



## **1400400 Assistance en escale dans les aéroports**

**CCT du 22 janvier 2015 (125906)**

### ***Classification de fonctions***

Tous les articles sauf les articles 16 à 17

*Durée de validité : 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour une durée indéterminée*

### **Classification de fonctions**

#### CHAPITRE 1er. Champ d'application

Article 1er. § 1er. La présente convention collective de travail s'applique aux employeurs et leurs travailleurs ressortissant à la Sous-commission paritaire pour l'assistance en escale dans les aéroports.

§ 2. Par "assistance en escale", on comprend : l'assistance "opérations en piste", l'assistance "passagers", l'assistance "bagages", l'assistance "transport au sol" et l'assistance "fret et poste" et l'assistance aux membres d'équipage.

Par "aéroports", il y a lieu d'entendre : toute surface définie sur terre ou sur l'eau (comprenant les bâtiments, les installations et le matériel) destinée principalement à l'usage, en totalité ou en partie, par des tiers pour l'arrivée, le départ et les évolutions des avions à la surface.

La sous-commission paritaire n'est pas compétente pour des entreprises d'assistance en escale qui relèvent de la compétence de la Commission paritaire de l'industrie et du commerce du pétrole, de la Commission paritaire pour le nettoyage, de la Commission paritaire pour le commerce de combustibles, de la Commission paritaire de l'industrie hôtelière ou de la Commission paritaire de l'aviation commerciale, à l'exception des entreprises qui exploitent des aéroports.

§ 3. Par "travailleurs" on entend : les ouvriers et les ouvrières des employeurs visés sous le § 1er déclarés dans la catégorie ONSS 283, sous le code travailleur 015 ou 027.

Cette convention collective de travail ne s'applique toutefois pas :

- a) aux apprentis déclarés dans la catégorie ONSS 283 sous le code travailleur 035;
- b) aux apprentis qui, à partir du 1er janvier de l'année au cours de laquelle ils atteignent 19 ans, sont déclarés sous le code travailleur 015, mais sont occupés par contrat d'apprentissage, comme déclaré à l'ONSS avec mention type apprenti dans la zone "type contrat d'apprentissage".

Le présent règlement s'applique aux travailleurs intérimaires.



## CHAPITRE II. Classification

Art. 2. Les fonctions dans le secteur sont :

- fonction de ramp handler;
- fonction de cargo handler;
- fonction de coursier chargeur/trieur;
- fonction de chef d'équipe;
- fonction de chauffeur de bus;
- fonctions d'assistant aux passagers;
- fonction de collaborateur cleaning & cabin dressing;
- fonction de exterior airplane cleaner;
- fonction de collaborateur water & toilet & waste;
- fonction de technicien du bâtiment et infrastructure;
- fonction de technicien de matériel (roulant);
- fonction de collaborateur trolley.

Les descriptions de fonction sont attachées en annexe de cette convention collective de travail.

## CHAPITRE III. Modalités d'application

Art. 3. Dans différents types dans les fonctions de ramp et de cargo handler, il est nécessaire de disposer d'une attestation de compétences pour l'utilisation d'un appareil plus complexe.

Les travailleurs du type 1 ne peuvent pas utiliser de véhicules ou d'instruments motorisés (aussi bien électrique que moteurs à combustion).

Plus précisément, cela signifie qu'un travailleur qui entre en service et de qui on attend qu'il apprenne à utiliser l'équipement de base est promu en type 2.

Le contrôle de l'équipement de base est la condition afin d'être promu en type 3.



#### CHAPITRE IV. Certificats de compétence

Art. 4. Une fois passé dans le type 3, le ramp/cargo handler obtient une attestation de compétence de base. Cette attestation de compétence de base doit être développée au niveau du secteur.

Si un travailleur est formé pour un appareil plus complexe (push back, élévateur ciseaux, headset,...) et a été testé positif, il reçoit pour cela une attestation de compétence qui est valable pour 3 ans, à chaque fois renouvelable pour 3 ans.

Art. 5. Nonobstant l'article 4 de cette convention collective de travail, une attestation aptitude "de-icing" n'est valable qu'un an.

#### CHAPITRE V. Changement d'échelle

Art. 6. Lors de l'obtention d'une attestation de compétence, comme décrit dans les articles 4 et 5 de cet accord, le travailleur est par conséquent promu au type 4 (ou type 5 quand il s'agit d'une deuxième attestation de compétence).

Art. 7. Avant l'expiration de la période de 3 ans, le travailleur reçoit un refresh et est à nouveau testé en fonction du renouvellement de l'attestation de compétence. Pour le de-icing, cela doit se dérouler chaque année.

Art. 8. Si le travailleur n'obtient pas à nouveau son attestation de compétence, le travailleur est demi-nuë au type inférieur 6 mois après l'expiration de l'attestation de compétence avec le barème salarial lié à celui-ci. Le travailleur dispose de 3 chances pour obtenir l'attestation de compétence.

Si le travailleur demande lui-même de ne plus effectuer les tâches (liées à l'attestation de compétence), l'adaptation du barème suivra immédiatement la cessation de l'exécution de ces tâches.

Art. 9. Les chefs d'équipe BAR09 et BAR10 doivent disposer d'au moins deux attestations de compétence qui sont utilisées dans leur département, respectivement cargo ou handling.

#### CHAPITRE VI. Dispositions transitoires

Art. 10. D'ici le 1er janvier 2014 au plus tard, tous les travailleurs doivent être promus aux barèmes sectoriels. L'exécution de cette classification au sein de l'entreprise ne peut pas mener à une diminution du salaire horaire individuel. Les salaires horaires individuels resteront pleinement indexés comme prévu dans le secteur.

La promotion sera discutée préalablement en consensus avec la délégation syndicale. L'exécution de cette classification au sein de l'entreprise ne peut pas mener à une augmentation globale du coût salarial.



Art. 11. Les promotions pour lesquelles n'existe pas de consensus au sein de l'entreprise, seront soumises à la Sous-commission paritaire pour l'assistance en escale dans les aéroports afin de trouver une solution.

Art. 12. Tous les travailleurs peuvent, si nécessaire, être engagés dans des activités qui appartiennent à une échelle inférieure, s'ils sont formés pour ces activités.

Art. 13. Les employeurs sont prêts à payer une formation en anglais fonctionnel (en dehors des heures de travail) pour les travailleurs qui souhaitent obtenir une promotion chef d'équipe type 4. Le travailleur doit posséder les autres compétences chef d'équipe type 4.

Art. 14. Si des nouvelles fonctions sont introduites, elles seront décrites et mises à l'échelle par les partenaires sociaux.

Art. 15. Afin de se conformer à la philosophie de la classification de fonction sectorielle, des primes de fonction existantes sur le plan de l'entreprise peuvent être prises dans le salaire horaire individuel pour autant que cela n'entraîne pas de diminution de salaire.

#### CHAPITRE VIII. Durée de validité

Art. 18. La présente convention collective de travail entre en vigueur le 1er janvier 2015 et est d'une durée indéterminée.

Annexe à la convention collective de travail du 22 janvier 2015, conclue au sein de la Sous-commission paritaire pour l'assistance en escale dans les aéroports, relative à la classification de fonctions

Fonction ramp handler

Raison d'être de la fonction

Assurer la gestion/le traitement des marchandises en tenant compte des instructions afin de réaliser l'exécution (rapide, sécurisée et exacte) du ramp handling process ou de certaines parties de celui-ci.

\*ramp handling process = la totalité des activités-clés

Contexte/Environnement

- La fonction s'exerce sous la supervision du chef d'équipe;
- Toutes les activités effectuées dans la fonction de Ramp Handler peuvent être répertoriées sous l'une des activités clés suivantes :
- les tâches préparatoires qui précèdent l'arrivée ou le départ de l'avion;
- le chargement et déchargement des marchandises;
- le transport des marchandises;



- le tri des marchandises;
- Les activités du Ramp Handler sont principalement des tâches routinières :
- les opérations effectuées sont souvent identiques et répétitives;
- lorsqu'un problème survient, les instructions à suivre ont été clairement définies et apprises (ex. prévenir le chef d'équipe);
- En ce qui concerne l'environnement dans lequel s'effectue la fonction de Ramp Handler, l'aspect sécurité est extrêmement important. Il est dès lors attendu qu'après des formations données en interne, cette fonction soit en permanence au courant des règles de sécurité (y compris de la gestion des produits dangereux) et qu'elle les applique de façon conforme.

### Activités

#### Activités-clés :

1. Assurer les tâches préparatoires afin de garantir les conditions optimales pour les départs et arrivées des avions;
2. Effectuer le chargement et le déchargement des marchandises afin d'assurer que l'avion soit correctement affrété ou déchargé, à heure et à temps et dans le respect des règles de sécurité;
3. Effectuer le transport des marchandises en veillant à respecter les règles de sécurité afin de garantir qu'elles arrivent à temps et au bon endroit pour leur traitement ultérieur dans le processus;
4. Trier les marchandises afin que celles-ci soient amenées au bon endroit pour leur traitement ultérieur dans le processus.

#### Responsabilités générales :

1. Maintenir la sécurité et la propreté sur le lieu de travail et favoriser un environnement de travail agréable pour soi et les collègues :
  - Ranger son propre lieu de travail;
  - Stocker en sécurité le matériel;
2. Sécurité :
  - Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'apprises en formation;
  - Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi;



3. La fonction peut être occasionnellement sollicitée afin d'effectuer d'autres tâches, en dehors des activités clés de ramp et cargo handling;

4. La fonction peut être sollicitée dans le but d'aider les nouveaux collaborateurs à se familiariser à leur lieu de travail et d'opérer comme modèle/exemple relatif aux compétences comportementales requises pour la fonction.

#### Type de profil/Compétences

- Bonne notion de l'espace;
- Pouvoir effectuer un travail physique et des efforts (plus ou moins lourds) et comprendre des instructions simples et univoques;
- Pouvoir travailler de façon rigoureuse et précise;
- Connaissance des règlements de sécurité;
- Résistant au stress;
- Résistance physique et mentale par rapport aux horaires irréguliers, travail d'équipe en shift,...;
- Selon le type de fonction auquel la fonction est allouée, posséder les certificats requis (permis de conduire pour tarmac, licence chariot élévateur,...);

#### Types

- 1 Charge et décharge simple ou manuel, travail de tri du courrier, fret ou bagage, ainsi que data-entry et contrôle du matériel.
- 2 Dans la formation au type 3. Transition au type 3 après évaluation positive du chef d'équipe.
- 3 Activités du type 1 +  
Activités de chargement et déchargement, y compris la manipulation du matériel de base (escalier, bande passante, élévateur transporteur, GPU, charlatte, tracteur,...).  
Et/ou maîtrise complète du processus du manutention de bagage.  
Et/ou maîtrise complète du processus du camion de catering (+ permis de conduire C).
- 4 Activités du type 3 + manipulation d'au moins 1 appareil complexe (push back, élévatrice à ciseaux, de-icing, headset) + coaching (parrainage)
- 5 Activités du type 3 + manipulation d'au moins 2 appareils complexes (push back, élévatrice à ciseaux, de-icing, headset, autobus,...) + coaching (parrainage)
- 6 Activités du type 5 + ou bien towing ou bien réconciliateur : coordination du process chargement de bagage & réconciliation.

Classement dans un type nécessite l'obtention et la rétention des certificats nécessaires.



## Fonction cargo handler

### Raison d'être de la fonction

Accomplir l'entièreté ou certaines parties du cargo handling process\* afin d'effectuer le travail confié dans le timing alloué et en respectant les exigences de qualité prescrites.

\* cargo handling process = la totalité des activités-clés

### Contexte/Environnement

- La fonction s'exerce sous la supervision du chef d'équipe.
- Toutes les activités effectuées par la fonction de cargo handler peuvent être répertoriées sous l'une des activités clés suivantes :
  - la réception et livraison de marchandises, y compris le contrôle qualité, la destruction des palettes et pointage;
  - la préparation des envois (assemblage des palettes, remplissage des containers, chariots cargo);
  - le tri des marchandises;
  - le transport des marchandises;
  - Les activités du cargo handler sont principalement des tâches routinières :
  - les opérations effectuées sont souvent identiques et répétitives;
  - lorsqu'un problème survient, les instructions à suivre ont été clairement définies et apprises (ex. prévenir le chef d'équipe);
  - En ce qui concerne l'environnement dans lequel s'effectue la fonction de cargo handler, l'aspect sécurité est extrêmement important. Il est dès lors attendu qu'après des formations données en interne, la fonction soit en permanence au courant des règles de sécurité (y compris la gestion des produits dangereux) et qu'elle les applique de façon conforme.

### Activités

#### Activités-clés :

1. Assurer la réception et la livraison de marchandises avec éventuellement un suivi administratif simple et répétitif (écrit et/ou électronique) afin de garantir que les marchandises franchissent les étapes jusqu'à leur destination finale, en pouvant les tracer à tout moment;



2. Trier les marchandises afin d'assurer que celles-ci arrivent au bon endroit pour leur traitement ultérieur dans le processus;
3. Préparer les envois (ex. assemblage des palettes) afin que les marchandises prévues soient chargées correctement et en toute sécurité;
4. Assurer le transport des marchandises afin de garantir qu'elles arrivent à temps et au bon endroit pour leur traitement ultérieur dans le processus.

#### Responsabilités générales :

1. Maintenir la sécurité et la propreté sur le lieu de travail et favoriser un environnement de travail agréable pour soi et les collègues :

- Ranger son propre lieu de travail;
- Stocker en sécurité le matériel;

#### 2. Qualité :

- Etre responsable de la qualité de son propre travail, tel qu'enseigné au sein de l'entreprise;
- Etre conscient des exigences en matière de sécurité (ayant trait à l'emballage, au stockage, au rangement des marchandises,...) et appliquer les règles apprises dans l'entreprise;
- Effectuer un premier contrôle visuel des marchandises manipulées et de leurs emballages.

#### 3. Sécurité :

- Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'apprises en formation;
- Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi.

4. La fonction peut être occasionnellement sollicitée afin d'effectuer d'autres tâches, en dehors des activités clés de ramp et cargo handling.

5. La fonction peut être sollicitée dans le but d'aider les nouveaux collaborateurs à se familiariser à leur lieu de travail et d'opérer comme modèle/exemple relatif aux compétences comportementales requises par la fonction.

#### Type de profil/Compétences

- Bonne notion de l'espace afin de pouvoir faire des estimations exactes (en hauteur et largeur);



- Pouvoir effectuer un travail physique et des efforts (plus ou moins lourds) et comprendre des instructions;
- Pouvoir travailler de façon rigoureuse et précise;
- Connaissance des règlements de sécurité;
- Résistant au stress;
- Respect des règles et du matériel;
- Résistance physique et mentale par rapport aux horaires irréguliers, travail d'équipe en shift,....;

Selon le type de fonction auquel la fonction est allouée, posséder les certificats requis (permis de conduire pour tarmac, licence chariot élévateur,...).

### Types

- 1 Traitement simple ou manuel du courrier ou du fret, ainsi que data-entry et contrôle du matériel.
- 2 Dans la formation au type 3. Transition au type 3 après évaluation positive du chef d'équipe.
- 3 Activités du type 1 +  
Traitement simple ou manuel du fret, y compris la manipulation du matériel de base (ETV, élévateur transporteur, tracteur, camion,...).
- 4 Activités du type 3 +  
Ou bien manipulation d'au moins 1 appareil complexe (push back, élévatrice à ciseaux, de-icing, headset) + coaching (parrainage)  
Ou bien assembleur autonome des palettes + coaching.
- 5 Activités du type 3 +  
Ou bien manipulation d'au moins 2 appareils complexes (push back, élévatrice à ciseaux, de-icing, headset) + coaching (parrainage)  
Ou bien assembleur autonome des palettes + manipulation d'au moins 1 appareil complexe  
Ou bien assembleur autonome des palettes + connaissance d'au moins 3 processus cargo + coaching.

Le classement dans un type nécessite l'obtention et la détention des certificats nécessaires.

### Fonction chargeur-trieur courrier

#### Raison d'être de la fonction

Assurer la gestion/le traitement des marchandises en tenant compte des instructions afin de réaliser l'exécution (rapide, sécurisée et exacte) du process de triage dans le cadre des activités courriers.



## Contexte/Environnement

- La fonction s'exerce sous la supervision stricte du chef d'équipe, aux (bâtiments/ramp) ou auprès de l'entreprise courrier active pour les marchandises confiées par le client;
- Toutes les activités effectuées dans la fonction de chargeur-trieur peuvent être répertoriées sous l'une des activités-clés :
  - les tâches préparatoires en fonction du process du triage des marchandises;
  - chargement et déchargement des marchandises dans les camions et avions, soit manuellement soit à l'aide d'un appareil;
  - transport des marchandises;
  - vidage des containers, charriots et palettes (soit manuellement soit à l'aide d'un appareil);
  - rangement des marchandises;
  - remplissage des containers et assemblage des palettes (soit manuellement soit à l'aide d'un appareil);
- Les activités du chargeur-trieur courrier sont principalement des tâches routinières, comme :
  - les opérations effectuées sont souvent identiques et répétitives;
  - lorsqu'un problème survient, les instructions à suivre ont été clairement définies et apprises (ex. prévenir le chef d'équipe);
- En ce qui concerne l'environnement dans lequel s'effectue la fonction de chargeur-trieur courrier, l'aspect sécurité est extrêmement important. Il est dès lors attendu qu'après des formations données en interne, cette fonction soit en permanence au courant des règles de sécurité (y compris de la gestion des produits dangereux) et qu'elle les applique de façon conforme.

## Activités

### Activités-clés :

1. Assurer les tâches préparatoires afin de garantir les conditions optimales pour les départs et arrivées des avions;
2. Effectuer le chargement et le déchargement des marchandises de l'avion/du camion/du container afin d'assurer que l'avion/le camion/le container soit correctement affrété, à heure et à temps et dans le respect des règles de sécurité;
3. Effectuer le transport des marchandises en veillant à respecter les règles de sécurité afin de garantir qu'elles arrivent à temps et au bon endroit pour leur traitement ultérieur dans le processus;
4. Vidage des containers, charriots et palettes (soit manuellement soit à l'aide d'un appareil);



5. Trier les marchandises afin que celles-ci soient amenées au bon endroit pour leur traitement ultérieur dans le processus;

6. Remplir les containers et assemblage des palettes (soit manuellement soit à l'aide d'un appareil).

Responsabilités générales :

1. Maintenir la sécurité et la propreté sur le lieu de travail et favoriser un environnement de travail agréable pour soi et les collègues :

- Ranger son propre lieu de travail;
- Stocker en sécurité le matériel;
- Traitement correct du matériel.

2. Sécurité :

- Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'apprises en formation;
- Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi.

3. La fonction peut être occasionnellement sollicitée afin d'effectuer d'autres tâches, en dehors des activités-clés du chargeur-trieur courrier.

Type de profil/Compétences

- Bonne notion de l'espace;
- Pouvoir effectuer un travail physique et des efforts (plus ou moins lourds) et comprendre des instructions;
- Pouvoir travailler de façon rigoureuse et précise;
- Connaissance des règlements de sécurité.

Selon le type de fonction auquel la fonction est allouée, posséder les certificats requis (permis de conduire pour tarmac, licence chariot élévateur,...).

Types

En formation au type 2. Transition au type 2 après évaluation positive par le chef d'équipe.  
Chargeur-trieur courrier.

Fonction chef d'équipe



## Raison d'être de la fonction

Assurer les activités opérationnelles quotidiennes via la coordination d'une équipe de collaborateurs tout en exécutant parfois ses propres activités afin de garantir que le travail confié soit effectué dans les délais impartis, et en respectant les exigences de qualité prescrites.

## Contexte/Environnement

- La fonction s'exerce sous la supervision de la ligne hiérarchique;
- La fonction occupe un rôle important en tant que modèle/exemple pour les collaborateurs en matière de discipline, sécurité, qualité, travail avec des outils dangereux,...

## Activités-clés :

1. Coordonner les activités de l'équipe afin que le travail confié soit effectué efficacement (en termes de délais, exactitude, sécurité) en utilisant de façon optimale les moyens prévus.

## Exemples d'activités possibles pour le chef d'équipe type 4 :

- vérifier et signer le "Notoc";
  - conduite passerelle d'embarquement;
2. Contrôler l'exécution et l'avancement des activités afin de garantir qu'avec les moyens mis à disposition, le travail réalisé soit fait conformément au timing établi et en respectant les normes de qualité et de sécurité;
3. Diriger/superviser (de façon hiérarchique ou fonctionnelle) les membres de l'équipe afin que ceux-ci soient motivés, qu'ils collaborent et sachent ce qui est attendu d'eux;
4. Communiquer avec différents partenaires au sein du département afin de garantir de façon optimale un flux et transfert d'informations :

## Exemples d'activités possibles pour le chef d'équipe type 4 :

- communication avec CLC (Central Load Control) sur le plan de chargement;
  - envoyer électroniquement LIR-telex via DCS;
  - recueillir tous les documents pour trip file;
5. Connaître, appliquer et apprendre les règles de sécurité et autres procédures en vigueur. Veiller également à ce que les collaborateurs les respectent.
6. Collaborer et exécuter lui-même les activités qui incombent à l'équipe, telles que décrites dans la description de fonction des collaborateurs.

## Type de profil/Compétences



- Expérience des fonctions qu'il supervise et dirige;
- Pouvoir donner des instructions;
- Disposer de la formation et de l'expérience requise quant à l'utilisation et la conduite de toutes les machines/appareils spécifiques que l'équipe utilise;
- La motricité et la notion de l'espace sont fondamentales;
- Communicatif;
- Pouvoir expliquer des messages de bases [ex. au](#) loadmaster, pilote, représentant cargo des compagnies aériennes, officier,...;
- Capacité à guider/accompagner les membres d'une équipe;
- Multilingue, selon l'organisation.

#### Types

- 1 Chef d'équipe cleaning.
- 2 Chef d'équipe activités partagées ramp et/ou cargo handling.
- 3 Chef d'équipe plusieurs activités partagées ramp et/ou cargo handling.
- 4 Chef d'équipe ramp et/ou cargo handling supervision.

#### Fonction chauffeur de bus

#### Raison d'être de la fonction

Selon les instructions, assurer le transport des passagers et membres d'équipage afin de leur permettre d'arriver à l'heure et en toute sécurité à l'endroit prévu.

#### Contexte/Environnement

- La fonction est directement supervisée par le dispatching;
- En cas de problèmes (défectuosités techniques, problèmes de circulation,...), les instructions à suivre ont été clairement définies (ex : signaler au dispatch).

#### Activités

#### Activités-clés :

1. Assurer le transport des passagers sur le territoire aéroportuaire afin que leur transfert du bâtiment de l'aéroport à leur avion (et inversement) s'effectue à heure et à temps et en toute sécurité;



2. Veiller au transport des membres d'équipage (venant d'une destination ou inversement) afin que leur transfert de l'avion vers leur lieu d'hébergement (et inversement) s'effectue à heure et à temps et en toute sécurité;

3. Charger et décharger les bagages des membres d'équipage;

4. Sécurité :

- Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'appriées en formation;

- Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi.

Responsabilités générales :

1. Maintenir la sécurité et la propreté sur le lieu de travail et favoriser un environnement de travail agréable pour soi et les collègues :

- Ranger son propre lieu de travail;

- Stocker en sécurité le matériel;

2. Sécurité :

- Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'appriées en formation;

- Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi;

3. La fonction peut être occasionnellement sollicitée afin d'effectuer d'autres tâches, en dehors des activités-clés;

4. La fonction peut être sollicitée dans le but d'aider les nouveaux collaborateurs à se familiariser à leur lieu de travail et d'opérer comme modèle/exemple relatif aux compétences comportementales requises pour la fonction.

Type de profil/Compétences

- Permis de conduire D, permis de conduire pour tarmac et certificat médical;

- Capable de comprendre des instructions;

- Sens de la sécurité.

Fonction assistant(e) passagers

Raison d'être de la fonction



Selon les instructions, assurer le transport et l'assistance des personnes, livrer la presse périodique.

Contexte/Environnement :

- La fonction s'exerce sous la supervision stricte du chef d'équipe, là où l'entreprise est active;
- Toutes les activités effectuées dans la fonction d'assistant(e) passagers peuvent être répertoriées sous l'une des activités clés suivantes :
  - les tâches préparatoires en fonction du transport et l'assistance des personnes;
  - assister des personnes;
  - transporter des personnes.
- Les activités de l'assistant(e) passagers sont principalement des tâches routinières :
  - les opérations effectuées sont souvent identiques et répétitives;
  - lorsqu'un problème survient, les instructions à suivre ont été clairement définies et apprises.
- En ce qui concerne l'environnement dans lequel s'effectue la fonction d'assistant(e) passagers, l'aspect sécurité est extrêmement important. Il est dès lors attendu qu'après des formations données en interne, cette fonction soit en permanence au courant des règles de sécurité et qu'elle les applique de façon conforme.

Activités

Activités-clés :

1. Assurer les tâches préparatoires afin de garantir les conditions optimales pour commencer la tâche du transport/l'assistance des personnes;
2. Assurer l'assistance/le transport des personnes afin que le leur transfert au lieu prévu s'effectue à heure et à temps et en toute sécurité.

Responsabilités générales :

1. Maintenir la sécurité et la propreté sur le lieu de travail et favoriser un environnement de travail agréable pour soi et les collègues :
  - Manipuler en sécurité le matériel;
  - Traitement correct du matériel;
2. Sécurité :
  - Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'apprises en formation;



- Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi.

3. La fonction peut être occasionnellement sollicitée afin d'effectuer d'autres tâches en dehors des activités-clés.

#### Type de profil/Compétences

- Bonne notion de l'espace;
- Être communicatif;
- Compétences sociales;
- Connaissance des langues (le néerlandais, le français, l'anglais);
- Pouvoir effectuer un travail physique et des efforts (plus ou moins lourds) et comprendre des instructions;
- Pouvoir travailler de façon rigoureuse et précise;
- Connaissance des règlements de sécurité et des procédures;
- Résistance physique et mentale par rapport aux horaires irréguliers, travail d'équipe en shift,...;
- Posséder les certificats requis (permis de conduire pour tarmac, licence chariot élévateur,...).

#### Types

- 1 La fonction effectue des simples tâches exécutives et répétitives qui ne nécessitent préalablement aucune interprétation, estimation ou analyse de la part du titulaire de la fonction. Les tâches peuvent être effectuées selon des instructions de travail claires ou une explication orale concise.
- 2 En plus des tâches simples, la fonction effectue également des tâches qui requièrent au préalable un certain niveau d'interprétation, d'estimation ou d'analyse de la part du titulaire de la fonction. Il y a lieu ici de poser un premier diagnostic quant aux causes possibles du problème ou quant à la meilleure approche à choisir pour effectuer la mission. Ce premier diagnostic permet au titulaire de la fonction de gérer la mission ou le problème de façon autonome, soit en effectuant une intervention facilement réalisable, soit en répercutant le problème au chef d'équipe parce que le diagnostic et/ou l'approche exigent de l'expérience ou des connaissances techniques plus poussées.

Fonction collaborateur cleaning & cabin dressing

Raison d'être de la fonction



Effectuer le nettoyage et l'habillage des avions en fonction du canevas de travail défini (turnaround, transit cleaning or deep cleaning) dans les délais impartis et en respectant les exigences de qualité prescrites.

#### Contexte/Environnement

- La fonction s'exerce sous la supervision du chef d'équipe;
- Toutes les activités effectuées par la fonction de cleaner peuvent être répertoriées sous l'une des activités clés suivantes :
  - les tâches préparatoires;
  - le nettoyage;
  - l'habillage des cabines;
- Les activités sont principalement des tâches routinières :
  - les opérations effectuées sont souvent identiques et répétitives;
  - lorsqu'un problème survient, il a été clairement défini et appris quelles instructions précises il faut suivre (ex. prévenir le chef d'équipe).

#### Activités

##### Activités-clés :

1. Nettoyer l'intérieur de l'avion sur la base des instructions reçues et des accords passés avec le client, afin de garantir la propreté de la partie de l'avion (toilettes, sièges,...) pour laquelle on a été nommé responsable.

##### Exemples d'activités associées :

- Evacuer les déchets présents dans l'avion et vider les poubelles;
  - Nettoyer, éventuellement au moyen d'appareils (dépoussiérer, aspirer, nettoyer les sièges et tapis, récurer les sols et parois,...) certaines parties de l'avion (cabine, cockpit, toilettes,...) sur la base des instructions données (transit cleaning or deep cleaning);
2. Compléter, remplacer et/ou agencer les protège-têtes, couvertures, rouleaux de papier de toilette,... d'après les instructions reçues afin que les cabines soient rangées conformément aux accords passés avec le client;
3. Assurer les tâches préparatoires afin de garantir que le matériel nécessaire à l'exécution du travail soit disponible;

##### Exemples d'activités associées :

- Préparation du véhicule de nettoyage (compléter le matériel de nettoyage manquant);



- Contrôler si tout le matériel est emporté;

4. Signaler au chef d'équipe les manquements ou autres irrégularités rencontrées selon les procédures établies.

Responsabilités générales :

Maintenir la sécurité et la propreté sur le lieu de travail et favoriser un environnement de travail agréable pour soi et les collègues :

1. Ranger son propre lieu de travail;

- Stocker en sécurité le matériel;

2. Sécurité :

- Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'appriées en formation;

- Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi;

3. La fonction peut être occasionnellement sollicitée afin d'effectuer d'autres tâches, en dehors des activités clés;

4. La fonction peut être sollicitée dans le but d'aider les nouveaux collaborateurs à se familiariser à leur lieu de travail et d'opérer comme modèle/exemple relatif aux compétences comportementales requises pour la fonction.

Type de profil/Compétences

- Pas d'expérience exigée;

- Pouvoir effectuer un travail physique (plus ou moins lourd) et comprendre des instructions simples et univoques;

- Travailler de façon rigoureuse et précise;

- Avoir le souci de l'ordre, de la propreté et de la sécurité.

Fonction airplane exterior cleaner

Raison d'être de la fonction

Réaliser l'entièreté du processus de nettoyage du fuselage/ailes/queue de l'avion ("exterior cleaning") selon un canevas défini et exécuter le travail confié dans les délais impartis et en respectant les exigences de qualité prescrites.



## Contexte/Environnement

- La fonction s'exerce sous la supervision du chef d'équipe;
- Toutes les activités effectuées par la fonction d'exterior cleaner peuvent être répertoriées sous l'une des activités clés suivantes :
  - les tâches préparatoires;
  - le nettoyage de l'extérieur de l'avion (nettoyage à l'eau et produits nettoyants "wet cleaning", pas de nettoyage à sec "dry cleaning");
- Les activités de l'exterior cleaner sont principalement des tâches répétitives :
  - les opérations effectuées sont souvent identiques et reviennent plusieurs fois;
  - lorsqu'un problème survient, les instructions à suivre ont été clairement définies et apprises (ex. prévenir le chef d'équipe).

## Activités

### Activités-clés :

1. Assurer les tâches préparatoires afin que le matériel nécessaire à l'exécution du travail soit disponible et prêt à l'emploi.

### Exemples d'activités associées :

- Préparation du véhicule de nettoyage (remplir les citernes, préparer les produits nettoyants, contrôle du compresseur,...);
- Contrôler si tout le matériel a été emporté;
- Eventuellement préparation du robot de nettoyage (Dino);

2. Nettoyer l'extérieur de l'avion afin qu'il soit entretenu dans les délais et selon les instructions de qualité et accords passés avec le client.

### Exemples d'activités associées :

- Nettoyage de la zone du train d'atterrissage ("wheel wells");
- Nettoyages des ailerons,...;

3. Signaler au chef d'équipe les manquements ou autres irrégularités rencontrées en suivant les procédures convenues.

### Responsabilités générales :



1. Maintenir la sécurité et la propreté sur le lieu de travail et favoriser un environnement de travail agréable pour soi et les collègues :

- Ranger son propre lieu de travail;
- Stocker en sécurité le matériel.

2. Sécurité :

- Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'appriees en formation;
- Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi;

3. La fonction peut être occasionnellement sollicitée afin d'effectuer d'autres tâches, en dehors des activités- clés.

4. La fonction peut être sollicitée dans le but d'aider les nouveaux collaborateurs à se familiariser à leur lieu de travail et d'opérer comme modèle/exemple relatif aux compétences comportementales requises pour la fonction.

Type de profil/Compétences

- Pas d'expérience exigée;
- Pouvoir effectuer un travail physique (plus ou moins lourd) et comprendre des instructions simples et univoques;
- Travailler de façon rigoureuse et précise;
- Avoir le souci de l'ordre, de la propreté et de la sécurité.

Fonction collaborateur water & toilet & waste (WTW)

Raison d'être de la fonction

Effectuer le ravitaillement en eau de l'avion et vider les installations sanitaires afin que le travail confié soit effectué dans les délais impartis et en respectant les exigences de qualité prescrites.

Contexte/Environnement

La fonction reçoit quotidiennement des instructions du dispatching. La fonction travaille de façon autonome pendant son shift.

- Toutes les activités de la fonction de WTW peuvent être répertoriées sous l'une des activités-clés suivantes :



- les activités préparatoires;
- approvisionnement et vidange de l'avion;
  
- Les activités du WTW sont principalement des tâches routinières :
  
- les opérations effectuées sont souvent identiques et répétitives. Lorsqu'un problème survient, les instructions à suivre ont été clairement définies et apprises (ex. prévenir le chef d'équipe ou le dispatching).

#### Activités

#### Activités-clés :

1. Effectuer les tâches préparatoires afin que le matériel nécessaire soit disponible et prêt à l'emploi.

#### Exemples d'activités associées :

- Vider les chariots des toilettes;
- Remplir et agencer la voiture de ravitaillement;
- Amener la voiture de ravitaillement jusqu'à l'avion en respectant le schéma communiqué et les règles de sécurité prescrites;

#### 2. Ravitailler l'avion

#### Exemples d'activités associées :

- Approvisionner l'avion en eau potable, sur la base des instructions reçues;
- Vider, rincer et ravitailler (prime charge) les toilettes selon les instructions établies;

3. Signaler au chef d'équipe les manquements ou autres irrégularités rencontrées;

#### 4. Sécurité

- Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'apprises en formation;
- Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi.

#### Responsabilités générales :

1. Maintenir la sécurité et la propreté sur le lieu de travail et favoriser un environnement de travail agréable pour soi et les collègues :



- Ranger son propre lieu de travail;
- Stocker en sécurité le matériel,...

## 2. Sécurité :

Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'appriées en formation;

Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi;

3. La fonction peut être sollicitée dans le but d'aider les nouveaux collaborateurs à se familiariser à leur lieu de travail et d'opérer comme modèle/exemple relatif aux compétences comportementales requises pour la fonction.

## Type de profil/Compétences

- Permis de conduire - tarmac;
- Expérience de plusieurs mois sur le tarmac requise;
- Pouvoir effectuer un travail physique et comprendre des instructions simples;
- Travailler de façon rigoureuse et précise avec les outils dans un souci d'ordre, de propreté et de la sécurité;
- Résistance physique et mentale par rapport aux horaires irréguliers, travail d'équipe en shift,...

## Fonction technicien bâtiments et infrastructure

### Raison d'être de la fonction

Effectuer des tâches simples et principalement manuelles pour des missions de travail bien définies, ayant trait à l'entretien des bâtiments et de l'infrastructure.

### Contexte/Environnement

- Cette fonction s'exerce sous la supervision d'un responsable hiérarchique (à déterminer selon l'organisation);
- Cette fonction doit pouvoir comprendre et appliquer une série restreinte de règles et d'instructions de travail et manier certains outils simples;
- Cette fonction effectue principalement des tâches manuelles qui requièrent une dextérité physique et qui peuvent s'apprendre rapidement;



- Cette fonction peut être employée au sein de différents lieux de travail/départements;
- La fonction a pour objectif l'entretien de l'infrastructure et est indépendante des activités de ramp/cargo et concerne entre autres le remplacement des ampoules, la réparation des portes, des toilettes ou des robinets qui fuient, la peinture, l'entretien du parking, de la pelouse et des plantes.

#### Activités-clés :

- Effectuer des missions spécifiques, de façon autonome, sur la base des instructions reçues en ce qui concerne le travail à réaliser. Le titulaire de la fonction décide librement comment il va l'effectuer;
- Réaliser des opérations manuelles simples telles que : placer, monter, réparer, pendre, déménager,...;
- Effectuer des travaux préparatoires tels que : rassembler le matériel, effectuer le transport jusqu'au lieu d'intervention, prendre certaines mesures nécessaires afin de pouvoir débiter les travaux (ex. délimitation, protection du chantier,...)
- Gérer un petit stock de matériel de travail;
- Ranger/nettoyer le lieu de travail et veiller à ce qu'à la fin du chantier, celui-ci soit propre et sécurisé;
- Utiliser certains outillages à main "classiques" (ex : foreuse, scie mécanique, tournevis,...);
- Signaler immédiatement à son responsable tout problème;
- Effectuer l'administration de base liée au reporting (administration simple comprenant souvent de courtes notes écrites);
- Connaître et appliquer les consignes de sécurité.

#### Type de profil/Compétences

- Enseignement secondaire technique ou professionnel;
- Pouvoir effectuer un travail physique et comprendre des instructions simples;
- Pouvoir travailler de façon autonome;
- Travailler de façon rigoureuse et précise;
- Avoir le souci de l'ordre, de la propreté et de la sécurité.

#### Types



- 1 La fonction exécute des tâches et travaux d'entretien simples et répétitives, qui ne nécessitent préalablement aucune interprétation, estimation ou analyse de la part du titulaire de la fonction. Les tâches peuvent être effectuées selon des instructions de travail claires, sans que le titulaire de la fonction ne doive établir auparavant un premier diagnostic (ex. tondre la pelouse, changer des ampoules, réparer les grilles, fournir de l'assistance sur des projets techniques de plus grande complexité,...).
- 2 En plus des tâches et travaux d'entretien simples, la fonction effectue également des tâches qui requièrent au préalable un certain niveau d'interprétation, d'estimation ou d'analyse de la part du titulaire de la fonction. Il y a lieu ici de poser un premier diagnostic quant aux causes possibles du problème technique/de la panne/de la défectuosité ou quant à la meilleure approche à choisir pour effectuer la mission. Ce premier diagnostic permet au titulaire de la fonction de gérer la mission ou le problème de façon autonome, soit en effectuant une intervention technique facilement réalisable (ex. réparer une panne d'électricité, placer une conduite d'eau, réparer la climatisation,...), soit en répercutant le problème au chef d'équipe parce que le diagnostic et/ou l'approche exigent de l'expérience ou des connaissances techniques plus poussées.

#### Fonction technicien matériel (roulant)

#### Raison d'être de la fonction

Effectuer les entretiens préventifs, correctifs et proactifs des appareils et/ou véhicules afin de garantir leur fonctionnement continu en toute sécurité.

#### Contexte/Environnement

- Cette fonction s'exerce sous la supervision d'un responsable hiérarchique (à déterminer selon l'organisation);
- Toutes les activités du technicien matériel (roulant) peuvent être répertoriées sous l'une des activités-clés suivantes :
  - l'entretien préventif des appareils ou véhicules;
  - l'entretien correctif des appareils ou véhicules;
  - l'entretien proactif des appareils ou véhicules;
- Cette fonction requiert une connaissance de base des différentes disciplines techniques (électricité, mécanique, hydraulique,...) afin de pouvoir résoudre (après une formation interne) des problèmes de 2ème ligne sur des appareils ou véhicules. En ce qui concerne le problème de 3ème ligne, chacun se spécialisera dans un domaine particulier;
- Tous les techniciens disposent d'un permis de conduire tarmac ainsi que des aptitudes pour pouvoir déplacer tous les véhicules.

#### Activités



Activités-clés :

1. Effectuer l'entretien préventif des appareils et/ou véhicules afin d'éviter les pannes et/ou problèmes et réaliser les plannings d'entretien correctement et à temps.

Exemples d'activités associées :

- En fonction du planning de travail, effectuer les entretiens des appareils;

2. Exécuter l'entretien correctif des appareils et/ou véhicules afin de réparer correctement et à temps les pannes et problèmes.

Exemples d'activités associées :

- Poser le diagnostic afin de trouver la cause de la panne ou du problème;

- Réparer la panne ou résoudre le problème;

- Effectuer les réparations suite à des accidents;

3. Réaliser l'entretien proactif des appareils et/ou véhicules afin de veiller au suivi des garanties et avoir une vue sur l'état actuel de l'appareil et/ou du véhicule.

Exemples d'activités associées :

- Réaliser des tests simples (prendre des échantillons,...) sur la base des missions de travail;

- ...

4. Utiliser des outils et appareils de mesure.

Exemple d'activités associées :

- Utiliser certains outillages à main "classiques" (ex : foreuse, scie mécanique, tournevis) et éventuellement du matériel particulier (soudage,...);

- Utiliser des appareils de mesure afin de pouvoir effectuer les tests et les analyses nécessaires (ex : compteurs à sous, manomètres, clés torque);

5. Signaler immédiatement à son responsable, via les procédures définies, les problèmes "plus conséquents" (pour lesquels on ne trouve pas de solution en se basant sur son expérience);

6. Effectuer l'administration de base liée au reporting (administration simple comprenant souvent de courtes notes écrites).

Responsabilités générales :



1. Maintenir la sécurité et la propreté sur le lieu de travail et favoriser un environnement de travail agréable pour soi et les collègues :

- Ranger son propre lieu de travail;
- Stocker en sécurité le matériel;

2. Sécurité :

- Accorder une attention toute particulière aux règles et directives de sécurité et les appliquer telles qu'apprises en formation;
- Appliquer les règles de sécurité telles que définies par la loi;

3. La fonction peut être occasionnellement sollicitée afin d'effectuer d'autres tâches, en dehors des activités-clés;

4. La fonction peut être sollicitée dans le but d'aider les nouveaux collaborateurs à se familiariser à leur lieu de travail et d'opérer comme modèle/exemple relatif aux compétences comportementales requises pour la fonction.

Type de profil/Compétences

- De secondaire inférieur à technicien A2 avec un sens technique développé ou expérience équivalente;
- Désireux d'apprendre et prêt à se perfectionner;
- Orienté solutions;
- Pouvoir effectuer un travail physique et comprendre des instructions simples;
- Travailler de façon rigoureuse et précise;
- Avoir le souci de l'ordre, de la propreté et de la sécurité.

Types

- 1 Résout des problèmes standards survenant sur des machines ou véhicules. La fonction a connaissance des problèmes spécifiques sur 1 type d'appareil ou de véhicule et s'exerce sous la supervision d'un responsable hiérarchique ou d'un technicien expérimenté.
- 2 Résout des problèmes standards survenant sur des machines ou véhicules. La fonction est polyvalente quant aux appareils et/ou disciplines et est exercée de façon autonome sans supervision permanente.



- 3 Outre les problèmes standards, la fonction résout également des problèmes particuliers qui comportent un degré de difficulté élevé du type d'appareil ou de véhicule. La fonction contient l'expertise nécessaire et est exercée de façon totalement autonome, sans supervision permanente.
- 4 Est responsable pour la coordination et la direction de l'opération au quotidien.

## Fonction de préposé aux chariots

### Objet de la fonction

Selon les instructions, collecter les chariots dans l'enceinte de l'aéroport et sur les parkings pour ensuite les ranger aux emplacements prévus à cette effet.

### Contexte/Environnement

- La fonction travaille sous la direction d'un chef d'équipe;
- Toutes les activités de la fonction de préposé aux chariots peuvent être classifiées sous l'une des activités principales suivantes :
- assurer l'offre de chariots dans l'enceinte de l'aéroport selon le planning établi;
- rechercher et ramener les chariots abandonnés dans l'enceinte de l'aéroport et sur les parkings;
- gérer les objets oubliés sur les chariots;
- Les activités du préposé aux chariots sont essentiellement routinières, en d'autres termes :
- les tâches à exécuter sont souvent les mêmes et sont récurrentes;
- en cas de problème, les instructions à suivre sont claires et bien définies (ex. le signaler au chef d'équipe);
- Dans l'environnement de travail de la fonction de préposé aux chariots, l'aspect de sécurité est extrêmement important. On attend donc de la fonction, qu'après avoir suivi une/des formation(s) interne(s), elle se tienne constamment au courant des règles de sécurité et qu'elle travaille conformément à ces règles;
- Les activités du préposé aux chariots peuvent être complétées d'activités d'autres domaines (protocole, service Thalys, service de porteur,...) en fonction de l'organisation de l'entreprise.

### Activités

### Activités principales



1. Rechercher les chariots et chaises roulantes abandonnés. Les ramener aux emplacements prévus à cet effet, sur la base des instructions du chef d'équipe. Lorsque des chaises roulantes sont abandonnées, en informer le dispatching.
2. Enlever les objets oubliés sur les chariots et dans les sas de chariots. Veiller à la propreté des chariots et des sas. Si nécessaire, ramener les objets oubliés au guichet lost & found.
3. Service de porteur et protocole pour les passagers en partance et en arrivée dans l'enceinte de l'aéroport. Pour les vols en partance, cette activité implique le transport des bagages à l'embarquement et, pour les vols en arrivée, la récupération des bagages dans le hall des bagages et leur acheminement vers le point de transport suivant, dans l'enceinte de l'aéroport.

#### Responsabilités générales :

1. Maintenir un environnement de travail sûr, agréable et propre, pour soi-même et pour les collègues :

- Ranger le lieu de travail;
- Entreposer le matériel en toute sûreté;
- ...

#### 2. Sécurité :

- Etre attentif aux directives et règles de sécurité et les appliquer comme appris durant les formations;
- Appliquer les règles de sécurité telles que fixées par la loi.

3. La fonction peut occasionnellement être amenée à effectuer d'autres tâches, hors activités principales liées aux chariots.

#### Profil type/Compétences :

- Vision spatiale;
- Etre à même d'effectuer un travail et des efforts physiques (lourds ou non) et de comprendre des instructions;
- Travailler de manière précise et correcte;
- Connaissance de la réglementation de sécurité;
- Résistance au stress;
- Résistance psychique et mentale à l'égard des heures irrégulières, équipes variables,...