

DOCUMENT DE
SYNTHESE

Qualification de PNC - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE – Hôtesse/Steward

Janvier 2009

En collaboration avec



| Fanny Montarello

1 - Définition de la qualification

Les Personnels Navigants Commerciaux (PNC) – MEMBRES D'EQUIPAGE DE CABINE 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 - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE 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 par délégation du commandant de bord. Les hôtesse/stewards représentent la compagnie à bord.

2 - Les activités des hôtesse et stewards

Sûreté

- Mise en œuvre des procédures 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, particulières et d'urgence avant le vol, durant le vol et en escale
- Contrôle des conditions de déroulement du vol en cabine
- Information des passagers sur les mesures et équipements de sécurité

Assistance et premiers secours aux passagers

- Prévention des troubles physiologiques susceptibles d'intervenir au cours du vol
- Assistance et actions de premier secours aux passagers en difficulté (personnes dont l'état de santé réclame une intervention de la part de l'équipage)
- Assistance aux passagers à particularité (personnes à mobilité réduite, enfants mineurs non accompagnés, ...)

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

Gestion de l'information et travail en équipe

- Recueil d'informations sur les passagers avant 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 comptes-rendus relatifs aux vols
- Transmission d'informations au personnel d'accueil au sol

- Suivi des interventions en cabine lors des escales
- 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 hôtesse et stewards

Pour préparer la qualification de PNC - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE Hôtesse/steward, les stagiaires doivent acquérir des compétences dans cinq 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 au sein d'une équipe
- Domaine de compétences 4 : Vérifier le déroulement des interventions en cabine au cours des escales
- Domaine de compétences 5 : Offrir un service de qualité aux passagers avant, pendant et après le vol

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

4 – L'évaluation des compétences des stagiaires

Des temps d'évaluation intermédiaires devront être réalisés afin de déterminer des axes de progression.

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

Objectif général de la formation :

Permettre au stagiaire de maîtriser les procédures de sécurité et de sûreté en vigueur et de s'approprier la documentation, les outils et méthodes propres à la compagnie.

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- √ Mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté avant, après et pendant le vol de manière rigoureuse, en situation normale et anormale
- √ Déceler les anomalies techniques 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 :

- √ Contenu du programme de formation au CFS (si le CFS n'est pas acquis en début de parcours)¹.
- √ 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 - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE

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

- Les spécificités des pratiques de la compagnie en matière de traitement des passagers indisciplinés
- Les facteurs humains
- Les marchandises dangereuses
- La sûreté,
- Anglais aéronautique
- ...

Modalités d'évaluation :

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

Au sein de la compagnie : Contrôle des connaissances en cours et/ou à l'issue de la formation et/ou évaluation en vol² permettant notamment de vérifier :

Procédures et consignes de sécurité

- √ La qualité et la conformité de la mise en œuvre des procédures de contrôle pré-vol
- √ La qualité et la conformité aux procédures des interventions du PNC - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE lors de l'embarquement et de la répartition des passagers
- √ La qualité et 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 pendant et après le vol
- √ La connaissance des catégories de marchandises dangereuses et des procédures d'urgence associées
- √ La qualité et la conformité aux procédures des interventions du PNC - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE 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

² Conformément à la réglementation EU-OPS

√ 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

Objectif général de la formation :

Permettre au stagiaire de maîtriser les techniques et outils de communication afin de gérer efficacement les relations avec les passagers en cabine

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- √ 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 différentes typologies de clientèle et les profils psychologiques des passagers
- √ Traiter de manière adaptée les incidents susceptibles d'intervenir dans la relation avec les passagers
- √ Rassurer les passagers en cas d'incident

Connaissances à acquérir :

- √ 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), ...

Au sein de la compagnie : Contrôle des connaissances en cours et/ou à l'issue de la formation et/ou évaluation en vol³ permettant notamment de vérifier :

- √ 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 - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE 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)

³ Conformément à la réglementation EU-OPS

Domaine de compétences 3 – Coordonner ses interventions au sein d'une équipe

Objectif général de la formation :

Permettre au stagiaire de prendre connaissance de l'organisation du travail au sein de la compagnie, d'en appréhender les méthodes et les outils et d'identifier son rôle au sein de l'équipage et de la chaîne de service

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- √ Etablir dès la phase de briefing et entretenir tout au long du service des relations de confiance avec les membres de l'équipage
- √ Rechercher les informations nécessaires pour organiser son activité et assurer la relation client
- √ Identifier, sélectionner et traiter les informations pertinentes à transmettre à l'équipage en cabine ou au commandant de bord 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 des procédures de sécurité, anticipation des risques de conflit, ...)
- √ Identifier les contraintes des autres membres de la chaîne de service
- √ Communiquer en langues française et anglaise avec les membres d'équipage et les agents d'escale

Connaissances à acquérir :

- √ L'organisation de la compagnie et les différents services en relation avec les PNC - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE
- √ 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 - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE au sein de cette chaîne
- √ La santé et la sécurité au travail pour les PNC - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE : 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)

Modalités d'évaluation :

Au sein de la compagnie : Contrôle des connaissances en cours et/ou à l'issue de la formation et/ou évaluation en vol⁴ permettant notamment de vérifier :

Gestion des informations

- √ La prise en compte des informations communiquées lors du briefing équipage
- √ La qualité et la pertinence des informations transmises à l'équipage avant, pendant et après le vol

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)

Autonomie

- √ L'autonomie du PNC - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE dans ses activités à bord
- √ La rapidité d'acquisition de l'autonomie (vol mono-PNC - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE)

⁴ Conformément à la réglementation EU-OPS

Domaine de compétences 4 – Vérifier le déroulement des interventions en cabine au cours des escales

Objectif général de la formation :

Permettre au stagiaire de disposer des connaissances nécessaires pour appréhender avec efficacité le déroulement des opérations en cabine entre deux étapes

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- √ Vérifier le bon déroulement des opérations devant avoir lieu entre deux étapes
- √ Déterminer les mesures à prendre en cas d'anomalie
- √ Conduire une relation avec un prestataire

Connaissances à acquérir :

- √ Les différentes interventions en cabine entre deux étapes
- √ Les différents intervenants et la nature de leurs relations avec la compagnie (prestataires, équipes internes, ...)
- √ Les points de vigilance quant au déroulement des opérations entre deux étapes
- √ L'identification et le signalement des anomalies

Modalités d'évaluation

Au sein de la compagnie : Contrôle des connaissances en cours et/ou à l'issue de la formation et/ou évaluation en vol⁵ permettant notamment de vérifier :

- √ La qualité de la coopération avec les différents intervenants
- √ La qualité des vérifications réalisées

⁵ Conformément à la réglementation EU-OPS

Domaine de compétences 5 - Offrir un service de qualité aux passagers avant, pendant et après le vol

Objectif général de la formation :

Permettre au stagiaire de maîtriser l'offre de services définie par la compagnie et de la proposer aux passagers en tenant compte de leurs particularités et des contraintes spécifiques au vol

A l'issue de la formation, le stagiaire doit être capable de :

- √ Adapter les offres de service aux différents types de clientèle
- √ Valoriser l'offre de services et l'offre commerciale de la compagnie auprès de différents types de clientèles
- √ Réaliser un service de qualité en s'adaptant aux contraintes du vol et de la cabine
- √ Adapter le service offert aux passagers à particularités
- √ Assurer la continuité de la chaîne de service vol/sol en relayant les informations et en coopérant en cas d'irrégularité

Connaissances à acquérir :

- √ 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 - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE
- √ 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 - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE

Modalités d'évaluation :

Au sein de la compagnie : Contrôle des connaissances en cours et/ou à l'issue de la formation et/ou évaluation en vol⁶ permettant notamment de vérifier :

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 - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE 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 - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE 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
- √ La mise en œuvre des méthodes et des techniques de service (si service en cabine)

Utilisation des équipements

- √ La technicité du PNC - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE dans la manipulation des équipements à bord
- √ La vigilance du PNC - MEMBRE D'ÉQUIPAGE DE CABINE quant au bon fonctionnement des équipements et du matériel de service
- √ Le respect des consignes de sécurité dans la manipulation des équipements liés au service (prévention des risques professionnels) ...

⁶ Conformément à la réglementation EU-OPS



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