

Appellations (Métiers courants)

- Steward / Hôtesse de l'air

Définition

Met en place les mesures de sécurité, de sûreté (fonctionnement des équipements de bord, ...) et de confort des passagers (accueil, prestation de services, ...) à bord des avions, selon la réglementation aéronautique et les impératifs commerciaux (qualité, délais, ...).

Peut animer une ou plusieurs équipes de Personnels Navigants Commerciaux et dispenser la formation réglementaire.

Peut effectuer des activités annexes (nettoyage de cabine, chargement de bagages, ...) en fonction du type de vol.

Accès à l'emploi métier

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

Cet emploi/métier est accessible avec Bac (général, professionnel, ...).

Une formation de sécurité et de sauvetage à bord (Certificat de Formation à la Sécurité -CFS-) est exigée.

Une aptitude physique et mentale est requise à l'entrée dans le métier et au cours de la carrière.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire est obligatoire.

La pratique d'une ou plusieurs langue(s) étrangère(s), en particulier l'anglais, est requise.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce à bord d'avions, au sein de compagnies aériennes, en contact permanent avec les passagers et en relation avec le poste de pilotage et les équipes commerciales au sol. Elle peut également s'exercer dans l'armée (technicien sécurité cabine).

Elle peut s'exercer en horaires décalés, fractionnés, les fins de semaine, jours fériés ou de nuit et peut impliquer des déplacements de plusieurs jours.

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none">■ Contrôler la présence et la conformité du matériel technique de bord■ Accueillir les passagers à bord de l'appareil, faciliter leur déplacement et leur installation■ Effectuer les vérifications techniques de la cellule avant décollage (portes, chargement de coffres à bagages, ...) en lien avec le poste de pilotage■ Dispenser les consignes de sécurité à bord et en contrôler l'application par les passagers■ Préparer, servir et débarrasser les plateaux-repas, collations ou éléments de confort à bord■ Intervenir auprès des passagers en cas de besoin ou difficulté et mettre en place les procédures adaptées (premiers secours, rappel des mesures de sécurité, ...)	<ul style="list-style-type: none">■ Techniques de secourisme/sauvetage■ Eléments de base en anatomie/physiologie■ Code de l'aviation civile■ Consignes générales de sécurité en vol■ Consignes de sécurité en cas d'urgence■ Techniques de gestion de conflit et de panique à bord

N2101 - Navigation commerciale aérienne

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Spécificités culturelles de la clientèle ■ Utilisation de matériel médical d'urgence

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
Intervenir sur une ligne aérienne : <ul style="list-style-type: none"> ■ Court courrier ■ Long courrier ■ Moyen courrier 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Encaisser une vente de produits détaxés (enregistrement des comptes de ventes à bord, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Règles de tenue de caisse
<ul style="list-style-type: none"> ■ Répartir l'activité d'une équipe de cabine et l'informer sur les particularités d'un vol 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Effectuer des opérations de nettoyage d'une cellule ou de chargement/déchargement de bagages 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Former du personnel navigant commercial -PNC- aux techniques de sécurité, sauvetage, secourisme 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Techniques pédagogiques
<ul style="list-style-type: none"> ■ Etablir un rapport de vol aérien 	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Compagnie aérienne ■ Compagnie aérienne avion-taxi 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Armée 	

Mobilité professionnelle

N2101 - Navigation commerciale aérienne

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ G1703 - Réception en hôtellerie
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ M1601 - Accueil et renseignements
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ N4401 - Circulation du réseau ferré

Emplois envisageables si évolution

Depuis	Vers
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ G1201 - Accompagnement de voyages, d'activités culturelles ou sportives
<ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	<ul style="list-style-type: none">■ G1303 - Vente de voyages