



# Hôtesse de l'air / Steward

Pour un vol interne d'une heure ou pour aller à l'autre bout du monde, les hôtesse et les stewards assurent la sécurité et le confort des passagers à bord des avions. Ils sont les représentants 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'aime bouger, J'aime les langues



© 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 accueillent les passagers, en prêtant une attention particulière aux enfants non accompagnés et aux personnes handicapées. Ils aident les voyageurs à s'installer plus rapidement pour ne pas retarder le décollage.

### La sécurité avant tout

Une fois les portes de l'avion fermées, ils réalisent les démonstrations de sécurité, indiquent la procédure à suivre en cas d'accident, la localisation des issues de secours, etc. Responsables de la sécurité des passagers, ils 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...).

### Les services aux passagers

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. Les agents de bord restent disponibles pour répondre aux questions ou assister un passager qui se sent mal, par exemple. Ils 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. Les premières, mais pas les seules... Les hôtesses de l'air et stewards doivent impérativement avoir une bonne résistance physique et nerveuse : ils doivent en effet 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

Appelés à voyager aux quatre coins de la planète, les hôteses et stewards sont amenés à dialoguer avec des personnes de toutes les nationalités. À défaut d'une 2<sup>e</sup> ou 3<sup>e</sup> langue, toujours appréciée, ils doivent parler couramment l'anglais.

## Où l'exercer ?

---

### Une bonne capacité d'adaptation

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

### Des horaires irréguliers

À temps plein, ils 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 peuvent être en vol 18 heures d'affilée, avec tout de même quelques pauses. Ils sont, par ailleurs tributaires des aléas techniques qui peuvent, à tout moment, décaler ou reporter leur vol. Ils travaillent régulièrement les week-end, jours fériés...

### Des escales pour récupérer

S'ajoutent à leur temps de travail des escales, plus ou moins longues, loin de chez eux entre le vol aller et retour. Elles sont avant tout consacrées au repos, rendu nécessaire par la fatigue occasionnée par les décalages horaires répétés et la station debout prolongée. En vol, les agents 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 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, quelques-uns deviennent chefs de cabine. Ils encadrent alors l'équipe d'hôtesses et stewards. Ils peuvent ensuite envisager de devenir instructeurs ou se reconvertir au sol dans les services commerciaux ou administratifs.

## Travail d'équipe

Les agents de bord travaillent sous la responsabilité du chef de cabine et du commandement de bord. Ils travaillent 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-coast. 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'aime bouger →](#)

[J'aime les langues →](#)

## Autres métiers à découvrir

Pilote de drone

Ingénieur d'exploitation dans l'aérien

Chauffeur accompagnateur de  
personnes à mobilité réduite

Pilote de port

Horairiste