

# MISSIONS PNC



## SOMMAIRE

Relais  
Manifex

Relais CiRP  
Coordinateur

Relais  
Observateur  
SV

Relais Produit  
MC

Relais PSV

Relais Produit  
LC

Relais Tuteur

Relais Sûreté

Relais AFCA

Relais GAIN

Relais  
PerfOps

Relais QVT

Relais C.A.S

Relais SST

Relais  
Communication

Relais Phoenix

Relais  
Crew Line

Relais PMR

Relais Key User  
CabinPAD

Relais PSY



# 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.
- Discretion.

## 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.



# Relais méthodes et services produit vol long courrier

## CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Méthodes et Services –  
Produit vol long courrier IS.GS  
Durée : 4 ans renouvelable par  
accord tacite  
Population : CCP/CC/HOT/  
STW.  
Rythme Sol : très 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.

## ACTIVITÉS

- 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

## APTITUDES ET VALEURS RECHERCHÉES

- Curiosité
- Réflexion
- Sens critique
- Construction
- Adaptabilité
- Ouverture d'esprit
- Collaboration
- Engouement pour les produits et services en vol
- Sens client

## RECRUTEMENT

Sur volontariat du PNC auprès du service concerné et/ou de son unité de vol Mail à l'Instructeur et au service concerné (mail.relaisproduit.lc@airfrance.fr)





# 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, débriefer 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

## COMPÉTENCES

- 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.





# AFCA

## CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Air France Crew Academy (AFCA) **OW** de la Direction de la Formation des équipages sécurité sauvetage à la Direction de la Formation Opérationnelle. Durée : 3 ans, renouvelable une fois par accord mutuel.

Population : CCP/CC/HOT/STW. 3 ans min. dans la fonction PNC AF. Aucune suspension ou ajournement depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Pas plus de 4FC (GEN et/ou avions) depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019

Rythme Sol : régulier en moyenne 5 jours toutes les 4 à 8 semaines, avec possibilité de programmation de journées isolées en fonction des besoins du service

Rythme Vol : régulier, min 92% d'activité, TAF non éligible

## MISSION

- Dans le cadre du Système de Management de la Sécurité, le Relais métier AFCA participe au développement du professionnalisme des PNC, transmet les valeurs de la culture sécurité et participe au développement des compétences CRM.
- Dans le cadre de la réglementation en vigueur, il contribue à la réalisation des contrôles réglementaires des compétences PNC (réglementarité) et à l'accompagnement pédagogique des stagiaires en difficulté.

## ACTIVITES

**Animer des sessions de formation pour maintenir et/ou initier les compétences des PNC :**

- Préparer les sessions de formation
- Instruire et former aux connaissances pratiques et théoriques dans le respect des objectifs et conformément aux exigences réglementaires
- Entraîner les Personnels Navigants sur les équipements mis à disposition à l'AFCA
- Informer des dysfonctionnements équipements pédagogiques s'il y a lieu en rédigeant des rapports
- Entretenir et améliorer ses connaissances pédagogiques, théoriques, pratiques, techniques et réglementaires

**Animer les formations CRM (CC CRM trainer, mission réglementaire déposée dans l'Air OPS ORO CC115) seul ou en co-animation avec un Pilote, FC CRM Trainer :**

- Porter au travers du comportement et de l'attitude, les valeurs de la démarche Facteurs Humains et les compétences CRM.
- Superviser et assurer les contrôles réglementaires du PNC avec briefing/debriefing associés
- Participer à des groupes de travail en relation avec la SV et les facteurs humains (EDS, forums SV, etc.)
- Assurer des missions de coordination, d'accompagnement SV en lien avec le service réglementation/Niveau Professionnel PNC
- Assurer la permanence téléphonique sur les sujets techniques et réglementaires

**Assurer la coordination opérationnelle des activités relatives au pôle réglementation**

- Participer à l'analyse et au traitement des écarts générés lors de stages réglementaires ou QSV
- Accompagner les PNC en difficulté SV afin de répondre au niveau d'exigence attendu
- 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

## COMPÉTENCES

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

## FORMATION

- Initiale CRM : 5 jours réglementaires fondamentaux FH + 1 jour techniques d'animation
- Modules CRM : 5 jours
- Récurrente CRM : 2 jours/an
- Initiale Sécurité Sauvetage/avions : 1 mois
- Récurrente Sécurité Sauvetage/avions : 2 ou 3 jours
- Réglementarité et Niv Pro : 2,5
- Récurrentes Niv Pro : ½ journée/an

## RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence.
2. Après accord managérial, envoi lettre de motivation à OA.TV (Odette Kane Auger et Nathalie Mulard) + copie à OA.PF NP (mail.reglementaritepnc) et instructeur de référence.
3. Entretien avec OA.TV/OA.PFNP



# 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 qui fait suivre au service concerné).
3. Entretien.
4. Prospection : Via secteur de vol.



# 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 Relais Métier S.S.T est un vecteur de communication auprès de ses collègues PNC des messages liés à la Santé et Sécurité au travail dans le cadre de la prévention des risques liés au métier :
- 1 Identifie son rôle
  - 2 Accepte un certain niveau de disponibilité convenu (Animation de stages, vols tests, Forums, participation à des groupes de travail, tournage vidéo etc..) Pour cela, il est encadré par le Conseil Santé et Sécurité au Travail qui assure sa montée en compétence et le tient informé des nouveautés et priorités. Le Relais Métier SST est identifié par le code « S » sur les listes équipages.

## COMPETENCES

- Dynamisme, réactivité, disponibilité et force de proposition sont les compétences requises pour assurer une mission de Relais Métier SST.
- Un bon sens pédagogique et des qualités relationnelles sont par ailleurs nécessaires afin d'accompagner les bonnes pratiques et les nouveautés auprès des équipages.
- Les interventions lors de la mission ou à l'occasion des Forums demandent une bonne aisance 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 et donne du sens aux messages de prévention (Oalgies, 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 Relais Métier SST, groupes de travail, etc.)

## RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur référent
2. Lettre de motivation (instructeur référent + service concerné)
3. Entretien avec le Conseil Management S.S.T
4. Prospection : Via secteur de vol



# Phoenix

## CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

PopuLation : CCP/CC/HST  
Rythme Sol : occasionnel.

## 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 coeur 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).

## ACTIVITÉS

- 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 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.

## 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



# PMR

## CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : IS SWRC  
Durée : 3 ans renouvelable par accord mutuel  
Population : CCP / CC / HOT / STW  
Rythme Sol : Occasionnel, sur proposition du service et volontariat du PNC  
Rythme Vol : Occasionnel, sur proposition du service et volontariat du PNC

## MISSION

L'accueil de nos clients en situation de handicap est une priorité de l'entreprise en termes de RSE  
Les règlements nationaux, européens et internationaux imposent aux compagnies aériennes opérant sur certains territoires de tout mettre en œuvre afin d'assurer aux personnes en situation de handicap une assistance adaptée durant leur voyage et ainsi leur offrir la meilleure expérience de voyage.  
Certains personnels de l'entreprise ont une sensibilité particulière sur le sujet du handicap et souhaitent mettre à profit leurs connaissances afin d'aider leurs collègues à mieux entrer en relation avec notre clientèle PMR.  
Cette mission a pour objectif de permettre aux relais métier PMR de partager leurs connaissances sur le sujet du handicap avec leurs collègues PNC et Pilotes, et lors de leurs missions vol, être au premier plan de l'accueil de nos clients PMR.

## COMPETENCES

- Intérêt pour le client
- Sensibilité pour le handicap
- Ouverture d'esprit
- Connaissances des différentes situations de handicap
- Capacité de communication
- Bienveillance
- Humilité et sensibilité
- Envie de transmettre

## RECRUTEMENT

1. Campagne ponctuelle via IPN
2. Echange PNC avec instructeur de référence.

## ACTIVITES

- Dans le respect des différents mémos ayant trait au client et aux différentes attentes de l'entreprise en terme d'accueil et de services à nos clients, dans le respect des impératifs de sécurité des vols et de sûreté, offrir à nos clients PMR la meilleure expérience de voyage.
- Acculturer les PNC et Pilotes aux bonnes pratiques
- Relayer les nouveautés en termes d'évolution de process
- Remonter les dysfonctionnements afin d'échanger avec la communauté de RM
- Faire vivre le groupe Yammer

## FORMATION/ INFORMATION

Participation / animation du groupe privé Yammer pour diffusion d'informations à partager avec tous les participants du groupe en coordination avec des experts des différentes entités concernées par le transport des PMR. (SV, Client, PerfOps, Hub...)



# Key User CabinPAD

## CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Projets et Innovation (IS.EQ.IS)  
Durée : 2 ans, renouvelable  
Population : CCP/CC/HST  
Rythme Sol : occasionnel  
Rythme Vol : occasionnel

## MISSION

Dans un contexte d'évolution constante, tant dans les domaines métier (Clients, Opérations/PerfOPS, Produit&Services, Sécurité, Sureté, SST, managériaux, documentaire...) que technologique, le Key User CabinPAD :

- Apporte son expertise métier PNC sur les outils, fonctionnalités et procédures
- Contribue aux nouveaux projets
- Est force de proposition quant aux améliorations possibles
- Est acteur dans la conduite du changement

## COMPETENCES

- Créativité
- Sens critique et constructif
- Ouverture d'esprit, curiosité
- Force de proposition
- Capacités de communication
- Sens pédagogique
- Forte sensibilité pour les sujets Client et forte appétence pour les actions Commerciales

NB : le Key-User CabinPAD n'est pas forcément un expert en outil informatique

## ACTIVITES

- Participe, sur validation Planning, aux ateliers Key User organisés tous les trimestres (immobilisation planning) pour:
  - ◆ partager sur la situation actuelle, les évolutions et projets en cours
  - ◆ identifier des axes d'améliorations
  - ◆ contribuer à la construction des outils et procédures de demain
- Peut participer à des forums ou des actions de communication (vidéo, ...)
- Participe activement aux Retours d'Expérience et aux tests des nouveautés
- Formalise ses retours (réponses aux questionnaires, ...)
- Lors de ses vols, démultiplie les consignes et bonnes pratiques auprès de ses collègues
- En tant que CC/HST, peut intervenir au briefing sur sollicitation du CCP/CC
- Démonstre son intérêt par ses actions lors de ses vols (porte et déploie le PAC Client, effectue des upgrades si CC/P LC, communications TA360 si CC/P, actions commerciales...)

## RECRUTEMENT

1. Echange PNC avec instructeur de référence
2. Lettre de motivation à adresser à l'instructeur de référence + service concerné (IS.EQ.IS)
3. Entretien avec le service concerné (IS.EQ.IS)
4. Prospection : offre de mission + démarche individuelle



# PSV

## CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Pôle RH/QVT.IS.MS.WT  
Durée : 3 ans, renouvelable  
Population : CAD/CCP/CC/HOT/STW  
Rythme Sol : occasionnel

## MISSION

Suite au vécu d'un événement marquant par un PNC lors d'une mission (vol/base/escale), un PSV ou Peer Support Volunteer peut-être déclenché par un Coordinateur du CIRP (Critical Incidence Response Program) pour prendre contact avec un PNC impacté soit à titre individuel soit à titre collectif. En fonction de sa disponibilité, le PSV déclenché s'engage à prendre contact avec le PNC identifié pour lui proposer une écoute et un échange personnalisés dans une relation de pair à pair, en toute confidentialité.

## ACTIVITES

- Proposer une écoute bienveillante, neutre et professionnelle à un PNC (de même grade si possible)
- Se rendre disponible pour un ou plusieurs déclenchements
- Garantir une totale confidentialité des échanges
- Respecter la charte de convention de confidentialité et la lettre d'engagement.
- En mission, communiquer auprès des équipages sur le rôle du CIRP

## COMPETENCES

- Ecoute attentive
- Empathie
- Autonomie
- Relation de confiance
- Confidentialité
- Neutralité
- Humilité
- Prise de recul
- Connaissance de soi

## FORMATION

- Formation initiale : 4 jours
- Refresh annuel animé par les coordinateurs PSV

## RECRUTEMENT

1. Prospection : via mémo PNC
2. Lettre de motivation (instructeur de référence + Pôle RH.QVT)
3. Entretien



# GAIN

## CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Pôle RH/QVT.IS.MS.WT  
Durée : 3 ans minimum (renouvelable ; préavis de 3 mois d'une des deux parties.)  
Population : CCP/CC/HOT/STW. TA 80% maximum Rythme Sol : ponctuel (selon la demande/les besoins du service) Rythme Vol : ponctuel (selon la demande/les besoins du service)

## MISSION

- Dans le cadre du Système du Management de la Sécurité des vols et de la Qualité de vie au travail, accompagner le PNC en situation de difficulté professionnelle lors d'entretiens en face à face en s'appuyant sur des outils inspirés des théories comportementales et cognitives (GAIN : Gestion de l'Accompagnement Individuel du Personnel Navigant)
- Co-construire : aider le PNC dans la recherche d'une solution à ses difficultés, le rendre acteur de son parcours
- Respecter un cadre neutre et confidentiel (hors hiérarchie)

## COMPETENCES

- Ecoute active
- Aisance relationnelle
- Connaissance de soi
- Autonomie
- Confidentialité, devoir de réserve
- Empathie, bienveillance, humilité
- Esprit d'analyse et de synthèse
- Aptitudes pédagogiques

## RECRUTEMENT

1. Prospection via secteur de vol.
2. Lettre de motivation (instructeur de référence et pôle RH/QVT).
3. Entretien de sélection.

\*\*\* Particularités Fiche Mission Coordinateur GAIN

### Mission/Activité

- Organiser l'activité et le fonctionnement du groupe de relais GAIN PNC, assurer leur formation et leur suivi
- Assurer une coordination avec le dispositif GAIN Pilote, sous la responsabilité du RH PNC en charge de l'accompagnement individualisé du PNC
- Déterminer les indicateurs de suivi d'activité, assurer leur suivi et transmission
- Promouvoir le programme en interne et en externe

## ACTIVITES

- Accompagner le PNC en situation de difficulté professionnelle lors d'entretien(s) de pair à pair conformément à la charte établie et à la formation dispensée
- Déterminer conjointement le contenu et la durée de l'accompagnement pédagogique en fonction du profil et des besoins exprimés
- Apporter un soutien professionnel et humain nécessaire à un PNC, l'aider à déterminer les stratégies possibles pour comprendre et dépasser ses difficultés non techniques (difficulté d'affirmation de soi, de gestion du stress..)
- Accompagner le PNC lors d'un vol si nécessaire
- Collaborer, être un relais de communication auprès des services transverses
- Intervenir lors de stages de formation, en Division de vols : démultiplier les objectifs de la mission, plébisciter GAIN en se portant garant de ses valeurs
- Se montrer force de proposition dans l'évolution de l'organisation et du fonctionnement de GAIN

## FORMATION

- Formation initiale aux fondamentaux FH/ CRM/ Théories Cognitives et Comportementales
- Refresh annuel de connaissances GAIN PNC/ Pilotes





# COMMUNICATION

## CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : La Com'PNC / PP.IN.IS  
Durée : 3 ans minimum (au-delà en fonction des besoins du service d'une des deux parties)  
Population : CCP/CC/HOT/STW  
Rythme Sol : occasionnel Rythme  
Vol : occasionnel

## MISSION

- Accompagne et communique sur les projets de la Com'PNC
- Adopte une démarche participative liée aux canaux et actions de communication PNC
- Propose des sujets, des évolutions ou des nouveaux contenus et formats de communication

## ACTIVITES

- Participe activement et initie des discussions au sein du groupe Yammer Relais Com' (Feedbacks sur le fond et la forme)
- S'implique dans l'organisation et participe à des événementiels organisés par la Com'PNC
- Participe en tant qu'acteur, vlogueur ou photographe aux tournages de vidéos, podcasts ou d'événements destinés à l'interne

## COMPETENCES

- Créativité et curiosité
- Bonne expression orale et écrite
- Rigueur
- Goût pour l'échange et l'apprentissage
- Sens de l'initiative et de l'animation
- Connaissance de l'histoire et des valeurs du monde PNC
- Bonne compréhension de la stratégie de l'entreprise et de l'actualité de l'industrie de l'aérien
- Appétence pour les sujets communication
- Connaissance et utilisation des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Youtube, Twitter, Tik Tok...)
- Maîtrise des outils de communication de l'entreprise (L'Accent News PNC, Intralignes, Yammer...)
- Un intérêt pour la photo, la vidéo, l'écriture, le podcast, le vlog... est un plus

## RECRUTEMENT

1. prospection via email et actu PNC dans l'Accent News PNC
2. Candidature et questionnaire à remplir sous Forms
3. Entretien éventuel (téléphonique ou en présentiel)
4. Echange entre la Com'PNC et l'instructeur de référence





# Relais PSY

## CARACTERISTIQUES DE LA MISSION

Service : Pôle RH/QVT.IS.MS.WT  
Durée : 3 ans renouvelable  
Population : CAD/CCP/CC/HOT/STW  
Rythme sol : Occasionnel

## MISSION

Faire partie intégrante du Pôle Accompagnement Individualisé du PNC et du dispositif pluridisciplinaire  
En appui de compétences psychologiques universitaires, un PNC Relais Psychologique peut être contacté par l'entreprise pour intervenir et offrir une écoute professionnelle à un PNC en difficulté personnelle pouvant impacter le domaine professionnel.  
L'échange personnalisé se situe dans une relation de pair à pair, dans une stricte confidentialité.

## COMPETENCES

- Titres universitaires en Psychologie ou certification de formation
- Ecoute
- Empathie
- Autonomie
- Relation de confiance
- Confidentialité
- Neutralité
- Humilité
- Prise de recul
- Connaissance de soi

## ACTIVITES

- Réaliser des entretiens individualisés, soit à distance, soit en présentiel
- Garantir une totale confidentialité des échanges
- Respecter la charte de confidentialité et la déontologie appliquée par les psychologues

## FORMATION

Formation initiale universitaire ou certifiante  
Refresh annuel coanimé par le/la Conseiller(ère) QVT/, le Médecin Psychiatre de l'entreprise

## SUPERVISION

Interne par le Médecin Psychiatre de l'entreprise/ la Psychologue et Conseillère QVT

## ORGANISATION

Lien fonctionnel avec le/la Responsable des Relais Métiers Psychologiques et Conseiller (ère QVT)/, lien organisationnel avec le/la Responsable du Pôle Accompagnement Individualisé du PNC

## RECRUTEMENT

- 1 - Prospection ciblée
- 2 - Lettre de motivation (instructeur de référence + Conseiller(ère) QVT+ Responsable du Pôle Accompagnement Individualisé PNC)
- 3 - Entretien