

CQP PNC

Quelles étapes, quels acteurs et quels outils ?

Référentiel de compétences du CQP créé par la CPNE PN du 16/12/2011

Référentiel de compétences

Définition de la qualification

Les PERSONNELS NAVIGANTS COMMERCIAUX DU TRANSPORT AERIEN (PNC) assurent la sécurité, la sûreté, le confort et le bien-être des passagers. Ils veillent au respect des procédures et règles de sécurité et de sûreté avant, après et tout au long du vol. Ils mettent en œuvre la relation commerciale de la compagnie avec ses clients et le service en cabine.

Lorsque le PNC n'est pas seul à bord, ses interventions se situent au sein d'une équipe composée d'hôtesse et stewards, sous la responsabilité de chefs de cabine et/ou de chefs de cabines principaux par délégation du commandant de bord. Les hôtesse/stewards représentent la compagnie à bord.

- *Autres appellations du métier : hôtesse, steward, membre d'équipage de cabine...*

Référentiel de compétences

Quatre compétences à valider pour obtenir le CQP :

Compétence 1 - Mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté et les actions de premiers secours

CCA

Compétence 2 - Communiquer et établir une relation positive avec les passagers

Compétence 3 - Coordonner ses interventions au sein d'une équipe

Compétence 4 - Offrir un service de qualité aux passagers tout au long de la mission

Toutes les compétences doivent être **validées** pour obtenir le CQP

Processus d'évaluation



Processus d'évaluation

Deux voies d'accès doivent être possibles

accès au CQP par la voie de la formation (nouveaux entrants)

accès au CQP par la Validation des Acquis de l'Expérience (PNC en poste)

Article 335-16 du Code de l'éducation

L'autorité délivrant le CQP « doit, en outre, apporter toute garantie d'impartialité du jury. Le non-respect de cette condition entraîne le retrait immédiat de l'enregistrement ».

Evaluation

Les évaluations s'appuient sur l'intervention **d'évaluateurs labellisés** par la branche

Une partie des évaluations est réalisée en entreprise, à l'appui de **grilles fournies par la CPNE PN**

Les documents d'évaluation internes à l'entreprise peuvent être transmises

Processus d'évaluation : voie d'accès formation

Inscription des candidats

Outil : formulaire d'inscription

Outil pour
l'entreprise :
lancement d'un
projet CQP

Formation des candidats
(à adapter en fonction de leurs besoins)

Passage du **CCA** (le cas échéant)

ECHEC

Evaluation en
entreprise (situation
professionnelle réelle)

Outil : grille d'évaluation en entreprise

Evaluation par 2
évaluateurs labellisés
par la branche

Outil : grille d'évaluation évaluateur labellisé

Evaluation
compétences
2 à 4

Evaluation
compétence 1
ou attestation
CCA (si le CCA est
acquis avant l'entrée
en CQP)

Examen du **dossier (anonyme)** en jury paritaire et **validation**
totale ou partielle des compétences

Evaluation en entreprise

Evaluations réalisées **en vol et/ou au sol** par un **évaluateur interne qualifié** (instructeur ou PNC confirmé ayant au moins 5 années de pratique effective du métier et disposant d'une expertise du métier) dans le cadre de **mises en situation** professionnelle **réelles**

Les **grilles** à remplir par l'évaluateur interne sont **fournies par la CPNE PN**
Les entreprises de la branche s'engagent à **informer** les **évaluateurs internes** sur le CQP, leur rôle et les outils à utiliser dans le cadre des évaluations

Les outils internes d'évaluation peuvent être jointe au dossier candidat

Evaluateurs labellisés

- . Les évaluateurs sont des intervenants **labellisés par la branche**. Dans le cadre du CQP, ils interviennent en tant qu'évaluateurs agissant pour le compte de la branche
- . Les évaluateurs labellisés réalisant l'évaluation **ne doivent pas** avoir directement participé à la **formation** du candidat pour lequel ils interviennent ni avoir participé à **l'évaluation en vol** du candidat.
- . La CPNE PN définit les **conditions** dans lesquelles cette évaluation doit être réalisée (modalités, critères, documents à remplir) ainsi que les **conditions de la labellisation** des évaluateurs
- . Cette évaluation s'organise **en articulation** avec l'évaluation réalisée **en vol** : l'évaluateur labellisé dispose des résultats de l'évaluation en vol et cible son évaluation **en priorité** sur les items qui auraient été évalués négativement en vol. Après entretien avec le candidat, il **confirme** ou **infirme** cette évaluation en argumentant ses choix
- . Dans la mesure du possible, il organise des **mises en situation** avec un groupe de 3 ou 4 candidats, dans les conditions les plus proches du réel (utilisation d'une maquette avion, salle équipée de matériel de service,...)
- . Il dispose d'une grille d'évaluation spécifique et utilise l'outil mis à disposition par la branche

Critères pour la sélection et la labellisation des évaluateurs externes

Les **évaluateurs labellisés** doivent disposer d'une **parfaite connaissance** du métier de **PNC**

Tous les évaluateurs labellisés intervenant dans le dispositif participent à :

- . une **journée de formation** organisée par la branche en amont de leur intervention
- . des **temps de regroupement** organisés par la branche (tous les 5 ans au minimum)

Processus d'évaluation : voie d'accès VAE

*VAE ouverte aux candidats
justifiant d'au moins 3 ans
d'expérience du métier de PNC à
temps plein*

Inscription des candidats

Outil : dossier de recevabilité VAE

Examen de la **recevabilité** du dossier
(*attestation CCA –ou CFS*) à joindre)

CPNE
PN

Outil : livret VAE

Livret VAE

Accompagnement
possible

Outil : grille d'évaluation évaluateur labellisé

Entretien d'évaluation des compétences par deux
évaluateurs labellisés

2 Evalueurs
labellisés

Examen du **dossier en jury paritaire** et **validation** totale ou
partielle des compétences

Issue de
la CPNE
PN

Le jury paritaire (dans le cadre de la VAE)

Article R335-8 du code de l'éducation

La demande de validation est soumise au jury constitué et présidé conformément au règlement et aux dispositions régissant le diplôme, le titre ou le certificat de qualification postulé.

Ce jury est composé à raison d'au moins un quart de représentants qualifiés des professions, pour moitié employeurs, pour moitié salariés, et de façon à concourir à une représentation équilibrée des hommes et des femmes.

Lorsque des personnes appartenant à l'entreprise ou à l'organisme où le candidat exerce son activité, ou ayant accompagné le candidat dans sa démarche, sont membres de ce jury, elles ne peuvent participer à ses délibérations concernant le candidat concerné.

Outils du CQP

Pour les évaluateurs externes

Cahier des charges / dossier d'inscription pour la formation évaluateur

Grilles d'évaluation accès formation

Grilles d'analyse du livret VAE et guide d'entretien (accès VAE)

Pour le parcours des candidats :

Dossier d'inscription accès formation

Dossier d'inscription accès VAE

Livret VAE

Grilles d'évaluation entreprise accès formation