RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Hôtesse de l'air / Steward

Pour un vol interne d'une heure ou pour aller à l'autre bout du monde, les hôtesses et les stewards assurent la sécurité et le confort des passagers ou des passagères à bord des avions. Ils ou elles représentent des compagnies aériennes dont ils doivent donner la meilleure image.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac ou équivalent**

Salaire débutant : **1867 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Agent / agente de bord, Membre d'équipage de cabine, Personnel navigant commercial (pnc)

Secteur professionnel : Logistique et transport

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, J'aime me déplacer, voyager



© Magdal3na/Stock.Adobe.com

Le métier

Contrôle avant le décollage

Le travail des hôtesses de l'air et des stewards débute avant le décollage par un contrôle des équipements de sécurité en cabine (gilets de sauvetage, masque à oxygène, chemins lumineux...). Puis, ils ou elles accueillent les passagers ou les passagères, en prêtant une attention particulière aux enfants non accompagnés et aux personnes handicapées. Ils ou elles aident les personnes à s'installer plus rapidement pour ne pas retarder le décollage.

La sécurité avant tout

Une fois les portes de l'avion fermées, les démonstrations de sécurité commencent et indiquent la procédure à suivre en cas d'accident, la localisation des issues de secours, etc. Responsables de la sécurité, les hôtesses de l'air et les stewards veillent au respect des consignes en vigueur (interdiction de fumer, extinction des téléphones portables, maintien des ceintures de sécurité au décollage, à l'atterrissage et en cas de turbulence).

Le sens du service

Pendant le vol, leurs principales tâches demeurent la distribution (ou la vente) des boissons et des plateaux-repas, la vente des produits détaxés et le confort des passagers ou des passagères. Les agents ou agentes de bord restent disponibles pour répondre aux questions ou assister une personne qui se sent mal, par exemple. Ils ou elles rangent et nettoient régulièrement les espaces communs, gèrent les stocks...

Compétences requises

Maîtrise de soi et disponibilité

Présentation irréprochable, courtoisie à toute épreuve, disponibilité et adaptabilité représentent les premières qualités des professionnels navigants ou des professionnelles navigantes. Les premières, mais pas les seules... Les hôtesses de l'air et stewards doivent impérativement avoir une bonne résistance physique et nerveuse et faire preuve de sang-froid et d'un sens aigu des responsabilités en cas de problème. Rigueur et organisation sont également importantes pour maintenir l'ordre et la propreté dans des espaces réduits.

Pratique de plusieurs langues

Voyageant aux quatre coins de la planète, les hôtesses et stewards dialoguent souvent avec des personnes de toutes les nationalités. À défaut d'une 2e ou 3e langue, toujours appréciée, ils ou elles doivent parler couramment l'anglais.

Où l'exercer ?

Une bonne capacité d'adaptation

Employés ou employées essentiellement par les compagnies aériennes civiles (il existe quelques postes dans l'armée), les agents ou agentes de bord travaillent avec une nouvelle équipe (pilotes, hôtesses et stewards) et accueillent de nouveaux personnes à chaque vol, ce qui exige une bonne capacité d'adaptation. De plus, ils ou elles changent régulièrement de destination.

Des horaires irréguliers

À temps plein, ils ou elles effectuent une base de 60 à 80 heures de vol par mois avec des horaires très irréguliers. Leurs journées peuvent en effet débuter à l'aube comme se terminer très tard. Sur un très long courrier, ils ou elles peuvent être en vol 18 heures d'affilée, avec quelques pauses. Ils ou elles sont, par ailleurs tributaires des aléas techniques qui peuvent, à tout moment, décaler ou reporter leur vol. Ils ou elles travaillent régulièrement les week-end et les jours fériés.

Des escales pour récupérer

S'ajoutent à leur temps de travail des escales, plus ou moins longues, loin de leur domicile entre le vol aller et retour. Elles sont avant tout consacrées au repos, rendu nécessaire à cause de la fatigue occasionnée par les décalages horaires répétés et la station debout prolongée. En vol, les agents ou les agentes de bord doivent toujours être impeccables dans leur uniforme.

Les études

Après le bac

Moins d'un an pour préparer le diplôme européen CCA (Cabin crew attestation), indispensable pour exercer, ainsi que la maîtrise de l'anglais, et l'aptitude physique, validée par un médecin agréé. En outre, savoir nager est indispensable.

Emploi et secteur

Des perspectives fluctuantes

Des éléments conjoncturels (grève, hausse du prix du pétrole...) influent sur l'activité des aéroports et l'emploi. Les recrutements sont réguliers, parfois en contrat saisonnier.

Une carrière qui évolue

Les hôtesses et stewards peuvent évoluer en passant de la classe économique à la première classe ou la classe affaires. Ils ou elles peuvent aussi " passer " des vols nationaux aux vols moyens-courriers, voire aux vols longs-courriers, qui génèrent des primes supplémentaires mais aussi plus de contraintes. Après plusieurs années d'expérience, devenir chefs ou cheffes de cabine est possible. Ils ou elles encadrent alors l'équipe d'hôtesses et de stewards et peuvent ensuite envisager de devenir instructeurs ou instructrices ou encore se reconvertir au sol dans les services commerciaux ou administratifs.

Travail d'équipe

Les agents ou agentes de bord travaillent sous la responsabilité du chef ou de la cheffe de cabine et du commandement ou de la commandante de bord. Ils ou elles évoluent en équipe, bien que celle-ci varie à chaque vol.

Secteur

Logistique et transport

Salaire du débutant *

À partir de 1867 euros brut par mois, dans les compagnies low-cost. Les grandes compagnies proposent généralement des salaires d'environ 30 % plus attractifs.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

Liste des organismes agréé préparant au CCA

Site sur le secteur de l'aérien et de l'industrie aéronautique et spatiale (métiers, formations et ressources).

Le site des hôtesses de l'air et stewards : informations sur le métier, la formation, offres d'emplois, etc

Librairie



PARCOURS

Transport et logistique

Paru le 19/08/2024
Broché • 12,00 €
PDF • 8,00 €

Centres d'intérêt

J'ai le sens du contact →

J'aime me déplacer, voyager →

Autres métiers à découvrir

- **Pilote de drone**
- **Ingénieur d'exploitation dans l'aérien**
- **Chauffeur accompagnateur de personnes à mobilité réduite**
- **Pilote de port**
- **Horairiste**