

Autres dénominations : Personnel Navigant Commercial -PNC- • Steward / Hôtesse de l'air • Steward navigant aérien / Hôtesse navigant aérien

Présentation du métier

Le / La membre d'équipage de cabine assure la sécurité, la sûreté, le confort et le bien-être des passagers. Il / Elle veille au respect des procédures et règles de sécurité et de sûreté avant, pendant et après le vol. Il / Elle met en œuvre la relation commerciale de la compagnie avec ses clients et le service en cabine.

Conditions d'accès au métier

Ce 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.

Compétences professionnelles

- Accueillir, orienter une personne
- Charger des bagages
- Code de l'aviation civile
- Concevoir des consignes, des procédures, des actions de prévention
- Intervenir auprès des passagers en cas de besoin ou difficulté et mettre en place les procédures adaptées (premiers secours, rappel des mesures de sécurité, ...)
- Langue étrangère - Anglais
- Physiologie
- Préparer, servir et débarrasser les plateaux-repas, collations ou éléments de confort à bord
- Procéder à l'encaissement
- Règles et consignes de sécurité
- Répartir l'activité d'une équipe de cabine et l'informer sur les particularités d'un vol
- Techniques de sauvetage et secourisme
- Techniques pédagogiques
- Transmettre et faire respecter les règles et les procédures
- Transmettre une technique, un savoir-faire

Savoir-être professionnels

- Avoir le sens du service
- Faire preuve de persévérance
- Faire preuve de rigueur et de précision
- Travailler en équipe
- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de réactivité
- Prendre des initiatives et être force de propositions

Pour en savoir plus sur ce métier, consulter la [fiche ROME N2101 - Navigation commerciale aérienne](#).