



Livret Instructeur

IS.ZC
Sylvie Clerel
Véronique Mercandalli

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| 1. J'accompagne en vol et je développe les compétences .. | 2 |
| 1.1 Avant le vol..... | 2 |
| 1.2 Coach en vol / Développer les compétences..... | 2 |
| 2. J'accompagne en secteur..... | 4 |
| 2.1 Coacher le PNC..... | 4 |
| 2.2 Valoriser..... | 5 |
| 2.3 Animer une formation..... | 6 |
| 2.4 RH/ difficultés personnelles..... | 6 |
| 2.4 Formalités et Aléas | 7 |
| 2.5 Habillement / Règles de port..... | 7 |
| 3. J'accompagne en cas de manquement..... | 8 |
| 3.1 Remise à niveau | 8 |
| 3.2 RH..... | 8 |
| 3.3 Garder le contact..... | 8 |
| 4. Je me développe, j'étends mon domaine de compétences..... | 9 |
| 4.1 Je développe mes compétences d'animation..... | 9 |
| 4.2 J'interviens en sélection Chef de Cabine | 9 |
| 4.3 J'interviens en débriefing sélection Chef de Cabine | 9 |
| 5. SOS outils pratiques / informatiques..... | 10 |



1. J'accompagne en vol et je développe les compétences

1.1 Avant le vol

- ▶ Préparer ma rencontre avec le PNC :
 - o Analyser l'e- dossier professionnel dans son ensemble : niveau pro SV, Indicateurs, rédactionnel, objectifs, interactions avec le secteur...etc
 - o Prendre en compte des compétences extra professionnelles
- ▶ Préparer mon vol :

Mes outils :

- FDP (INS/CCP/CC/HST),
- Référentiel des compétences (INS/CCP/CC/HST)
- Indicateurs SV, Client, PerfOps...
- Supports (Produit, SV, Sécurité, SST, Mémo vol de formation...)
- Fiches PNC Relais Métier (Produit, SV, SST....)
- SST, QVT (chartes harcèlement au travail, violence et incivilités, prévention des risques liés à l'alcool...)
- Fiche avant vol sur Cabinpad

1.2 Coach en vol / Développer les compétences

- ▶ En collaboration avec le PNC :

Développer les compétences transverses (à minima 1 au choix en fonction du contexte)

 - o Utiliser la base de données de situations observables HST/CC/CCP + mode opératoire pour décliner les 5 compétences
 - o Impulser, soutenir, valoriser la relation attentionnée
 - o Développer les compétences métier (Cabinpad, mener un échange client, méthodes de service, ...)



► Suivre et renseigner le plan d'action

Renseigner le parcours de développement sur le Cabinpad : définir un objectif ou suivre un objectif, décliner/alimenter un plan d'action, clôturer un objectif.

► Valoriser le PNC

- o Réaliser un débriefing individuel et collectif
- o Souligner les compétences remarquables, s'appuyer sur les retours clients de la boucle courte
- o Remercier le PNC pour les réussites en vol
- o Renforcer une relation de proximité / consolider le lien

Mes outils :

- Support de coaching en vol
- Parcours de développement
- E-supports d'accompagnement (e-ALT/e-PCB/e-vol FOR/e-CC/e-CCP /e-VAL)
- Equipe IS.OD & IS.ZC
- Dispositifs de formation : My Learning, MOOC, CPF, Campus, CIF, ESV/AFCA, ...
- Profil individuel
- Ateliers QVT



2. J'accompagne en secteur

2.1 Coacher le PNC

- ▶ Se rendre disponible pour tout échange formel (Bilan professionnel, entretiens...), informel (rencontre sur le circuit départ/arrivée, échanges par téléphone/Skype...)
- ▶ S'appuyer sur un mode opératoire pour conduire un Bilan Professionnel (en présentiel, par Skype...) et alimenter l'e-dossier pro
- ▶ Responsabiliser le PNC, le rendre acteur de son parcours professionnel
- ▶ Promouvoir la co-construction de l'e-dossier, définir ensemble un objectif

- ▶ Préparer ma rencontre avec le PNC :
 - Analyser l'e- dossier professionnel dans son ensemble : niveau pro SV, régularité, comportement...
 - Prendre en compte les compétences extra-professionnelles
 - Renseigner l'e-dossier
 - Prendre en compte les événements indiqués dans le journal de bord, les analyser
 - Construire le parcours de DEV : développer les compétences transverses dans le Parcours de développement
 - connaître, s'approprier, savoir expliquer les indicateurs aux PNC (SV, PerfOps (excepté MC), e-score managériaux, boucle courte, actions commerciales ...)
 - s'appuyer sur la base de données d'objectifs
 - prendre en compte le souhait du PNC
 - fixer un objectif en co-construction
 - élaborer un plan d'action
 - proposer, conseiller des formations
 - alimenter, enrichir le dossier professionnel
 - suivre et clore un objectif

- ▶ Développer les compétences métier (Cabinpad, mener un échange client, méthodes de service ...)



- ▶ Traiter l'EDP dans les 24 mois (obligation légale cf. Accord National Interprofessionnel 2003). A distinguer du dossier professionnel. Case EDP

2.2 Valoriser

- ▶ Féliciter pour le professionnalisme (compétence particulière démontrée et reconnue, régularité, animation de formations..)
- ▶ Remercier pour les actions remarquables
- ▶ Célébrer les réussites (sélection relais, promo, note de langue, ...)
- ▶ Célébrer les occasions (heures de vol, ancienneté Cie, ...)
- ▶ Accueillir le PNC sur son dernier vol
- ▶ Valoriser le PNC qui quitte l'entreprise lors de son circuit départ. Lui consacrer un moment privilégié

Mes outils:

- Carte aide-mémoire préparation Bilan Professionnel
- FDP (INS/CCP/CC/HST),
- Référentiel des compétences (INS/CCP/CC/HST)
- Référentiels (Produit, SV, Sûreté, SST, vol de formation...)
- Fiches PNC Relais Métier (Produit, SV, SST....)
- Méthodes de service
- Fascicule de lignes
- SST, QVT (chartes harcèlement au travail, violence et incivilités, prévention des risques liés à l'alcool...)
- Base de données de situations observables HST/CC/CCP
+ mode opératoire pour décliner les 5 compétences
- Dossier professionnel
- Eléments du journal de bord de l'e-dossier (correspondances, lettres...)
- Parcours de développement
- Onglet niveau professionnel Sécurité des vols (Indicateurs SV)
- Indicateurs Client/ Perfops..
- e-suppôts d'accompagnement (e-ALT/e-PCB/e-vol FOR/e-CC/e-CCP /e-VAL)



- Base de données d'objectifs
- Procédures (Traitement Absentéisme, Tenue et Gestion des dossiers pro...)
- Equipe IS.OD & IS.ZC
- Référentiel pour rédaction d'avis hiérarchiques, avancements
- Dispositifs de formation : My Learning, MOOC, CPF, Campus, CIF, ESV/AFCA, ateliers QVT
- Règlement intérieur
- Cabinpad
- Easy RH
- Bibliothèque de ressources

2.3 Animer une formation

Mes outils :

- Mémo list animateur
- Guide d'animation (conseils, accueil des stagiaires, astuces, régulation de groupe...)
- Accès à la formation (My Learning, MOO...)
- Yammer échanges entre animateurs...
- Manager café

2.4 RH/ difficultés personnelles

- ▶ Prendre en compte tout événement exceptionnel du PNC via journal de bord (événement marquant)
- ▶ Envoyer un SMS en cas d'aléas en vol ou en escale (en cas de soutien)
- ▶ Organiser un échange managérial suite départ entreprise (MIM CAC 2)

- Mes outils :**
- Accord collectif
 - Convention entreprise
 - Mémento équipage cabine
 - Easy RH



2.4 Formalités et Aléas

- ▶ Conduire un entretien de ré-accueil
- ▶ Echanger après un arrêt de travail : VRA/VRT ou VRM
- ▶ Conduire un entretien pour maîtrises absentes depuis plus d'1 an + Bilan et accompagnement en vol
- ▶ Procédure soutien en vol (retour PNC)

Mes outils :

- Mode opératoire entretien /ré-accueil
- MANEX A

2.5 Habillement / Règles de port

- ▶ Rédiger un mail habillement

Mes outils ;

- Mail : boutiqueaf@cepovett.com



3. J'accompagne en cas de manquement

3.1 Remise à niveau

- ▶ Parcours de développement
- ▶ SV, comportement, relation client, niveau pro, régularité...
- ▶ Intégration du Just & Fair
- ▶ Gain (accompagnement SV par des pairs)
- ▶ Conduire un entretien hiérarchique/recadrage

Mes outils :

- Lien CAB PROC 014
- Lien CAB PROC 012
- FDP
- Manex
- Chartes

3.2 RH

- ▶ Participer à l'organisation / conduite d'une procédure disciplinaire (relations sociales, cadre juridique, ...)
- ▶ Préparer un conseil de discipline

Mes outils :

- FDP (INS/CCP/CC/HST)
- Référentiel des compétences (INS/CCP/CC/HST)
- Règlement intérieur
- Mémento de l'équipage de Cabine
- Mode opératoire sanction (RH / QVT...)

3.3 Garder le contact

- ▶ Prendre contact en différé avec un PNC qui témoigne lors d'une sanction
- ▶ Prendre contact en différé en vol ou au sol avec un PNC qui a fait l'objet de sanctions
- ▶ Restaurer/entretenir le lien



4. Je me développe, j'étends mon domaine de compétences

Je donne du sens à mon action et je gagne en autonomie. J'utilise les outils à disposition et j'adopte à tout moment une posture d'accompagnement.

4.1 Je développe mes compétences d'animation

Mes outils : - My learning
- Manager café
- CPF, Campus, CIF, COH, QVT, VAE

4.2 J'interviens en sélection Chef de Cabine

Mes outils : - Fiche mission

4.3 J'interviens en débriefing sélection Chef de Cabine

Mes outils : - Fiche mission



5. SOS outils pratiques / informatiques

- ▶ Manuel d'utilisateur (codes informatiques : ABS-PPL...)
- ▶ Guide des applications informatiques (DOK, FAST, Portail Manager, BO, Pack Office 365)
- ▶ Cabin Report >> Domino + Mode opératoire
- ▶ Organigrammes des divisions et contacts des interlocuteurs de rattachement (services de production, gestion PN, médical, pôle assistantes sociales, gestionnaire de projets, circuit départ, kiosque, banque PN...)
- ▶ Contact des partenaires (pressing, Habillement, Techcafé, objets trouvés, renouvellement CMC ...).
- ▶ Guide programmation de l'activité PNC (Pré-pla, Elabo, Suivi/Echéances/Interlocuteurs)
- ▶ Banque de données regroupant toutes les informations en provenance des organisations syndicales + argumentaires Compagnie (ex : Flashactu)
- ▶ Mode de programmation des PNC en vol / bilan professionnel (fiches navette, com prod...)