

FICHES DE POSTE PNC



Hôtesse / Steward

Titulaire du poste :

Environ 10000 Hôtesse et Stewards

Responsable hiérarchique:

Instructeur PNC

**Résumé de la mission
générale du poste**

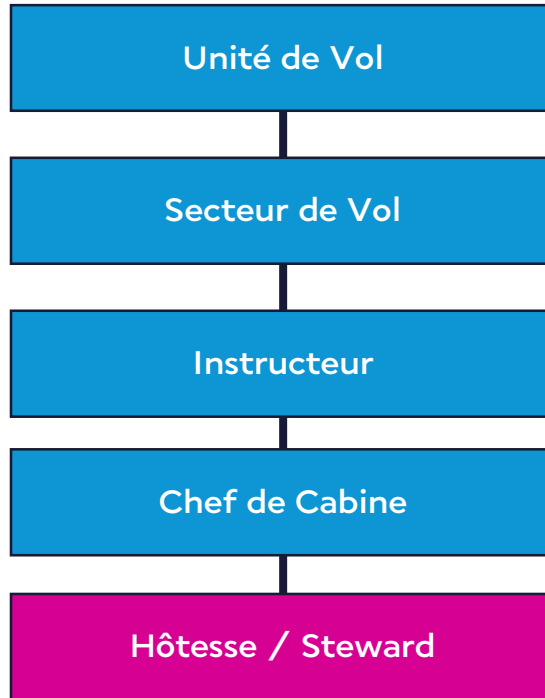
Dans le cadre de la politique commerciale définie par la Direction Générale, les Unités de vol, le Marketing et dans le respect des engagements de l'entreprise en matière de Sécurité, Sûreté, Commercial, l'Hôtesse ou le Steward :

- est rattaché à la Direction Générale du Service en Vol, au sein d'une Unité de vol et d'un secteur PNC, sous la responsabilité directe d'un Instructeur,
- veille durant toute la durée du vol à la Sécurité et la Sûreté des passagers,
- anticipe les attentes clients en matière de confort et de bien-être,
- contribue à la satisfaction des clients, à leur fidélisation en favorisant le ré-achat par une qualité de service en adéquation avec les engagements de l'Entreprise.

Dans le cadre de sa mission, il rend compte au Chef de cabine.



Position dans l'organisation



Dimensions / Caractéristiques

Effectif total

Interlocuteurs principaux : Chefs de Cabines, Chefs de cabine Principaux, Encadrement

Position managériale : Effectif encadré / Dispersion géographique

Caractéristiques :

L'emploi s'exerce selon l'affectation, sur court, moyen ou long trajet.

Les activités sol et vol sont définies par des règles contractuelles en fonction de l'affectation et peut conduire à travailler les nuits, les week-ends et les jours fériés.

Les variations climatiques, les décalages horaires et le travail en atmosphère pressurisée et climatisée font partie des spécificités qui caractérisent l'activité des personnels navigants commerciaux.

Le port de l'uniforme est obligatoire.



Contexte / Enjeux

- Dans un marché fortement concurrentiel, les compagnies aériennes de premier niveau doivent s'adapter en permanence, afin d'offrir une Qualité de service irréprochable dans un champ de contraintes liées prioritairement à la Sécurité et à la Sûreté.
- L'Hôtesse ou le Steward a la responsabilité de s'informer sur l'actualité de l'entreprise afin d'apporter des réponses aux clients.
- Ayant un contact privilégié et prolongé avec la clientèle, les Hôtesse et les Stewards sont des acteurs essentiels dans la réussite du projet d'Entreprise en matière de personnalisation de la relation attentionnée au Client et dans la fidélisation de notre clientèle.
- L'activité de l'Hôtesse/Steward impacte (ou peut impacter) la Sécurité des vols. A ce titre, ses actions s'inscrivent dans le cadre du Système de Gestion de la Sécurité (SMS) mis en place par l'entreprise.
- La Sécurité Santé au Travail (SST) est l'un des axes prioritaires de l'entreprise, dans lequel l'action de chaque Hôtesse/Steward s'inscrit afin de contribuer à l'atteinte de ses objectifs en matière de Sécurité au Travail.

Principales Activités

Domaine SMI :

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Performance Opérationnelle | <input checked="" type="checkbox"/> Sécurité Alimentaire |
| <input checked="" type="checkbox"/> Environnement & DD | <input checked="" type="checkbox"/> Santé Sécurité au Travail |
| <input checked="" type="checkbox"/> Qualité Client | <input checked="" type="checkbox"/> Sûreté |
| <input checked="" type="checkbox"/> Système de Management intégré | <input checked="" type="checkbox"/> Sécurité des Vols |

Activités

Au sein d'une équipe et sous l'autorité du Chef de Cabine (et du Chef de Cabine Principal sur gros porteur) l'Hôtesse ou le Steward :

- respecte les dispositions du règlement intérieur et les instructions données par la hiérarchie ainsi que les procédures de travail définies par notes de service ou manuels techniques,
- veille à la Sécurité et à la Sûreté en cabine dans le respect des procédures et des mesures mises en place par l'entreprise,
- respecte les normes applicables en matière de Sécurité au Travail,
- contribue au respect de la ponctualité,
- valorise l'image de l'entreprise à travers le monde en se montrant exemplaire dans sa tenue tout au long de la mission,
- applique les normes de présentation et de maintien,



Principales Activités (suite)

- accueille les clients, identifie ses particularités et ses besoins par une écoute et une disponibilité permanentes,
- prend en compte les attentes clients, personnalise des contacts adaptés aux différentes typologies clientèles, développe la relation attentionnée, formalise les échanges en s'appuyant sur les supports existants,
- se montre proactif et impliqué afin d'agir spontanément pour le bien-être et le confort du client,
- « ose », prend des initiatives et favorise les réussites commerciales,
- assure la promotion des produits commerciaux et des offres payantes du groupe AF/KL et de l'alliance SKYTEAM,
- délivre une information pertinente, régulière, claire et précise sur le déroulement du vol,
- offre à nos clients une qualité de service décrite dans les référentiels Entreprise,
- s'enquiert de la satisfaction client,
- exerce son activité au sein d'un équipage en respectant la diversité de chacun,
- porte attention à ses collègues durant toute la mission,
- rend compte et remonte les informations vers sa hiérarchie et les services concernés.

Finalités (Principaux résultats permanents attendus du poste)

- Garantir le niveau de Sécurité des vols et de Sûreté défini par l'Entreprise, pendant toute la mission vol.
- Assurer un service personnalisé et adapté aux attentes des différentes typologies clientèles.
- Contribuer à la performance de l'équipe.
- Etre vecteur de satisfaction client.
- Contribuer, dans le respect de la ponctualité et de la réglementation, au bon déroulement de la mission.
- Favoriser la valorisation de l'image de marque à travers le monde.
- L'Hôtesse ou le Steward doit veiller à la bonne application des procédures ayant un impact sur la Sécurité des vols notamment dans la remontée des informations issues de l'exploitation à travers les différents canaux existants.



Chef de Cabine

Titulaire du poste :

Environ 2300 Chefs de Cabine

Responsable hiérarchique:

Instructeur PNC

**Résumé de la mission
générale du poste**

Dans le cadre de la politique commerciale définie par la Direction Générale, les Unités de vol, le Marketing et, dans le respect des Engagements de l'entreprise en matière de Sécurité, Sûreté, Commercial, le Chef de Cabine :

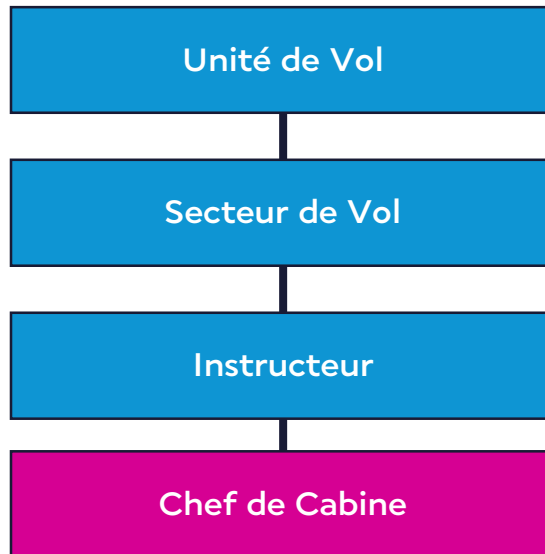
- est rattaché à la Direction Générale du Service en Vol, au sein d'une Unité de vol et d'un secteur PNC, sous la responsabilité directe d'un Instructeur,
- encadre et anime une équipe d'Hôtesse et de Stewards,
- veille durant la durée du vol à la Sécurité et la Sûreté des passagers,
- anticipe les attentes clients en matière de confort et de bien-être,
- se porte garant de la satisfaction des clients,
- s'appuie sur les indicateurs managériaux pour mobiliser son équipe, impulser une relation de proximité et une démarche commerciale ciblée visant à fidéliser et à favoriser le rachat des clients.

Dans le cadre de sa mission il rend compte au Chef de Cabine Principal (gros porteur) ou au Commandant de Bord.

L'emploi Chef de Cabine se situe au premier niveau de la maîtrise PNC



Position dans l'organisation



Dimensions / Caractéristiques

Effectif total : de 2 à 11 hôtesses et stewards.

Budget :

Interlocuteurs principaux : Hôtesses et Stewards, Chefs de cabine Principaux, Encadrement

Position managériale : Effectif encadré / Dispersion géographique

Caractéristiques :

L'emploi s'exerce selon l'affectation, sur court, moyen ou long trajet.

Les activités sol et vol sont définies par des règles contractuelles en fonction de l'affectation et peuvent conduire à travailler les nuits, les week-ends et les jours fériés.

Les variations climatiques, les décalages horaires et le travail en atmosphère pressurisée et climatisée font partie des spécificités qui caractérisent l'activité des personnels navigants commerciaux.

Le port de l'uniforme est obligatoire.



Contexte / Enjeux

- Dans un marché fortement concurrentiel, les compagnies aériennes de premier niveau doivent s'adapter en permanence, afin d'offrir une Qualité de service irréprochable dans un champ de contraintes liées prioritairement à La Sécurité et à la Sûreté.
- Le Chef de Cabine a la responsabilité de s'informer sur les enjeux et la stratégie de l'entreprise, de les intégrer et d'apporter des réponses à ses équipes et aux clients.
- Ayant un contact privilégié et prolongé avec la clientèle, le Chef de Cabine est un acteur clé dans la réussite du projet d'Entreprise en matière de personnalisation de la relation attentionnée au Client et dans la fidélisation de notre clientèle.
- L'activité du Chef de Cabine impacte (ou peut impacter) la Sécurité des vols. A ce titre, ses actions s'inscrivent dans le cadre du Système de Gestion de la Sécurité (SGS) mis en place par l'entreprise.
- La Sécurité Santé au Travail (SST) est l'un des axes prioritaires de l'entreprise, dans lequel l'action du manager s'inscrit afin de contribuer à l'atteinte de ses objectifs en matière de Sécurité au Travail.

Principales Activités

Domaine SMI :

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Performance Opérationnelle | <input checked="" type="checkbox"/> Sécurité Alimentaire |
| <input checked="" type="checkbox"/> Environnement & DD | <input checked="" type="checkbox"/> Santé Sécurité au Travail |
| <input checked="" type="checkbox"/> Qualité Client | <input checked="" type="checkbox"/> Sûreté |
| <input checked="" type="checkbox"/> Système de Management intégré | <input checked="" type="checkbox"/> Sécurité des Vols |

Activités

Anime une équipe d'Hôtesse et de Stewards dans le respect du projet d'Entreprise :

- est responsable par délégation du Commandant de Bord et du Chef de Cabine Principal (sur Long-Courrier) de la Sécurité et de la Sûreté en cabine, ainsi que de la qualité de service offerte aux clients,
- respecte les dispositions du règlement intérieur et les instructions données par la hiérarchie ainsi que les procédures de travail définies par notes de service ou manuels techniques,
- mobilise l'ensemble de l'équipage autour de la Sécurité et de la Sûreté,
- garantit le respect des normes applicables en matière de Sécurité au Travail,
- favorise la coopération entre l'équipage PNC et les différents partenaires du vol, notamment pour contribuer au respect de la ponctualité
- fait travailler ensemble des collaborateurs dans le respect de la diversité de chacun, donne les directives et les consignes de travail, veille à leur application,



Principales Activités (suite)

- accompagne, développe les compétences de ses collaborateurs en assurant un suivi régulier et une validation systématique de leur performance individuelle et de la performance collective,
- garantit le respect des normes de présentation et de maintien pour lui-même et son équipe
- prend en compte les retours clients en particulier via les e-Scores managériaux, mobilise son équipe d'Hôtesse et de Stewards autour de la relation attentionnée en s'appuyant sur les supports existants
- encourage la prise d'initiatives, valorise l' « oser » et les réussites commerciales
- observe son équipe, formalise des retours écrits sur la performance de ses collaborateurs
- sollicite les remontées d'informations de la part des Hôtesse et Stewards
- en collaboration avec le Chef de Cabine Principal, réalise des retours ponctuels sur les PCB saisonniers (sur LC),
- porte attention à ses collaborateurs durant toute la mission.

Organise le bon déroulement de l'activité commerciale :

- garantit à nos clients la qualité de service décrite dans les référentiels Entreprise,
- personnalise la relation client par des comportements attentionnés et adaptés aux différentes typologies clientèles,
- assure la promotion des produits commerciaux et des offres payantes du groupe AF/KL et de l'alliance SKYTEAM,
- rend compte et fait des retours d'informations vers sa hiérarchie et les services concernés.
- s'assure de la satisfaction client en s'appuyant sur les supports mis à sa disposition (boucle courte, boucle longue), en fait une restitution régulière aux équipes.

Finalités (Principaux résultats permanents attendus du poste)

- Garantir, le niveau de Sécurité des vols et de Sûreté défini par l'Entreprise, pendant toute la mission vol.
- Garantir dans le respect de la ponctualité, de la réglementation le bon déroulement de la mission.
- Participer activement au renforcement de la chaîne managériale.
- Mobiliser les équipes en permanence autour de la satisfaction client.
- Contribuer à la professionnalisation de ses équipes en gérant avec pertinence les ressources de celles-ci et en effectuant des retours formalisés auprès de la hiérarchie si nécessaire.
- Garantir la sécurité et l'intégrité physique et morale des personnes placées sous sa responsabilité.
- Le Chef de Cabine doit veiller à la bonne application des procédures ayant un impact sur la Sécurité des vols notamment dans la remontée des informations issues de l'exploitation à travers les différents canaux existants



Chef de Cabine Principal

Titulaire du poste :

Environ 600 Chefs de Cabine
Principaux

Responsable hiérarchique:

Instructeur PNC

**Résumé de la mission
générale du poste**

Dans le cadre de la politique commerciale définie par la Direction Générale, les Unités de vol, le Marketing et dans le respect des Engagements de l'entreprise en matière de Sécurité, Sûreté, Commercial, le Chef de Cabine Principal :

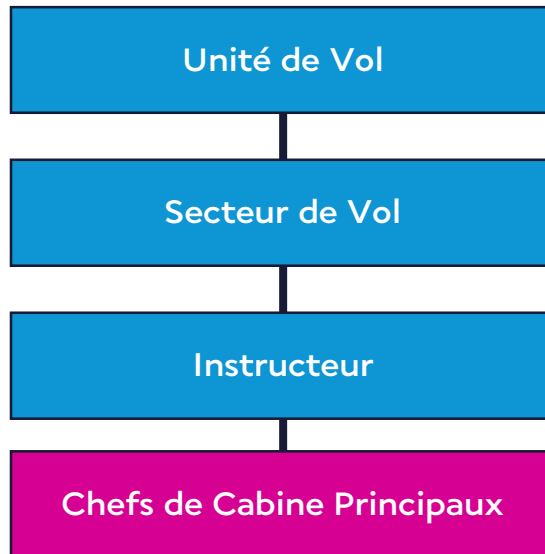
- est rattaché à la Direction Générale du Service en Vol, au sein d'une Unité de vol et d'un secteur PNC, sous la responsabilité directe d'un Instructeur,
- encadre et anime en vol une équipe de Chefs de Cabine, d'Hôtesse et de Stewards,
- veille durant toute la durée du vol à la sécurité et la sûreté des passagers,
- anticipe les attentes clients en matière de confort et de bien-être,
- se porte garant de la satisfaction des clients,
- s'appuie sur les indicateurs managériaux pour mobiliser son équipe, impulser une relation de proximité et une démarche commerciale ciblée visant à fidéliser et à favoriser le ré-achat des clients

Dans le cadre de sa mission il rend compte au Commandant de bord.

L'emploi Chef de Cabine Principal est le plus haut niveau de la maîtrise PNC.



Position dans l'organisation



Dimensions / Caractéristiques

Effectif total : 1 à 2 Chefs de Cabine et 7 à 11 hôtesses et stewards

Interlocuteurs principaux : Chefs de cabine, Hôtesses et Stewards, Encadrement

Position managériale : Effectif encadré / Dispersion géographique

Caractéristiques :

L'emploi s'exerce uniquement sur les avions gros porteurs et principalement sur des longs trajets.

Les activités sol et vol sont définies par des règles contractuelles en fonction de l'affectation et peuvent conduire à travailler les nuits, les week-ends et les jours fériés.

Les variations climatiques, les décalages horaires et le travail en atmosphère pressurisée et climatisée font partie des spécificités qui caractérisent l'activité des personnels navigants commerciaux.

Le port de l'uniforme est obligatoire.



Contexte / Enjeux

- Dans un marché fortement concurrentiel, les compagnies aériennes de premier niveau doivent s'adapter en permanence, afin d'offrir une qualité de service irréprochable dans un champ de contraintes lié prioritairement à la Sécurité et à la Sûreté.
- Le Chef de Cabine Principal a la responsabilité de s'informer sur les enjeux et la stratégie de l'entreprise, de les intégrer et d'apporter des réponses à ses équipes et aux clients.
- Ayant un contact privilégié et prolongé avec la clientèle, le Chef de Cabine Principal est un acteur clé dans la réussite du projet d'Entreprise en matière de personnalisation de la relation attentionnée et dans la fidélisation de notre clientèle.
- L'activité du Chef de Cabine Principal impacte (ou peut impacter) la Sécurité des vols. A ce titre, ses actions s'inscrivent dans le cadre du Système de Gestion de la Sécurité (SGS) mis en place par l'entreprise.
- La Sécurité Santé au Travail (SST) est l'un des axes prioritaires de l'entreprise, dans lequel l'action du manager s'inscrit afin de contribuer à l'atteinte de ses objectifs en la matière.

Principales Activités

Domaine SMI :

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Performance Opérationnelle | <input checked="" type="checkbox"/> Sécurité Alimentaire |
| <input checked="" type="checkbox"/> Environnement & DD | <input checked="" type="checkbox"/> Santé Sécurité au Travail |
| <input checked="" type="checkbox"/> Qualité Client | <input checked="" type="checkbox"/> Sûreté |
| <input checked="" type="checkbox"/> Système de Management intégré | <input checked="" type="checkbox"/> Sécurité des Vols |

Activités

Anime une équipe de maîtrises, d'hôtesse et de stewards dans le respect du projet d'Entreprise

- est responsable, par délégation du Commandant de Bord, de la Sécurité et de la Sûreté en cabine, ainsi que de la qualité de service offerte aux clients,
- respecte les dispositions du règlement intérieur et les instructions données par la hiérarchie ainsi que les procédures de travail définies par notes de service ou manuels techniques,
- mobilise ses Chefs de Cabine et l'ensemble de l'équipage autour de la Sécurité et de la Sûreté,
- garantit le respect des normes applicables en matière de Sécurité au Travail,
- favorise la coopération entre l'équipage PNC et les différents partenaires du vol, notamment pour contribuer au respect de la ponctualité,
- fait travailler ensemble des collaborateurs dans le respect de la diversité de chacun,
- donne les directives et les consignes de travail, veille à leur application,



Principales Activités (suite)

- accompagne, développe les compétences de ses collaborateurs en assurant un suivi régulier et une validation systématique de leur performance individuelle et de la performance collective,
- garantit le respect des normes de présentation et de maintien pour lui-même et son équipe,
- prend en compte les retours clients en particulier via les e-Scores managériaux, mobilise ses Chefs de cabine autour de la relation attentionnée en s'appuyant sur les supports existants,
- encourage la prise d'initiatives, valorise l'« oser » et les réussites commerciales,
- observe son équipe, formalise des retours écrits sur la performance de ses collaborateurs,
- favorise et supervise les écrits de ses Chefs de cabine,
- réalise ou fait réaliser des retours ponctuels sur les PCB saisonniers,
- porte attention à ses collaborateurs durant toute la mission.

Organise le bon déroulement de l'activité commerciale :

- garantit à nos clients la qualité de service décrite dans les référentiels Entreprise,
- personnalise la relation client par des comportements attentionnés et adaptés aux différentes typologies clientèles,
- assure la promotion des produits commerciaux et des offres payantes du groupe AF/KL et de l'alliance SKYTEAM,
- rend compte et fait des retours d'information vers sa hiérarchie et les services concernés,
- s'assure de la satisfaction client en s'appuyant sur les supports mis à sa disposition (boucle courte, boucle longue), en fait une restitution régulière aux équipes.

Finalités (Principaux résultats permanents attendus du poste)

- Garantir le niveau de Sécurité des vols et de Sûreté défini par l'Entreprise, pendant toute la mission vol.
- Garantir dans le respect de la ponctualité, de la réglementation le bon déroulement de la mission.
- Participer activement au renforcement de la chaîne managériale.
- Mobiliser les équipes en permanence autour de la satisfaction client.
- Contribuer à la professionnalisation de ses équipes en gérant avec pertinence les ressources de celles-ci et en effectuant des retours formalisés auprès de la hiérarchie si nécessaire.
- Garantir la sécurité et l'intégrité physique et morale des personnes placées sous sa responsabilité.
- Le Chef de Cabine Principal doit veiller à la bonne application des procédures ayant un impact sur la Sécurité des vols notamment dans la remontée des informations issues de l'exploitation à travers les différents canaux existants.



Instructeur/Instructrice en secteur de vol

Titulaire du poste :

Cadre PNC groupe 1

Responsable hiérarchique:

Responsable du secteur de vol

**Résumé de la mission
générale du poste**

Dans le cadre de la politique de Sécurité, Sûreté, SST, Commerciale et Ressources humaines définie par l'Entreprise et des objectifs des unités de vol, l'instructeur/instructrice par délégation du/de la Responsable de Secteur, assure la responsabilité managériale d'un groupe de PNC.

Il/elle accompagne, fédère, responsabilise, développe les compétences de chacun, mobilise ses équipes autour de la performance opérationnelle et de l'évolution du métier de PNC, tout ceci afin de garantir la satisfaction des clients. Il/elle démultiplie la politique Sécurité/ Sûreté/Santé et Qualité de Vie au Travail et en assure une veille permanente..

Il/elle contribue au retour d'image vers ces PNC ainsi qu'à la détection des potentiels. Par l'analyse des diverses remontées d'informations et aux indicateurs chiffrés, il/elle évalue la performance de ses équipes, et entreprend toute action nécessaire pour développer leurs compétences ou les valoriser. Il/elle adapte ses actions d'accompagnement en fonction des besoins (divers et variés) des PNC. Il/elle supervise les CCP et leurs différentes missions.

Il/elle contribue à la sélection des managers, et participe à leur formation et accompagnement.

L'ensemble de ses activités est porté dans le cadre du Projet d'Entreprise, en prenant en compte les enjeux économiques et sociaux.



Position dans l'organisation

Responsable Unité de Vol

Responsable de Secteur de Vol

Instructeur de Secteur de Vol

Chefs de Cabine Principaux
Chefs de Cabine
Hôtesse/ Stewards

Dimensions / Caractéristiques

7 à 8 instructeurs en secteur de vol LC
4 secteurs de vol par unité de vol LC
3 à 6 instructeurs sur CC et MC
2 unités Longs Courrier, 1 unité Court et Moyen Courrier

Interlocuteurs principaux : Pôle RRH, Pôle Sécurité des Vols, Correspondant Client, Ecole du service en vol, instructeurs des autres secteurs et unités de vol.

Position hiérarchique : cible d'environ 165 PNC par instructeur en secteur de vol dont environ 10 CCP et 25 CC sur LC, 35 CC sur CMC, 125 HST.

Lien managérial : ensemble des PNC du secteur (entre 1155 et 1300 PNC)



Contexte / Enjeux

- Activité mixte vol et sol
- Management d'une population nomade véhiculant fortement l'image de l'Entreprise
- Accompagnement des maîtrises dans la mise en place d'un management favorisant :
 - l'initiative,
 - la posture de Manager Coach,
 - la contribution à la détection de potentiel des HST,
 - la contribution à la remontée d'information,
- Il/elle contribue à la mise en place d'un management participatif.
- Il/elle assure une veille sociale.
- Il/elle favorise l'adhésion des PNC aux projets d'entreprise ainsi qu'aux référentiels et Accords en prenant en compte la Qualité de Vie au Travail
- Il/elle participe au développement de la culture de la sécurité des vols, notamment grâce au positionnement de la ligne managériale.
- Il/elle S'inscrit dans le Système de Management de la Sécurité (SMS) mis en place par l'Entreprise.
- La sécurité au travail est un des axes prioritaires de l'Entreprise dans lequel l'action du Manager s'inscrit.
- La performance économique est intégrée dans ses actions
- La simplification est recherchée dans ses domaines d'activité.

Principales Activités

Domaine SMI :

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Performance Opérationnelle | <input checked="" type="checkbox"/> Sécurité Alimentaire |
| <input checked="" type="checkbox"/> Environnement & DD | <input checked="" type="checkbox"/> Santé Sécurité au Travail |
| <input checked="" type="checkbox"/> Qualité Client | <input checked="" type="checkbox"/> Sûreté |
| <input checked="" type="checkbox"/> Système de Management intégré | <input checked="" type="checkbox"/> Sécurité des Vols |

Management et formation

Analyser les profils, les points forts et les axes de progrès en tenant compte de l'ensemble des éléments du dossier professionnel des PNC dont il a la responsabilité. Prioriser les actions en fonction de cette analyse : CCP, CC, HST en écart positif ou négatif, souhait d'évolution professionnelle de la part du PNC, ...

Réaliser les entretiens d'évaluation et entretiens de développement professionnel des PNC.

Orienter et coordonner la réalisation des plans d'actions de développement de compétences individuels ou collectifs.

Animer des journées de formation commerciale.

Participer à des journées de sélection maîtrises et assure des débriefings.

Optimiser l'élaboration de son TDS en fonction des besoins de l'Entreprise, de l'équilibrage des tâches à effectuer et des objectifs managériaux fixés par le RDS,

Contribuer à la mutualisation des activités du secteur.



Principales Activités (suite)

Communication et accompagnement du changement

Gérer l'information et favoriser une dynamique de communication interactive avec son effectif. S'appuyer sur ses CC/P pour relayer la communication.

Assurer une activité sur le circuit départ en tant que manager de proximité et agir en interface avec les autres services.

Apporter son expertise PNC

Apporter au PNC un éclairage sur l'actualité de l'Entreprise en mettant en perspective les diverses sources d'information et en donnant le sens des décisions.

Contribuer à la veille sociale continue, ainsi qu'à une veille active dans les domaines de la Sécurité des vols, sécurité au travail, sûreté, méthodes et services, ... en relayant les informations montantes et descendantes.

Amélioration continue

Contribuer à la démarche d'innovation en proposant des pistes d'amélioration ou de simplification.

Accompagner les propositions des PNC en les aidant à les formuler et les approfondir, les valoriser.

Recueillir et analyser les retours clients, PNC et services transverses.

Traiter les écarts en vol comme au sol, au niveau individuel ainsi qu'au niveau systémique (partage de bonnes pratiques pour les écarts positifs, précisions documentation ou communication générale si besoin pour les écarts négatifs).

Actualisation des connaissances et compétences

Actualiser régulièrement ses connaissances métier et Entreprise

Etre acteur de son propre parcours professionnel et suivre toute formation susceptible d'élargir son champ de compétences en accord avec sa hiérarchie.

S'inscrire dans une dynamique de mobilité

Management et formation en vol :

Assurer une activité vol conformément aux objectifs définis par la Direction du Service en Vol (apport à la ligne, vols de formation et validation, vols test, collaboration avec les escales, vols mission ...).

Sur les vols en mission, prioriser le coaching des CCP sur LC et des CC sur CMC.

Contribuer au développement des compétences à bord, notamment dans le cadre des évolutions du métier et des produits et services.

Observer la mise en pratique des compétences particulières (relais) dans le cadre de la détection de potentiel et les intégrer dans le dossier professionnel.

Finalités (Principaux résultats permanents attendus du poste)

- Contribuer au maintien d'un haut niveau de SV et développer une culture de sécurité
- Contribuer à l'amélioration de la satisfaction clients et de la performance opérationnelle.
- Accompagner et contribuer à la mise en place des axes de l'ambition RH et de l'Expérience Salarié. Veiller au respect de la sécurité des vols, de la sûreté et de la santé et sécurité au travail ainsi qu'au développement de la conscience du risque dans son périmètre d'activité

