Chef·fe d'escale

Mission

Le/la chef-fe d'escale, appelé·e également cadre d'exploitation, est le/la représentant·e d'une compagnie aérienne et assure le traitement des vols et la gestion d'une équipe opérationnelle sur un aéroport. Le rôle du chef-fe d'escale se compose de deux missions principales :

- une mission de sécurité et de sûreté : veiller au respect des règles de sécurité et de sûreté inhérentes à une plateforme aéroportuaire et aux avions
- une mission commerciale : veiller à la ponctualité des vols en respectant une qualité de service

Activités

- Pilotage de l'activité et gestion des ressources matérielles et humaines de l'escale (Affectation des ressources, optimisation des coûts et des délais pour les prestations réalisées, suivi du bon état du matériel de l'escale ...)
- Management des équipes de l'escale
- Suivi et contrôle de la conformité des prestations délivrées au sein de l'escale : Mise en œuvre d'opérations de contrôle et de suivi (sûreté, sécurité, conformité, qualité, ponctualité des vols…)...
- Gestion économique de l'escale
- Relations clients et représentation de l'entreprise (gestion de la relation commerciale de l'entreprise auprès des tiers : clients, services tiers… représentation de l'entreprise auprès des acteurs locaux : partenaires institutionnels, pouvoirs publics…)
- Veille réglementaire et mise en place d'actions d'amélioration

Compétences & Qualités

- Pratique courante de l'anglais
- Goût pour l'opérationnel
- Aptitude à la communication et au management
- Adaptabilité et esprit d'équipe
- Sensibilité commerciale
- Sens des responsabilités et du respect des règles
- Rigueur, maîtrise de soi et diplomatie
- Présentation soignée et élocution aisée

Conditions d'exercice

Le/La chef·fe d'escale travaille sur un aéroport en compagnie aérienne ou en société d'assistance en escale. Il-elle doit être très disponible car un aéroport fonctionne H24 et 7 jours sur 7. Il/elle a des contacts très divers avec les différentes autorités aéroportuaires (gestionnaire des infrastructures aéroportuaires, représentants de l'aviation civile, police aux frontières…) et les différents services de la compagnie aérienne qu'il représente, tels que la direction des opérations aériennes (gestion des vols), la direction de la maintenance (gestion de la maintenance des avions) et la direction opérationnelle du personnel navigant technique et commercial (pilote et hôtesse de l'air/steward).

Il/elle peut être amené-e à gérer un budget comprenant la gestion de la masse salariale et le suivi des entreprises de sous-traitances. La dimension commerciale du métier est essentielle car le chef d'escale est le garant de la ponctualité des vols et du respect des normes de qualité de la compagnie. Pour se rendre sur l'aéroport avec une activité en horaires décalés, il y a lieu de vérifier l'existence de transports en commun compatibles, ou sinon, disposer d'un moyen de transport. Le permis B et un véhicule personnel sont fortement recommandés.

N.B. : Le Titre de Circulation Aéroportuaire est impératif pour les métiers se déroulant en zones réservées (après les postes de sûreté aéroportuaire). Ce titre est délivré par les autorités administratives compétentes après une enquête de moralité. Tout problème antérieur avec la police et/ou la justice peut entraîner la non obtention de ce titre.

Formation

Il peut exister deux types de recrutement et de formation pour le métier de chef·fe d'escale : un recrutement interne (profil opérationnel qui deviendra, après des étapes successives, sur plusieurs années, chef d'escale, agent d'escale, superviseur, chef d'escale de permanence et enfin chef

d'escale) ou un recrutement externe avec un niveau BAC +4/5 (recruté suivant les besoins de l'entreprise. Cette personne aura de préférence un profil commercial avec des capacités de manager et sera dotée d'une expérience professionnelle significative par exemple dans la gestion d'un centre de profit).

Évolution

En fonction de son profil et des besoins de l'entreprise, le/la chef·fe d'escale peut évoluer vers des services administratifs centraux : direction des ressources humaines, direction centrale de la communication, ou vers d'autres fonctions selon la mobilité interne ou les opportunités qu'offrent les aéroports.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible par la mobilité interne en compagnie aérienne