



CCP/CC
HST

Priorités

IS.ZC
Sylvie Clerel
Véronique Mercandalli

Table des matières

A Priorités CCP / CC	3
1 Leadership CCP/CC	3
2 Coopération CCP/CC.....	5
3 Développement des autres CCP/CC.....	7
4 Performance CCP/CC.....	8
5 Agilité CCP/CC	10
B Priorités HST	13
1 Positionnement HST	13
2 Coopération HST	15
3 Développement des autres HST	16
4 Performance HST	17
5 Agilité HST	18

Priorités



CCP/CC

A Priorités CCP / CC	3
1 Leadership CCP/CC	3
2 Coopération CCP/CC.....	5
3 Développement des autres CCP/CC.....	7
4 Performance CCP/CC.....	8
5 Agilité CCP/CC	10

A Priorités CCP / CC

1 Leadership CCP/CC

1 - Est juste et exemplaire.	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter et faire respecter les règles (Sécurité des Vols/Sûreté/ SST / Règlement Intérieur, Accords Collectifs, Livret des Services, Manuel des règles de port, Chartes ...) • se porter garant de la ponctualité • S'appliquer à lui-même les exigences qu'il a vis-à-vis de ses collaborateurs Exemples : formaliser les ERC, promouvoir les offres... • Traiter chacun avec équité et homogénéité (accorder la même attention, la même disponibilité, le même traitement pour chaque membre de l'équipe), respecter la QVT • Adopter un comportement, des propos et une tenue adaptés en toute circonstance
2 - S'engage avec courage en ayant le sens de la situation auprès de ses collaborateurs et clients.	<ul style="list-style-type: none"> • Argumenter, agir en conservant le sens du client • Tenir compte du contexte • Se monter solidaire des décisions de l'Entreprise • Se montrer solidaire de ses collaborateurs • Soutenir et encourager ses équipes
3- Entraîne par son attitude positive.	<ul style="list-style-type: none"> • Se montrer enthousiaste, impulser une dynamique instructive, générer de l'enthousiasme (Pilotes, maîtrises, HST) • Impulser/soutenir l'empowerment
4- Comprend les enjeux pour son activité, les démultiplie à son équipe et favorise l'adhésion.	<ul style="list-style-type: none"> • Etre capable d'expliquer un changement en montrant le bénéfice pour l'Entreprise (+ valeur économique/ Client /SV/SST/Sûreté....) • S'appuyer sur des retours de satisfaction client (boucle courte, e-score managériaux) pour mobiliser son équipe sur la mission • Savoir-faire un lien entre les projets/décisions de l'entreprise et la mobilisation d'équipe • Se montrer partenaire des décisions de l'entreprise

5- S'exprime avec aisance à l'écrit comme à l'oral	<ul style="list-style-type: none"> • Structurer son discours, s'adapter à son auditoire • Superviser les écrits de ses collaborateurs, rédiger de façon concise, pertinente, factuelle • S'approprier les termes techniques (ACL) et les annonces en Anglais
6- Fait preuve d'écoute, d'humilité et d'empathie afin de créer un climat de confiance favorisant la remise en question (expression des idées, doutes, erreurs, dysfonctionnements...).	<ul style="list-style-type: none"> • Créer un espace d'échange lors des pré-briefings/briefing/veilles • Favoriser la remontée d'infos en encourageant l'expression de ses collaborateurs. Pratiquer l'écoute active, savoir se remettre en question • Solliciter un retour d'image de son équipe, des pilotes • Se montrer attentif à son équipe et adapter l'organisation du travail en fonction du contexte (entraide, gestion de la fatigue, tour de repas, contrôle mutuel..) • Ne pas stigmatiser l'erreur • Prendre le temps d'écoute • Savoir apprendre de ses collaborateurs • S'accorder le droit à l'erreur (REX/Just and Fair...)

2 Coopération CCP/CC

1- Favorise la coopération au sein de son équipe et entre les équipes.	<ul style="list-style-type: none"> • Accepter et intégrer les contraintes des différents acteurs (Pilotes/PS/PNC/Services) • En vol, impulser l'entraide au sein d'une même Cabine et entre les différentes Cabines • Démontrer une attitude constructive et attentionnée : responsabiliser, s'appuyer sur les ressources de chacun (solliciter les relais métier pour partage des informations en équipage) • Faire preuve de bienveillance auprès de sa hiérarchie et de ses collègues
2- Recadre si besoin.	<ul style="list-style-type: none"> • Exprimer les attentes de l'Entreprise de manière claire et simple lorsqu'une distorsion est constatée • Soutenir son équipe Maîtrise/HST
3- Régule et apaise les tensions en cas de conflits individuels ou collectifs.	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas prendre partie, trouver des compromis, agir pour désamorcer (PAX, PN, PS) • Apaiser par une attitude d'ouverture et un dialogue. • Faire preuve de diplomatie
4- Accepte et fait accepter la diversité.	<ul style="list-style-type: none"> • Se positionner contre les apriori et la discrimination • Capitaliser sur la complémentarité • Partager les valeurs • Accepter des approches et des points de vue différents • Impulser la transmission et le partage des savoirs • Faciliter l'intégration des nouveaux embauchés (PS/PN, ALT, PCB...)
5- Fait travailler ensemble des interlocuteurs d'horizons différents.	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte les spécificités de chacun pour dynamiser une équipe (expérience sol, expérience autre compagnie aérienne, expérience extra professionnelle....) • Faciliter les échanges entre les populations PS/PNC/Pilotes
6- Accompagne la mise en œuvre des projets auprès des équipes	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les projets en cours, donner des informations concrètes (produit, outil métier...) et apporter un soutien pédagogique si nécessaire. (LabEmpowerment, digital, ERC, programme FB, Gift for care, continuité client...) • Assurer un suivi de la mise en œuvre du projet • Suivre les objectifs fixés, valoriser, donner du sens • Contribuer à la performance économique (promouvoir les options payantes et les offres complémentaires)

7- Relais positivement les informations.

- Tenir des propos positifs et motivants sur les orientations de l'Entreprise
- Expliquer les orientations, donner du sens par rapport aux actions terrain
- Se montrer partenaire de l'entreprise auprès des clients

3 Développement des autres CCP/CC

1 -Entretient une relation attentionnée avec ses collègues, collaborateurs et clients.	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser un climat de confiance • Se montrer attentif aux équipes et aux collaborateurs (préserver la QVT) • Se montrer proactif par rapport aux clients
2 -Soutient au quotidien ses équipes.	<ul style="list-style-type: none"> • Valoriser les initiatives et « l'oser » • Se placer en support de son équipe Maîtrise/HST
3-Donne du feedback constructif.	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des retours d'image réguliers et argumentés à chaque CC/HST en s'appuyant sur des observations concrètes en lien avec les compétences métier et les retours client • S'assurer que chacun des CC effectue un retour d'image à chaque membre de son équipe • Identifier le niveau d'autonomie du PNC • Faire preuve d'oser dire avec tact, justesse et diplomatie • Relever les points d'attention
4 -Met en valeur les contributions	<ul style="list-style-type: none"> • Valoriser individuellement/collectivement les pratiques exemplaires des PNC qui participent à la performance de l'équipe et de l'entreprise • Encourager les actions commerciales (ERC, Gift for Care, LabEmpowerment options payantes, surclassement, initiatives spontanées) • Identifier et valoriser les relais métier, les langues parlées • Favoriser le partage des connaissances / compétences • Remonter par écrit les suggestions
5- Accompagnement individuel métier, formation, détection de potentiel....	<ul style="list-style-type: none"> • A bord, coacher ses équipes, accompagner les pratiques métier • Favoriser les retours écrits par ses CC/HST • Faire preuve de pédagogie pour favoriser la montée en compétence de chacun • Favoriser le feed-back (promouvoir les outils digitaux : retours via fonctionnalités du Cabinpad ...)
6 -Identifie les forces et points de progrès de chacun.	<ul style="list-style-type: none"> • Développer sa capacité à observer et celle de son équipe Maîtrise • Observer les membres de son équipe, verbaliser les points positifs et les axes de développement • Formaliser des retours vers le secteur lorsqu'un PNC démontre des capacités « au-dessus de sa fiche de poste » dans des domaines précis ou pour toute(s) pratique(s) professionnelle(s) en deçà de sa fiche de poste

4 Performance CCP/CC

1- Fixe les objectifs et les évalue avec objectivité et courage	<ul style="list-style-type: none"> • Exprimer clairement ses attentes au pré-briefing/briefing. Fixer des objectifs concrets et contextuels au(x) CC/HST. • S'assurer du niveau de compétence et de compréhension des équipes pour le suivi des objectifs • Faire un retour factuel (s'appuyer sur les retours boucle courte, ponctualité, PAC...) quel que soit le niveau de la performance collective et individuelle
2 - Prend les décisions opérationnelles pour son périmètre.	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte le contexte, l'analyser avec recul et décider • Gérer les priorités
3 - Agit en prenant en compte les objectifs (économique, social, client ...)	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer les enjeux économiques, commerciaux, réglementaires et humains avant de prendre sa décision • Prendre en compte les attentes et les retours des clients pour manager son équipe
4 - Fait respecter les règles et les procédures.	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître, savoir expliquer, donner du sens aux règles et procédures (ex : conscience du risque) • Se montrer exemplaire et rigoureux dans la connaissance et l'application des procédures Sécurité/Sûreté. Respecter et fait respecter tous les référentiels relatifs à son activité (Accord Collectif, Règlement Intérieur, Chartes, SST, Manuel des règles de port, Livret des Services...) • Démultiplier et appliquer les différents plans d'action (SV, produit, clients)
5 - Est pragmatique, efficace	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel au bon sens et à sa connaissance métier pour rechercher des solutions pratiques et adéquates. • Traiter de façon adaptée toute insatisfaction client, minimiser l'impact négatif par une recherche de solutions concrètes. • Faire appliquer les méthodes de service, les adapter si nécessaire en fonction du bénéfice client
6 - Ose responsabiliser	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer du niveau de compétence de chacun avant de déléguer • Décliner les moyens • Déléguer sur un principe de confiance. • Superviser/valoriser
7 - Encourage la prise d'initiative vis-à-vis du client.	<ul style="list-style-type: none"> • Favoriser toute démarche commerciale spontanée, en intégrant la perception client.(ERC, FB, continuité clients...) • Participer à l'enchantement client, impulser cet élan auprès de ses équipes (LabEmpowerment, prises d'initiatives, Gift for Care...)

8 - Met en situation, confie des responsabilités et missions (ponctuelles ou pérennes) à ses collaborateurs.

- Confier des actions ciblées pour développer le savoir-faire et/ou le savoir-être de ses collaborateurs
- S'appuyer sur les CC/HST pour améliorer la performance individuelle et collective de l'équipe (confier des actions ciblées en phase avec les objectifs fixés)

5 Agilité CCP/CC

1- Assimile rapidement les informations nouvelles.	<ul style="list-style-type: none"> • S'informer de l'actualité de l'Entreprise, l'intégrer à son activité au quotidien • Se tenir informé des changements de l'entreprise, des produits et services
2 - Gère les imprévus et s'adapte aux situations.	<ul style="list-style-type: none"> • Face aux aléas d'exploitation, rechercher des solutions concrètes en s'appuyant sur les interlocuteurs ciblés (Pilotes, PNC, PS et Services transverses) • Prendre en compte et gérer les dysfonctionnements (bagages, seating, produit...) • Gérer son stress, favoriser la prise de recul de ses collaborateurs, optimiser les ressources disponibles
3 - Est force de proposition.	<ul style="list-style-type: none"> • Au travers des différents canaux, faire des remontées d'information constructives et des propositions d'évolution (REX, CR, CSR... Cabin ...) • S'adapter au contexte, l'exploiter et proposer des actions concrètes (SV, SST et Client) • Prendre des initiatives pour enchanter le client • Oser et proposer des suggestions d'amélioration à l'entreprise (DIP)
4 - Se met à niveau des évolutions de son métier.	<ul style="list-style-type: none"> • S'informer régulièrement de toute nouveauté relative à son périmètre d'activité • Développer son autonomie pour rechercher les informations dans les supports digitaux de l'entreprise (iPN, Cabin Pad, Yammer...) • Mettre en œuvre les formations suivies (SV, commerciales...) • S'approprier les changements en cours, en faciliter la mise en œuvre
5 - Montre un désir d'apprendre et de progresser.	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de curiosité, intégrer les retours d'image et remettre ses pratiques en question • Faire preuve d'écoute et d'humilité dans ses pratiques professionnelles. • S'intéresser à de nouvelles formations (Mylearning, e-learning, MOOC, café culture client, VAE ..), capitaliser sur le contenu

Priorités



HST

B Priorités HST	13
1 Positionnement HST	13
2 Coopération HST	15
3 Développement des autres HST	16
4 Performance HST	17
5 Agilité HST	18

B Priorités HST

1 Positionnement HST

1- Est exemplaire.	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les règles (Sécurité des vols, Sûreté, SST, Règlement intérieur, Accord Collectif, Livret des Services, Manuel des règles de port...) • Contribuer au respect de la ponctualité • Répondre soi-même aux exigences et aux attentes qu'il a vis-à-vis de ses collègues (entraide, respect de l'autre, collaboration...) • Adopter un comportement, des propos et une tenue adaptés en toute circonstance
2 - S'engage avec courage en ayant le sens de la situation auprès de ses collègues et clients.	<ul style="list-style-type: none"> • Etre capable d'argumenter et d'agir en conservant le sens du client • Tenir compte du contexte • Etre solidaire de ses collègues de travail, de sa hiérarchie et de l'entreprise
3- Entraîne par son attitude positive.	<ul style="list-style-type: none"> • Se montrer enthousiaste, dynamique
4- Comprend les enjeux pour son activité et favorise l'adhésion.	<ul style="list-style-type: none"> • Etre capable de mettre en œuvre les changements concernant son activité en intégrant le bénéfice pour l'Entreprise (+ valeur économique/ Client /SV/SST/Sûreté....) • Connaître les indicateurs de satisfaction (NPS, boucles courtes) • Se montrer partenaire des décisions de l'entreprise
5- S'exprime avec aisance à l'écrit comme à l'oral	<ul style="list-style-type: none"> • En cas d'échange ou de prise de parole, démontrer une capacité à structurer son discours • Adapter son rédactionnel au document concerné (ERC avec commentaires, Continuité Client...) • Effectuer spontanément des remontées d'information précises, factuelles, vers la Maîtrise ou sur les supports de REX à sa disposition • Réaliser avec aisance les annonces Français/Anglais/autres langues
6- Fait preuve d'écoute, d'humilité et d'empathie afin de contribuer à la mise en place d'un climat de	<ul style="list-style-type: none"> • Savoir se remettre en question • Prendre le temps d'écouter • Savoir apprendre de ses collègues et de sa hiérarchie • Prendre du recul en situation complexe • Proposer des suggestions lors des briefings/veilles

confiance, sait se remettre en question (expression des idées , doutes, erreurs, dysfonctionnements...).

- Accorder à soi-même et aux autres le droit à l'erreur (REX/Just and Fair...)

2 Coopération HST

1- Favorise la coopération entre PNC.	<ul style="list-style-type: none"> • Accepter et intégrer les contraintes des différents acteurs • En vol, participer à l'entraide au sein d'une même Cabine et entre les différentes Cabines • Faire preuve de bienveillance auprès de sa hiérarchie et de ses collègues • Faire preuve de souplesse (attribution de poste, tour de veille...)
2- Accompagne si besoin.	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter son soutien à ses collègues • Faire preuve de bienveillance dans sa communication
3- Contribue à l'apaisement des tensions en cas de conflits individuels ou collectifs.	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas prendre partie, trouver des compromis, agir pour désamorcer (PAX, PN, PS)
4- Accepte et fait accepter la diversité.	<ul style="list-style-type: none"> • Ecarter les apriori et la discrimination • Faciliter l'intégration des nouveaux embauchés (PS/PN, ALT, PCB, CDD...) • Partager les valeurs • Accepter des approches et des points de vue différents
5- Travaille avec des interlocuteurs d'horizons différents.	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer les spécificités de chacun dans son activité • Travailler en bonne collaboration avec les partenaires du vol (Pilotes, PNC et PS)
6- Accompagne la mise en œuvre des projets auprès de ses pairs.	<ul style="list-style-type: none"> • S'approprier les projets en cours, partager des informations concrètes (produit, outil métier...) et apporter un soutien pédagogique si nécessaire • Participer à la mise en œuvre du projet • Contribuer à la performance économique (Promouvoir les options payantes et les offres complémentaires)
7- Relais positivement les informations.	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir des propos constructifs sur les projets de l'Entreprise • Se montrer partenaire de l'entreprise en toutes circonstances

3 Développement des autres HST

1- Entretient une relation attentionnée avec ses collègues, sa hiérarchie et les clients.	<ul style="list-style-type: none"> • Se montrer bienveillant (e), porter attention à l'autre • Participer à un climat de confiance • Se montrer proactif par rapport aux clients
2- Soutient au quotidien ses collègues.	<ul style="list-style-type: none"> • Se placer en support de ses pairs • Partager ses bonnes pratiques • Apporter spontanément son aide dans une dynamique de progression
3- Effectue un feed-back	<ul style="list-style-type: none"> • Partager son accompagnement avec les CCP/CC et apporter des conseils pour progresser : PCB, ALT, CDD, PNC en mobilité, retour absence longue durée... • Valoriser les pratiques métiers de ses pairs
4- Accompagnement individuel métier, formation...	<ul style="list-style-type: none"> • Partager ses connaissances et son expertise, faire preuve de pédagogie si nécessaire

4 Performance HST

1 - Agit dans son périmètre d'activité.	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en compte le contexte • Analyser les situations • Anticiper, se montrer pro-actif
2 - Agit en prenant en compte les objectifs fixés (économique, social, client ...)	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux objectifs fixés par l'entreprise (indicateurs SV, SST, clients...) • Contribuer à l'atteinte des objectifs fixés le CCP/CC • Tenir compte des attentes et des retours client • Intégrer les contraintes de ponctualité dans la gestion de son activité • Intégrer des notions de coûts liés à son activité
3 - Respecte les règles et les procédures.	<ul style="list-style-type: none"> • Se montrer exemplaire et rigoureux dans la connaissance et l'application des procédures Sécurité, Sûreté (prescriptions, recommandations) • Respecter tous les référentiels relatifs à son activité (Accord Collectif, Règlement Intérieur, Chartes, SST, Manuel des règles de port, Livret des Services...)
4 - Est pragmatique, efficace	<ul style="list-style-type: none"> • Faire appel au bon sens et à sa connaissance métier pour rechercher des solutions pratiques et adéquates • Traiter de façon adaptée toute insatisfaction client, minimiser l'impact négatif par une recherche de solutions concrètes
5 - Prend des initiatives vis-à-vis du client.	<ul style="list-style-type: none"> • Entreprendre toute démarche commerciale spontanée, en intégrant la perception client (ERC, FB, continuité client ...) • Participer à l'enchantement client (initiatives spontanées, LabEmpowerment...) • Oser prendre des initiatives pour générer de la satisfaction client (Gift for Care) • Exploite son potentiel linguistique

5 Agilité HST

1- Assimile rapidement les informations nouvelles.	<ul style="list-style-type: none"> • S'informer de l'actualité de l'Entreprise, l'intégrer à son activité au quotidien
2 - Gère les imprévus et s'adapte aux situations.	<ul style="list-style-type: none"> • Face aux aléas, rechercher des solutions en s'appuyant sur ses collègues de travail et sur sa hiérarchie • Prendre en compte et gérer les dysfonctionnements (bagages, seating, produit...)
3 - Est force de proposition.	<ul style="list-style-type: none"> • Au travers des différents canaux, faire des remontées d'informations constructives et des propositions d'évolution. (REX, contribution au Cabin Report...) • S'adapter au contexte, l'exploiter et proposer des actions concrètes (SV, SST et Client...) • Oser et proposer des suggestions d'amélioration à l'entreprise (DIP)
4 - Se met à niveau des évolutions de son métier.	<ul style="list-style-type: none"> • S'informer régulièrement de toute nouveauté relative à son périmètre d'activité • Mettre en œuvre les formations suivies • Développer son autonomie pour rechercher les informations dans les supports digitaux de l'entreprise (iPN, Cabin Pad, Yammer...) • S'approprier les changements en cours, en faciliter la mise en œuvre
5 - Montre un désir d'apprendre et de progresser.	<ul style="list-style-type: none"> • Faire preuve de curiosité, intégrer les retours d'image et remettre ses pratiques en question • Faire preuve d'écoute et d'humilité dans ses pratiques professionnelles • S'intéresser à de nouvelles formations (Mylearning, e-learning, MOOC, café culture client, VAE ..), capitaliser sur le contenu

