



Offre d'emploi – Recrutement interne

La Société Publique Locale Aéroportuaire Régionale

Recrute pour l'aéroport Tarbes-Lourdes Pyrénées : 1 Coordinateur(trice) Passage aéroportuaire Niveau I (H/F)

La Société Publique Locale Aéroportuaire Régionale en charge de l'exploitation des aéroports de Carcassonne, Perpignan et Tarbes Lourdes Pyrénées recrute 1 Coordinateur(trice) Passage aéroportuaire Niveau I (H/F).

Ce poste est basé sur l'aéroport de Tarbes-Lourdes.

Missions principales :

Assurer le bon fonctionnement du service passage en étroite collaboration avec les autres services (Entretien, Mécanique, Piste, Trafic, Sûreté, Administration, Restauration, Informatique, SSLIA, Technique)

- Gérer les relations de face à face client
- S'assurer de la prise en compte, de la compréhension et de l'application des notes et procédures
- Adapter son comportement et son langage à la diversité des interlocuteurs et des situations
- Gérer les situations conflictuelles dans les limites de ses responsabilités et en informer sa hiérarchie
- Mettre à disposition des informations destinées aux passagers dans les meilleurs délais
- Constituer la synthèse des données de vol
- Accueillir, informer et orienter les clients, ainsi que réceptionner et orienter les appels téléphoniques
- Effectuer la préparation du vol à l'enregistrement
- Gérer l'enregistrement des passagers et des bagages et appliquer les règles commerciales de la compagnie assistée
- Effectuer les encaissements commerciaux selon les règles des compagnies
- Gérer la fin de vol
- Effectuer le traitement des conséquences commerciales des irrégularités d'exploitation (acheminements, retards, prestations au sol, litiges bagages, sursréservations, information, traitement)
- Effectuer le contrôle des visas, passeports et rapprochement documentaire
- Effectuer des annonces sonores : annonce du vol, de la zone et de la porte d'embarquement et recherche des passagers manquants
- Traiter les demandes des passagers à particularités (passagers à mobilité réduite, enfants non accompagnés, VIP)
- Gérer le téléaffichage (enregistrement, embarquement en cours ou terminé)
- Rédiger les briefings/debriefings journaliers
- Veiller au port des EPI et des uniformes selon la Charte habillement
- Être force de proposition sur les aménagements liés à l'évolution du service

- Mettre en application les consignes en cas d'évènements pouvant générer des dégâts matériels et/ou sanitaires, puis en assurer la traçabilité (FNE, SSE, GSR, PLU)
- Veiller à la protection et à la sécurité des collaborateurs
- Encadrer le personnel intérimaire, CDD et saisonnier
- Participer à la formation du personnel récemment embauché
- Assumer un rôle pédagogique permanent auprès des collaborateurs de l'escal
- Accueillir et accompagner les stagiaires
- S'assurer du respect du règlement intérieur par le personnel
- Gérer les mails et le suivi des dossiers en cours
- Participer à l'évaluation des entretiens mi-saison et fin de saison des contrats saisonniers du service
- Préparer les entretiens annuels des agents du service
- Mettre à jour les GOM compagnies et suivre les feuilles de route s'y afférant
- Prendre en charge et traiter les réclamations clients en temps réel
- Participer activement à la communication de l'escal
- Participer à l'élaboration des plannings prévisionnels

Activités connexes :

- Contribuer à la démarche environnementale dans le cadre des certifications ISO 14001 et 50001
- Prendre des mesures concrètes pour des économies de consommation énergétique, d'écoconduite et de respect de l'environnement conformément aux objectifs environnementaux établis par la Direction

Profil :

Compétences

Savoir-être :

- Se comporter de manière exemplaire
 - Favoriser l'écoute
 - Rigueur et organisation
 - Capacité à travailler en équipe
- Garantir le respect de sa hiérarchie et de ses collègues, et la discrétion dus à sa fonction (informations confidentielles, données sensibles)
- Disponibilité
 - Qualités relationnelles
 - Bonne présentation
 - Être résistant(e) au stress
 - Avoir le sens des responsabilités et du respect des règles
 - Avoir le sens de l'accueil du service à la clientèle
 - Être bienveillant envers ses collaborateurs
 - Initiative, réactivité, adaptabilité, sens des responsabilités et diplomatie
 - Autonomie

Savoir-faire opérationnel :

- Savoir communiquer à l'oral et à l'écrit
- Faire preuve de pédagogie
- Capacité à travailler dans des délais contraints
- Capacité d'adaptation dans un environnement varié
- Savoir se référer aux procédures compagnies et aux procédures internes
- Savoir se référer aux manuels d'exploitation et d'aérodrome
- Alimenter des tableaux de suivi (statistiques)
- Savoir optimiser les ressources en moyens techniques et humains
- Savoir gérer les situations dégradées
- Savoir rédiger des rapports (compte-rendu, rapport mensuel et annuel, inventaires, remontée d'incidents)
- Capacité à prioriser

Conditions d'accès/formation

- Connaissance de l'organisation des différents services de l'entreprise
- Bonne connaissance des langues française et anglaise courantes et professionnelles
- Maîtriser l'outil informatique spécialisé (logiciels compagnies) et bureautique (Microsoft Office)
- Maîtriser les différents impacts environnementaux liés à son poste
- Solides connaissances du domaine de l'exploitation aéroportuaire et de l'assistance
- Niveau d'études supérieures et/ou expérience professionnelle significative

Type d'emploi :

- Temps plein Annualisé, CDI
- Transport Aérien – Personnel au sol
- Catégorie Technicien / Coeff 235
- Salaire : Selon coefficient

Pour candidater : Adresser CV + Lettre de motivation par mail à l'adresse :
recrutement.tarbeslourdes@aeroports-laregion.fr & jeremy.brilland@aeroports-laregion.fr
avant le 20 avril 2025.