



## DGR 9 - AGENT D'ESCALE COMMERCIAL, SERVICE AUX PASSAGERS



### PUBLIC

Personnel chargé du traitement des passagers (agents d'enregistrement, agents de passage, personnels chargés de l'information, la réservation et la vente).

### PRE REQUIS

Compréhension de la langue française, savoir lire et écrire

### OBJECTIFS

Comprendre et acquérir les connaissances réglementaires propres au personnel de l'exploitant et de l'agent d'assistance en escale participant à l'enregistrement, la manutention, de l'entreposage ou du chargement du fret, de la poste, des provisions de bord ou des bagages (autre que des marchandises dangereuses).

### VALIDATION

Chaque participant est soumis à un test résumant l'ensemble des matières abordées. Sa réussite à 80% de bonnes réponses, permet l'obtention du Certificat de l'Ecole approuvé par IATA Montréal.

### Méthode et support

Cours théorique Powerpoint®/ Vidéoprojecteur

### Moyens Pédagogiques

Méthode active, apports de connaissances et d'outils méthodologiques, analyse, Mise en pratique.

### Accessibilité aux personnes porteuses de handicap

Tous les sites sont accessibles. Le parcours pédagogique peut être individualisé sur étude.

### Modalités et délais d'accès

Début de formation: selon calendrier disponible sur demande, périodicité 2 sessions par mois selon taux de participation.



## PROGRAMME DE FORMATION

- Théorie générale.
- Limites.
- Etiquetage et marquage.
- Reconnaissance des marchandises dangereuses non déclarées
- Dispositions concernant les passagers et les membres d'équipage
- Procédures d'urgence

Pour une période de 24 mois. Recyclage nécessaire d'une durée de 4 heures avant la fin de validité.

RAF - 59, Avenue Marcel Hoarau - 97490 Sainte Clotilde - Île de la Réunion  
Tél : 0262 832 804 - Fax : 0262 860 124 - contact@raf.re - www.raf.re  
SIRET : 513 523 548 000 24

Numero de déclaration d'activité: 98970344897  
Autorisation CNAPS N° : FOR-974-2025-08-27-20200659862