

MEMBRE D'EQUIPAGE DE CABINE




>> DÉFINITION DU MÉTIER

Le Membre d'Equipage de Cabine assure la sécurité, la sûreté, le confort et le bien-être des passagers. Il veille au respect des procédures et règles de sécurité et de sûreté avant, pendant et après le vol. Il met en œuvre la relation commerciale de la compagnie avec ses clients et le service en cabine. Lorsque celui-ci n'est pas seul à bord, ses interventions se situent au sein d'une équipe, sous la responsabilité d'un responsable de cabine et/ou de responsables de cabines principaux par délégation du commandant de bord. Les Membres d'Equipage de Cabine représentent la compagnie à bord.

Ce métier nécessite l'adoption d'un état de vigilance permanent quant aux éventuelles anomalies pouvant mettre en cause la sécurité du vol.

NB : Ce métier regroupe plusieurs emplois correspondant à différents niveaux de qualification définis dans les conventions collectives

>> EXEMPLES D'APPELLATIONS

 Hôtesse, steward, personnel navigant commercial, chef de cabine, chef de cabine principal, responsable de cabine, ...

>> PRINCIPALES ACTIVITÉS¹

- **Sûreté**
- Mise en œuvre des mesures de sûreté au sol et en vol (mesures touchant le personnel, l'avion, les biens et produits, les passagers et les bagages)
- Traitement des difficultés liées aux passagers indisciplinés

1. En fonction de l'organisation de l'entreprise, les professionnels exercent tout ou partie des activités mentionnées et mobilisent les compétences et connaissances afférentes



MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE

• Sécurité

- Mise en œuvre des procédures normales, anormales et d'urgence tout au long de la mission²
- Contrôle des conditions de déroulement du vol en cabine
- Information aux passagers sur les consignes et équipements de sécurité

• Assistance et premiers secours aux passagers

- Assistance aux passagers en difficulté (personnes dont l'état de santé réclame une intervention de la part de l'équipage)
- Traitement des troubles physiologiques susceptibles d'intervenir au cours du vol

• Services aux passagers

- Confort des passagers
- Accueil, aide et prise de congé des passagers
- Information des passagers sur le déroulement du vol, les correspondances, ...
- Service de collations et repas aux passagers
- Gestion de la relation commerciale à bord (annonces, vente à bord, information sur les services offerts par la compagnie et ses partenaires, programmes de fidélisation, ...)
- Gestion des dysfonctionnements matériels en cabine
- Assistance aux passagers à particularité (personnes à mobilité réduite, enfants mineurs non accompagnés, ...)

• Communication et travail en équipe

- Recueil et transmission d'informations sur les passagers et sur le vol, avant (dans le cadre du briefing pré-vol) et pendant le vol
- Partage des informations au sein de l'équipage (déroulement du vol, incidents et actions conduites auprès des passagers, ...)
- Réalisation de « rendus compte » relatifs aux vols
- Transmission d'informations au personnel d'accueil au sol
- Suivi des interventions en cabine lors des escales (armement et nettoyage)
- Contrôle de l'état de fonctionnement des équipements de la cabine dont les équipements de sécurité
- Contrôle des opérations d'entretien de la cabine
- Contrôle du chargement de l'approvisionnement en consommables en escale le cas échéant

>> PRINCIPAUX SAVOIR-FAIRE

- **Mettre en œuvre** les mesures de **sûreté** et les procédures de **sécurité** avant, pendant et après le vol en situation **normale, anormale et d'urgence**
- **Identifier** les **comportements des passagers** susceptibles de porter atteinte à la **sécurité** du vol
- **Anticiper** la conduite à tenir dans les **situations anormales** et les **situations d'urgence**
- **Traiter** de manière adaptée toute **anomalie** sur les points clefs en termes de sécurité et de sûreté : incident technique, médical, ...
- Etablir dès l'accueil à bord et entretenir tout au long du vol une **relation positive** avec les passagers en prenant en compte leurs attentes
- **Traiter** de manière adaptée les **insatisfactions** des **passagers**, les **irrégularités** et les situations délicates et en rendre compte
- **Communiquer** au sein d'une **équipe** et tenir compte des **contraintes** de l'équipage et des autres membres de la chaîne de service
- **Mettre en œuvre** et **valoriser l'offre de services** et **l'offre commerciale** de la compagnie auprès des passagers en tenant compte des particularités du vol, de la cabine et des **différents types de clientèle**
- **Communiquer** en **français** et en **anglais** avec des passagers de différentes cultures et langues et avec les autres membres de la chaîne de service (partenaires sol/vol)

2. La mission démarre lors de la préparation du vol et prend fin lors du débarquement du dernier membre d'équipage



MEMBRE D'EQUIPAGE DE CABINE

DOMAINES DE CONNAISSANCES

- Environnement aéroportuaire et chaîne de services sol/vol dans le transport aérien
- Environnement de l'aéronef et différentes phases de vol
- Réglementations applicables au transport de passagers
- Opérations techniques et commerciales :
 - procédures et consignes de sécurité et de sûreté,
 - règles commerciales et qualité de service en vigueur,
 - produits et prestations de la compagnie.
- Secourisme et premiers secours
- Techniques de communication et relation clients
- Anglais et autres langues étrangères

>> CONDITIONS D'ACCÈS AU MÉTIER

- En fonction des entreprises, différents niveaux de maîtrise de l'anglais et d'autre(s) langue(s) étrangère(s) peuvent être requis
- Le métier s'exerce dans des zones réglementées et nécessite des autorisations administratives
- L'accès au métier est ouvert à différents profils et expériences personnelles ou professionnelles
- Il est soumis à un examen médical spécifique

>> SPÉCIFICITÉS DU MÉTIER

- La validation d'un certificat réglementaire (Certificat de Membre d'Équipage de Cabine / Cabin Crew Attestation) est nécessaire pour exercer le métier au sein d'une compagnie aérienne européenne. Ce certificat comporte une partie théorique et une partie pratique. Il perd sa validité au bout de cinq années d'inactivité en vol.
- Des formations techniques spécifiques (« spécialités ») sont dispensées au sein des compagnies pour chaque type d'aéronef. Des contrôles de compétences et des examens médicaux périodiques sont pratiqués
- Le métier s'exerce en horaires décalés et y compris en week-ends et jours fériés.
- Le port d'une tenue professionnelle est obligatoire
- Plusieurs profils d'emplois coexistent :
 - les membres d'équipage de cabine, qui peuvent exercer leurs activités sur court-courrier, moyen-courrier ou long-courrier,
 - les membres d'équipage de cabine exerçant leur activité sur les aéronefs de moins de 50 places (exploitation avec un seul membre d'équipage de cabine),
 - les responsables de cabine, qui assurent notamment la préparation du vol, la responsabilité de la cabine, le suivi du chargement, le relais avec le(s) membre(s) d'équipage de conduite et avec l'escale.

>> EXEMPLES DE DIPLÔMES EN LIEN AVEC LE MÉTIER ³

- Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) de Personnel Navigant Commercial du Transport Aérien

PASSERELLES ET ÉVOLUTIONS POSSIBLES

En fonction des profils et des projets des professionnels, des évolutions sont possibles au sein du métier et des passerelles en direction de différents métiers de l'aérien sont envisageables.

3. Ces diplômes sont appréciés mais ne sont pas requis pour une entrée dans le métier. Ils sont accessibles par la formation initiale, par la formation continue, ou par Validation des Acquis de l'Expérience.