

# Steward / Hôtesse de l'air

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



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.

 Statut d'exercice : **salarié**

 Niveau de formation requis : **bac ou équivalent**

## DESCRIPTION DU MÉTIER

### Contrôle avant le décollage

Le travail des hôtesse 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 hôtesse 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 hôtesse et stewards sont amenés à dialoguer avec des personnes de toutes les nationalités. À défaut d'une 2e ou 3e langue, toujours appréciée, ils doivent parler couramment l'anglais (un minimum de 720 points au TOEFL est demandé à l'embauche).

### **Toujours en forme**

Chaque année, pour rester au top, le personnel navigant suit un stage réglementaire de maintien des compétences, ainsi qu'une visite médicale (valable 2 ans). En cas de défaillance, la licence peut être retirée, provisoirement ou définitivement. En outre, l'agent de bord doit savoir... nager !

## **EMPLOI ET SECTEUR D'ACTIVITÉ**

### **Salaire**

#### **Salaire du débutant**

A partir de 1801 euros brut par mois, dans les compagnies low-coast. Les grandes compagnies proposent généralement des salaires d'environ 30 % plus attractifs

### **Intégrer le marché du travail**

#### **Des perspectives fluctuantes**

Des éléments conjoncturels (grève, hausse du prix du pétrole...) influent sur l'activité des aéroports et l'emploi, mais, d'ici à 2036, on attend un doublement du nombre de passagers aériens. Les recrutements sont donc réguliers, parfois en contrat saisonnier. En dehors d'Air France qui concentre 75 % des postes, il existe de nombreuses petites compagnies régulières ou low-cost, françaises ou étrangères. Rien qu'en Europe, on en compte plusieurs dizaines.

#### **Une carrière qui évolue**

Les hôtesse 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'hôtesse 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.

## 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, hôtesse 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

Pour exercer, il est indispensable d'obtenir le CCA (Cabin crew attestation ou Certificat de membre d'équipage cabine), diplôme européen délivré à l'issue d'une formation payante de 150 heures dispensée dans un centre de formation agréé (voir liste sur le site du ministère de la Transition écologique et solidaire). La plupart des candidats ont au moins un diplôme bac+2 à l'entrée en formation même si le bac suffit. Il faut également avoir plus de 18 ans, être ressortissant de l'Union européenne, et avoir une bonne maîtrise de l'anglais avant de s'inscrire. Le CCA permet de postuler dans la plupart des compagnies européennes et internationales qui, pour certaines, complètent le parcours avec une formation interne. Une expérience professionnelle commerciale, hôtelière ou de service à l'étranger est fortement appréciée par les employeurs qui exigent également le certificat d'aptitude médicale délivré par un médecin agréé et un score minimum de 750 points au TOEFL.

Sources : Onisep 07.2025 ©Standret-Stock.adobe.com