

MISSIONS PNC



SOMMAIRE

Relais
Manifex

Relais CiRP
Coordinateur

Relais
Observateur SV

Relais
Produit MC

Relais
Produit LC

Relais
Tuteur

Relais
Sûreté

Relais
Sécurité

Relais
PerfOps

Relais
QVT

Relais
C.A.S

Relais
SST

Relais
Phoenix

Relais
Crew Line



Manifex

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : MANIFEX / IS.SW.ON
Durée : 3 ans, minimum et au-delà en fonction des besoins du service.
Population : CCP/CC/HOT/STW
Rythme Sol : occasionnel.
Rythme Vol : occasionnel.

MISSION

- Représente et valorise le métier de PNC et l'image de marque de la compagnie.
- Permet de promouvoir les différents produits lors d'une exposition, un événement sol ou vol.
- Contribue à la réalisation de la demande du client (les vols spéciaux commercialisés pour des clients spécifiques, avec un produit décliné, interviews, tournage à bord ou rôle lors d'une mission sol...).
- S'engage à signer le contrat de cession de droit à l'image.

ACTIVITES

- Apporte à la mission son expertise personnelle (culture, centre d'intérêt, sport, formation, compétences linguistiques, etc...) afin de créer du lien avec le client.
- Identifie son rôle et en accepte les responsabilités.
- Respecte les règles de port de l'uniforme et est garant de l'image de marque y compris en tenue civile.
- Assure des retours d'expérience au service à l'issue de sa mission.
- Contribue à l'alimentation d'une boucle retour sur les missions effectuées.
- Participe à l'élaboration d'exposé ou de supports clients sur la mission concernée.
- Pour les CC/CCP : effectuent des retours d'informations professionnelles sur l'équipe après la mission et auprès du service.

COMPETENCES

- Bon relationnel.
- Bonne qualité rédactionnelle.
- Bonne expression orale.
- Force de conviction.
- Discrétion.

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien.
4. Prospection : Via mémo PNC.



CiRP Coordinateur

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Pôle RH/QVT.IS.MS
Durée : 3 ans, renouvelable une fois par accord Mutuel
Population : CCP/CC/HOT/STW
Rythme Sol : Régulier (à la demande du pôle QVT).

MISSION

Dans le cadre de son activité professionnelle, un PNC peut être amené à vivre un événement marquant en mission. Sur le plan professionnel, la Compagnie prend en charge la gestion de cet événement à titre individuel et collectif. Sur le plan personnel, le CIRP est à la disposition des PNC qui souhaitent aborder l'aspect « humain ». Ce dispositif est commun à de nombreuses compagnies à travers le monde, pour les pilotes et pour les PNC. La cellule CIRP est composée d'un groupe de PNC – les « Peer Support Volunteers » ou PSV – et de coordinateurs PNC, eux-même PSV. Les coordinateurs se répartissent les journées de permanence (environ 4 par mois) afin de gérer les déclenchements permettant de mettre en relation les PNC avec les PSV à la suite d'événements.

RECRUTEMENT

1. Etre PSV.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + pôle RH.QVT).
3. Entretien.
4. Prospection : Au sein de l'équipe PSV.

ACTIVITES

- Animer le groupe des Peer Support Volunteers (PSV) et organiser leur formation récurrente.
- Coordonner les interventions des PSV auprès des équipages.
- Intervenir en tant que PSV lors des appels en direct sur la ligne dédiée.
- Assurer la promotion du CIRP.
- Réaliser le suivi et la transmission des indicateurs.
- Faire évoluer l'organisation et le fonctionnement du CIRP si besoin en entretenant notamment des échanges avec le CIRP Pilotes.

COMPETENCES

- Ecoute attentive
- Autonomie
- Confiance Confidentialité
- Neutralité
- Empathie
- Capacité à arbitrer
- Prise de recul
- Analyse

FORMATION

Formation initiale : 4 jours.
Formation récurrente : 1 à 2 jours
Mission de coordinateur, formation entre coordinateurs et avec le Pôle RH QVT, au fil de l'eau (réunion trimestrielle).



Observateur SV

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Sécurité des vols/IS.VS
Durée : 3 ans.
Population : CCP/CC/HOT/STW.
Rythme Sol : non.
Rythme Vol : régulier.

MISSION

Pour le compte d'IS.VS, participer à l'observation de la sécurité à bord dans toutes ses composantes : connaissance des acquis, conscience du risque et culture aéronautique.

COMPETENCES

- Connaissance des référentiels et procédures.
- Expression orale aisée.
- Sens relationnel.
- Sens des situations.
- Esprit d'analyse et de synthèse.
- Ecoute.
- Discrétion.
- Curiosité d'esprit.
- Prise de recul.

ACTIVITES

Réalisation d'une rotation mensuelle en supplément d'équipage et hors période : juin-sept.

FORMATION

- Formation initiale d'une journée.
- Journée de cohérence une fois par an.

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien.
4. Prospection : via mémo PNC.



Produit MC

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Produit MC/IS.GS.MC
Durée : 1 an renouvelable 2 fois.
Population : CC/HOT/STW.
Rythme Sol : occasionnel.
Rythme Vol : régulier.

MISSION

- Tester de nouvelles méthodes de services et/ou nouveaux produits.
- Démultiplier les bonnes pratiques en matière de méthodes de service.
- Capitaliser sur les REX du réseau PNC Référent Produit pour gagner en réactivité.
- Associer le PNC aux évolutions du Produit Vol/Aménagements Cabine ou tout autre élément sur lequel son expertise métier est reconnue.
- Rendre le PNC acteur et contributeur à l'amélioration de ses conditions de travail.
- Faire participer le PNC à la conduite du changement en favorisant le dialogue social.

COMPETENCES

- Impliqué (nombreux REX par tous canaux),
- engagé,
- force de proposition,
- créativité,
- curiosité pour les domaines produit/cabine,
- sens critique,
- constructif,
- intérêt pour l'amélioration des conditions de travail et de la qualité de service offerte au client

ACTIVITES

- Apporter son expertise terrain en testant de nouvelles méthodes de service, de nouveaux produits et de nouveaux matériels.
- Faire des REX pour identifier les non conformités et gagner en réactivité.
- Être une force de proposition sur l'amélioration de son environnement et de ses conditions de travail.
- Démultiplier les bonnes pratiques « méthodes de service » en vol.
- Être le vecteur de communication en cas d'évolution produit, et aménagements cabine.
- Contacter le Pôle produit et service en vol en cas d'incohérence et de dysfonctionnement récurrent produit/cabine.
- Participer ponctuellement à des groupes de travail, des vols test et des forums en tant que co animateur.

FORMATION

Participation à des journées de démultiplication produit/cabine, visites Servair, forums produit avec prestataires extérieurs et responsables de projet, invitations à des salons de catering ou à des manifestations aéronautiques tels que le Bourget, Taste of Paris...

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien.
4. Prospection : Via secteur de vol.



Produit LC

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Produit LC/IS.GS
Durée : 2 ans.
Population : CCP/CC/HOT/STW.
Rythme Sol : occasionnel.
Rythme Vol : occasionnel.

MISSION

- Accompagne et communique sur les projets déployés liés aux produits et services en vol.
- Tient à jour ses connaissances et s'informe régulièrement des nouveautés pour les partager avec ses collègues.
- Démultiplie à bord les bonnes pratiques « méthodes de service » et ses connaissances du Produit,
- Intervient au briefing sur sollicitation du CCP.
- Le PNC relais Produit identifie son rôle, en accepte les responsabilités et s'engage à respecter la confidentialité des projets qui lui seront présentés.

ACTIVITES

- Apporte son expertise dans les groupes de travail, a une démarche participative liée au Produit et Services et dans le même esprit, participe à des vols test, à des forums
- Est une force de proposition sur l'amélioration de son environnement et de ses conditions de travail
- Participe à l'identification des non-conformités et des dysfonctionnements
- Contribue aux améliorations de son activité sur la cible Produit et Services : textes, photos, mails, etc

COMPETENCES

- Impliqué (nombreux REX par tous canaux),
- engagé,
- force de proposition, créativité,
- curiosité pour les domaines produit/cabine, Sens critique,
- constructif,
- intérêt pour l'amélioration des conditions de travail et de la qualité de service offerte au client.

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien.
4. Prospection : Via secteur de vol.



Tuteur

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Carrières et Emplois PNC/IS.ZC
Durée : 2 ans, renouvelable.
Population : CC/HOT/STW.
Rythme Sol : non.
Rythme Vol : régulier.

MISSION

- Faciliter l'intégration des jeunes PNC Alternants dans l'entreprise.
- Réaliser un accompagnement pédagogique.
- Partager ses connaissances et développer les compétences du PNC Alternant pour favoriser son professionnalisme.
- Etre le relais de l'accompagnement du changement.

COMPETENCES

- Ecoute, sens de l'observation, bienveillance,
- oser - dire,
- disponibilité,
- autonomie,
- compétences pédagogiques,
- connaissance des référentiels et de l'Entreprise,
- organisation du travail, aisance informatique,
- capacité rédactionnelle.

ACTIVITES

- Prendre connaissance des e-Alt rédigées sous IPN afin de construire un escalier pédagogique.
- Accompagner les jeunes PNC dans l'acquisition des compétences Métier.
- Organiser un parcours pédagogique ciblé afin d'aider les PNC Alternants à valider le CQP (Contrat de Qualification Professionnelle).
- Observer en vol, les compétences Métier, les mesurer en s'appuyant sur les référentiels, rédiger les points forts et axes de travail, débriefing le PNC avant la fin de la mission.
- En qualité de Tuteur Référent, réaliser le vol bilan.

FORMATION

- Formation tutorale.
- Refresh annuel.

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien (service concerné).
4. Prospection : via secteur de vol.



Sûreté

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Sûreté /DS.OA/CL.DS

Durée : 2 ans, renouvelable une fois par accord mutuel.

Population : CCP/CC.

Rythme Sol : 5 jours tous les 2 à 3 mois.

Rythme Vol : occasionnel.

MISSION

- Développer la culture sûreté des PNC en accompagnant les PNC dans leur mission afin de garantir un niveau optimal de sûreté des vols.
- Favoriser la remontée d'information dans les domaines sûreté.
- Apporter leurs connaissances du terrain aux analystes du Pôle RDS.
- Contribuer à la communication en matière de sûreté.
- Assurer toute mission relevant de la Sûreté à la demande de CL.DS.
- Promouvoir le développement.

ACTIVITES

- Lors des activités vol, partager les connaissances acquises au sein du service.
- Participer à l'analyse et au traitement des CR-Sûreté en apportant son expertise PN.
- Répondre aux CR-Sûreté en tant que de besoin.
- Participer à la mise à jour des SCN des dossiers de vol, des notices escales.
- Participer aux missions du Département des Opérations Aériennes de CL.DS.
- Animation de formation PNC

COMPETENCES

- Bon relationnel.
- Bonne qualité rédactionnelle.
- Bonne expression orale.
- Force de conviction.
- Discrétion.

FORMATION DISPENSÉE

- Formation initiale sûreté dispensée par DSOA / CLDS.

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien.
4. Prospection : Via secteur de vol.



Sécurité

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Formation des équipages.OA.PF.PC / OA.PF.CR
Durée : 3 ans, renouvelable une fois par accord mutuel.
Population : CCP/CC/HOT/STW.
Rythme Sol : Régulier, 5 jours toutes les 4 à 8 semaines Rythme Vol : occasionnel.

ACTIVITES

- Superviser et assurer les contrôles réglementaires du PNC avec briefing / débriefing associés.
- Suivre les dossiers techniques professionnels du PNC.
- Participer à l'analyse et au traitement des échecs tests et des formations complémentaires.
- Participer à des groupes de travail en relation avec la sécurité des vols et les facteurs humains (EDS, Ateliers SV, forums SV, mission ponctuelles ... etc).
- Communiquer sur l'aspect réglementaire des textes et des référentiels.
- Animer les formations CRM. Participer à des formations en relation directe avec la discipline FH.
- Animer ou co-animer des formations ponctuelles.
- Renforcer les équipes pédagogiques OA.TV en cas de besoin.
- Co-animer les débriefings du vol simulé.
- Porter au travers du comportement et de l'attitude, les valeurs de la démarche Facteurs Humains et les compétences CRM.
- Lors des activités vol, partager les connaissances acquises au sein du service, accompagner et/ou développer le savoir - faire des PNC en termes de SV.

MISSION

- Dans le cadre du Système de Management de la Sécurité, il participe au développement du professionnalisme des PNC et transmet les valeurs de la culture sécurité et participe au développement des compétences CRM.
- Dans le cadre de la réglementation en vigueur, le Relais Métier SV contribue à la réalisation des contrôles réglementaires des compétences PNC.
- En fonction des besoins, il peut être amené à animer ou co-animer des formations liées à la Sécurité des Vols et à la gestion des ressources de l'équipage.

COMPETENCES

- Sens pédagogique,
- disponibilité,
- rigueur,
- écoute,
- capacité d'analyse,
- sens de l'organisation,
- réactivité,
- discrétion et sens de la confidentialité,
- aisance relationnelle,
- expression orale aisée, travail en équipe

FORMATION

- Formation initiale réglementarité · 5 jours
- Formation initiale CRM · 5 jours
- Formation pédagogique complémentaire CRM et techniques d'animation · 2 jours
- Formation aux modules pratiques MDC Avions
- Formations récurrentes : Formateur CRM/CRM trainer.

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien.
4. Prospection : mémo PNC.



PerfOps

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Performance opérationnelle/IS.PE.PO
Durée : 2 ans, renouvelable 1 fois.
Population : CCP/CC/HOT/STW.
Rythme Sol : occasionnel.
Rythme Vol : occasionnel.

MISSION

Le retard est la première cause d'irrégularité devant les bagages et autres non conformités. La Performance Opérationnelle est donc une priorité majeure de l'entreprise. La «PerfOps», dont la ponctualité est l'un des principaux objectifs, n'est pas du tout synonyme d'urgence ou de précipitation mais d'efficacité dans les modes de fonctionnement, l'objectif étant bien de permettre aux PNC d'aborder leur mission sereinement. Ainsi, la mission du Relais Métier PerfOps PNC consiste à porter au plus près du terrain la Performance Opérationnelle. Le Relais PerfOps s'engage à se tenir informé et à sensibiliser les équipages aux enjeux liés à la performance opérationnelle et à la ponctualité. Par ses retours d'expériences, ses propositions/recommandations, il s'inscrit dans une logique de partenariat avec la chaîne managériale afin d'améliorer les processus existants, les pratiques et l'expérience opérationnelle du PNC en mission.

COMPETENCES

- Intérêt pour les enjeux d'entreprise,
- le Client ;
- sensibilité pour la thématique PerfOps ;
- ouverture d'esprit ;
- être force de proposition ;
- capacités de communication ;
- bienveillance ;
- humilité et sensibilité.

ACTIVITES

- Dans le respect des impératifs de Sécurité des Vols et de Sûreté : Accompagner la conduite du changement : tenir à jour ses connaissances sur les différents projets PerfOps PNC pour les partager avec ses collègues.
- Démultiplier les bonnes pratiques PerfOps : intervenir tout au long de ses missions (se présenter comme RM PerfOps à l'équipe), participer à certaines rencontres (séminaires, groupes de travail).
- Innover et proposer : apporter son expertise terrain à PerfOps PNC, être force de proposition sur l'amélioration de son environnement et conditions de travail sur la cible PerfOps, participer à l'identification des non conformités et dysfonctionnements relatifs à la PerfOps, participer aux tests en vue de la mise en oeuvre des projets.
- Alerter.

FORMATION

Une réunion de lancement avec partage d'informations.

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien.
4. Prospection : Via campagne IPN.



QVT

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : RH QVT/IS.MS
Durée : 2 ans, renouvelable.
Population : CCP/CC/HOT/STW
Rythme Sol : occasionnel (sur demande du service).
Rythme Vol : occasionnel (sur demande du service).

MISSION

- Accompagner la reprise en vol après une longue absence d'un de ses collègues PNC sur recommandation de notre service.
- Apporter le soutien professionnel nécessaire à un PNC bénéficiant d'un accompagnement déterminé par le pôle RH QVT.
- Rassurer à bord les clients stressés, particulièrement ceux recommandés par le Centre Anti- Stress du pôle RH QVT.
- Pour les PNC diplômés, animer les stages et ateliers bien être proposés aux personnels Air France dans le cadre de la QVT

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien.
4. Prospection : mémo PNC.

ACTIVITES

- Accompagnement en vol des PNC en reprise de vol après une longue absence et /ou en suivi à la demande et sur programmation du pôle RH QVT.
- Activités programmées sur le planning par les services de prod.
- Présence attentive auprès des clients adressés par le centre antistress clients.

FORMATION

Une journée de formation initiale.

COMPETENCES

- Bienveillance et empathie.
- Capacité à rassurer.
- Disponibilité et discrétion.
- Connaissance des procédures.
- Aptitudes pédagogiques.



Relais C.A.S

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Centre anti stress aéronautique
Durée : 3 ans renouvelables.
Population : CCP/CC/HOT/STW
Rythme Sol : occasionnel (à la demande du Centre Anti Stress Aéronautique).
Rythme Vol : non.

MISSION

Intervenant PNC Métier et Sophrologue : Dans le cadre des stages « **apprivoiser l'avion** » du Centre Anti-stress Aéronautique Air France, le PNC est présent au côté du PNT pour rassurer et expliquer le ressenti du vol, côté cabine, à nos passagers anxieux, clients du stage.

COMPETENCES

- Pré requis : Faire preuve d'esprit d'équipe de bienveillance et d'empathie.
- Aisance relationnelle et expression orale aisée.
- Respecter la confidentialité (signature d'une charte).
Faire preuve de pédagogie et respecter les contenus du guide d'animation.
- Savoir écouter, rassurer et s'adapter

ACTIVITES

- Intervenant PNC Métier : Accueil des clients, animation du stage/partie métier PNC, explique les aspects sécurité du métier et le rôle du PNC dans les fonctions sécurité, sauvetage et sûreté. Au cours du vol en simulateur de vol, il est amené à « pupitrer » le simulateur. Il reçoit une formation par un pilote pour cette action.
- Intervenant PNC Sophrologue :
Le PNC Sophrologue prend connaissance des dossiers Clients annotés par le Psychologue suite à l'entretien préalable. Il anime la partie gestion du stress du stage en prenant en compte les particularités de chaque client. Après le stage, le PNC Sophrologue rédige un rapide compte rendu concernant chaque Client afin de faciliter le suivi post stage.
- Intervenant Ateliers Bien Être : Pour les PNC diplômés dans une activité proposée, anime les Ateliers Bien Être mis à disposition des personnels Air France dans le cadre de la QVT.

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien. (service concerné)
4. Prospection : interne service.

FORMATION

Formation d'une journée : Intervenant au Centre Anti-Stress Aéronautique dispensée par le Psychologue du Centre et abordant les aspects pratiques et psychologiques de l'animation stage Apprivoiser l'Avion.
Formation relais QVT



SST

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Santé et sécurité au travail IS.EQ
Durée : 2 ans, renouvelable.
Population : CCP/CC/HOT/STW Ancienneté dans le poste : 1 an.
Rythme Sol : occasionnel.
Rythme Vol : occasionnel.

MISSION

Le PNC Référent SST est le relais auprès de ses collègues PNC de la Prévention des Risques du Métier liés à la santé et sécurité au travail :

1. Identifie son rôle.
2. Accepte un certain niveau de disponibilité convenu (Animation de stages, vols tests, Forum, ateliers PEPS, etc..) Pour cela, il est encadré par le Conseil Santé et Sécurité au Travail qui assure sa montée en compétence au cours d'une journée de formation annuelle. Le Référent SST est identifié par le code « S » sur les listes équipages.

COMPETENCES

- Dynamisme, réactivité et disponibilité sont les compétences requises pour les PNC Référents SST.
- Un bon sens pédagogique et relationnel est nécessaire afin de mettre en pratique auprès des équipages les directives SST.
- Les interventions au moment du briefing demandent une bonne aisance relationnelle et verbale (prise de parole en public).

ACTIVITES

- Alerte & propose : remonte les situations dangereuses et les presque accidents. Associe des propositions d'amélioration : textes, photos, etc... dans le réseau Yammer des relais métier SST
- Accompagne & communique : accompagne en mission ses collègues PNC sur les bonnes pratiques SST (Otagies, postures TMS, Protection risque moustiques, Paludisme, etc.) Propose au CC/P s'il le souhaite une intervention SST au moment le plus opportun de la mission.
- Partage & innove : partage les bonnes pratiques (séminaires, rencontres avec d'autres salariés référents SST, groupes de travail, etc.)

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien.
4. Prospection : Via mémo PNC.



Phoenix

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Population : CCP/CC/HST
Rythme Sol : Régulier (2 ou 3 jours / 2 mois).

MISSION

Les PNC référents Phoenix sont les ambassadeurs de la relation attentionnée pour nos clients des pays «Phoenix». Ils sensibilisent leurs collègues aux attentes culturelles spécifiques afin de gagner le cœur de nos clients ethniques.

COMPETENCES

- Connaissances, curiosité et appétences pour les cultures respectivement véhiculées par chacun des pays.
- Phoenix Japon : pré requis d'une note de langue niveau 1 en Japonais.

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné).
3. Entretien (correspondant client).

ACTIVITES

- S'informe et maintient à jour les connaissances spécifiques au client, au produit et au contexte concurrentiel des lignes du réseau
- Informe la maîtrise dès le début du briefing qu'il est référent Phoenix et qu'il se tient à sa disposition pour toutes interventions (briefings départ et de proximité).
- Partage avec l'équipage ses connaissances, ses bonnes pratiques et valorise les produits spécifiques (épicerie, repas ethnique si présent à bord).
- Participe à l'identification des non conformités et dysfonctionnements liés aux spécificités du produit de la ligne en liaison avec la maîtrise.
- Est force de proposition dans les domaines spécifiques aux lignes du réseau en communiquant ses suggestions à son management.



Crew Line

CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : IS.EQ/IS.UC Pôle Projets Innovation & Qualité
Durée : 1 an renouvelable par accord mutuel
Population : CCP/CC
Rythme Sol : régulier, 5 jours toutes les 4 à 5 semaines, télétravail possible (sous conditions)

MISSION

Apporter un support écrit au PNC en répondant aux questions posées via l'application mobile crew line afin d'améliorer l'expérience PNC, la qualité de service et la fiabilité des sources d'informations.
Pour cela, le relais Crew Line est encadré(e) par les responsables du service Bravo qui assurent son soutien et sa montée en compétence au travers de formations.

COMPETENCES

- Connaissance des produits et services, connaissance des différents types de documents d'information PNC, aisance dans la recherche d'informations dans les systèmes informatiques (iPN, Intralignes, site Air France, site corporate, ...)
- Expression écrite et orale aisées, écoute, humilité et empathie, état d'esprit positif, adaptabilité, envie de progresser, sens de l'organisation, rigueur, discrétion et sens de la confidentialité, esprit de synthèse.
- La formation portera sur les connaissances des différents systèmes d'information ainsi que sur la posture d'accompagnement et de support entre pairs.

ACTIVITES

- Répondre par écrit aux questions PNC dans différents domaines pour les aider dans leur quotidien.
- Etablir un dialogue par tchat avec le PNC.
- Se tenir informé des évolutions de produits et services de la compagnie, des organisations, des textes et, plus généralement, de toute évolution ayant un impact sur le PNC.
- S'adresser aux différents experts de la Compagnie pour fournir des réponses complètes et fiables.
- Participer à l'identification de non-conformités et dysfonctionnements sur les informations mises à disposition des PN, sur les produits et services en vol.
- Répondre aux questions sur les non-conformités ou dysfonctionnements, transmettre les alertes aux experts, transmettre les réclamations au pôle social.
- Assurer une veille sociale sur les préoccupations du PNC.

RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + service concerné IS.UC)
3. Entretien responsable du service Bravo et son adjointe
4. Prospection : Via secteur de vol