



## Module Management 1 : *Organiser l'activité d'escale et d'exploitation aéroportuaire dans le but d'atteindre les objectifs fixés par l'Entreprise cliente*

### Public

Responsables exploitation des sites aéroportuaires de Paris et de Province.

### Nombre de stagiaires

Mini : 4 - Maxi : 10

### Accessibilité :

Formation accessible aux personnes en situation de handicap.

### Pré-requis

Être en situation managériale ou sur le point de l'être.

### Délai d'accès

1 mois entre la demande du bénéficiaire et la réalisation de la prestation.

### Matériel et moyens techniques nécessaires

Disposer d'un ordinateur, d'un téléphone portable.

### Durée et dates de la formation

**3 jours soit 21 heures**

09h00-12h30 / 13h30-17h00

### Modalités

Formation en mode présentiel

### Tarifs

1410€ HT par jour d'animation de formation (OF non soumis à TVA)

### Intervenant

**Pascal BOUTEILLER**

### Contacts

**Pascal BOUTEILLER**

Formateur consultant.

06.89.87.51.97

[pascal.bouteiller@passqualiconform.fr](mailto:pascal.bouteiller@passqualiconform.fr)

[www.passqualiconform.fr](http://www.passqualiconform.fr)

« Enregistré sous le numéro de déclaration d'activité 75331379833. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat »

03 août 2023

Le responsable exploitation organise et supervise l'activité d'un site aéroportuaire ou d'une escale aérienne sur le plan technique (maintenance, avitaillement, fret, ...), commercial (assistance en escale des passagers, enregistrement, ...), humain (gestion des équipes d'escale, sous-traitants, ...) et financier (suivi d'activité, ...), selon les règles de sûreté et de sécurité aéroportuaires et aéronautiques et les objectifs d'optimisation et de développement économique (qualité, coût, délais) fixés par la Direction de l'Entreprise cliente.

Ce module a pour objectif d'aider le manager à agir sur la performance de ses équipes en priorisant les actions et en mobilisant les ressources avec efficience.

## Compétences visées

- » Adopter son mode de communication et son style de management pour organiser l'activité d'une ou des équipe(s) dans le but d'atteindre les objectifs fixés par la Direction de l'Entreprise cliente.
- » Conduire des entretiens et animer des réunions.

## Objectifs pédagogiques

- » Distinguer l'opération d'information de l'opération de communication
- » Repérer le positionnement managérial selon le niveau de responsabilité dans l'organisation
- » Connaître les techniques d'écoute active
- » Ordonner les différents types de réunion
- » Mettre en relation le rôle de l'animateur avec le type de réunion
- » Lister les différents types d'entretiens professionnels individuels
- » Mettre en œuvre les préconisations pour l'organisation d'une action de communication
- » Définir le management
- » Distinguer les différents styles de management et leurs effets sur les collaborateurs
- » Repérer les facteurs permettant d'impulser une dynamique d'équipe porteuse de sens
- » Formuler les étapes et les conditions d'une délégation
- » Repérer l'intérêt d'accompagner le changement
- » Présenter les principaux éléments constitutifs d'une démarche de résolution de conflit au sein d'une équipe
- » Connaître et comprendre le contexte historique, réglementaire et économique du transport aérien
- » Situer le transport aérien français dans son contexte concurrentiel
- » Prioriser ses actions et construire son plan d'action



## Contenus de la formation

---

### **La communication – JOUR 1**

- » L'action d'information
- » L'action de communication
- » L'intérêt du feed back
- » Les parasites qui peuvent altérer l'action de communication
- » La posture managériale selon son niveau de responsabilité dans la structure
- » L'écoute active
- » L'assertivité

### **Conduire des entretiens et animer des réunions – JOUR 1**

- » Les différents types de réunion en fonction des objectifs
- » Les 3 fonctions de l'animateur
- » Les attitudes de l'animateur et leurs effets
- » La prise en compte des comportements difficiles ou inappropriés
- » Les différents entretiens professionnels individuels de bilan ou d'évolution
- » L'entretien individuel outil de communication et de motivation
- » Les entretiens obligatoires
- » La méthode SMART pour définir un objectif individuel ou collectif

### **Le management situationnel – JOUR 2**

- » La définition du management et du management situationnel
- » Les 4 principes du management situationnel
- » L'autonomie. La compétence. La motivation. L'environnement.
- » Comment répondre à sa mission de développement d'autonomie de ses collaborateurs ?
- » Les 4 situations pour déterminer le style de management à adopter
- » Accompagnement du collaborateur dans son cycle de progression

### **Le changement et l'intérêt de son accompagnement – JOUR 2**

- » La bascule du changement
- » Le cheminement intérieur du changement
- » La pyramide de Maslow
- » Le type d'accompagnement à adopter selon la phase du changement
- » Les différentes typologies de changement
- » Le changement appliqué à la conduite de projet

### **Les situations conflictuelles – JOUR 2**

- » Définition et étapes du conflit
- » La métaphore de l'iceberg pour détecter les signes précurseurs du conflit
- » Les différentes formes de conflit
- » Le triangle de Karpman
- » Les différentes attitudes face au conflit



- » La communication possible en situation tendue (les méthodes DESC et OSBD, les accords tolérables)
- » Les 6 attitudes d'écoute de Porter
- » Les différentes stratégies possibles
- » La médiation
- » L'arbitrage

## **Le transport aérien et son environnement historique, réglementaire et économique – JOUR 3**

- » Un peu d'histoire pour comprendre ce qui différencie le transport aérien des autres modes de transport
- » Le contrat de transport...
- » OACI – DGAC – IATA...
- » Les libertés de l'air...
- » La déréglementation...
- » ... et ses conséquences...
- » Les compagnies aériennes européennes sont-elles mortelles ?
- » La compétitivité du transport aérien français
- » La concurrence dans les transports aériens
- » Les assises nationales du transport aérien 2018...
- » L'impact environnemental sur le secteur aéronautique et spatial
- » **Mon plan d'action – JOUR 3**
- » Définition de la problématique
- » Définition du plan d'action
- » Définition des priorités d'action: La matrice d'Eisenhower
- » Présentation de mon plan d'action

## **Modalités pédagogiques**

Actives et participatives, elles s'appuient sur les représentations et les expériences des participants. Alternance d'apports théoriques, d'échanges de pratiques, d'exercices de mises en application.

## **Modalités d'évaluation**

Un positionnement préalable a été réalisé en amont de l'entrée en formation par le formateur.

Une évaluation formative au travers d'activités individuelles et collectives réalisée par les participants pendant la formation constituera une évaluation des acquis.

Une attestation de fin de formation sera délivrée par l'organisme de formation PASSQUALICONFORM à l'issue de la deuxième session de formation prévue être organisée entre 4 et 6 mois après le premier module management.

A l'issue de chaque session de formation, une évaluation de satisfaction sera réalisée sous la forme d'un questionnaire à remplir par les stagiaires.