

CQP

# Certificat de Qualification Professionnelle de PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL DU TRANSPORT AERIEN

Décembre 2011

## 1 - 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...

## 2 - Les activités des PNC

### **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 passagers indisciplinés

### **Sécurité**

- Mise en œuvre des procédures normales, anormales et d'urgence tout au long de la rotation
- 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**

- Bien-être 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, ...)

#### ***Gestion de l'information et travail en équipe***

- Recueil d'informations sur les passagers avant (dans le cadre du briefing) et pendant le vol
- Recueil d'informations sur le vol avant et pendant le vol
- Partage des informations au sein de l'équipage sur le déroulement du vol
- Partage des informations au sein de l'équipage sur les incidents et les actions conduites auprès des passagers
- Réalisation de « rendus compte » relatifs aux vols
- Transmission d'informations au personnel d'accueil au sol (vol mono PNC)
- 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 catering et d'approvisionnement en consommables en escale le cas échéant

### **3 – Les compétences des PNC**

Pour accéder à la certification de PNC, les candidats doivent valider des compétences dans quatre domaines :

- Domaine de compétences 1 : Mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté et les actions de premiers secours
- Domaine de compétences 2 : Communiquer et établir une relation positive avec les passagers
- Domaine de compétences 3 : Coordonner ses interventions et travailler au sein d'une équipe (équipage et sol)
- Domaine de compétences 4 : Offrir un service de qualité aux passagers tout au long de la mission

Le détail des compétences à valider ainsi que, le cas échéant, les connaissances à développer au cours de la formation (connaissances associées) sont présentées pour chaque domaine de compétences dans les pages qui suivent.

# Domaine de compétences 1 - Mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté et les actions de premier secours

- √ Mettre en œuvre les procédures de sécurité et mesures de sûreté avant, après et pendant le vol de manière rigoureuse, en situation normale et anormale
- √ Adopter un état de vigilance quant aux éventuelles anomalies pouvant mettre en cause la sécurité du vol
- √ 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, ...
- √ Identifier et traiter les incidents médicaux courants
- √ Identifier les incidents médicaux sérieux et déclencher les procédures d'urgence adaptées

## Connaissances à acquérir, le cas échéant (accès au CQP par la voie de la formation) :

- √ Contenu du programme de formation au CCA (ex CFS) (si le CCA n'est pas acquis en début de parcours)<sup>1</sup>.
- √ Stage d'adaptation :
  - Les annonces et démonstrations de sécurité en français et en anglais
  - La documentation et les procédures spécifiques à la compagnie
  - Les particularités liées aux types d'appareils et aux équipements de sécurité utilisés par la compagnie
  - La manipulation des équipements de sécurité : sécurité des PNC
  - Les spécificités des pratiques de la compagnie en matière de traitement des passagers indisciplinés
  - Les facteurs humains
  - Les marchandises dangereuses
  - La sûreté,
  - Anglais aéronautique (le cas échéant)
  - ...

<sup>1</sup> Ce programme peut faire l'objet de modifications en cas d'évolution de la réglementation

## **Modalités d'évaluation :**

Détention du CCA (ou CFS) et évaluation en vol

**CCA :** Modalités d'évaluation prévues par la réglementation régissant le CCA (ou CFS) (1 épreuve théorique et 2 épreuves pratiques)

## **Critères d'évaluation (à préciser) :**

### ***Procédures et consignes de sécurité***

- √ La conformité de la mise en œuvre des procédures de contrôle pré-vol
- √ La conformité aux procédures des interventions du PNC lors de l'embarquement et de la répartition des passagers
- √ La conformité aux procédures de la manipulation des équipements de sécurité de l'appareil
- √ Le respect et le suivi des consignes sol/vol (sécurité et sûreté)
- √ Le respect et le suivi des procédures en vigueur tout au long de la rotation
- √ La connaissance des catégories de marchandises dangereuses et des procédures d'urgence associées
- √ La conformité aux procédures des interventions du PNC lors du débarquement
- √ Les procédures d'urgence

### ***Procédures et consignes de sûreté***

- √ La qualité et la conformité des procédures pré-vol, en vol et à l'issue du vol
- √ La connaissance des procédures d'urgence

### ***Secourisme et premiers secours***

- √ Les connaissances en matière de secourisme
- √ La mise en pratique des gestes de premier secours

### ***Annonces, documentation et matériel***

- √ La bonne réalisation des démonstrations et des annonces de sécurité en français et en anglais
- √ L'utilisation de la documentation et du matériel spécifiques à la compagnie,
- √ Le respect des consignes de sécurité dans la manipulation des équipements (prévention des risques professionnels) ...

## Domaine de compétences 2 - Communiquer et établir une relation positive avec les passagers

- √ Communiquer en langues française et anglaise avec des passagers de différentes cultures et langues
- √ Etablir dès l'accueil à bord et entretenir tout au long du vol une relation positive avec les passagers
- √ Identifier et prendre en compte les attentes des passagers en fonction de leur typologie
- √ Traiter de manière adaptée les insatisfactions passagers et les situations délicates et en rendre compte
- √ Rassurer les passagers en cas d'irrégularité d'exploitation

### Connaissances à acquérir, le cas échéant (accès au CQP par la voie de la formation) :

- √ Anglais professionnel (perfectionnement, selon les besoins et en fonction du niveau de départ)
- √ Les principes de communication inter-individuelle
- √ La gestion des situations relationnelles difficiles avec un individu et un groupe d'individus
- √ La prise de recul et la gestion du stress
- √ Les particularités des comportements des passagers en cabine
- √ La communication inter-culturelle (le cas échéant), ...

### Critères d'évaluation (à préciser) :

- √ Aisance dans la communication avec les passagers, notamment en langue anglaise
- √ La qualité de l'accueil et de la prise de congé
- √ L'adaptation du registre relationnel du PNC aux différents types de passagers
- √ La qualité de la relation établie avec les passagers tout au long du vol :
  - amabilité, sourire,
  - disponibilité et présence en cabine en dehors des phases de service,

- prévenance,
- discrétion,
- courtoisie,
- ouverture au contact avec les passagers,
- anticipation des attentes et des besoins des passagers ...

√ La qualité de la prise de recul lors des situations relationnelles difficiles (gestion du stress)

## Domaine de compétences 3 – Coordonner ses interventions et travailler au sein d'une équipe (équipage et sol)

- √ Etablir et entretenir tout au long de la rotation des relations propices à son intégration au sein de l'équipage
- √ Prendre en compte les informations nécessaires pour organiser son activité et assurer la relation client
- √ Identifier, sélectionner et traiter les informations pertinentes à transmettre à ses collègues et au responsable du vol ou/et au commandant de bord (vol mono PNC) à partir d'une évaluation de la situation
- √ Organiser son activité en tenant compte des besoins de l'équipage (entraide, recherche d'efficacité dans l'organisation, gestion de la fatigue, contrôles mutuels,...)
- √ Communiquer en langues française et anglaise avec les autres membres de la chaîne de service (partenaires sol/vol) et prendre en compte leurs contraintes
- √ Rendre compte de la conformité de la cabine et alerter dans le respect des procédures en vigueur

### Connaissances à acquérir, la cas échéant (accès au CQP par la voie de la formation) :

- √ L'organisation de la compagnie et les différents services en relation avec les PNC
- √ Le dispositif et les outils d'informations de la compagnie
- √ L'organisation de la vie d'équipe à bord
- √ L'organisation de la chaîne de service sol/vol, le positionnement et les interventions du –PNC au sein de cette chaîne
- √ La santé et la sécurité au travail pour les –PNC : risques spécifiques liés au métier, mesures de prévention des risques
- √ La gestion des biens et de la documentation à bord, ...
- √ La connaissance des risques liés au métier et leur prévention (en complément des formations réalisées dans le cadre du CFS, selon les spécificités de la compagnie)
- √ Les différents intervenants et la nature de leurs relations avec la compagnie (prestataires, équipes internes, ...)
- √ Les points de vigilance lors de la prise en charge de la cabine et tout au long du vol (météo, perturbations, ...)
- √ L'identification et le signalement des non-conformités



## **Critères d'évaluation (à préciser) :**

### ***Gestion du vol et des informations***

- √ La prise en compte des informations communiquées lors du briefing équipage (météo, ...)
- √ Les différentes phases de vol
- √ La qualité et la pertinence des informations transmises à l'équipage tout au long de la rotation

### ***Travail en équipe***

- √ La mise en œuvre des directives et le respect de la hiérarchie
- √ L'esprit d'équipe, l'attention apportée aux autres membres de l'équipage, la solidarité
- √ La qualité de l'intégration à la chaîne de services (sol-vol) : informations échangées avec le catering, l'équipe entretien, maintenance ... / qualité des relations établies

### ***Contrôle de conformité cabine***

- √ L'exhaustivité des vérifications réalisées

### ***Capacité d'anticipation***

- √ La capacité d'anticipation du PNC dans ses activités à bord

## Domaine de compétences 4 - Offrir un service de qualité aux passagers tout au long de la mission

- √ Valoriser l'offre de services et l'offre commerciale de la compagnie auprès des passagers
- √ Réaliser un service de qualité en s'adaptant aux particularités du vol et de la cabine
- √ Adapter le service offert aux passagers à particularités et aux différents types de clientèle
- √ Assurer la continuité de la chaîne de service sol/vol/sol en s'appuyant sur les informations transmises

### Connaissances à acquérir, le cas échéant (accès au CQP par la voie de la formation) :

- √ Présentation générale des activités de la compagnie : destinations desservies, flotte, ...
- √ La politique commerciale et marketing de la compagnie, les services commerciaux et marketing de la compagnie
- √ La typologie de la clientèle de la compagnie
- √ Les passagers à particularité et leur prise en charge
- √ Les enjeux de l'offre de services à bord
- √ L'offre de services de la compagnie et ses particularités
- √ La tenue de la cabine et le respect de l'environnement client
- √ Les annonces commerciales en cabine, en français et en anglais
- √ La tenue et la présentation du PNC
- √ La politique et les outils qualité de la compagnie
- √ Les particularités liées aux appareils utilisés par la compagnie : manipulation des équipements, aménagements, ...
- √ La manipulation des équipements liés au service : sécurité des PNC

### Critères d'évaluation (à préciser) :

#### Relation aux passagers

- √ La prise en compte des différentes caractéristiques des passagers et l'adaptation à leurs spécificités

- √ L'attention apportée au confort et au bien-être des passagers lors des différentes phases du vol
- √ La qualité de l'attention portée aux passagers à particularités
- √ La tenue du PNC et son comportement à bord

#### **Techniques commerciales**

- √ La qualité des annonces commerciales (français et anglais)
- √ La mise en valeur de l'offre de services et de l'offre commerciale de la compagnie

#### **Gestion de la cabine et du service aux passagers**

- √ La qualité de l'organisation et l'adaptation du rythme de l'activité du PNC au vol
- √ La qualité de la tenue de la cabine tout au long du vol
- √ La gestion des informations fournies au sol et en vol
- √ Conformité de la mise en œuvre des méthodes et des techniques de service (si service en cabine)

#### **Utilisation des équipements**

- √ La technicité du PNC dans la manipulation du matériel de bord
- √ La vigilance du PNC quant au bon fonctionnement du matériel de bord
- √ Le respect des consignes de sécurité dans la manipulation des équipements liés au service (prévention des risques professionnels) ...



**Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'aérien**  
<http://www.observatoire-metiers-aerien.fr>