OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

CQP PNC
Quelles étapes, quels acteurs et quels outils ?

Référentiel de compétences
et de processus d'évaluation

Avec la collaboration de CG CONSEIL

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

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

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

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 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'hôtesses et stewards, sous la responsabilité de chefs de cabine et/ou de chefs de cabines principaux par délégation du commandant de bord. Les hôtesses/stewards représentent la compagnie à bord.

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

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

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

CFS

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

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

Processus d'évaluation

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

Proposition de 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**

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

Processus d'évaluation : voie d'accès formation

Inscription des candidats

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

Passage du **CFS** *(le cas échéant)*

ECHEC

Evaluation en **entreprise** (situation professionnelle réelle)

Evaluation par un **évaluateur labellisé par la branche**

Evaluation **compétences 2 à 4**

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

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

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

Processus d'évaluation

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

La branche fournit à cet effet un **support de présentation**

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

Processus d'évaluation

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

Il dispose également d'une grille d'évaluation spécifique

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

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** périodiques organisés par la branche

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

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

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

CPNE
PN

Livret **VAE**

Accompagnement possible

Entretien d'évaluation des compétences par deux évaluateurs labellisés

2 Evaluateurs labellisés

Examen du **dossier en jury paritaire** et **validation** totale ou partielle des compétences *(bénéfice des compétences acquises sans limite de temps)*

CPNE
PN

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

Contraintes relatives au 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 la labellisation des 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

OBSERVATOIRE
Prospectif des Métiers & des Qualifications de l'Aérien

Habilitation des organismes de formation

Au cours des premières « promotions CQP », un temps **d'expérimentation** est prévu durant lequel quelques entreprises et organismes de formation ayant une expérience dans la formation de PNC afin de tester les outils CQP.

Une analyse de cette démarche permettra dans un second temps de cibler plus précisément les **attentes** et **exigences** vis-à-vis de l'habilitation des OF.

Une **procédure d'habilitation** (dossier, liste des pièces à fournir, critères) sera mise en place par la CPNE PN à l'issue de cette phase d'expérimentation.