



Site

[Accueil](#)
[Actualités du site](#)
[Actualités santé sécurité](#)
[Agenda](#)
[Plan du site](#)
[Mentions légales](#)

Association

[Espace adhérents](#)
[Présentation de l'association](#)
[Contact](#)
[Adhérer](#)

Fiches

[Fiches de métiers](#)
[Fiches de SMR](#)
[Fiches de risques](#)
[Fiches de postes](#)
[Fiches d'entreprises](#)
[Fiches médico-administratives](#)

Notes d'information

[Fiches conseils](#)
[Dépliants d'information](#)
[Rappels code du travail](#)

Législation

[Actualités juridiques](#)
[Documentation juridique](#)

Documentation

[Bibliographie - Documents](#)
[Evaluation des risques](#)
[Liens utiles](#)

Forum

[Forum](#)

Personnel navigant commercial

FICHE METIER BOSSONS FUTE N°172

ROME : [N2101](#) CITP-08 : 5111 INSEE : [546d](#)

1. INTITULES SYNONYMES OU APPARENTES

- ▶ Steward, hôtesse, hôtesse de l'air.

2. DEFINITION

- ▶ Le personnel navigant commercial s'occupe de la sécurité des passagers embarqués (obligations sécuritaires, assistance à personne) et assure le service commercial à bord des avions (service hôtelier, restauration).

3. FORMATION - QUALIFICATION

- ▶ L'emploi est accessible avec une formation de niveau IV (niveau bac).
- ▶ Il nécessite de parler anglais couramment et éventuellement une autre langue.
- ▶ Les compagnies assurent des épreuves de sélection en fonction de leurs besoins. Elles peuvent demander la possession du CSS (diplôme d'état) qui comprend :
 - une formation théorique :
 - sécurité
 - secourisme
 - sauvetage
 - et une formation pratique :
 - épreuve de natation
 - utilisation des extincteurs
 - utilisation des balises de détresse
 - utilisation des bouteilles d'oxygène et des masques à oxygène
 - pratique de secourisme : extraction d'un passager de son siège, prise de pouls radial, réanimation cardio-ventilatoire
 - 60 heures de vol obligatoires en stagiaire.
- ▶ Une aptitude médicale à la fonction est nécessaire.
- ▶ Une expérience du contact avec les clients est souhaitée.

4. ACTIVITE PRINCIPALE

4.1. LIEUX D'ACTIVITE

- ▶ L'activité s'exerce dans les avions de ligne sur des courts, moyens ou longs courriers.

4.2. DESCRIPTION DE L'ACTIVITE

L'hôtesse ou le steward doit assurer un nombre minimum d'heures de vol fixé par mois à 60 heures et dans ce cadre :

- ▶ Avant le vol le personnel se réunit dans les locaux de la compagnie pour un briefing au cours duquel sont données des consignes et seront évoqués :
 - le lieu d'intervention de chaque membre du personnel navigant commercial (PNC) dans l'avion
 - les mesures de sécurité
 - les procédures commerciales

- les spécificités du vol : vols particuliers, vols VIP, rapatriements sanitaires...
- ▶ Transport par la navette sur l'aéroport
- ▶ Formalités à l'aéroport : le cheminement du personnel navigant est le même que celui des passagers, mais leur passage est facilité au niveau de la police par un accès équipage de même qu'au contrôle bagages.
- ▶ Arrivée dans l'avion :
 - Pré vol sécurité c'est à dire qu'il faut vérifier le matériel fixe et mobile de l'avion pour "s'approcher du risque zéro". La liste exhaustive des checks est affichée à chaque issue de l'avion.
 - Vérification des gilets de sauvetage sous chaque siège
 - Vérification des issues, voir si elle fonctionnent et si le toboggan est prêt à fonctionner en cas d'évacuation(manomètre dans la bonne plage de fonctionnement)
 - Vérification des cagoules du PNC (mises lors de l'extinction d'un feu dans l'avion)
 - Vérification des extincteurs : validité d'utilisation, accessibilité
 - Vérification dans les toilettes que l'alarme fumée est en état de fonctionner et que l'extincteur est bien accessible
 - Vérification des bouteilles d'oxygène : accessibles, pleines et masque branché
 - Vérification que chaque passager a sa ceinture sur le siège
 - Vérification des hublots
 - Vérification du micro (P.A. : public adress)
 - Pré vol commercial : concerne les PNC en charge des galley's c'est à dire de la cuisine de l'avion.Il faut rendre l'avion agréable pour les passagers ; donc le personnel vérifie :
 - La présence et le nombre exact des prestations, repas et boissons
 - Les ventes à bord
 - La disposition des magazines
 - Les cendriers, les pochettes (vides et fermés)
 - Le dossier des sièges qui doit être en position verticale
 - Les aérateurs qui distribuent de l'air frais

Le chef de cabine demande à tous les gens du sol de sortir : les gens du ménage, le catering, les coordonateurs.

 - Check sûreté : elle peut être faite par un organisme extérieur ou bien par le personnel : il faut s'assurer qu'il n'y a rien dans les logements, sous les sièges (aucun explosif etc...)
 - Embarquement des passagers avec l'accord du commandant de bord
- ▶ Arrivée des passagers dans l'avion. Le personnel va :
 - Accueillir et indiquer aux passagers leur siège
 - Apporter une attention particulière aux personnes nécessitant une assistance
 - Leur proposer une aide pour ranger leurs bagages
 - Leur demander de s'attacher
 - Faire la démonstration des gestes de sécurité : utilisation de la ceinture, du masque à oxygène, du gilet de sauvetage, indication des issues de secours de la consigne de sécurité
- ▶ Vérification de toute la cabine (ex : les bagages sont bien dans les cases ; il n'y a rien devant les issues de secours)
- ▶ Le chef de cabine appelle le poste de pilotage : "la cabine est parée"
- ▶ Le personnel s'assied et s'attache en prenant soin de bien se positionner car les sièges sont dos à l'avant et en cas de brusque freinage il faut éviter la projection de la tête en avant.
- ▶ Après le décollage le personnel doit s'occuper des actions commerciales :
 - Fixer les berceaux pour les bébés ; proposer une aide à la chauffe des biberons, des petits pots ; indiquer les tables à l'usage
 - Distribuer les repas des enfants en priorité
 - Distribuer les repas aux passagers ; apporter un soin spécial à la spécificité de certains repas : diabète, casher etc..
 - Proposer les ventes à bord
 - Mettre en route le film
 - Assurer une présence en cabine durant les phases hors service (un verre d'eau est toujours le bienvenu)
 - Assurer une deuxième prestation de repas si elle est définie par la direction commerciale

- ▶ Atterrissage :
 - Préparer les passagers à l'atterrissage
 - Ranger la cabine
- ▶ Arrivée à l'hôtel pendant le temps dévolu à l'escale
- ▶ Même déroulement au départ de l'escale

4.3. MACHINES ET OUTILS UTILISES

- ▶ Trolleys pour le service

4.4. PRODUITS ET MATERIAUX UTILISES

- ▶ Produits de restauration : aliments, boissons
- ▶ Produits vendus à bord

4.5. PUBLIC ET RELATIONS SOCIALES

- ▶ Passagers, personnel navigant technique

4.6. EXIGENCES PARTICULIERES

- ▶ Supporter les conditions physiques du travail (station debout permanente, travail en milieu hypobare, décalages horaires, travail de nuit, variations de température...)
- ▶ Avoir un bon équilibre psychologique
- ▶ Avoir un aspect physique agréable

4.7. TRAVAILLEURS HANDICAPES

- ▶ Sous réserve d'en avoir les capacités professionnelles l'emploi peut être accessible à des travailleurs présentant certains types de handicaps moyennant des adaptations : certaines maladies chroniques ou cancers à voir au cas par cas
- ▶ Emploi peu compatible avec la cécité, les troubles ostéoarticulaires, la surdité et les troubles de l'élocution

5. ACTIVITES POUVANT ETRE ASSOCIEES

- ▶ En cas d'une grève du personnel de ménage, le personnel navigant peut donner un coup de main au ménage.
- ▶ Intervention en cas de malaise d'un passager avec appel médecin si nécessaire.

6. DANGERS

6.1. ACCIDENTS DU TRAVAIL

- ▶ Otites baro traumatiques : accident le plus fréquent
- ▶ Risques de chute :
 - Chute de la passerelle de l'avion
 - Chute dans la cabine avion lors de turbulences en vol
- ▶ Brûlures :
 - Brûlures lors de l'utilisation des fours et des boilers (chauffe-eau)
 - Brûlures lors de l'extinction d'un feu à bord
- ▶ Accident lié à la chute d'une porte lors des essais prévol sécurité, à la chute d'objets lors de l'ouverture d'un coffre à bagages
- ▶ Lombalgies lors de la manipulation des trolleys et des containers
- ▶ **Agression** physique par un passager

6.2. AMBIANCES ET CONTRAINTES PHYSIQUES

- ▶ Travail dans un milieu hypobare : la pressurisation de la cabine est réglée au maximum à 8000

pieds soit 2438 mètres

- ▶ Chaleur selon les destinations
- ▶ Rayonnements cosmiques
- ▶ Bruit de l'avion en vol
- ▶ Bruit sur piste à l'arrivée et au départ
- ▶ Eclairage artificiel
- ▶ Climatisation de la cabine qui assure le renouvellement de l'air et la température
- ▶ Faible hygrométrie de l'air de la cabine : s'il fallait humidifier l'air comme au sol, la quantité d'eau à transporter serait trop importante et donc trop lourde pour l'avion
- ▶ Décalage horaire qui modifie les rythmes biologiques
- ▶ "Déconnection" de tout en vol du personnel
- ▶ Port des bagages personnels
- ▶ Port des bagages des clients et mise dans les compartiments prévus à cet effet dans l'avion
- ▶ Port des containers contenant les boissons
- ▶ Manipulation des trolleys (ce sont les chariots qui contiennent les repas, la boisson, les collations) ; il faut :
 - les faire rouler dans un espace exigü et en faisant attention aux à ne pas heurter les passagers de chaque côté de l'allée
 - se baisser pour sortir chaque plateau pas toujours selon les principes ergonomiques, et se pencher vers le passager pour demander ce qu'il veut et ensuite le servir

6.3. AGENTS CHIMIQUES

- ▶ Désinsectisation des avions portes fermées lors de certaines destinations

6.4. AGENTS BIOLOGIQUES

Le risque de maladies infectieuses varie selon les destinations :

- ▶ Maladies pour lesquelles il existe un vaccin : fièvre jaune, hépatite B, hépatite A, typhoïde, méningite
- ▶ Risques d'épidémies ponctuelles : grippe aviaire, SRAS, choléra
- ▶ Maladies rencontrées les plus fréquentes : paludisme, dengue, bilharziose
- ▶ Autres maladies : tuberculose, SIDA, turista

6.5. CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES ET RELATIONNELLES

Il faut que le PNC ait une disponibilité physique et mentale totale pour assumer son rôle de garant de la sécurité et de la sûreté à bord :

- ▶ Réaction individuelle lors d'un décès à bord
- ▶ Prise de décision lors d'un problème de sécurité ou de santé grave à bord
- ▶ Conflit avec les passagers (alcool et cigarettes sont les plus courants)
- ▶ Travail avec des horaires irréguliers selon la programmation des vols
- ▶ Travail en décalage horaire
- ▶ **Travail de nuit**
- ▶ Le personnel commercial navigant cesse son activité à partir de 50 ans, parfois 55 ans. Il peut ensuite travailler au sol.

7. RISQUES POUR LA SANTE

7.1. MALADIES PROFESSIONNELLES

- ▶ **Tableau n°6** RG : Affections provoquées par les rayonnements ionisants
- ▶ **Tableau n°42** RG : Atteinte auditive provoquée par les bruits lésionnels
- ▶ **Tableau n°45** RG : Infections d'origine professionnelle par les virus des hépatites A, B, C, D et E
- ▶ **Tableau n°83** RG : Lésions provoquées par les travaux effectués dans un milieu où la pression est

inférieure à la pression atmosphérique et soumise à variations

7.2. AUTRES MALADIES LIEES A L'ACTIVITE PROFESSIONNELLE

- ▶ Pathologie veineuse
- ▶ Choc thermique : partir en hiver de France pour se retrouver 10 heures après dans un climat tropical et l'inverse
- ▶ Coups de soleil
- ▶ Coups de chaleur

8. SURVEILLANCE MEDICALE

8.1. VISITE MEDICALE

- ▶ Visite médicale tous les 2 ans maximum dans des centres d'expertise médicale pour obtenir la licence qui permet de voler
- ▶ Visite médicale du travail tous les ans

8.2. EXAMENS COMPLEMENTAIRES

- ▶ Audiogramme en cas d'exposition au bruit (articles [R4431-2](#) et [R4435-2](#) du code du travail)
- ▶ Examens en rapport avec la pathologie des voyages

8.3. VACCINATIONS

- ▶ Selon les destinations et les risques épidémiques ponctuels
- ▶ DTP, fièvre jaune, hépatite A, hépatite B, typhoïde, méningite voire ménomune

8.4. SUIVI POST PROFESSIONNEL

- ▶ Pour les rayonnements ionisants

8.5. DOSSIER MEDICAL

- ▶ Conservation du dossier médical pendant au moins 50 ans après la fin de la période d'exposition aux rayonnements ionisants

9. NUISANCES POUR L'ENVIRONNEMENT EXTERIEUR

- ▶ Pas à priori.

10. ACTIONS PREVENTIVES

10.1. INDICATEURS D'AMBIANCE ET METROLOGIE

- ▶ Etude du poste de travail

10.2. PREVENTION COLLECTIVE

- ▶ Procédure pour éviter les chutes lors des essais de porte pré-vol
- ▶ Respect des diverses procédures

10.3. PREVENTION INDIVIDUELLE

- ▶ Cagoule et masque à oxygène en vol pour intervenir sur un feu en cabine
- ▶ Lingettes désinfectantes pour l'hygiène cutanée lors de interventions sur les checks toilettes
- ▶ Bas, collants ou chaussettes de contention en vol

10.4. FORMATION - INFORMATION - SENSIBILISATION

Formations régulières et obligatoires du personnel :

- ▶ Maintien des compétences qualification machine : une fois par an
- ▶ Recyclage secourisme sûreté : une fois par an
- ▶ Pratique feu fumée piscine : une fois par an
- ▶ Matières dangereuses : une fois tous les deux ans

11. REGLEMENTATION

11.1. TEXTES LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES

- ▶ **Arrêté du 8 décembre 2003** fixant les modalités de mise en oeuvre de la protection contre les rayonnements ionisants des travailleurs affectés à l'exécution de tâches à bord d'aéronefs en vol
- ▶ **Arrêté du 1er avril 1988** modifiant l'**arrêté du 5 juillet 1984** relatif à l'attestation d'aptitude physique et mentale du personnel navigant commercial
- ▶ Code de l'aviation civile
- ▶ La DGAC (direction générale de l'aviation civile) régit l'exploitation des compagnies aériennes en lien avec le Ministère des transports). Elle définit et fait appliquer les textes officiels contenus dans la réglementation du transport aérien et dans le code de l'aviation civile.
- ▶ JAA (Joint Aviation Authorities) : c'est un groupement d'autorités des pays de la CEE et états associés qui a pour objectif d'assurer à travers une coopération et une réglementation, un niveau commun de sécurité dans l'aviation civile. Il édicte des règlements, les JAR (Joint Aviation Requirement). Ces JAR deviennent des textes légaux dès qu'ils sont votés par le parlement européen. Le JAR OPS 1 est le certificat de transport autorisant le transport des passagers.

11.2. RECOMMANDATIONS

- ▶ Néant

11.3. NORMES

- ▶ Néant

11.4. CONVENTIONS COLLECTIVES

Il n'y a pas de convention collective. Il existe des accords de branche établis avec les syndicats représentatifs.

12. BIBLIOGRAPHIE

- ▶ ROME Les fiches métiers. N2101 Navigation commerciale aérienne. (Pôle emploi) (2009)
- ▶ Classification Internationale Type des professions (CITP-08) : 5111 Agents d'accueil et stewards. (**O.I.T.**) (2008)
- ▶ Classification INSEE des professions (PCS 2003) : 546d Hôtesse de l'air et stewards. (**INSEE**) (2003)
- ▶ Médecine aéro spatiale. Edition expansion scientifique française.
- ▶ Physiologie aéronautique (Professeur MAROTTE). Editions SEES
- ▶ Revue de médecine aérospatiale : société française de médecine aérospatiale

13. ADRESSES UTILES

- ▶ SOFRAMAS (société française de médecine aérospatiale) : soframas.asso.fr
- ▶ Devenir personnel navigant commercial : devenirpnc.site.voila.fr
- ▶ Centre principal d'expertises médicale du personnel navigant. Hôpital de Percy 101 avenue henri Barbusse 92140 Clamart
- ▶ Le PNC - Personnel Navigant Commercial : [Forum communautaire français](http://Forum-communautaire-francais.com)

AUTEURS : Mireille Fargeon (médecin du travail) (**ACIST**) (94)

DATE DE CREATION : Avril 2005
DERNIERE MISE A JOUR : Décembre 2009

Commentaires

[Réagir à cette fiche](#)