

N2101

PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL - PNC -

Autres emplois décrits

- Chef / Cheffe de cabine navigant aérien
- Chef / Cheffe du personnel navigant commercial
- Instructeur / Instructrice Personnel Navigant Commercial (PNC)
- Membre d'équipage de cabine
- Steward / Hôtesse de l'air
- Steward / Hôtesse navigant aérien

Définition

Le Personnel Navigant Commercial (PNC) joue un rôle essentiel dans la sécurité et le confort des passagers à bord des avions.

- Assure la sécurité, le confort et le service aux passagers durant le vol
- Effectue les démonstrations de sécurité avant le décollage et veille à l'application des procédures de sécurité
- Répond aux demandes des passagers, les assiste et veille à leur bien-être
- Propose et vend des produits détaxés à bord
- Gère les situations d'urgence et assure le calme et la sécurité à bord
- Participe à la préparation du rapport de vol et à la communication avec le personnel au sol et les pilotes

Accès à l'emploi

Cet emploi est accessible avec un Certificat de Sécurité Sauvetage (CSS) ou un Certificat de membre d'équipage de cabine (CCA), tous deux obligatoires. Un Certificat de Formation à la Sécurité (CFS) peut être un atout mais n'est pas obligatoire.

Certifications et diplômes :

- Certificat de formation de base à la sécurité (habilitation)
- Certificat de membre d'équipage de cabine (CCA)
- CQP pour le personnel navigant commercial (hôtesse de l'air et steward)

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir les passagers à bord de l'avion
- Informer les voyageurs et apporter assistance aux personnes à mobilité réduite
- Préparer, servir et débarrasser les plateaux-repas
- Répondre aux questions des passagers durant le vol

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Contrôler la conformité du matériel technique de bord
- Effectuer les vérifications de l'appareil avant décollage
- Anticiper la conduite à tenir dans les situations anormales et les situations d'urgence : transport aérien

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Informer les passagers des procédures de sécurité à bord

Management, Social, Soins

- Coordonner avec le personnel au sol pour les besoins spécifiques

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Commercialiser des produits alimentaires
- Proposer des produits adaptés aux besoins des clients
- Développer et fidéliser la relation client

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Veiller à la propreté de la cabine durant le vol
- Vérifier la disposition des sièges et le confort à bord
- Identifier les besoins d'intervention en fonction des anomalies ou incidents et mettre en place les procédures d'alerte
- Mettre en oeuvre les procédures d'alerte des secours et les autres mesures prédéfinies en cas d'incident
- Repérer et signaler les dysfonctionnements et anomalies des équipements de cabine d'un avion
- Gérer l'inventaire des fournitures de bord

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la démonstration des consignes de sécurité
- Gérer une situation d'urgence
- Maintenir une communication efficace avec le cockpit
- Utiliser l'anglais en contexte professionnel

Management, Social, Soins

- Organiser le travail d'une équipe
- Surveiller le bien-être des passagers durant le vol
- Assister les personnes lors de l'embarquement et du débarquement
- Prodiger les gestes de premiers secours en cas d'urgence

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Réaliser un rapport de vol aérien

Savoir-être professionnels

- Être à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Être force de proposition
- Avoir l'esprit d'équipe

Savoirs

Techniques professionnelles

- Techniques de communication avec les passagers
- Procédures de décollage et atterrissage
- Utilisation d'équipements de sécurité
- Techniques de sauvetage et secourisme
- Briefing de sécurité
- Techniques de gestion de conflits
- Techniques de vente

Transition numérique

Normes et procédés

- Procédures d'encaissement
- Règles d'hygiène et de sécurité
- Réglementations aériennes
- Code de l'aviation civile
- **Consignes générales de sécurité en vol**
- Procédures d'urgence et d'évacuation

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels
 - En altitude
 - En contact avec du public
 - En zone aéroportuaire
 - Port de tenue professionnelle ou d'uniforme
-

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
 - Travail les week-ends et jours fériés
 - Travail selon un rythme irrégulier et des pics d'activité
-

Lieux et déplacements

- Zone internationale
 - Zone nationale
-

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)
-

Secteurs d'activité

- Logistique et transport