



Hôtesse de l'air salariée ou freelance : tout connaître sur le métier

Vous les connaissez pour être souriants et propres sur eux dans leur uniforme, mais que savez-vous vraiment du métier de personnel navigant commercial (PNC) ? Être hôtesse de l'air ou steward ne se limite pas à accueillir les passagers d'un vol pour leur indiquer leur numéro de place. Les fonctions et les devoirs de ces professionnels sont bien plus nombreux. À ceux qui pensaient faire carrière dans ce secteur en pensant pouvoir faire le tour du monde régulièrement en profitant des jours d'escales à la manière d'un touriste, détrompez-vous !

En ce qui concerne les hôtesses de l'air en freelance, elles concernent surtout les vols d'affaires en jets privés mais pas uniquement. En effet, il y a des sociétés comme IBC Aviation qui recrutent des hôtesses de l'air en freelance. Les missions sont pratiquement les mêmes.

Le métier d'hôtesse de l'air

L'accueil des passagers et la séance de répétition des consignes et gestes de sécurité ne sont que la partie émergée de l'iceberg. Mais la charge de travail des PNC est bien plus importante. Ils ont vocation à s'assurer de l'ensemble des dispositifs de sécurité individuels et collectifs de chaque appareil.

Ils doivent assurer le service des passagers tout au long du vol et répondre à leurs besoins. En parallèle l'hôtesse de l'air, en contact continu avec le commandant de bord et le personnel à terre en charge de l'avion, veille constamment à ce qu'aucune anomalie ne voie le jour dans le dispositif de sécurité. L'ensemble de ces tâches sont à effectuer en suivant une procédure rigoureuse établie différemment en fonction de chaque compagnie aérienne. Jusqu'ici, cela semble logique.

Mais sa fonction dépasse largement ce cadre. Au cours de sa formation, le PNC apprend à faire face à une liste importante de situations. L'hôtesse de l'air ou le steward est chargé de prendre des décisions relatives par exemple aux priorités à l'embarquement. En contact avec le représentant au sol de la compagnie, le PNC s'occupe de l'organisation de l'embarquement prioritaire et aide ainsi

les personnes handicapées ou les enfants sans accompagnants à monter à bord avant le reste des passagers.

Décisionnaire à bord

Lors de l'embarquement, même s'il a l'air souriant et serein, le PNC est soumis à une pression importante. Il doit s'assurer que chaque passager trouve sa place dans les plus brefs délais, au risque de perturber la totalité des gens qui montent à bord en créant un bouchant dans les allées qui séparent les rangées de sièges de l'appareil.

Évidemment, pendant ce temps l'hôtesse de l'air doit répondre aux différentes questions posées et aux soucis rencontrés par les passagers. Le tout, en gardant le sourire et en étant le plus rapide possible. Car dans le secteur des transports et encore plus en avion, chaque retard même infime entraîne un effet boule de neige, qui génère plus de retard à terme.

Assurer la sécurité des passagers

Mais la priorité de l'équipage reste la sécurité des passagers. C'est pourquoi à chaque embarquement vous avez le droit à une répétition des gestes et consignes de sécurité. Aussi, afin d'être en mesure de fournir les premiers soins au cas où un incident se présente pendant un vol, le PNC a suivi une formation aux premiers secours lors du stage obligatoire pour prétendre à ce métier.

Profil

Pour recevoir votre certificat de formation à la sécurité et être susceptible de rejoindre un équipage de vol, il est nécessaire de suivre une formation d'un mois environ (coût 1500€). La plupart des titulaires de ce poste ont un bac+2, mais l'inscription est possible avec le diplôme du baccalauréat uniquement. Les profils parfaits sont ceux qui parlent plusieurs langues (au moins 3) et présentent un intérêt pour les voyages et les métiers du service. Cliquez [ici](#) pour consulter la fiche métier du personnel navigant commercial.