

Hôtesse de l'air et steward



© Svitlana Hulko / iStock

Le métier est règlementé et requiert des qualifications spécifiques notamment en matière de sécurité. Les horaires sont souvent décalés et le contact permanent avec les clients implique sens du service, gestion du stress et une bonne résistance physique et nerveuse.

CONDITIONS D'ACCÈS AU MÉTIER

- Niveau bac minimum
- Nationalité française ou ressortissant européen
- Être titulaire du CCA
- Anglais courant, une 2^e langue est appréciée

CCA : PASSEPORT D'ENTRÉE



112 h de formation théorique
48 h d'enseignement pratique

QUALITÉS NÉCESSAIRES



- Présentation irréprochable
- Bon relationnel
- Bonne condition physique et morale

Métiers et emploi

La satisfaction des clients avant tout

Les hôtesse et stewards sont des personnels capables de gérer des dizaines de passagers pendant plusieurs heures: ils occupent des postes à responsabilité. Lorsque l'on s'engage dans cette voie professionnelle, c'est pour du moyen ou du long terme: il est rarement possible de se reconverter dans une autre fonction au sein d'une compagnie aérienne.

► Objectif: accueil et sécurité des passagers

En vol, hôtesses de l'air et stewards sont sous la responsabilité d'un chef de cabine et du commandant de bord.

Hôtesse de l'air / Steward

L'hôtesse de l'air et le steward veillent au bien-être et à la sécurité des passagers. Avant l'embarquement, ils contrôlent méticuleusement le bon fonctionne-

ment des appareils et des équipements de la cabine (emplacement des gilets de sauvetage, étanchéité des portes, état des toboggans, chemin lumineux...), avant d'accueillir les passagers à bord.

Durant le vol, ils rappellent aux voyageurs le respect des consignes et leur présentent les équipements de sauvetage. Ils sont aussi chargés d'assurer le maximum de confort aux passagers: à eux de répondre, toujours avec amabilité, à leurs attentes, en les rassurant en cas de turbulences, en leur servant des rafraîchissements ou des plateaux-repas, en les

informant du déroulement du vol et en effectuant éventuellement la vente de produits détaxés. À cet égard, il leur revient de s'occuper de l'approvisionnement des repas, de gérer les stocks et de tenir les livres de comptes.

Autre appellation: personnel navigant commercial (PNC).

Les hôtesse et les stewards peuvent évoluer vers le métier de chef de cabine.

Personnel complémentaire de bord

Savez-vous que vous pouvez postuler auprès des compagnies aériennes pour des jobs étudiants... même dans les airs ?

Il est en effet possible de faire partie, pendant les vacances estivales, du personnel complémentaire de bord (PCB). Votre rôle? Servir les repas, discuter avec les passagers... Le but est de répondre au mieux à leurs attentes pendant le vol aux côtés des hôtesse et stewards.

Les candidatures doivent être envoyées près d'un an à l'avance et les compagnies organisent des tests de sélection, notamment pour vérifier votre niveau d'anglais.

Le salaire de base est généralement le Smic mais vous toucherez des primes.

Salaire brut mensuel débutant: variable selon la taille de la compagnie. Il se compose le plus souvent d'une part fixe et d'une part variable en fonction des heures de vol ou de la distance parcourue. Chez Air France, hôtesse de l'air et stewards gagnent 1 800 € brut par mois environ après 1 an d'exercice. Les salaires moyens atteignent environ 3 500 €, sans compter les primes diverses pour l'hébergement ou l'uniforme.

Formation: niveau bac (dans la réalité, les candidats ont souvent un bac + 2), être titulaire du CCA (Cabine Crew Attestation), parler anglais couramment (TOEIC 720 validé depuis moins de 24 mois). La maîtrise d'autres langues est appréciée.

Témoignage

Virginie, hôtesse de l'air

Ce métier est fatigant, mais il m'a permis de vivre de belles expériences à l'étranger. Je fais des allers-retours pour les Caraïbes: Saint-Martin, la Guadeloupe, la Martinique, la République dominicaine et la Guyane. Durant les escales de 24h, je profite surtout de mon hôtel et je vais faire un tour à la plage avec les collègues. Entre le vol et le décalage horaire, je suis un peu fatiguée. Mais quand je dois passer 72h sur place, cela me laisse le temps de me balader.

Chef de cabine H/F

Responsable d'une équipe d'hôtesse et de stewards sur les moyens et longs courriers, le chef de cabine est l'interlocuteur direct du commandant de bord à qui il rend compte du bon état de la cabine et de ses équipements en matière de sécurité.

Comme il est garant du bon accueil des passagers, c'est à lui de régler les problèmes qui peuvent survenir en cabine: il est par exemple appelé en cas de plainte.

Enfin, il encadre et organise le travail de l'équipe commerciale. Il supervise ainsi l'approvisionnement en nourriture, boissons et autres produits proposés par sa compagnie aérienne et peut être amené à former, au sol, le personnel navigant aux spécificités commerciales du métier.

Le chef de cabine peut devenir chef de cabine principal, c'est-à-dire encadrer un équipage plus important en fonction de la capacité d'accueil de l'avion. Il a alors comme adjoint le chef de cabine.

Salaire brut mensuel débutant: variable en fonction des compagnies, mais le plus souvent 3 500 € environ.

Formation: l'accès au statut de chef de cabine se fait par promotion interne en fonction de l'ancienneté. La formation de base est donc la même que celle d'hôtesse ou de steward.

Pour en savoir plus

Pour plus d'infos sur le secteur, l'emploi et les métiers du transport aérien, consultez notre sélection de ressources.

Sites de référence: [voir liste 1 du carnet d'adresses](#).

Organismes de référence: [voir liste 2 du carnet d'adresses](#).

► Qualités et compétences requises

Première compétence requise: la maîtrise des langues étrangères, à commencer par l'anglais. Si vous parlez une seconde langue, notamment l'espagnol, l'allemand, l'italien, le chinois, le japonais, le russe ou l'arabe, c'est évidemment un plus.

Autres qualités indispensables: la maîtrise de soi, la rigueur et l'amabilité. Vous devez être souriant et attentif aux besoins des passagers en permanence, mais aussi gérer l'affolement général lors d'éventuels incidents techniques.

Ces métiers nécessitent aussi une bonne condition physique puisque vous devez rester debout durant la majorité du vol. Vous subissez par ailleurs régulièrement des décalages horaires et pouvez effectuer des vols de nuit.

Enfin, vous devez évidemment avoir une excellente présentation.

► Un métier de globe-trotteur?

Le temps des escales varie en fonction des destinations et des compagnies. Quand on travaille sur des moyens courriers, il est relativement court. Vous aurez davantage le temps de visiter durant les escales imposées après un vol long-courrier. Sachez tout de même que vous êtes généralement affecté à un secteur et que vous retournez donc souvent au même endroit. Par ailleurs, les vols et le décalage horaire étant fatigants, vous n'aurez pas toujours l'énergie de faire du tourisme entre deux vols.

Mais si vous êtes globe-trotteur dans l'âme, travailler pour une compagnie aérienne peut vous permettre d'obtenir des tarifs très avantageux pour vos billets d'avion et ceux de votre famille.

► Perspectives d'emploi

Fortement impacté par la crise sanitaire, le trafic aérien reprend doucement en 2022 malgré les incertitudes persistantes

L'ata (Association internationale du transport aérien) table sur un niveau d'environ 70 % du trafic de 2019. Les compagnies aériennes devront donc procéder à des recrutements même si leur nombre devrait rester limité. Pôle emploi prévoit 540 offres d'emploi de personnels navigants de l'aviation en France pour l'année 2022.

Des perspectives européennes

Le titre du CCA (Cabin Crew Attestation) est désormais reconnu par l'ensemble des compagnies européennes. Pour des jeunes titulaires du CCA qui ne redoutent pas la mobilité, les perspectives d'emploi sont donc élargies à l'Europe entière.

Et les low cost?

EasyJet, Vueling, Transavia... les compagnies low cost peuvent être une solution intéressante pour commencer. Nombreuses sont celles qui disposent

de plusieurs bases dans des aéroports français. Certaines, comme Volotea recrutent sans expérience.

Contrairement aux idées reçues, les hôtesses et les stewards ne sont pas toujours moins bien payés dans les compagnies low cost que chez Air France. Cependant, le rythme de travail y est plus intense: temps de rotation extrêmement serré, semaine de travail de près de 70h. L'avion ne doit pas rester plus de 30 minutes à chaque escale. Le personnel a un petit quart d'heure pour ramasser les magazines abandonnés sur les sièges, replier les ceintures de sécurité, et 10 minutes pour accueillir un par un les passagers qui montent à bord.

Salon des métiers aéronautiques

Chaque année, se tient un salon pour s'informer sur les métiers et les formations du transport aérien et l'industrie aéronautique. Destiné aux collégiens, lycéens ou étudiants, cet événement est gratuit et a lieu au musée de l'Air et de l'Espace au Bourget (93), au nord de Paris. Prochaine édition : du 3 au 5 février 2023.

www.salondesformationsaero.fr/le-salon
www.museeairespace.fr

► Comment accéder au métier?

Une grande partie des hôtesses et stewards français volent sous les couleurs du groupe Air France, mais il existe de nombreuses autres compagnies aériennes, françaises ou européennes, auprès desquelles vous pourrez postuler.

www.ecologique-solidaire.gouv.fr rubrique Politiques publiques / Aviation civile / Compagnies aériennes / Transport public ou privé. Vous y trouverez une liste des transporteurs aériens français.

Conditions

Les conditions d'embauche varient d'une compagnie à l'autre, chacune définissant ses propres critères de sélection. Toutefois, certaines conditions sont requises dans la plupart d'entre elles :

- avoir le niveau bac. Dans les faits, la plupart des candidats sont titulaires d'un bac + 2, et il est toujours mieux de pouvoir se prévaloir d'une expérience professionnelle commerciale;
- parler un anglais courant, voire une seconde langue étrangère;
- être ressortissant de l'Espace économique européen;
- savoir nager (un certificat peut être requis);
- posséder le CCA (Cabin Crew Attestation).

Processus de recrutement

En temps « normal », les compagnies aériennes organisent des journées de sélection (tests écrits et psychotechniques, entretiens individuels et de groupe, épreuve orale de langue anglaise et contrôles médicaux) pour constituer leur lot de nouveaux stagiaires, puis forment ensuite leur personnel selon leurs propres critères.

Une fois admis, il faut, pour travailler dans une compagnie française, passer obligatoirement le CCA (Cabine

Crew Attestation ou certificat de membre d'équipage de cabine). Composé d'une partie théorique et d'une partie pratique, ce certificat n'est pas toujours obligatoire pour intégrer une compagnie étrangère.

À lire aussi

J'aime voyager n° 1.916

Les métiers du tourisme n° 2.381

Les métiers des aéroports n° 2.8963

Études et diplômes

Le CCA, passeport d'entrée

Le CCA (Cabine Crew Attestation), indispensable pour postuler en tant que PNC (personnel navigant commercial) dans une compagnie française, comporte au moins 112h de formation théorique et 48h de formation pratique.

► Examen d'État organisé par la DGAC

La formation initiale du CCA, au moins 105h de formation théorique et 35h de formation pratique, est dispensée par des organismes de formation agréés par la DGAC (Direction générale de l'aviation civile). Les examens théoriques et pratiques sont organisés par la DGAC. Il s'agit d'un examen d'État. Il n'est pas possible de passer les épreuves en candidat libre.

Contenu de la formation: connaissance des réglementations de l'aviation, communication, gestion des passagers, formation à la survie.

Voir liste 3 du carnet d'adresses.

La **visite médicale** est obligatoire pour exercer et fortement recommandée avant de commencer la formation afin de vérifier votre éligibilité.

L'attestation d'aptitude médicale, payante, est délivrée par des médecins aéromédicaux (AME) agréés par la DGAC ou dans les centres aéromédicaux (AeMC) également nommés centres d'expertise médicale du personnel navigant (CEMPN). Cet examen, qui valide les aptitudes physiques et mentales des candidats, doit être renouvelé tous les ans. La date de validité peut être augmentée (2 à 5 ans) selon les pays européens.

Voir liste 4 du carnet d'adresses.

► Épreuve théorique du CCA

Cette épreuve dure 1h45 et comporte un questionnaire à choix multiple composé de 70 questions au minimum. Il faut obtenir au moins 75 % du nombre maximum de points prévus. Lorsque vous serez reçu aux épreuves théoriques, vous recevrez de la DGAC un diplôme théorique valable 2 ans qui vous permettra de vous inscrire au stage et examen pratiques.

Le CCA en formation continue

Le CCA peut être préparé dans le cadre de la formation continue, et son coût (de 1 500 à 2 000 €) peut alors être pris en charge. Pour connaître les possibilités de prise en charge, contactez Pôle emploi.

Voir liste 2 du carnet d'adresses.

► Épreuve pratique du CCA

Pour se présenter à l'épreuve pratique, le candidat doit détenir un CCA datant de moins de 24 mois et avoir suivi de manière complète et satisfaisante une formation pratique CCA dans un organisme agréé.

L'épreuve pratique CCA permet de vérifier la capacité du candidat à assurer de manière rapide et efficace la sécurité des passagers. Elle comprend des

mises en situation en piscine, cabine enfumée, des tests de secourisme... Elle se déroule dans un centre spécialisé, devant deux examinateurs officiels de la DGAC, un pour la sécurité, un pour les aspects médicaux. Chaque entretien dure environ 30 minutes et met le candidat en situation réelle.

www.ecologique-solidaire.gouv.fr rubrique Politiques publiques / Aviation civile / Examens aéronautiques et Examineurs.

► Prérequis

Les organismes homologués de préparation au CCA ne sont pas tenus d'évaluer ou de vérifier les prérequis.

Avant de vous engager dans une formation, vérifiez que vous êtes éligible aux conditions de recrutement des compagnies.

Ainsi, outre le CCA, il faut généralement le **niveau baccalauréat** attesté par un certificat de fin d'études

secondaires, même si dans les faits les postulants ont plus souvent un niveau bac + 2.

Un **excellent anglais** courant est nécessaire. Une seconde langue est appréciée, ainsi que diverses exigences d'ordre personnel et psychologique. Vous devrez aussi savoir bien nager.

Étapes à respecter

1. Répondre aux prérequis des compagnies aériennes.
2. Passer la visite médicale.
3. S'inscrire dans un organisme homologué et passer l'examen du CCA.
Si vous le souhaitez, passer le CQP PNC (certificat de qualification professionnelle personnel navigant commercial) après ou pendant le CCA.
4. Faire acte de candidature auprès des compagnies aériennes.

Le CQP PNC en complément du CCA

Le CQP PNC (certificat de qualification professionnelle personnel navigant commercial) n'est pas obligatoire, mais permet d'acquérir d'autres compétences que celles liées à la sûreté validées par le CCA : services aux clients, travail en équipe...

► Contenu de la formation

Cette formation de 900h cible 4 compétences clés :

- mettre en œuvre les procédures de sécurité et de sûreté et les actions de premiers secours ;
- communiquer et établir une relation positive avec les passagers ;
- coordonner ses interventions au sein d'une équipe ;
- offrir un service de qualité aux passagers tout au long de la mission.

► En alternance ou avec la VAE

Le CQP PNC est destiné aux jeunes en formation initiale et aux demandeurs d'emploi souhaitant devenir hôtesse de l'air ou steward. La formation s'effectue en alternance (apprentissage ou contrat de professionnalisation). L'avantage de cette formule est que la formation est prise en charge par l'employeur. N'hésitez pas à consulter les offres de contrats de professionnalisation sur les sites des compagnies aériennes.

Pour les demandeurs d'emploi ayant été PNC, il est aussi possible d'obtenir le CQP via la validation des acquis de l'expérience (VAE) si vous avez au moins 1 an d'expérience professionnelle dans ce domaine.

Important : il n'est pas obligatoire d'avoir le CCA pour passer le CQP. D'ailleurs, certains organismes de formation couplent l'obtention du CQP PNC avec celle du CCA. Mais le CCA reste le passeport d'entrée pour exercer le métier d'hôtesse de l'air ou de steward, vous devez nécessairement le passer avant ou pendant votre CQP.

Chaque année, Air France recrute 200 à 280 jeunes pour préparer le CQP PNC. Il s'agit d'un CDD d'un an en alternance avec 3 périodes de 2 semaines au sein du CFA des métiers de l'aérien, le reste du temps, les alternants sont en période pratique en vol avec la compagnie. À noter : les recrutements peuvent être impactés par la situation sanitaire. Plus d'infos : www.afmae.fr

Carnet d'adresses

► Liste 1

Sites de référence

www.aerocontact.com

Édité par : Aérocontact
Sur le site : offres d'emploi, de stages et de formations, annuaires d'entreprises et d'organismes du secteur, fiches et vidéos métiers, actualités.

www.aeroemploiformation.com

Édité par : Aeroemploiformation
Sur le site : offres d'emploi, de stages et de contrats en alternance dans l'aéronautique, espace candidat, annuaire des formations et des entreprises avec les contacts RH.

www.airemploi.org

Édité par : Airemploi
Sur le site : présentation des secteurs de l'industrie aéronautique et du transport aérien, fiches métiers interactives et vidéos métiers, annuaire des formations, ressources pour s'orienter.

www.ecologique-solidaire.gouv.fr/politiques/aviation-civile

Édité par : Direction générale de l'aviation civile
Sur le site : informations sur les métiers, les examens et les organismes de formation aéronautiques. Statistiques, enquêtes, observatoires, informations pratiques pour les voyageurs.

www.observatoire-metiers-aerien.fr/

Édité par : Observatoire prospectif des métiers et des qualifications de l'aérien
Sur le site : fiches métiers, annuaire des formations initiales et continues, liste des CQP, chiffres clés et études.

► Liste 2

Organisme de référence

Espace Orientation Airemploi (Airemploi)

Roissypôle Est - Le Dôme
5 rue de La Haye
95700 Roissy-en-France
Tél : 01 48 16 71 71
www.airemploi.org
Espace d'information concernant

l'industrie aéronautique et spatiale et le transport aérien. Ressources sur les métiers et les formations. Accueil sur place ou téléphonique, accompagnement individuel, conférences pour les collégiens et les lycéens.

► Liste 3

Cabine Crew Attestation

Ces organismes agréés par la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) proposent des formations au Certificat de membre d'équipage de cabine ou Cabine crew attestation (CCA).

06200 Nice

Institut Aero Formation
Tél : 04 93 85 72 24
<https://camasformation.fr>

13008 Marseille

Aéro School - Marseille
Tél : 01 55 69 19 30
www.aeroschool.fr

13008 Marseille

Institut Aero Formation
Tél : 04 95 08 77 39
<https://camasformation.fr>

31700 Blagnac

Aéro School - Toulouse
Tél : 01 55 69 19 30
www.aeroschool.fr

31700 Blagnac

Institut Aero Formation
Tél : 05 34 66 50 39
<https://camasformation.fr>

33360 Latresne

Aérocampus Aquitaine
Tél : 05 56 21 01 01
www.aerocampus-aquitaine.com

33700 Mérignac

Institut Aero Formation
Tél : 05 56 18 98 16
<https://camasformation.fr>

33800 Bordeaux

Aéro School - Bordeaux
Tél : 01 55 69 19 30
www.aeroschool.fr

Liste 1

Sites de référence

p. 6

Liste 2

Organisme de référence

p. 6

Liste 3

Cabine Crew Attestation

p. 6

Liste 4

CEMPN

p. 7

34130 Mauguio

École supérieure des métiers de l'aéronautique
Tél : 04 67 13 75 00
www.esma.fr

42000 Saint-Étienne

Sky Academy
Tél : 04 82 28 30 48
www.skyacademy-cca.com

44000 Nantes

Aéro School - Nantes
Tél : 01 55 69 19 30
www.aeroschool.fr

44800 Saint-Herblain

Institut Aero Formation
Tél : 02 28 03 96 78
<https://camasformation.fr>

69002 Lyon

Objectif PN
Tél : 06 67 37 20 50
www.objectifpn.com

69003 Lyon

Centre interlines des Guyards
Tél : 01 49 75 39 60
www.lesguyards.com/

69007 Lyon

Aéro School - Lyon
Tél : 01 55 69 19 30
www.aeroschool.fr

69008 Lyon

Institut Aero Formation - Lyon
Tél : 04 26 83 63 36
<https://camasformation.fr>

69330 Pusignan

Institut Aero Formation - Lyon St Exupéry
Tél : 04 72 05 66 90
<https://camasformation.fr>

75008 Paris

École internationale Tunon
Tél : 01 46 86 81 00
www.ecole-tunon.com

75017 Paris

Air Training Academy
Tél : 01 75 43 79 00
<http://airtraining-academy.com>

91200 Athis-Mons

Centre interlines des Guyards
Tél : 01 49 75 39 60
www.lesguyards.com/

92000 Nanterre

Aéro School - Nanterre
Tél : 01 55 69 19 30
www.aeroschool.fr

92999 Paris La Défense

Centre interlines des Guyards
Tél : 01 49 75 39 60
www.lesguyards.com/

93290 Tremblay-en-France

Institut Aéro Formation - Paris Roissy
Tél : 01 56 48 09 10
<https://camasformation.fr>

93420 Villepinte

Action formation
Tél : 01 80 90 97 40
www.action-formation.eu

94150 Rungis

Institut Aero Formation
Tél : 01 41 73 01 50
<https://camasformation.fr>

94150 Rungis

Institut aéronautique Jean Mermoz
Tél : 01 46 86 81 00
www.institut-mermoz.com

95200 Sarcelles

Aéroform International
Tél : 01 39 93 07 75
www.aeroform.fr

97122 Baie-Mahault

Institut Aero Formation
Tél : 05 90 94 06 14
<https://camasformation.fr>

97139 Les Abymes

Karib Global Training
Tél : 590 690 96 49 98
www.karibglobaltraining.com

97232 Le Lamentin

Institut Aero Formation
Tél : 05 96 77 49 06
<https://camasformation.fr>

97438 Sainte-Marie

Centre interlines des Guyards
Tél : 01 49 75 39 60
www.lesguyards.com/

97438 Sainte-Marie

Institut Aero Formation
Tél : 02 62 72 95 68
<https://camasformation.fr>

97460 Saint-Paul

Aéro School - La Réunion
Tél: 01 55 69 19 30
www.aeroschool.fr

98713 Papeete

Aéro School - Tahiti
Tél: 01 55 69 19 30
www.aeroschool.fr

98800 Nouméa

Aéro School - Nouméa
Tél: 01 55 69 19 30
www.aeroschool.fr

98800 Nouméa

Centre interlines des Guyards
Tél: 687 25 33 90 / 01 49 75 39 60
www.lesguyards.com/

► **Liste 4**

CEMPN

Un examen de santé est nécessaire pour devenir hôtesse de l'air ou steward. Pour obtenir un certificat médical, contactez les centres aéromédicaux (AeMC) également nommés centres d'expertise médicale du personnel navigant (CEMPN).

31700 Blagnac

AeMC
bâtiment 5, hall B
Aéroport de Toulouse-Blagnac
Tél: 05 61 71 06 71
<https://cempn.fr/>

83000 Toulon

CEMPN - BCRM TOULON
Hôpital d'instruction des armées (HIA) Sainte-Anne
2 boulevard Sainte Anne
Tél: 04 83 16 22 69

92140 Clamart

AeMC
Hôpital d'instruction des armées (HIA) Percy
101 avenue Henri Barbusse
Tél: 01 41 46 70 03
www.hiapercy.sante.defense.gouv.fr/

93290 Tremblay-en-France

CEMA Roissy
bâtiment Uranus
3 place de Londres
Tél: 01 48 64 98 03
3 place de Londres - Bâtiment Uranus 93290 Tremblay-en-France

97139 Les Abymes

AeMC
Morne Mamiel
Aérogare Fret
Tél: 05 90 21 15 88

97400 Saint-Denis

AeMC
Caserne Lambert
Détachement aérien 181 - Antenne médicale de Sainte Clotilde
Tél: 02 62 93 55 13

98713 Papeete

AeMC
11 rue Anne-Marie Javouhey
Tél: +689 87 71 50 90

98800 Nouméa

AeMC de Nouméa
CEMPN
23 quai Jules Ferry
Tél: +687 45 38 83