



*professional*  
**flight attendants**

Schweizerische Organisation Berufsprüfungen Flight Attendants  
Organisation Suisse des Examens Professionnels Flight Attendants  
Organizzazione Svizzera Esami Professionali Flight Attendants

**DIRECTIVES 2025**

relatives à l'examen professionnel de

**CABIN CREW MEMBER AVEC BREVET FÉDÉRAL**

Une analyse sérieuse de la matière ainsi que du déroulement de l'examen est nécessaire au préalable. De plus, de très bonnes compétences linguistiques dans la langue de l'examen sont requises.

## Table des matières

<b>1. Introduction</b>	<b>1</b>
1.1. Objectif	1
1.2. Organe responsable	1
1.3. Secrétariat d'examen	1
1.4. Lieu de juridiction	1
<b>2. Organisation de l'examen</b>	<b>2</b>
2.1. Publication	2
2.2. Dates et lieux d'examen	2
2.3. Inscription	2
2.4. Frais	2
2.4.1. Taxes d'examen	2
2.4.2. Assurances	3
2.5. Admission à l'examen	3
2.5.1. Conditions	3
2.5.2. Calcul des années d'expérience professionnelle	4
2.5.3. Compensation des inégalités	4
2.5.4. Littérature pour l'étude individuelle	4
<b>3. Examen et évaluation</b>	<b>5</b>
3.1. Généralités	5
3.2. Etendue de l'examen	5
3.3. Epreuves	6
3.3.1. Domaine A « Passagers »	6
3.3.2. Domaine B « Collaboration »	27
3.3.3. Domaine C « Autogestion »	29
3.4. Procédure de recours	34
<b>4. Entrée en vigueur et validité</b>	<b>34</b>
<b>5. Ediction</b>	<b>34</b>
<b>6. Annexes</b>	<b>35</b>
6.1. Règlement 2020	35
6.2. Publication 2025	47
6.3. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	49
6.4. Niveaux d'exigences A à E	50

## 1. INTRODUCTION

### 1.1. Objectif

Conformément au ch. 2.21, let. a, du règlement d'examen du 08.07.2020 régissant l'octroi du brevet fédéral de Cabin Crew Member (CCM), la commission d'examen arrête les présentes directives relatives audit règlement.

Les directives font partie intégrante du règlement qu'elles commentent et expliquent. Elles sont arrêtées par la commission d'examen, qui les examine périodiquement et les adapte si nécessaire. Elles sont portées à la connaissance du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) en tant que complément au règlement d'examen.

Les présentes directives reposent sur les bases légales suivantes :

- Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle (LFPr), et
- Ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr).

Elles fournissent une information complète aux candidat-e-s, aux expert-e-s aux examens ainsi qu'aux prestataires de cours préparatoires.

### 1.2. Organe responsable

Conformément au ch. 1.31 du règlement d'examen, l'Organisation Suisse des Examens Professionnels Flight Attendants SOBFA est l'organe responsable.

### 1.3. Secrétariat d'examen

Pour toute question concernant l'examen fédéral de Cabin Crew Member (CCM), veuillez-vous adresser au secrétariat d'examen :

Secrétariat d'examen SOBFA  
Dorfstrasse 29a  
CH-8302 Kloten

Courriel : [info@sobfa.ch](mailto:info@sobfa.ch)

Site web: [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch)

Rappel téléphonique sur demande via le formulaire de contact sur le site web.

### 1.4 Le lieu de juridiction

Le lieu de juridiction est Kloten.

\* Pour faciliter la lecture du document, le masculin peut être utilisé pour désigner les deux sexes.

## 2. ORGANISATION DE L'EXAMEN

### 2.1. Publication

L'examen professionnel est publié par la commission d'examen cinq mois au moins avant le début des épreuves sur le site internet de l'organe responsable [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch).

La publication incombe au secrétariat d'examen désigné au ch. 1.3 des présentes directives.

### 2.2. Dates et lieux d'examen

Les délais concernant

- L'inscription à l'examen,
- La remise des documents nécessaires pour l'admission,
- La notification de la décision d'admission,
- Le paiement de la taxe d'examen,
- La remise du rapport d'expérience comportant une partie de réflexion,
- La remise des demandes de récusation,

Ainsi que les dates des épreuves sont publiés sur le site internet du secrétariat d'examen de la SOBFA.

Le secrétariat d'examen de la SOBFA remet la convocation à l'examen aux candidat-e-s personnellement.

Les lieux d'examen sont indiqués sur le formulaire d'inscription et les convocations précisent les informations correspondantes.

### 2.3. Inscription

Un examen sera proposé en 2025.

L'inscription se fait en trois parties sur la page web [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch) :

**Partie 1** : le candidat crée un login personnel.

**Partie 2** : dès que le candidat dispose de tous les documents nécessaires à l'admission, l'étape suivante consiste à payer les frais d'inscription.

**Partie 3** : le candidat télécharge tous les documents nécessaires dans la zone de login personnelle, après quoi ils sont vérifiés par le comité d'examen et le candidat est admis ou rejeté en fonction des critères d'admission.

### 2.4. Frais

#### 2.4.1. Taxes d'examen

La taxe d'examen ainsi que les règles de remboursement en cas d'interruption de l'examen sont fixées par la commission d'examen.

La taxe d'examen est due dès que l'admission à l'examen est confirmée. Un report de paiement ou un paiement échelonné doivent être convenus à l'avance. L'expiration du délai de paiement entraîne des frais d'annulation et la perte de la place d'examen.

Un retrait conformément au ch. 4.22 du règlement d'examen entraîne les frais d'annulation mentionnés ci-dessous. En cas de motif valable après le début de l'examen, les frais d'examen seront remboursés

après déduction des frais encourus. Comme la plupart des frais ont déjà été engagés à ce moment-là, le remboursement est généralement minime. **Les frais d'inscription ne sont en aucun cas remboursés.**

Examen 3 mars 2025	
Démission	Frais d'annulation
10 novembre 2024 - 8 décembre 2024	CHF 300.-
9. Dezember 2024 - 5. Januar 2025	CHF 500.-
6 janvier 2025 - 3 mars 2025	CHF 1'300.-

#### 2.4.2. Assurances

Il incombe aux candidat·e·s de s'assurer contre les risques (accident, maladie, responsabilité civile, etc.).

## 2.5. Admission à l'examen

### 2.5.1. Conditions

Conformément au ch. 3.3 du règlement d'examen, sont admis à l'examen les candidat·e·s qui

- a) possèdent un certificat fédéral de capacité, un certificat de maturité ou une qualification équivalente;
- b) peuvent justifier d'au moins deux années de pratique en tant que Cabin Crew Member;
- c) disposent d'un diplôme d'anglais de niveau B2 (CEF R).

La SOBFA reconnaît **exclusivement** les certificats suivants pour l'admission à l'examen professionnel :

#### i) IELTS

Note globale d'au moins 5.0

#### ii) ETS TOEFL iBT

score total d'au moins 72 et

note minimale de 20 pour la section 'Speaking' du test.

iii) **Cambridge Assessment English**

B2 First  
C1 Advanced  
C2 Proficiency  
B2 Business Vantage  
C1 Business Higher

- iv) Pour les candidat·e·s des pays anglophones ou les candidat·e·s qui ont suivi leur formation secondaire ou professionnelle **entièrement** en anglais, il est possible de renoncer à cette attestation, selon la décision de la commission d'examen.

Si aucun diplôme de langue n'a été obtenu, la SOBFA recommande les [examens Cambridge](#) ou [TOEFL](#) en raison de la vaste offre disponible en Suisse.

### 2.5.2. Calcul des années d'expérience professionnelle

La commission d'examen définit la pratique professionnelle requise pour l'admission à l'examen comme suit :

- La pratique professionnelle requise se rapporte au travail en tant que Cabin Crew Member et a été acquise auprès d'une ou plusieurs compagnies aériennes reconnues par l'AESA ;
- Les durées exigées se réfèrent à une occupation à temps plein (100 %) ; en cas d'emploi à temps partiel, la durée de la pratique requise est prolongée en conséquence ;
- Pour les indépendants : 180 vols court ou long-courriers ou 700 heures de vol long-courrier sont équivalents à un taux d'occupation à 100 % pendant une année.

Les candidat·e·s doivent fournir à temps et dans leur intégralité les justificatifs correspondants.

### 2.5.3. Compensation des inégalités

Les dispositions relatives à la compensation des inégalités frappant les candidat·e·s avec handicap, en particulier les troubles de l'apprentissage, sont publiées sur le site internet du SEFRI.

<https://www.sbf.admin.ch/sbf/fr/home/formation/fpc/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

### 2.5.4. Littérature pour l'étude individuelle

L'examen met l'accent sur les compétences opérationnelles des candidat·e·s (annexes 6.4 et 6.5). L'étude d'ouvrages spécialisés peut s'avérer utile en fonction de la situation personnelle. Il n'est toutefois pas question d'évaluer des connaissances selon des ouvrages imposés. Les "moyens auxiliaires" sont des objets qui peuvent être utilisés lors des examens.

### 3. EXAMEN ET ÉVALUATION

#### 3.1. Généralités

L'examen est orienté vers les compétences opérationnelles. Sont évaluées les compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales selon le profil de qualification de Cabin Crew Member avec brevet fédéral. Le profil de qualification est composé :

- du profil de la profession selon le ch. 1.2 du règlement d'examen,
- de la vue d'ensemble des compétences opérationnelles, et des niveaux d'exigences relatifs aux domaines de compétences opérationnelles A à E qui définissent les critères de performance.

L'examen est axé sur la pratique professionnelle dans des situations complexes et exigeantes, ainsi que sur l'approche et l'action faisant appel à plusieurs domaines de compétences opérationnelles. Un accent particulier est placé sur la mise en relation des domaines de compétences et sur la compétence de transfert dans des situations exigeantes du quotidien professionnel.

Pour satisfaire aux exigences de l'examen, les candidat-e-s doivent présenter la pratique professionnelle de façon claire, la justifier par des arguments logiques et la soumettre à une réflexion. A partir de là, ils/elles doivent en outre déduire des propositions d'amélioration et des solutions potentielles pour la pratique.

#### 3.2. Etendue de l'examen

L'examen comporte six épreuves dans les trois domaines d'examen « Passagers », « Collaboration » et « Autogestion ». L'examen dure huit heures au total. S'y ajoutent des devoirs en lien avec l'élaboration du rapport d'expérience avec partie de réflexion et la préparation de la présentation correspondante.

Epreuves	Forme d'examen	Durée	Pondération
<b>A Domaine Passagers</b>			
1	<i>Point d'appréciation 1.1:</i> Rapport d'expérience avec partie de réflexion	écrit	Elaboré préalablement 2
	<i>Point d'appréciation 1.2:</i> Présentation et entretien professionnel	orale	0,75 h 2
2	Santé et sécurité	écrit	2 h 1
3	Installations d'exercice	pratique	1,5 h 2
<b>B Domaine Collaboration</b>			
4	Collaboration oral	oral	1,5 h 2
5	Collaboration écrit	écrit	1,5 h 1
<b>C Domaine Autogestion</b>			
6	Gestion de cas	oral	0,75 h 1
<b>Total</b>			8 h

### 3.3. Epreuves

Les épreuves et les points d'appréciation selon le règlement d'examen sont décrits dans les tableaux ci-après. En complément, il existe une fiche descriptive pour les différentes épreuves et points d'appréciation, ainsi que des guides correspondants dans certaines épreuves.

#### 3.3.1. Domaine A « Passagers »

<b>Epreuve 1 : point d'appréciation 1.1: Rapport d'expérience avec partie de réflexion</b>	
<b>Tâche</b>	Dans un rapport d'expérience élaboré préalablement et comportant une partie de réflexion sur un exemple de cas choisi par les candidat-e-s, ceux-ci démontrent leurs compétences professionnelles ainsi que leurs compétences en matière de résolution de problèmes dans l'ensemble des domaines de compétences opérationnelles A à E. Le rapport d'expérience avec partie de réflexion comprend 6 à 8 pages A4 au maximum et doit être rédigé conformément aux prescriptions de format du guide de l'épreuve 1 correspondante.
<b>Point central</b>	Les candidat-e-s argumentent les liens pertinents pour la pratique entre le domaine de compétences opérationnelles B "accueil et prise en charge des passagers" et les autres domaines de compétences opérationnelles (A, C, D, E).
<b>Méthode</b>	Rapport écrit Les candidat-e-s sont libres dans le choix de leur exemple de cas.
<b>Échéance</b>	Pré-établi, à remettre uniquement sous forme de fichier PDF en le téléchargeant dans la zone de login sur <a href="http://www.sobfa.ch">www.sobfa.ch</a> au plus tard le 22.12.2024
<b>Littérature</b>	Cf. guide de l'épreuve 1
<b>Forme d'examen</b>	Cas pratique, rapport écrit
<b>Evaluation</b>	Grille d'évaluation avec points <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix de l'étude de cas</li> <li>• Liens entre les contenus des domaines de compétences opérationnelles</li> <li>• Compréhensibilité</li> <li>• Logique de la structure</li> <li>• Langue</li> <li>• Réflexion personnelle</li> </ul> Evaluation globale au moyen de notes pour le rapport d'expérience et la partie de réflexion. Les critères d'évaluation sont publiés dans le guide correspondant à l'épreuve 1 de l'examen.



<b>Epreuve 1 : point d'appréciation 1.2 : Présentation et entretien professionnel</b>	
<b>Tâche / contenu</b>	Dans la présentation qu'ils/elles ont préparée au préalable, les candidat·e·s résument le contenu et les principaux enseignements de leur rapport d'expérience avec partie de réflexion (position 1.1). Ils/elles sont libres dans le choix de la méthode de présentation (vidéoprojecteur, tableau de conférence à feuilles mobiles, discours libre, etc.). Les expert·e·s mènent ensuite un entretien professionnel en posant des questions sur le rapport d'expérience avec partie de réflexion ainsi que sur la présentation. Les questions peuvent porter aussi bien sur le contexte professionnel ou théorique, sur la procédure pratique du cas présenté que sur la réflexion sur le rôle professionnel.
<b>Point central</b>	Les candidat·e·s démontrent qu'ils/elles sont capables de se présenter avec assurance et compétence sous la pression du temps, et qu'ils/elles sont en mesure d'argumenter de manière professionnelle à différents niveaux d'abstraction, tout en répondant à des questions sur l'exemple de cas et en établissant des liens professionnels entre la théorie et la pratique. L'accent est mis sur les exigences du domaine de compétences opérationnelles B "accueil et prise en charge des passagers", qui sont mises en relation avec les autres domaines de compétences opérationnelles (A, C, D, E).
<b>Méthode</b>	Présentation orale, préparée à l'avance
<b>Durée</b>	45 minutes. Présentation : 15 minutes. Entretien professionnel : 30 minutes.
<b>Moyens auxiliaires</b>	Vidéoprojecteur, tableau de conférence à feuilles mobiles, matériel de présentation Cf. guide de l'épreuve 1.
<b>Forme d'examen</b>	Présentation et entretien professionnel
<b>Evaluation</b>	Grille d'évaluation avec points <ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentation cohérente pour répondre aux questions.</li> <li>• Logique dans la structure de la présentation</li> <li>• Technique de présentation et prise de parole en public</li> <li>• Gestion du temps</li> <li>• Réflexion personnelle</li> </ul> Évaluation globale au moyen de notes pour la présentation et l'entretien professionnel

L'évaluation s'effectue au moyen de notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen s'appliquent. Les notes des positions d'examen 1.1 et 1.2, pondérées à parts égales, donnent la note globale de l'épreuve 1 de l'examen. Pour réussir l'épreuve 1 de l'examen, il faut obtenir une note globale d'au moins 4.0. De plus, aucune des deux notes de position 1.1 et 1.2 ne doit être inférieure à 3.0. En cas de répétition de l'examen, l'ensemble de l'épreuve 1 doit être répétée. (Réf. ch 6.41)

## Guide des candidat·e·s Épreuve 1 de l'examen :

**Rapport d'expérience avec partie de réflexion (point d'appréciation 1.1) et  
Présentation orale avec entretien professionnel (point d'appréciation 1.2)**

## Contenu

### Point d'appréciation 1.1 : Rapport d'expérience avec partie de réflexion.....9

1. Thème et structure .....	9
1.1. Directives de format et remise .....	10
1.2. Structure du rapport d'expérience avec partie de réflexion .....	100
1.2.1. Introduction .....	11
1.2.2. Partie principale .....	111
1.2.3. Conclusion .....	111
1.2.4. Annexe .....	111
2. Procédure / méthode de travail .....	111
3. Evaluation point d'appréciation 1.1 .....	122
3.1. Critères d'évaluation pour le rapport d'expérience avec partie de réflexion .....	122

### Point d'appréciation 1.2 : Présentation orale et entretien professionnel.....144

4. Généralités .....	144
4.1. Apparence .....	144
4.2. Langue .....	144
4.3. Auditoire .....	144
4.4. Gestion du temps .....	14
5. Présentation .....	155
5.1. Utilisation de média .....	155
5.2. Mode de présentation .....	155
5.3. Contenu de la présentation / Conseils: .....	155
6. Entretien professionnel .....	166
7. Evaluation point d'appréciation 1.2 .....	166
7.1. Critères d'évaluation de la présentation orale et de l'entretien professionnel .....	166

## POINT D'APPRÉCIATION 1.1 : RAPPORT D'EXPÉRIENCE AVEC PARTIE DE RÉFLEXION

### 1. THÈME ET STRUCTURE

Avant l'examen, les candidat·e·s rédigent individuellement un rapport d'expérience et de réflexion. Ce rapport se réfère au domaine d'examen A "Passagers" du profil de qualification. Les candidat·e·s font ainsi preuve de compétences professionnelles et de résolution de problèmes dans **toutes les compétences opérationnelles**. L'accent est également mis sur la **capacité de réflexion** des candidat·e·s.

Le contenu doit décrire et analyser une **situation complexe de prise en charge de passagers**. Cette situation doit être issue de la **pratique professionnelle** du/de la candidat·e.

Le rapport d'expérience avec partie de réflexion se base sur les expériences faites au quotidien lors des vols en rapport avec tous les domaines de compétences opérationnelles :

- A) Sécurité à bord, médecine et santé
- B) Passagers
- C) Représentation de la compagnie aérienne
- D) Collaboration
- E) Autogestion

Cette épreuve met l'accent sur la pratique professionnelle dans des situations complexes et exigeantes ainsi que sur la réflexion et l'action transcendant les domaines de compétences opérationnelles. Une importance particulière est accordée à l'interconnexion des domaines de compétences et aux compétences de transfert dans des situations exigeantes du quotidien professionnel. Les compétences techniques et les compétences de résolution de problèmes dans l'encadrement et le service des passagers sont ainsi évaluées. Les candidat·e·s montrent comment les mesures de sécurité et de santé sont mises en œuvre dans de telles situations - sans pour autant négliger les obligations de représentation envers la compagnie aérienne et ses lignes de produits.

**En principe, l'analyse de la situation devrait inclure les points suivants :**

- La présentation de la situation et les mesures décrites pour la sécurité et la santé des passagers sont claires et compréhensibles.
- La situation ainsi que le propre rôle et les propres réactions sont perçus et analysés de manière différenciée.
- Un lien avec les concepts théoriques et les règlements choisis par les candidat·e·s est évident
- Le choix des mesures prises dans la situation est justifié
- La réflexion montre que les candidat·e·s connaissent et sont conscient·e·s de leurs propres valeurs et attitudes dans le contexte de la situation.

Pour satisfaire aux exigences de l'examen, la démarche professionnelle doit être présentée de manière compréhensible, justifiée par une logique spécialisée et faire l'objet d'une réflexion. De plus, une conclusion doit être tirée pour la pratique.

### 1.1. Directives de format et remise

Le rapport d'expérience avec partie de réflexion comprend au minimum 6 et au maximum 8 pages, sans compter la page de titre et l'annexe avec liste des sources. Les illustrations, tableaux, etc. insérés dans le texte courant ne sont pas comptabilisés dans le nombre de pages prescrit.

Les critères suivants s'appliquent au format :

- Taille du papier: A4
- Police de caractères : Arial oder Times New Roman
- Taille de la police: 11 pt, Titres principaux: 12 pt
- Interlignes: 1.5
- Alignement du texte : à gauche ou justifié
- Marges : 2.0cm ou 2.5cm (par défaut)

Le rapport doit être rédigé dans la langue de l'examen (d/f/i). Les termes techniques anglais ne doivent pas être traduits, mais éventuellement expliqués.

Le travail ne doit pas comporter d'erreurs grammaticales ou orthographiques. Il convient en particulier de veiller à une orthographe uniforme ainsi qu'à une formulation non genrée et/ou inclusive.

Comme il s'agit d'un rapport avec une partie de réflexion personnelle, l'écriture à la première personne est autorisée. Les formulations impersonnelles sont toutefois courantes, comme par exemple "On constate..." ou "On peut ainsi montrer...".

Le rapport d'expérience, y compris la partie réflexion, doit être soumis sous forme digitale, uniquement sous forme de fichier PDF, via le téléchargement sur le site [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch) avant le 22 décembre 2024. Avant de télécharger le rapport d'expérience, vous devez confirmer sur le site Web que vous avez rédigé le texte de manière autonome. Le fichier PDF doit être libellé comme suit : Nom, Prénom, SOBFA03.24 Exemple : Nom, Laura, SOBFA03.24 (ou SOBFA10.24 pour l'examen d'automne)

Le fichier PDF doit être libellé comme suit : Nom, Prénom, SOBFA03.24 Exemple : *Dupont, Marie, SOBFA203.24* (ou SOBFA10.24 pour l'examen en octobre)

Les rapports soumis après la date limite, les rapports libellés différemment ou dans un autre format de fichier ne seront pas acceptés. La SOBFA confirme la bonne réception des rapports transmis. Les candidat-e-s ne reçoivent pas d'exemplaire de leur rapport, la version numérique reste en possession de la commission d'examen.

### 1.2. Structure du rapport d'expérience avec partie de réflexion

Le rapport d'expérience doit être divisé selon les parties suivantes :

- Page de titre avec nom complet, adresse, titre du rapport, année de l'examen professionnel
- Table des matières
- Tous les éléments du rapport (introduction, partie principale, conclusion, annexe le cas échéant) : avec indication de la page.
- Annexe : les documents de base essentiels pour le travail (documents relatifs à l'organisation, concepts, règlements, etc. Ceux-ci doivent toutefois être présentés de manière succincte dans le rapport d'expérience lui-même, de sorte que le texte soit logique et compréhensible même sans consultation des annexes.

### 1.2.1. Introduction

L'introduction doit comporter les thèmes suivants :

- Brève description de la situation complexe de prise en charge
- Bref aperçu de la structure du rapport
- Importance de la situation complexe de prise en charge pour le travail pratique

### 1.2.2. Partie principale

La partie principale représente environ 60% à 80% du travail. Les actions dans la situation complexe de prise en charge proprement dite y sont présentées.

### 1.2.3. Conclusion

La conclusion/réflexion comprend les points suivants :

- Résumé des mesures prises et/ou des actions entreprises
- Autres aspects de la situation : défis non résolus, autres possibilités d'action ou issue non résolue de la situation
- Conclusions

### 1.2.4. Annexe

L'annexe consiste en une compilation de documents complémentaires tels que des illustrations, des statistiques, des diagrammes, etc. qui étaient pertinents lors de l'élaboration du rapport. Toutefois, même sans annexe, le rapport doit constituer une unité complète pour le/la lecteur-ctrice. Les annexes doivent être mentionnées dans le texte.

#### Répertoire des sources

Toutes les sources utilisées doivent être indiquées dans une liste résumée des sources. Il convient de veiller à un classement alphabétique. Une subdivision en illustrations, littérature, sources Internet, etc. est judicieuse. Il convient de veiller à l'uniformité des citations. Les figures, tableaux et autres représentations portent un titre dans le texte courant et doivent être numérotés (ex. "*Fig.1 Modèle de Shannon-Weaver*"). Cela permet de s'y référer sans problème dans le texte et dans la liste des sources. Tous les passages rédigés à l'aide de programmes d'intelligence artificielle (par exemple ChatGPT, etc.) doivent être signalés comme tels dans le rapport d'expérience.

#### Liste des abréviations/glossaire

Il est recommandé d'expliquer les abréviations non courantes dans une liste d'abréviations ou un glossaire. Les abréviations, en particulier lorsqu'elles sont peu connues, perturbent le flux de lecture. Il convient donc de les utiliser avec parcimonie et de les éviter en particulier dans les titres de chapitre. Outre la mention dans la liste des abréviations/le glossaire, les abréviations devraient être ajoutées entre parenthèses lors de la première mention (en toutes lettres) de l'expression. Par la suite, seule l'abréviation sera utilisée (exemple : "*Crew Safety Procedures Manual (CSPM)*").

Les abréviations courantes telles que "par exemple, etc., etc." ne doivent pas être spécialement indiquées comme abréviations. Les termes techniques non courants doivent être expliqués directement dans le texte.

## 2. PROCÉDURE / MÉTHODE DE TRAVAIL

En principe, la procédure suivante est recommandée :

- Recherche et sélection d'une situation complexe de prise en charge vécue à bord
- Création d'une table des matières
- Recherche de sources pertinentes, documentation spécialisée
- Classement du matériel pertinent
- Évaluation et structure du matériel
- Rédaction du texte
- Édition et correction du texte

Le choix de la situation complexe de prise en charge des passagers à laquelle réfléchir et les conclusions à tirer sont, par expérience, les étapes les plus difficiles et les plus importantes de tout le processus de reconnaissance. Le cas choisi permet de délimiter la profondeur et l'étendue du travail. En plus du cas, il est important de se faire une idée claire des conclusions. Il est judicieux de choisir un exemple de cas à partir duquel d'autres réflexions et idées peuvent être déduites. Il est souhaitable de recontextualiser l'étude de cas dans l'ensemble du quotidien professionnel d'un CCM (qui, comme chacun sait, va bien au-delà de la situation individuelle vécue).

## 3. ÉVALUATION DU POINT D'APPRÉCIATION 1.1

Le rapport d'expérience et la partie de réflexion sont évalués par deux expert·e·s. L'évaluation s'effectue au moyen de notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen s'appliquent.

### 3.1. Critères d'évaluation pour le rapport d'expérience avec partie de réflexion

#### **Choix de la situation complexe de prise en charge de passagers**

- Le choix est clairement justifié
- L'importance de la situation de défi pour le travail pratique est démontrée
- Se réfère aux domaines de compétences opérationnelles conformément aux directives.

#### **Structure et aspects formels**

- La structure est claire, logique et compréhensible
- Le volume est respecté
- La structure est sensée, la conception est appropriée

#### **Aspects linguistiques**

- Orthographe et ponctuation
- Grammaire
- L'expression linguistique est appropriée

### **Actions entreprises**

- Des liens sont établis entre les domaines de compétences opérationnelles A à E
- Le choix des actions entreprises dans la situation est justifié
- Les actions entreprises sont expliquées de manière claire
- La manière dont les préoccupations des passagers ont été prises en compte est expliquée
- Le traitement de la situation est approprié et adapté à la pratique

### **Référence aux modèles/règlements/prescriptions**

- Un lien est établi avec les principes fondamentaux en matière de communication et sécurité à bord
- Mise en relation de la théorie et de la pratique

### **Réflexion**

- Les réflexions personnelles sur les mesures prises pour la sécurité et la santé des personnes à bord sont logiquement fondées et présentent une certaine originalité.
- Des conclusions compréhensibles sont tirées pour la propre pratique professionnelle.
- Une réflexion critique est menée sur la propre approche de la situation
- Le propre rôle en tant que CCM dans la situation fait l'objet d'une réflexion critique

### **Alternatives, propositions d'amélioration et conséquences**

- Des propositions d'amélioration et des alternatives sont présentées
- Les erreurs sont reconnues
- Les conséquences pour les (futurs) actions personnelles à entreprendre sont mises évidence.

### **Sources**

- Volume et pertinence adéquats de la littérature et/ou des sources traitées
- Profondeur suffisante de la littérature utilisée

## POINT D'APPRÉCIATION 1.2 : PRÉSENTATION ORALE ET ENTRETIEN PROFESSIONNEL

### 4. GÉNÉRALITÉS

La présentation orale du rapport d'expérience avec partie de réflexion a lieu sur une seule journée d'examen. Les candidat·e·s présentent un résumé de leurs travaux écrits et exposent ce à quoi ils/elles se sont confronté·e·s pendant la phase de rédaction, ce sur quoi ils/elles ont réfléchi et ce qu'ils/elles ont appris.

Pour s'orienter, les questions clés suivantes peuvent être posées en premier lieu:

- Comment, quand, où, pourquoi (etc.) votre exemple de cas s'est-il présenté ?
- Quelle a été la tâche la plus complexe dans votre exemple de cas ?
- Quelle a été la tâche à accomplir en priorité dans votre exemple de cas ?
- Quelle a été la tâche la plus chronophage et comment s'est-elle articulée par rapport à l'issue de votre exemple de cas ?
- Quels enseignements en tirez-vous ?

#### 4.1. Apparence

Cette épreuve se déroule en uniforme.

#### 4.2. Langue

La présentation et l'entretien professionnel ont lieu dans la langue de l'examen dans laquelle le rapport a été rédigé (d/f/i). Il n'est cependant pas nécessaire de traduire les termes techniques anglais utilisés dans le quotidien professionnel, mais de pouvoir les expliquer sur demande des expert·e·s.

#### 4.3. Auditoire

L'auditoire se compose en principe de deux voire trois personnes. Ceux-ci sont:

- a) les deux expert·e·s qui ont évalué le rapport d'expérience
- b) le cas échéant, d'un membre de l'organe responsable/de la commission d'examen ou
- c) le cas échéant, d'un·e représentant·e du SEFRI

#### 4.4. Gestion du temps

Le temps imparti pour cette épreuve est de 45 minutes au total. Sur ce temps, 15 minutes doivent être consacrées à la présentation (+/- 2 minutes de tolérance), le reste du temps (30 minutes) étant réservé à l'entretien professionnel (questions des expert·e·s et discussion) qui suit directement. Le respect du temps imparti pendant la présentation incombe entièrement aux candidat·e·s. Les expert·e·s n'interviennent que dans des cas exceptionnels, en cas de dépassement ou de sous dépassement massif du temps imparti.



## 5. PRÉSENTATION

### 5.1. Utilisation de média

Les candidat·e·s disposent de 10 minutes avant la présentation pour s'installer dans la salle d'examen. L'utilisation de matériel de présentation et de médias n'est pas obligatoire, mais peut soutenir utilement la présentation. L'utilisation des supports visuels/techniques qui accompagnent la présentation doit être proportionnée. Les candidat·e·s sont libres de choisir les outils qu'ils/elles souhaitent utiliser. Ils peuvent faire preuve de créativité. La salle d'examen dispose d'un vidéoprojecteur, d'un adaptateur pour connecter son propre appareil (iPad ou ordinateur portable) et d'un tableau de conférence à feuilles mobiles. L'utilisation de moyens techniques est une source potentielle de difficultés pour la présentation orale : la responsabilité du bon fonctionnement des appareils techniques apportés par les candidat·e·s leur incombe.

### 5.2. Mode de présentation

La présentation est effectuée debout. Les notes/mots clés ou le texte du rapport sont autorisés comme aides. Il convient de veiller à un rapport approprié entre la lecture et la prise de parole libre.

### 5.3. Contenu de la présentation / Conseils :

La présentation vise à répondre aux questions directrices esquissées précédemment (paragraphe 4).

- **Les conseils suivants peuvent être précieux lors de l'élaboration de la présentation :**
  - Suscitez l'intérêt de l'auditoire dès le début de la présentation.
  - Notez qu'une présentation comporte généralement une trame et trois parties : Introduction / Accueil - Partie principale - Conclusion / Clôture
  - Parlez distinctement, de manière compréhensible et en utilisant des phrases claires.
  - Vous pouvez partir du principe que les deux expert·e·s ont lu en détail votre rapport d'expérience et sa partie de réflexion.
  - Dans votre présentation, résumez néanmoins vos principaux points, constatations et réflexions (personnelles)
  - Il est judicieux de se limiter à l'essentiel (les questions clés/les principaux enseignements de votre rapport).
  - Il est souhaitable de formuler un bilan pertinent.
  - Entraînez-vous au préalable à la présentation et vérifiez la clarté, la portée et l'impact visuel de votre matériel de présentation (si vous en avez). Cela vous permettra d'identifier les faiblesses dans la structure comme dans la gestion du temps et d'y remédier.

## 6. ENTRETIEN PROFESSIONNEL

La présentation est suivie d'un entretien professionnel. Pour celui-ci, les candidat·e·s sont prié·e·s de s'asseoir. Les expert·e·s mènent l'entretien professionnel. Un protocole est établi.

Au cours de l'entretien individuel, des questions seront posées sur la présentation et sur votre rapport d'expérience. Ces questions peuvent porter sur le contexte théorique, sur la méthode pratique ainsi que sur d'autres thèmes professionnels que vous avez mentionnés dans votre rapport d'expérience. En outre, l'entretien professionnel se base sur votre expérience professionnelle en tant que Cabin Crew Member et sur votre réflexion personnelle.

Un rôle actif dans l'entretien est également souhaité de la part des candidat·e·s : expliquez vos idées en détail et ne vous attendez pas à des questions fermées auxquelles il ne peut être répondu que par oui ou par non. Vous avez ainsi la possibilité d'approfondir les thèmes de votre rapport, votre expérience professionnelle et vos compétences professionnelles. Montrez aux expert·e·s ce que vous avez appris lors de la rédaction de votre rapport d'expérience et, par conséquent, dans votre travail en général, quels sont vos points forts et où vous voyez un potentiel d'optimisation pour vous-même, mais aussi pour votre environnement professionnel.

L'objectif est d'intégrer les thèmes présentés dans le rapport d'expérience et dans la présentation dans un contexte plus large. L'accent est mis sur une réflexion (autocritique) sur sa propre méthode de travail.

Contrairement à la présentation, la responsabilité de la gestion du temps lors de l'entretien professionnel incombe aux expert·e·s.

## 7. ÉVALUATION POINT D'APPRÉCIATION 1.2

La présentation et l'entretien professionnel sont évalués par deux expert·e·s. L'évaluation se fait à l'aide de notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen s'appliquent.

### 7.1. Critères d'évaluation de la présentation orale et de l'entretien professionnel

- Structure logique de la présentation, compréhensibilité, fil conducteur
- Contenu de la présentation (aspects principaux identifiés, réponses aux questions directrices / lien avec le rapport d'expérience dans la présentation)
- Méthodologie de présentation
- Gestion du temps
- Présentation, maîtrise de la langue
- Argumentation cohérente lors d'un entretien professionnel
- Références croisées
- Réponse généralement correcte et compréhensible aux questions posées.

<b>Épreuve 2 : Examen professionnel Santé et sécurité</b>	
<b>Tâche / contenu</b>	Les candidats traitent les tâches formulées concernant la sécurité et la santé des passagers en relation avec leurs autres tâches, dans la langue d'examen choisie (allemand, français ou italien) ou en anglais. L'examen est vaste, exigeant et de longue durée.
<b>Point central</b>	Sur le plan du contenu, l'accent est mis sur les exigences du domaine de compétences opérationnelles A "Mesures relatives à la sécurité et à la santé des personnes à bord" mises en œuvre dans le contexte des autres domaines de compétences opérationnelles.
<b>Méthode</b>	Examen écrit avec différents type de tâches : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questions fermées (questions à choix unique, questions à choix multiples, questions d'ordre, questions d'association, questions illustrées)</li> <li>• Questions ouvertes</li> <li>• Traitement des cas</li> </ul> Aucune question relative à un type d'avion spécifique n'est posée.
<b>Durée</b>	120 minutes (en deux parties : sécurité et santé)
<b>Littérature</b>	LX : CSPM & OM A / EDW: CSPM & FAM / autres compagnies: manuels équivalents Passenger Behaviour; Robert Bor, 2016 (ou 2003, 2008)
<b>Moyens auxiliaires</b>	Dictionnaire d'anglais
<b>Forme d'examen</b>	écrit
<b>Evaluation</b>	Grille d'évaluation avec points

L'évaluation s'effectue à l'aide de notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen s'appliquent. Les notes de l'examen Sécurité et santé, pondérées de manière équivalente, donnent la note globale de cette épreuve 2. Pour la réussite de l'épreuve 2, la note globale doit être au moins égale à 4.0. En outre, aucune des deux notes de sécurité et de santé ne doit être inférieure à 3.0. En cas de répétition de l'examen, la partie 2 doit être répétée dans son intégralité. (Réf. règlement d'examen ch 6.41).

<b>Epreuve 3 : Installations d'exercice</b>	
<b>Tâche / contenu</b>	Les candidat-e-s passent, individuellement et par groupes de deux, par plusieurs installations d'exercice dont le contenu se rapporte à des situations complexes et inhabituelles en matière à la fois de secours médical et d'assistance et de service aux passagers. Les exercices sont reproduits avec l'aide de l'équipe d'expert-e-s et de personnes auxiliaires dans des locaux équipés. L'équipe d'expert-e-s et les personnes auxiliaires jouent le rôle de passagers et/ou de collègues de l'équipe.
<b>Point central</b>	Pour l'exercice individuel, l'accent est mis sur la communication avec les passagers, l'assistance et le service/la restauration des passagers, y compris ceux qui ont besoin d'une assistance particulière, le traitement des réclamations au titre de représentant de la compagnie aérienne ainsi que l'information et la vente des lignes de produits non alimentaires de la compagnie aérienne. Au cours des deux exercices en binôme, les candidat-e-s démontrent leurs compétences pratiques en matière de premiers secours et de réflexion sur leurs actions dans des situations exigeantes, ainsi qu'en matière d'instruction judicieuse et adaptée à la situation de leur assistant non professionnel désigné.
<b>Méthode</b>	Jeu de rôle, observation participative, exercice de service
<b>Durée</b>	90 minutes. Exercice individuel : 60 minutes. Exercices à deux : 2x15 minutes.
<b>Moyens auxiliaires</b>	Exercice individuel : voir le guide de l'épreuve 3 de l'examen Exercice à deux : aucun.
<b>Forme d'examen</b>	Pratique
<b>Evaluation</b>	Grille d'évaluation des observations avec points Evaluation globale au moyen de notes par exercice

L'évaluation s'effectue à l'aide de notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen s'appliquent. Les notes des exercices constituent la note globale de l'épreuve 3 de l'examen, avec une pondération double pour l'exercice individuel et simple pour les deux exercices en groupe de deux. Pour réussir l'épreuve 3 de l'examen, il faut obtenir une note globale d'au moins 4.0. Aucune des trois notes de position ne doit être inférieure à 3.0. En cas de répétition de l'examen, l'ensemble de l'épreuve 3 doit être répétée. (Réf. règlement d'examen ch 6.41).

**Guide des candidat·e·s épreuve 3**  
**Installations d'exercice**

## Contenu

<b>Exercice individuel : prise et charge et service (pratique, 60 minutes) .....</b>	<b>200</b>
1. Déroulement et tâche .....	<b>20</b>
1.1. Utilisation de moyens auxiliaires .....	200
2. Evaluation .....	<b>20</b>
2.1. Evaluation / Exigences liées aux compétences B1, B3, B4, B5, B7, C1, C2, C3, E2_	21
2.2. Evaluation / Exigences de «l'impression générale» .....	222
<b>3. Littérature recommandée .....</b>	<b>222</b>
<b>Exercice à deux : santé (pratique, 2x15 minutes) .....</b>	<b>243</b>
4. Déroulement et tâche .....	<b>23</b>
5. Evaluation .....	<b>24</b>
5.1. exigences liées aux compétences A2, A3, A4, A5, B1, B3, B5, D2, D3, E2, E3 ____	254
6. Littérature conseillée .....	<b>25</b>
7. Sujets d'examen / cas.....	25

## Exercice individuel (pratique, 60 minutes)

### 1. DÉROULEMENT ET TÂCHE

L'exercice individuel évalue les compétences en matière de communication avec les passagers, d'assistance et de service aux passagers ( y compris ceux qui ont besoin d'une assistance particulière), de traitement des réclamations en tant que représentant de la compagnie aérienne et d'entretien de vente (sans encaissement) des lignes de produits de la compagnie aérienne. L'accent est mis sur les compétences méthodologiques et les compétences sociales/personnelles des profils de qualification B1, B3, B4, B5, B7, C1, C2, C3, E2.

Le/la Cabin Crew Member passe généralement l'examen professionnel en uniforme.

Pendant un exercice de 60 minutes, qui représente une partie d'un vol long ou court-courrier (par exemple à partir de l'embarquement des passagers), les candidat-e-s s'occupent de 2 à 4 hôtes dans un avion factice (service mock-up). Les invités souhaitent manger et boire quelque chose et formulent différents souhaits et exigences, (c'est-à-dire des éléments/procédures de service F&B sont associés à des « perturbations » liées à la situation dans un ordre quelconque / approprié / dynamique.

Deux candidat-e-s travaillent en même temps, mais de manière indépendante, avec des tâches différentes dans leurs sections respectives, avec la possibilité de se soutenir et de se concerter. Ils/ellestravaillent dans le respect des standards de la gastronomie, en tenant compte du matériel mis à leur disposition et de l'arrangement de l'exercice.

Avant l'exercice, la direction de l'examen donne un briefing aux candidat-e-s, incluant une définition claire des tâches. Le but est de s'assurer que la tâche est comprise et que le/la candidat-e a une vue d'ensemble de la situation. Les questions de clarification et les demandes de précisions sont autorisées.

Les aspects liés à la sûreté et à la sécurité (par exemple, gestion des bagages à main, contrôle des équipements de sûreté et de sécurité, le briefing aux issues de secours, la sécurisation de la cabine et des cuisines de bord, l'ASS, le comptage des passagers, la ceinture de sécurité pour bébé, etc...) ne sont pas soumis à l'évaluation.

#### 1.1. Utilisation de moyens auxiliaires

Pour l'exercice individuel, il est permis de se munir des moyens auxiliaires personnels suivants, et de les utiliser :

- Les manuels électroniques, en particulier pour l'information sur les lignes de produits non alimentaires des compagnies aériennes. (par exemple Flypad personnel pour LX, est utilisé pendant l'exercice)
- Tire-bouchon
- Magazine LX/airline (en version papier ou digitale selon la compagnie aérienne)
- LX ou EDW Inflight Shopping Catalogue (mis à disposition pendant l'exercice)
- Du papier pour la prise de note, ainsi que la PIL le cas échéant, seront fournis lors du briefing par la direction de l'examen.

## 2. ÉVALUATION

Le comportement et l'action observés des candidat·e·s sont évalués selon une grille de points prédéfinie correspondant aux exigences ci-dessous concernant les compétences du profil de qualification. En outre, une évaluation de "l'impression générale" est effectuée au moyen d'un système de points.

La note de l'exercice individuel 1 de de l'épreuve 3 est calculée en divisant le total des points obtenus par le nombre maximum de points possibles x 5 + 1. Ce nombre est arrondi mathématiquement à la demi-note supérieure ou inférieure la plus proche.

*Exemple : points obtenus par le/la candidat·e 83, points maximum atteignables 110 :  $83 / 110 \times 5 + 1 = 4,77 = \text{note } 5.0$*

### 2.1. Évaluation / Exigences liées aux compétences B1, B3, B4, B5, B7, C1, C2, C3, E2

Les points suivants détaillent les compétences du profil de qualification et décrivent le contenu de l'évaluation de l'exercice individuel :

#### **Le contenu „Règles de base de la gastronomie“ comprend :**

- Être capable de mener une réunion de service détaillée
- Utiliser de manière appropriée la vaisselle, les verres, les couverts, le matériel fourni à bord ainsi que les équipements de la cabine, galley et selon les normes internationales de service.
- Réaliser la mise en place nécessaire et procéder au service en fonction de situations et de matériel donnés.
- Identifier les codes IATA communs des repas spéciaux suivants et décrire les caractéristiques de ces repas spéciaux lors de la promotion et de la recommandation détaillée d'alternatives (par ex. si ces SPML sont manquants à bord) : AVML, VGML, VJML, VLML, LSML, GFML, HNML, KSML, LFML, NLML, MOML
- Évaluer le rôle des céréales, des légumes, des fruits, de la viande et du poisson en fonction des SPML et les prendre en compte dans le service F&B.
- Décrire les méthodes de cuisson et les expliquer avec des aliments qui conviennent selon les propositions de menus (storytelling)
- Dresser les assiettes d'entrée et de plat principal. Présenter, promouvoir, couper/portionner, dresser et servir les gâteaux, les tartes et les fromages de manière attrayante. Dresser le couvert de manière appropriée
- Recommander et justifier des accords mets et boissons, pour les boissons alcoolisées et non alcoolisées, dans le cadre de l'offre disponible et selon les besoins des clients.
- Lire/identifier et interpréter les étiquettes de vin et de vins mousseux afin de renseigner le client sur l'origine, les cépages et la qualité avec expertise
- Effectuer le service de boissons non alcoolisées, bière, vin, vin mousseux, apéritifs, spiritueux, cocktails dans le cadre de l'offre disponible et selon les besoins des convives
- Effectuer le service de café et de thé dans le cadre de l'offre disponible et selon les besoins des convives
- Promouvoir les marques de la compagnie aérienne (storytelling ; par exemple les « éléments de signature », comme le saumon Balik, l'eau et le chocolat pour LX, les Biberli pour EDW, etc...)
- Se comporter conformément aux principes de l'hygiène personnelle et de l'hygiène en entreprise.

**Le contenu „gestion des plaintes et réclamations“ comprend :**

- Communication : en cas de plainte, adopter une approche axée sur les solutions et la désescalade (par exemple selon le modèle EVA3 en allemand, ou style de communication et méthodes similaires) et trouver des solutions
- Utiliser les prestations de compensation de la compagnie aérienne

**Le contenu « information sur les lignes de produits des compagnies aériennes (non alimentaire) » comprend :**

- Fournir des informations compétentes et précises sur les lignes de produits non alimentaires des compagnies aériennes et en faire la promotion
- Le programme de fidélité Miles&More (ou le programme de fidélité d'une compagnie aérienne tierce et non-membre de la Star Alliance qui emploie le/la CCM)
- Aéroport d'origine ZRH ou GVA : prestations et installations de service, enregistrement, salons (lounges), transfert, arrivée
- Les informations sur les destinations d'après les documents disponibles hors ligne
- Prescriptions douanières suisses (« voyages - particuliers »)

**Personnes ayant besoin d'une « prise en charge particulière » (SCP : Special Category Passengers)**

- Comprenant : les enfants en bas âge (INF), les enfants (CHD), les mineurs non accompagnés (UM), les familles, les personnes souffrant d'un handicap ou d'une déficience (PRM), les personnes ayant peur de l'avion, les clients loyaux ayant un statut, les VIP, etc.
- Identifier/expliciter/surveiller les besoins en matière de soins de manière sensible et discrète et y répondre de manière appropriée
- Utiliser/appliquer les directives/outils de la compagnie aérienne
- Adapter la communication aux besoins des passagers ayant besoin d'une prise en charge particulière

**2.2. Évaluation / Exigences de « l'impression générale » comprenant des marqueurs comportementaux sur :**

- Comportement en tant qu'hôte en générale, politesse et présentation comme CCM irréprochables
- Communication aimable, claire et adéquate avec toutes les catégories de passagers, et expression orale aisée dans la langue de l'examen, ainsi qu'en anglais
- Technique de travail efficace, travail soigné et réfléchi
- Présentation en uniforme selon le règlement de la compagnie aérienne concernée

**3. LITTÉRATURE RECOMMANDÉE**

- Cartes de menu de la compagnie aérienne concernée
- Gastronomie/Food&Beverage, matériel pédagogique de GastroSuisse et/ou ReNovium et/ou des tutoriels trouvés en ligne (par exemple sur des portails en ligne spécifiques à la branche, sur Youtube, etc...)
- Guide Human Factors Training (communication, gestion des plaintes)



- Manuels électroniques (par exemple pour les CCM de LX: Library Flypad)
- CCM ZRH based : [www.flughafen-zuerich.ch](http://www.flughafen-zuerich.ch), CCM GVA based : Aéroport de Genève : [www.gva.ch](http://www.gva.ch)
- <https://www.bazg.admin.ch/bazg/fr/home.html> (prescriptions douanieres « voyages - particuliers »)

## Exercice à deux : administrer l'assistance médicale (pratique, 2x15 minutes)

Dans les deux exercices à deux, les candidat-e-s démontrent leurs compétences pratiques pour les premiers secours médicaux dans des situations complexes.

### 4. DÉROULEMENT ET TÂCHE

Le but exclusif de cet exercice est de mesurer les compétences en matière de premiers secours médicaux et de l'assistance des clients ayant des problèmes de santé ou nécessitant une prise en charge particulière. En outre, l'accent est mis sur une administration correcte des médicaments, l'application des gestes exigés lors des mesures de premiers secours, ainsi que l'intégration et l'instruction correcte et judicieuse d'un assistant non professionnel. Lors de l'évaluation, l'accent est mis sur l'appréciation de la situation (notamment « assessing the patient »), l'intervention / les mesures prises et la technique (les bons gestes) et les compétences sociales/personnelles comme la communication et la collaboration.

Le/la Cabin Crew Member passe généralement l'examen professionnel en uniforme, mais peut toutefois ôter sa veste au début de l'exercice.

Pendant deux exercices de 15 minutes, qui représentent une partie d'un vol court ou long-courrier, par exemple à partir du début du service, les candidat-e-s s'occupent de leurs passagers dans un avion factice (mock-up) ou dans une structure ressemblant à un avion factice. Dans l'un des exercices, le/la candidat-e est confronté-e à un client en arrêt cardio-respiratoire ou respiratoire et doit, dans le cadre des premiers secours, pratiquer la RCP (réanimation cardiopulmonaire) y compris la respiration artificielle, faire usage de l'oxygène et de l'AED (défibrillateur externe automatique) ainsi qu'utiliser de manière adéquate et donner des instructions pertinentes à l'assistant non professionnel qui lui a été attribué. Un bref entretien de réflexion fait suite à l'exercice pratique. Dans une autre situation, le/la candidat-e rencontre 1 à 2 hôtes présentant différents problèmes de santé et besoins qu'il/elle identifie avec succès puis prend les mesures appropriées. Il s'en suit à nouveau un bref entretien de réflexion.

Deux candidat-e-s travaillent en même temps avec leur assistant-e respectif, mais avec des tâches différentes dans des sections/pièces séparées. Il n'est prévu aucun échange entre les candidat-e-s. Les assistant-e-s ont des connaissances de base (par ex. où se trouve le défibrillateur), et devraient être utilisé-e-s de manière ciblée et instruit-e-s clairement.

Deux expert-e-s supervisent l'examen. L'un-e est en charge de la conduite de l'examen, l'autre est responsable de la rédaction du protocole. L'attribution de la note et l'évaluation du/de la candidat-e sont effectuées par ces deux expert-e-s. La direction de l'examen est consultée en cas d'incertitude ou de désaccord.

Avant l'exercice, l'expert-e ayant en charge l'examen donne aux candidat-e-s un briefing comprenant une définition claire de la tâche. Il s'agit de s'assurer que la tâche est bien comprise et que le/la candidat-e a une vue d'ensemble de la situation, des éventuels outils disponibles sur place et des différents rôles. Les questions de clarification et les demandes de précisions sont autorisées. La mise en situation est ensuite présentée oralement par le passager figurant. Les aspects de sûreté et de sécurité non pertinents sur le plan médical (comme par exemple gestion des COB, equipment check, briefing overwing exits, cabin&galley secured, ASS, pax count, etc.) ne sont pas pris en charge pour l'évaluation. Les compétences en langues étrangères, comme la grammaire et le vocabulaire ne sont pas pris en compte pour l'évaluation, même si le/la figurant-e ne parle pas la langue du/de la candidat-e.

Aucun outil apporté par le/la candidat-e n'est autorisé pendant l'examen. Le choix des différents scénarios d'examen correspond aux documents de SWISS / Edelweiss concernant les premiers secours. Les expert-e-s se réservent le droit d'intervenir à tout moment.

## 5. ÉVALUATION

Le comportement et les actions menées observées chez les candidat·e·s sont évaluée selon les critères obligatoires ("Must") prédéfinis. Ceux-ci correspondent aux documents d'apprentissage selon littérature conseillée et se concentrent sur :

- Mesures de premiers secours / reconnaître et évaluer les incidents médicaux à bord
- Utilisation des gestes adéquats / application correcte / technique
- Connaissance des outils médicaux, y compris les médicaments
- Timing / priorités / intervention
- Comportement et communication avec le patient/les proches/les assistants
- Instructions correctes et sensées à l'assistant / collaboration

En cas de mise en danger du / de la patient·e, ou si l'aide nécessaire n'est pas apportée, des déductions de points seront effectuées lors de l'évaluation.

Par ailleurs, la « réflexion » est également évaluée.

L'évaluation / exigences de la partie « réflexion » comprennent :

- Justification du choix des éléments suivants :
  - Tableau clinique
  - Outils employés et gestes prodigués
  - Utilisation de l'assistant·e
- Question sur la cohérence des actions et la hiérarchisation des priorités
- Questions sur les connaissances médicales de base (par exemple, physiologie, médecine aéronautique, médecine tropicale, hygiène)

### 5.1. Exigences liées aux compétences A2, A3, A4, A5, B1, B3, B5, D2, D3, E2, E3

Les points suivants détaillent les compétences du profil de qualification et décrivent le contenu de l'évaluation de l'exercice à deux :

- Respects des règles et des consignes des manuels actuels pour les situations d'urgence médicale
- Utilisation correcte des moyens auxiliaires sans mettre en danger la santé des hôtes
- Instruction, communication et réflexion sur les mesures de protection
- Réflexion sur son propre comportement et celui des autres
- Reconnaître, évaluer et appliquer correctement les mesures de premiers secours et les premiers gestes qui sauvent selon la situation
- Communication adaptée à la situation et correcte sur le plan interculturel
- Identifier les besoins de prise en charge spécifiques et fournir un soutien adapté
- Organiser/se coordonner au sein de l'équipe, assurer la communication avec le cockpit/personnel médical
- Connaissances de base des organes vitaux, de leurs processus physiques dans le contexte de l'aviation et de certaines maladies liées aux destinations
- Connaissances théoriques sur les contraintes sanitaires liées à l'aviation

La note attribuée à l'exercice « administrer l'assistance médicale » à deux dans la partie 3 de l'examen est obtenue en additionnant les notes des deux différents exercices. Ces deux notes sont déterminées à l'aide des points d'évaluation selon la pondération indiquée sur la grille d'évaluation. La note globale de l'exercice à deux pour « administrer l'assistance médicale » est ensuite additionnée à la note de l'exercice individuel, afin de déterminer la note globale de la partie 3 de l'examen.

## 6. LITTÉRATURE CONSEILLÉE

- Directives médicales de la compagnie aérienne
  - Swiss International Airlines – OMA & CSPM Chapter 6 / Chapter 10 Checklists (Food Poisoning on Board, Evaluation/Report inflight medical case)
  - Edelweiss Air – FAM & CSPM Chapter 6
  - **Autres compagnies aériennes : veuillez contacter l'administration de SOBFA pour plus d'informations.**
- Guide Human Factors Training et CRM de SWISS

## 7. SUJETS D'EXAMEN / CAS – NON EXHAUSTIF

Incidents médicaux à bord :

- Allergies, Angine de poitrine, Attaque d'apoplexie, Asthme, Blessures des yeux, Brûlures, d'estomac, Brûlures, Choc, Chronic lung disease (COPD), Collapsus circulatoire, Diabète, Diarrhée / vomissements, Embolie pulmonaire, Empoisonnement alimentaire, Epilepsie, Etouffement, Fièvre / convulsion fébrile, Fractures / luxation / foulure, Hémorragie interne / externe, artérielle / veineuse, Hyperventilation, Infarctus, Intoxication, Mal au ventre, Mal de l'air, Mal de tête / migraine, Perte de connaissance, Thrombose veineuse (DVT), Traitement des plaies, Troubles de la glycémie, Troubles menstruels

Connaissance du matériel sanitaire à bord et de son utilisation correcte :

- Kits (EMK, FAK, UPK, pocket mask) : contenu et utilisation
- AED (Défibrillateur)
- Oxygène de premiers secours

Mal de l'air, Médecine de voyage :

- Barotrauma, Décalage horaire et sommeil, Fatigue, Flatulence, Hypoxie, Mal de l'air, Maladie de plongeurs (DS)
- Radiation de vol
- Règlement de médecine pour le personnel volant par rapport à l'alcool, les médicaments, le don du sang, la plongée, etc.
- Vaccinations

Hygiène :

- Désinfection de l'avion
- Hygiène personnelle
- Hygiène des produits alimentaires
- Hygiène à bord
- Maladies transmissibles à bord

Connaissances des infections et des maladies tropicales ainsi que de leur prévention, de l'autothérapie (le cas échéant) et les possibilités de thérapie :

- Coup de chaleur, Coup de soleil, Diarrhée, Fièvre dengue, Fièvre jaune, Hépatite insolation, Insolation, Intoxication alimentaire, Malaria et stand-by treatment, Puces de sable, Sida

## 3.3.2. Domaine B « Collaboration »

<b>Épreuve 4 : Collaboration, oral</b>	
<b>Tâche / contenu</b>	Lors de l'examen oral « Collaboration », les candidat-e-s traitent différents types de tâches structurées dans le temps concernant la collaboration au sein d'une équipe, du leadership situationnel et de l'instruction des collègues. Ils/elles démontrent leur capacité à mettre en relation des modèles théoriques d'équipe et de leadership avec leur pratique professionnelle et à les justifier sur le plan technique.
<b>Point central</b>	Les candidat-e-s démontrent qu'ils/elles sont en mesure de mettre en relation les bases théoriques relatives à la formation de l'équipe, à la coordination et à la communication au sein de l'équipe, à la direction et à l'instruction de groupes, à la dynamique de groupe et à la gestion des conflits avec des situations pratiques dans leur champ professionnel. Le contenu est axé sur les exigences du domaine de compétences opérationnelles D en lien avec les autres domaines de compétences opérationnelles.
<b>Méthode</b>	Examen oral avec différentes options de tâches : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement d'une liste de priorités</li> <li>• Évaluation et prise de position</li> <li>• Explication de modèles / parties de modèles au moyen d'exemples pratiques</li> <li>• Synthèse</li> <li>• Réponse à des questions techniques</li> <li>• Jeu de rôle (par exemple, méthodologie du feedback ou de l'instruction)</li> </ul>
<b>Durée</b>	90 minutes. Les différents types de tâches ont une durée limitée
<b>Littérature</b>	Il vous est recommandé de vous préparer à cette partie de l'examen à votre propre discrétion. Choisissez la littérature que vous considérez comme utile et pertinente. Il peut s'agir d'ouvrages internes disponibles gratuitement auprès de votre compagnie aérienne ou d'ouvrages disponibles sur le marché libre.
<b>Forme d'examen</b>	oral
<b>Evaluation</b>	Grille d'évaluation avec points

L'évaluation s'effectue à l'aide de notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen s'appliquent. La note de l'épreuve 4 doit être au moins égale à 4.0. En cas de répétition de l'examen, l'épreuve 4 complète doit être répétée. (réf. Règlement d'examen ch 6.41)

<b>Epreuve 5 : Collaboration écrit</b>	
<b>Tâche / contenu</b>	Lors de l'examen écrit « Collaboration », les candidat·e·s traitent des questions et des « mini-cas » sur la collaboration au sein de l'équipe ainsi que sur le leadership situationnel et l'instruction de collègues.
<b>Point central</b>	Les candidat·e·s démontrent qu'ils/elles sont en mesure de mettre en relation les bases théoriques, relatives à la formation d'équipe, à la coordination et à la communication au sein de l'équipe, au leadership et à l'instruction, à la dynamique de groupe et à la gestion des conflits, avec des situations pratiques dans leur champ professionnel. Le contenu est axé sur les exigences du domaine de compétences opérationnelles D en lien avec les autres domaines de compétences opérationnelles.
<b>Méthode</b>	Examen écrit avec différent types de questions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questions fermées (questions à choix unique, questions à choix multiples, questions d'ordre, questions d'association, questions illustrées)</li> <li>• Questions ouvertes</li> <li>• « Mini-cas »</li> </ul>
<b>Durée</b>	90 minutes
<b>Littérature</b>	Guide Human Factors Training (seulement les parties en anglais) et Human Factor Guide Training Attachment Factsheets Cabin, Instruire avec succès (sobfa.ch Downloads), CCII Course Booklet, Performance Evaluation Cabin Crew – Guidelines for Cabin Crew Members, Le leader et la minute de succès, manuels des compagnies aériennes
<b>Forme d'examen</b>	écrit
<b>Evaluation</b>	Grille d'évaluation avec points

L'évaluation s'effectue à l'aide de notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen s'appliquent. La note de l'épreuve doit être au moins égale à 4.0. En cas de répétition de l'examen, l'épreuve 5 complète doit être répétée. (réf. règlement d'examen ch 6.41)

## 3.3.3. Domaine C « Autogestion »

<b>Epreuve 6 : Gestion de cas</b>	
<b>Tâche / contenu</b>	Les candidat-e-s prennent position sur une situation pratique à partir d'un cas tiré de leur quotidien professionnel et préparent cette prise de position. Après la présentation de la prise de position, un entretien professionnel a lieu. Les thèmes de l'entretien professionnel sont des aspects choisis par les expert-e-s concernant la perception des droits et des devoirs des CCM, l'acquisition autonome de connaissances générales et spécifiques à la branche, l'hygiène de la santé dans le contexte de l'exercice de la profession et le développement professionnel. Les questions peuvent porter aussi bien sur le contexte théorique et réglementaire, les stratégies pratiques d'information et de résolution du cas présenté, que sur la réflexion sur le rôle professionnel.
<b>Point central</b>	Les candidat-e-s montrent comment ils/elles acquièrent de manière autonome des connaissances générales et de fond pertinent pour la profession et comment ils les intègrent dans leur pratique professionnelle. L'accent est mis sur les exigences du domaine de compétences opérationnelles E "Gestion personnelle".
<b>Méthode</b>	Prise de position et entretien professionnel sur la base d'un cas pratique
<b>Durée</b>	45 minutes pour la rédaction. Préparation de la prise de position : 20 minutes. Présentation : 5 minutes. Entretien professionnel : 20 minutes.
<b>Moyens auxiliaires</b>	Tableau de conférence à feuilles mobiles, fournitures de présentation, papier à lettres. Cf. guide.
<b>Forme d'examen</b>	Oral
<b>Evaluation</b>	Grille d'évaluation avec points

L'évaluation s'effectue à l'aide de notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen s'appliquent. La note de l'épreuve doit être au moins égale à 4.0. En cas de répétition de l'examen, l'épreuve 6 complète doit être répétée. (réf. règlement d'examen ch 6.41)



## Guide des candidat·e·s, épreuve 6

### Gestion de cas

## Contenu

<b>Epreuve 6 : Gestion de cas.....</b>	<b>31</b>
<b>1. Contenu et tâche.....</b>	<b>31</b>
<b>2. Généralité .....</b>	<b>31</b>
2.1. Langue.....	31
2.2. Auditoire.....	31
2.3. Gestion du temps.....	31
<b>3. Première partie: Présentation orale .....</b>	<b>32</b>
3.1. Utilisation de moyens auxiliaires.....	332
3.2. Mode de présentation.....	332
3.3. Contenu de la présentation / Conseils:.....	332
<b>4. Deuxième partie: entretien professionnel .....</b>	<b>332</b>
<b>5. Evaluation épreuve 6.....</b>	<b>343</b>
5.1. Critère d'évaluation épreuve 6.....	343

## ÉPREUVE 6 : GESTION DE CAS

### 1. CONTENU ET TÂCHE

Dans cette épreuve, les candidat·e·s reçoivent la description d'une situation complexe issue de la pratique professionnelle. Sur la base de cette étude de cas, ils/elles doivent répondre à des questions prédéfinies pendant une phase de préparation de 20 minutes. Dans le cadre d'une présentation (durée : 5 minutes), les candidat·e·s doivent prendre position sur l'étude de cas, décrire et justifier leur démarche.

Les outils suivants sont mis à disposition pour l'accomplissement de la tâche : Manuels de la compagnie aérienne, tableau de conférence à feuilles mobiles, matériel de présentation et papier pour la prise de notes.

L'épreuve 6 de l'examen se base sur le domaine de compétences opérationnelles E) Gestion de soi.

### 2. GÉNÉRALITÉS

La présentation orale de la prise de position sur la situation donnée a lieu directement après le temps de préparation. Les candidat·e·s présentent un résumé de l'étude de cas préparée au préalable, répondent aux questions posées, décrivent et justifient leur approche de la situation.

#### 2.1. Langue

La présentation et l'entretien professionnel se déroulent dans la langue d'examen (langue standard) (d/f/i). Les termes techniques anglais utilisés dans le quotidien professionnel ne doivent cependant pas être traduits, mais expliqués si les expert·e·s le demandent.

#### 2.2. Auditoire

L'auditoire se compose en principe de deux, voire trois personnes au maximum. Il s'agit de :

- a) Deux expert·e·s
- b) Le cas échéant, d'un membre de l'organe responsable/de la commission d'examen ou
- c) Le cas échéant, d'un membre du SEFRI

#### 2.3. Gestion du temps

Le temps imparti pour cette épreuve est de 45 minutes au total. Sur ce temps, 20 minutes doivent être consacrées au traitement du cas/à la préparation. La présentation doit durer 5 minutes (+/- 1 minute de tolérance). Les 20 minutes restantes sont consacrées à l'entretien professionnel (discussion et questions ouvertes des expert·e·s). Le respect du temps imparti pendant la présentation incombe entièrement aux

candidat·e·s. Les expert·e·s n'interviennent qu'en cas de dépassement ou de sous-dépassement massif du temps imparti.

### **3. PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION ORALE**

#### **3.1. Utilisation de moyens auxiliaires**

Les candidat·e·s disposent de 20 minutes avant la présentation pour travailler sur l'étude de cas et se préparer. Les manuels nécessaires peuvent être utilisés comme aide pour le traitement du cas. Les outils pour la présentation sont mis à disposition. L'utilisation de moyens auxiliaires (p. ex. tableau de conférence à feuilles mobiles, etc.) n'est pas obligatoire, mais peut soutenir utilement une présentation. Veillez à une utilisation proportionnée des moyens auxiliaires qui accompagnent votre présentation.

#### **3.2. Mode de présentation**

La présentation est effectuée debout. Les notes/mots clés ou le texte du rapport sont autorisés comme aides. Il convient de veiller à un rapport approprié entre la lecture et la prise de parole libre.

#### **3.3 Contenu de la présentation / conseils :**

Les questions directrices du rapport doivent trouver leur réponse dans la présentation.

Les conseils suivants peuvent être précieux lors de l'élaboration de la présentation :

- Suscitez l'intérêt de l'auditoire dès le début de la présentation
- Notez que même une présentation courte a généralement une trame et trois parties : introduction/accueil - partie principale - conclusion/clôture
- Parlez distinctement, de manière compréhensible et en utilisant des phrases claires
- Vous pouvez partir du principe que les deux expert·e·s connaissent l'exemple de cas présenté
- Dans votre présentation, résumez néanmoins vos principaux points et constatations
- Une réduction à l'essentiel est judicieuse
- Il est souhaitable de proposer une proposition de solution, une prise de position cohérente.

### **4. DEUXIÈME PARTIE : ENTRETIEN PROFESSIONNEL**

La présentation est suivie d'un entretien professionnel. Pour cela, les candidat·e·s sont invités à s'asseoir. Les expert·e·s mènent l'entretien professionnel. Un protocole est établi.

Au cours de l'entretien ouvert, des questions seront posées sur la présentation et sur votre étude de cas. Les questions peuvent porter sur le contexte théorique, sur la procédure pratique ainsi que sur d'autres thèmes professionnels que vous avez mentionnés dans votre présentation.

En outre, l'entretien professionnel se base sur votre expérience professionnelle en tant que Cabin Crew Member et sur une réflexion sur votre propre rôle professionnel.

Il est souhaitable que les candidat·e·s jouent un rôle actif dans l'entretien : expliquez vos idées en détail et ne vous attendez pas à des questions fermées auxquelles vous ne pouvez répondre que par la bonne ou la mauvaise réponse. Vous avez ainsi la possibilité d'aborder de manière plus approfondie les thèmes qui pourraient accompagner votre étude de cas, votre expérience professionnelle et vos compétences professionnelles. Montrez aux expert·e·s ce que vous avez appris dans votre pratique professionnelle, où se situent vos points forts et où vous voyez un potentiel d'optimisation pour vous-même, mais aussi pour votre environnement professionnel. Montrez comment et avec quels outils (par ex. manuels) vous avez trouvé les informations pertinentes pendant la période de préparation et comment vous les utiliseriez concrètement dans l'étude de cas.

L'accent est mis sur l'examen (autocritique) de sa propre méthode de travail. Contrairement à la présentation, la responsabilité de la gestion du temps lors de l'entretien professionnel incombe aux expert·e·s.

## **5. ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE 6**

L'épreuve 6 de l'examen est évaluée par deux expert·e·s. L'évaluation s'effectue au moyen de notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 du règlement d'examen s'appliquent.

### **5.1. Critères d'évaluation épreuve 6**

- Structure logique de la présentation, compréhensibilité, fil conducteur
- Contenu de la présentation (aspects principaux identifiés, réponses aux questions directrices)
- Méthodologie de la présentation
- Gestion du temps
- Présentation et maîtrise de la langue lors de la présentation
- Réponse généralement correcte et compréhensible aux questions posées lors de l'entretien professionnel
- Argumentation cohérente lors de l'entretien professionnel
- Connaissances professionnelles sur les droits et obligations d'un CCM
- Connaissances générales et connaissances de la branche
- Transposition des informations théoriques dans la pratique professionnelle
- Réflexion sur des solutions alternatives dans l'étude de cas
- Références à des thèmes relatifs à son propre mode de vie (par ex. santé)
- Réflexion sur son propre rôle professionnel
- Réflexion sur ses propres possibilités de développement professionnel

### 3.4. Procédure de recours

Les décisions de la commission d'examen concernant la non-admission à l'examen ou le refus du brevet peuvent faire l'objet d'un recours auprès du SEFRI dans les 30 jours suivant la notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant. Le SEFRI statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être déférée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

Les notices du SEFRI concernant la procédure de recours et le droit de consulter des documents sont disponibles pour le téléchargement sur le site internet du SEFRI :  
<https://www.sbf.admin.ch/sbfi/fr/home.html>

## 4. ENTRÉE EN VIGUEUR ET VALIDITÉ

Les présentes directives ont été approuvées par la commission d'examen le xx.08.2024 et entrent en vigueur le 01.01.2025.

## 5. EDICTION

Zurich-Aéroport, le xx.08.2024

Pour l'organe responsable de la SOBFA:

Joel D. Strebel

Le président

Karin Wertli

La vice-présidente

## 6. ANNEXES

Pour plus de détails concernant les conditions minimales relatives à l'examen professionnel fédéral, veuillez consulter les documents en annexe ainsi que le site internet de l'examen professionnel ([www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch)) :

## Annexe 6.1.

SOBFA

Organisation Suisse des Examens Professionnels Flight Attendants  
Schweizerische Organisation Berufsprüfungen Flight Attendants  
Organizzazione Svizzera Esami di Professione Flight Attendants  
Dorfstrasse 29a  
8302 Kloten

### RÈGLEMENT

concernant

### **l'examen professionnel de Cabin Crew Member\*<sup>i</sup>**

du 29.06.2020

---

Vu l'art. 28, al. 2, de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle, l'organe responsable au sens du ch. 1.3 arrête le règlement d'examen suivant:

#### **1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

##### **1.1 But de l'examen**

L'examen professionnel fédéral a pour but de vérifier de manière exhaustive si les candidats ont acquis les compétences nécessaires pour exercer de manière responsable l'activité professionnelle exigeante de Cabin Crew Member

##### **1.2 Profil de la profession**

###### **1.21 Domaine d'activité**

Les Cabin Crew Members sont des membres du personnel navigant professionnel employés par des compagnies aériennes sur des vols court, moyen et/ou long-courriers. Ils sont responsables de l'accueil et de la prise en charge agréables des passagers et garantissent le respect des directives en matière de sécurité et de protection dans la cabine de l'avion.

Leur travail les amène à assumer différents rôles et différentes fonctions sous la conduite du commandant de bord. Les Senior Cabin Crew Members dirigent l'ensemble de l'équipage. Quant aux Cabin Crew Members expérimentés, ils assument des fonctions de coordination et de formation, ainsi que des fonctions d'expert spécifiques au vol.

## 1.22 Principales compétences opérationnelles

Les Cabin Crew Members sont en mesure :

- d'assurer de manière fiable et sans encombre la préparation, le déroulement et le suivi d'un vol en faisant preuve d'autonomie et de collaboration avec le reste de l'équipage et les partenaires internes et externes de la compagnie aérienne;
- d'utiliser l'infrastructure de la cabine et d'identifier à temps les pannes techniques;
- de diriger ou de coordonner, d'instruire et de soutenir avec compétence et fiabilité des équipes de Cabin Crew Members dont la composition change à chaque vol et dont les membres ont des niveaux de formation et d'expérience différents;
- de répondre aux différents besoins des passagers par un accueil et une prise en charge agréables;
- de prendre des mesures efficaces pour préserver la santé et la sécurité des personnes à bord;
- de répondre avec compétence aux questions fréquemment posées par les passagers au sujet du vol;
- de communiquer de manière adaptée à la situation dans au moins une des trois langues officielles et en anglais;
- de donner une image convaincante de la compagnie aérienne vers l'extérieur et de proposer les services et les marchandises de celle-ci aux passagers;
- de continuer à développer leurs compétences personnelles et professionnelles de manière autonome.

Dans leur activité, les Cabin Crew Members doivent faire preuve d'un sens aigu de l'observation afin d'évaluer correctement l'état d'esprit des personnes et disposer d'excellentes capacités de communication. Celles-ci englobent des formes de communication aussi bien verbales que non verbales, que les Cabin Crew Members savent employer de manière ciblée pour établir un contact empathique et franc avec des personnes de différentes cultures. Les Cabin Crew Members doivent être en mesure d'agir de manière professionnelle dans des situations imprévues et d'établir des rapports constructifs avec toutes les personnes à bord dans le cadre des réglementations strictes régissant le vol.

## 1.23 Exercice de la profession

Les Cabin Crew Members sont ouverts au monde et disposent d'une bonne culture générale. Ils font preuve de résistance physique et psychique, veillent à une apparence soignée et restent authentiques et conformes à leur rôle même en situation de stress.

Ils travaillent à temps plein, à temps partiel ou en indépendant. Ce faisant, ils sont intégrés dans les structures du personnel de la compagnie aérienne et rattachés à un supérieur hiérarchique différent lors de chaque vol. Des perspectives professionnelles s'ouvrent à eux dans les domaines de la formation en cabine, de l'accompagnement de vols en jet privé, de l'hôtellerie, du tourisme, de la gastronomie, du management et de la santé.

L'environnement de travail peut être stressant, dynamique et chargé d'émotions. Les engagements requièrent une attention et une disponibilité soutenues, d'autant plus qu'ils ont souvent lieu le soir, la nuit ou le week-end et qu'ils sont en général irréguliers et imprévus.

Le développement technologique continu du secteur de l'aviation vers davantage d'automatisation et des cabines plus grandes entraîne une modification des exigences en termes d'utilisation de l'infrastructure et d'accueil des passagers. Dans le domaine de la sécurité, l'apparition de nouvelles sources de danger pourra également amener un changement du profil d'exigences.

#### 1.24 Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Les Cabin Crew Members sont au service de la mobilité et du tourisme, qui sont en pleine croissance dans le monde entier. Ils contribuent ainsi à répondre aux besoins de la société dans les domaines de la détente, des loisirs, des contacts sociaux et des échanges culturels.

### 1.3 Organe responsable

#### 1.31 L'organisation du monde du travail suivante constitue l'organe responsable :

SOBFA Organisation Suisse des Examens Professionnels Flight Attendants

#### 1.32 L'organe responsable est compétent pour toute la Suisse.

## 2. ORGANISATION

### 2.1 Composition de la commission d'examen

#### 2.11 Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet sont confiées à une commission d'examen. Celle-ci est composée de huit à douze membres, nommés par l'organe responsable pour une période administrative de trois ans.

#### 2.12 La commission d'examen se constitue elle-même. Le quorum est atteint lorsque la majorité des membres sont présents. Les décisions se prennent à la majorité des voix des membres présents. Le président tranche en cas d'égalité des voix.

### 2.2 Tâches de la commission d'examen

#### 2.21 La commission d'examen :

- a) arrête les directives relatives au présent règlement d'examen et les met à jour périodiquement ;
- b) fixe la taxe d'examen ;
- c) fixe la date et le lieu de l'examen ;
- d) définit le programme d'examen ;
- e) donne l'ordre de préparer les énoncés de l'examen et organise l'examen ;
- f) nomme et engage les experts, et les forme pour accomplir leurs tâches ;
- g) décide de l'admission à l'examen ainsi que d'une éventuelle exclusion de ce dernier ;
- h) décide de l'octroi du brevet ;
- i) traite les requêtes et les recours ;
- j) s'occupe de la comptabilité et de la correspondance ;
- k) décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et d'autres prestations ;



- l) rend compte de ses activités aux instances supérieures et au Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) ;
- m) veille au développement et à l'assurance de la qualité, et en particulier à l'actualisation régulière du profil de qualification en fonction des besoins du marché du travail.

2.22 La commission d'examen peut déléguer des tâches administratives à un secrétariat.

### **2.3 Publicité et surveillance**

2.31 L'examen est placé sous la surveillance de la Confédération. Il n'est pas public. Dans des cas particuliers, la commission d'examen peut autoriser des dérogations à cette règle.

2.32 Le SEFRI est invité suffisamment tôt à assister à l'examen et reçoit les dossiers d'examen.

## **3. PUBLICATION, INSCRIPTION, ADMISSION, FRAIS D'EXAMEN**

### **3.1 Publication**

3.11 L'examen est annoncé publiquement dans les trois langues officielles cinq mois au moins avant le début des épreuves.

3.12 La publication informe au moins sur :

- a) les dates des épreuves ;
- b) la taxe d'examen ;
- c) l'adresse d'inscription ;
- d) le délai d'inscription ;
- e) le déroulement de l'examen

### **3.2 Inscription**

L'inscription doit comporter :

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat ;
- b) les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission ;
- c) la mention de la langue d'examen ;
- d) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo ;
- e) la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS)<sup>1</sup>.

### **3.3 Admission**

3.31 Sont admis à l'examen les candidats qui :

- a) possèdent un certificat fédéral de capacité, un certificat de maturité ou une qualification équivalente ;
- b) peuvent justifier d'au moins deux années de pratique en tant que Cabin Crew Member ;

---

<sup>1</sup> La base juridique de ce relevé est l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS 431.012.1; n° 70 de l'annexe). La commission d'examen ou le SEFRI relève, sur mandat de l'Office fédéral de la statistique, les numéros AVS utiles à des fins purement statistiques.

c) disposent d'un diplôme d'anglais de niveau B2.

Les candidats sont admis sous réserve du paiement de la taxe d'examen, dans les délais impartis, selon le ch. 3.41.

3.32 Les décisions concernant l'admission à l'examen sont communiquées par écrit aux candidats au moins trois mois avant le début de l'examen. Les décisions négatives indiquent les motifs et les voies de droit

### **3.4 Frais**

3.41 Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat acquitte la taxe d'examen. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires de brevets ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge du candidat.

3.42 Le candidat qui, conformément au ch. 4.2, se retire dans le délai autorisé ou pour des raisons valables a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés.

3.43 L'échec à l'examen ne donne droit à aucun remboursement.

3.44 Pour le candidat qui répète l'examen, la taxe d'examen est fixée dans chaque cas par la commission d'examen, compte tenu du nombre d'épreuves répétées.

3.45 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen sont à la charge du candidat.

## **4. ORGANISATION DE L'EXAMEN**

### **4.1 Convocation**

4.11 L'examen a lieu si, après sa publication, 30 candidats au moins remplissent les conditions d'admission ou au moins tous les deux ans.

4.12 Les candidats peuvent choisir de passer l'examen dans l'une des trois langues officielles: le français, l'allemand ou l'italien.

4.13 Les candidats sont convoqués 30 jours au moins avant le début de l'examen. La convocation comprend :

- a) le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires dont les candidats sont autorisés ou invités à se munir ;
- b) la liste des experts.

4.14 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée à la commission d'examen 21 jours au moins avant le début de l'examen. La commission prend les mesures qui s'imposent

### **4.2 Retrait**

4.21 Les candidats ont la possibilité d'annuler leur inscription jusqu'à huit semaines avant le début de l'examen.

- 4.22 Passé ce délai, le retrait n'est possible que si une raison valable le justifie. Sont notamment réputées raisons valables :
- a) la maternité ;
  - b) la maladie et l'accident ;
  - d) le décès d'un proche ;
  - e) le service militaire, le service de protection civile ou le service civil imprévu.

- 4.23 Le retrait doit être communiqué sans délai et par écrit à la commission d'examen, assorti de pièces justificatives

#### **4.3 Non-admission et exclusion**

Le candidat qui, en rapport avec les conditions d'admission, donne sciemment de fausses informations ou tente de tromper la commission d'examen d'une autre manière n'est pas admis à l'examen.

- 4.32 Est exclu de l'examen quiconque :
- a) utilise du matériel ou des documents non autorisés ;
  - b) enfreint gravement la discipline de l'examen ;
  - c) tente de tromper les experts

- 4.33 La décision d'exclure un candidat de l'examen incombe à la commission d'examen. Le candidat a le droit de passer l'examen sous réserve, jusqu'à ce que la commission d'examen ait arrêté une décision formelle.

#### **4.4 Surveillance de l'examen et experts**

- 4.41 Au moins une personne compétente surveille l'exécution des travaux d'examen écrits et pratiques. Elle consigne ses observations par écrit.
- 4.42 Deux experts au moins évaluent les travaux écrits et les travaux pratiques. Ils s'entendent sur la note à attribuer.
- 4.43 Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, prennent des notes sur l'entretien d'examen et sur le déroulement de l'examen, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.
- 4.44 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se récusent en tant qu'experts. Dans des cas exceptionnels et justifiés, tout au plus un des experts à l'examen peut faire exception à cette règle.

#### **4.5 Séance d'attribution des notes**

- 4.51 La commission d'examen décide de la réussite ou de l'échec des candidats lors d'une séance mise sur pied après l'examen. La personne représentant le SEFRI est invitée suffisamment tôt à cette séance.

4.52 Les enseignants aux cours préparatoires, les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se récusent lors de la prise de décision sur l'octroi du brevet.

## 5. EXAMEN

### 5.1 Épreuves d'examen

5.11 L'examen comporte six épreuves et est organisé selon les durées suivantes

Épreuves		Forme d'examen	Durée	Pondération
<b>A</b>	<b>Domaine « Passagers »</b>			
1	Rapport d'expérience			2
1.1	Rapport d'expérience avec partie de réflexion	Écrit	Elaboré préalablement	
1.2	Présentation et entretien professionnel	Oral	0,75 h	
2	Santé et sécurité	Écrit	2 h	1
3	Installations d'exercice	Pratique	1,5 h	2
<b>B</b>	<b>Domaine « Collaboration »</b>			
4	Collaboration oral	Oral	1,5 h	2
5	Collaboration écrit	Écrit	1,5 h	1
<b>C</b>	<b>Domaine « Autogestion »</b>			
6	Gestion de cas	Oral	0,75 h	1
<b>Total</b>			<b>8 h</b>	

**Domaine A « Passagers »**

Le domaine d'examen « Passagers » comporte trois épreuves.

**Épreuve 1: Rapport d'expérience (deux points d'appréciation)****1.1 Rapport d'expérience avec partie de réflexion**

Dans un rapport d'expérience élaboré préalablement et comportant une partie de réflexion sur un exemple de cas choisi par les candidats, ceux-ci démontrent leurs compétences professionnelles ainsi que leurs compétences en matière de résolution de problèmes dans l'ensemble des domaines de compétences opérationnelles. L'accent est mis sur la capacité de réflexion des candidats. Au niveau du contenu, les candidats doivent décrire des situations complexes en lien avec la prise en charge des passagers et indiquer comment ils mettent en œuvre des mesures concernant la santé et la sécurité sans perdre de vue leur obligation de représentation de la compagnie aérienne et de ses lignes de produits..

**1.2 Présentation et entretien professionnel**

Dans le cadre d'une présentation dont la méthodologie est librement choisie et qui porte sur le rapport d'expérience avec partie de réflexion, les candidats démontrent leurs capacités en matière d'argumentation professionnelle logique et leur compétence en termes de présentation. L'entretien professionnel mené ensuite avec l'équipe d'experts vise à approfondir les aspects techniques des prestations écrite et orale des candidats concernant l'exemple de cas qu'ils ont choisi.

**Épreuve 2 : Santé et sécurité**

L'épreuve 2 est un examen écrit en langue anglaise comportant différents types de tâches. Les candidats démontrent leurs compétences professionnelles quant à la garantie de la santé et de la sécurité des passagers en lien avec leurs autres tâches. Cette épreuve vise à évaluer la capacité d'argumentation, d'analyse et d'explication techniques,

**Épreuve 3 : Installations d'exercice**

Dans le domaine « Passagers », l'examen pratique se déroule dans diverses installations d'exercice et consiste à évaluer l'action et le comportement pratiques des candidats, individuellement et en groupes de deux, dans des situations complexes en lien avec la prise en charge des passagers. Les installations d'exercice sont mises en place à l'aide de l'équipe d'experts et de personnes auxiliaires dans des locaux équipés.

**Domaine B « Collaboration »**

Le domaine d'examen « Collaboration » comporte deux épreuves.

**Épreuve 4 : Collaboration oral**

Dans le domaine « Collaboration », l'examen oral comporte différents types de tâches et vise à évaluer les compétences professionnelles, méthodologiques et sociales des candidats au niveau de la collaboration au sein de l'équipe, du leadership situationnel et de l'instruction des collègues. Les candidats démontrent en outre leur capacité à relier des modèles d'équipe et de leadership théoriques à leur pratique professionnelle et à les justifier sur le plan technique.

### **Épreuve 5 : Collaboration écrit**

Dans le domaine « Collaboration », l'examen écrit porte sur la collaboration avant, pendant et après le vol. Il comporte différents types de tâches. S'appuyant sur des situations pratiques complexes, il vise à évaluer la capacité d'argumentation et de réflexion des candidats.

### **Domaine C « Autogestion »**

Le domaine d'examen « Autogestion » comporte une épreuve.

### **Épreuve 6 : Gestion de cas**

Pendant l'examen, les candidats préparent la présentation d'un exemple de cas en traitant des questions qui leur sont soumises. Après la présentation, un entretien professionnel a lieu avec l'équipe d'experts. Cette épreuve vise à évaluer les capacités des candidats à rechercher de manière autonome des informations concernant des aspects de leur activité spécifiques à la branche et à les intégrer dans leur pratique professionnelle. L'évaluation porte sur la capacité à développer des stratégies d'information autonomes, à argumenter de manière compétente et à réfléchir sur l'activité professionnelle.

- 5.12 Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. La commission d'examen fixe cette subdivision et la pondération des points d'appréciation dans les directives relatives au présent règlement d'examen.

## **5.2 Exigences**

- 5.21 La commission d'examen arrête les dispositions détaillées concernant l'examen final figurant dans les directives relatives au présent règlement d'examen (au sens du ch. 2.21, let. A).
- 5.22 La commission d'examen décide de l'équivalence des épreuves ou des modules effectués dans le cadre d'autres examens du degré tertiaire ainsi que de la dispense éventuelle des épreuves correspondantes du présent règlement d'examen. Les candidats ne peuvent être dispensés des épreuves qui portent, conformément au profil de la profession, sur les compétences principales.

## **6. ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES**

### **6.1 Généralités**

L'évaluation des épreuves et de l'examen est basée sur des notes. Les dispositions des ch. 6.2 et 6.3 sont applicables.

### **6.2 Évaluation**

- 6.21 Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation, conformément au ch. 6.3.
- 6.22 La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée conformément au ch. 6.3.
- 6.23 La note globale de l'examen correspond à la moyenne pondérée des notes des épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

### **6.3 Notation**

Les prestations des candidats sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4,0 désignent des prestations suffisantes. Seules les demi-notes sont admises comme notes intermédiaires.

### **6.4 Conditions de réussite de l'examen et de l'octroi du brevet**

6.41 L'examen est réussi si le candidat obtient une note supérieure ou égale à 4,0 dans chacune des épreuves et qu'aucune note de point d'appréciation n'est inférieure à 3,0.

6.42 L'examen est considéré comme non réussi, si le candidat :

- a) ne se désiste pas à temps ;
- b) ne se présente pas à l'examen ou à une épreuve, et ne donne pas de raison valable ;
- c) se retire après le début de l'examen sans raison valable ;
- d) est exclu de l'examen.

6.43 La commission d'examen décide de la réussite de l'examen uniquement sur la base des prestations fournies par le candidat. Le brevet fédéral est décerné aux candidats qui ont réussi l'examen.

6.44 La commission d'examen établit un certificat d'examen pour chaque candidat. Le certificat doit contenir au moins les données suivantes :

- a) les notes des différentes épreuves d'examen et la note globale de l'examen ;
- b) la mention de réussite ou d'échec à l'examen ;
- c) les voies de droit, si le brevet est refusé.

### **6.5 Répétition**

6.51 Le candidat qui échoue à l'examen est autorisé à le repasser à deux reprises.

6.52 Les examens répétés ne portent que sur les épreuves dans lesquelles le candidat a fourni une prestation insuffisante.

6.53 Les conditions d'inscription et d'admission au premier examen s'appliquent également aux examens répétés.

## **7. BREVET, TITRE ET PROCÉDURE**

### **7.1 Titre et publication**

7.11 Le brevet fédéral est délivré par le SEFRI à la demande de la commission d'examen et porte la signature de la direction du SEFRI et du président de la commission d'examen.

7.12 Les titulaires du brevet sont autorisés à porter le titre protégé de :

- **Cabin Crew Member avec brevet fédéral**
- **Cabin Crew Member mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Cabin Crew Member con attestato professionale federale**

Traduction du titre en anglais :

- **Cabin Crew Member, Federal Diploma of Higher Education**

7.13 Les noms des titulaires de brevet sont inscrits dans un registre tenu par le SEFRI.

### **7.2 Retrait du brevet**

7.21 Le SEFRI peut retirer tout brevet obtenu de manière illicite. La poursuite pénale est réservée.

7.22 La décision du SEFRI peut être déférée dans les 30 jours suivant sa notification au Tribunal administratif fédéral.

### **7.3 Voies de droit**

7.31 Les candidats qui se sont vu refuser l'admission à l'examen ou l'octroi du brevet fédéral peuvent recourir auprès du SEFRI contre les décisions de la commission d'examen dans les 30 jours suivant la notification. Le recours doit mentionner les conclusions et les motifs du recourant.

7.32 Le SEFRI statue en première instance sur les recours. Sa décision peut être déférée dans les 30 jours suivant la notification au Tribunal administratif fédéral.

## **8. COUVERTURE DES FRAIS D'EXAMEN**

**8.1** Sur proposition de la commission d'examen, l'organe responsable fixe le montant des indemnités versées aux membres de la commission d'examen et aux experts.

**8.2** L'organe responsable assume les frais d'examen qui ne sont pas couverts par la taxe d'examen, la subvention fédérale ou d'autres ressources.

**8.3** Conformément aux directives en la matière<sup>2</sup>, l'organe responsable remet au SEFRI un compte de résultats détaillé au terme de l'examen. Sur cette base, le SEFRI définit le montant de la subvention fédérale accordée pour l'organisation de l'examen.

---

<sup>2</sup> Directives du SEFRI concernant l'octroi de subventions fédérales pour l'organisation d'examens professionnels fédéraux et d'examens professionnels fédéraux supérieurs selon les art. 56 LFPr et 65 OFPr.



## **9. DISPOSITIONS FINALES**

### **9.1 Abrogation du droit en vigueur**

Le règlement d'examen du 16 avril 2008 concernant l'examen professionnel pour Cabin Crew Members est abrogé.

### **9.2 Dispositions transitoires**

Les candidats qui ont échoué à l'examen en vertu du règlement du 16 avril 2008 ont la possibilité de le répéter une première fois et, le cas échéant, une seconde fois dans un délai de deux ans après l'entrée en vigueur du présent règlement.

### **9.3 Anciens brevets fédéraux**

Les titulaires du brevet fédéral de Flight Attendant sont autorisés à porter le titre de Cabin Crew Member avec brevet fédéral. Il n'est pas établi de nouveau brevet.

### **9.4 Entrée en vigueur**

Le présent règlement d'examen entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022.

## **10. ÉDICTION**

Zurich-Aéroport, le 29 juin 2020

SOBFA Organisation Suisse des Examens Professionnels Flight Attendants

Joel D. Strebel

Président

Reto Schmid

Vice-président

Le présent règlement d'examen est approuvé.

Berne, le 08.07.2020

Secrétariat d'Etat à la formation,  
à la recherche et à l'innovation SEFRI

Rémy Hübschi

Vice-directeur

Chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 6.2.



**Examen professionnel de Cabin Crew Member**  
**Publication pour l'année 2025**  
**Règlement 2020**

**A Sont admis à l'examen les candidat-e-s qui (art. 3.31 du règlement de l'examen) :**

- a) Possèdent un certificat fédéral de capacité, un certificat de maturité ou une qualification équivalente ;
- b) Au moment de l'examen peuvent justifier d'au moins deux années de pratique en tant que Cabin Crew Member
- c) Disposent d'un diplôme d'anglais de niveau B2.

Sous réserve du versement des frais d'examen dans le délai imparti.

**Les candidat-e-s s'engagent à nous faire parvenir ces documents complets et en temps voulu.**

**B L'examen se déroule sur trois jours** aux dates suivantes et à proximité de l'aéroport de Zürich-Kloten :

Date limite du rapport d'expérience  
avec partie de réflexion : 22 décembre 2024

Le 1<sup>er</sup> jour, les écrits : **3 mars 2025**  
Le 2<sup>ème</sup> jour entretien professionnel\* : 4 - 8 mars 2025  
Le 3<sup>ème</sup> jour, la pratique / les oraux\* : 7 - 11 avril 2025

\*Les candidat-e-s seront répartis par le secrétariat SOBFA pour la date du deuxième et troisième jour d'examen (des changements de dernière minute sont possibles).

**C L'examen a lieu si, après sa publication, 30 candidat-e-s au moins remplissent les conditions d'admission (art. 4.11 du règlement).**

**Après la date limite d'inscription, l'admission sera confirmée par écrit à l'adresse privée.**

**D Les directives peuvent être téléchargées dans les 3 langues de l'examen sous [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch) ou peuvent être obtenues à l'adresse suivante contre un dépôt :**

Schweizerische Organisation Berufsprüfungen Flight Attendants SOBFA  
Dorfstrasse 29a  
8302 Kloten  
[info@sobfa.ch](mailto:info@sobfa.ch)  
[www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch)

- E Les coûts de l'examen sont de CHF 1'500.- + CHF 50.-** (pour le brevet fédéral). Le montant de CHF 1'550.- doit être payé lorsque le/la candidat·e reçoit son admission à l'examen (art. 3.41 du règlement).
- F Pour l'inscription, qui doit être transmise exclusivement par voie électronique, un login personnel doit être créé au préalable.** Les frais d'inscription de 200 CHF sont perçus lors de l'inscription et ne sont pas remboursés en cas de désistement.
- G L'inscription à l'examen est indépendante des différents programmes de préparation des compagnies concernées et doit être soumise à la SOBFA.**
- H Date limite d'inscription :** l'inscription électronique, les pièces jointes ainsi que les documents et certificats (selon l'art. A) doivent être parvenus au secrétariat de l'examen le :
- 3 novembre 2024**
- Le nombre de participant·e·s est limité.  
Les inscriptions sont prises en compte chronologiquement.
- I Le secrétariat SOBFA coordonne la dispense de travail pour les dates de l'examen avec l'employeur.**
- K Toute demande de récusation d'un·e expert·e doit être motivée et adressée à la commission d'examen 21 jours au moins avant le début de l'examen** (art. 4.14 du règlement). La liste sera disponible en temps utile sous téléchargements sur [www.sobfa.ch](http://www.sobfa.ch).

### Annexe 6.3.

#### Vue d'ensemble des compétences opérationnelles Cabin Crew Member avec brevet fédéral

↓ Domaines de compétences opérationnelles		→ Compétences opérationnelles				
A	Mesures relatives à la santé et à la sécurité des personnes à bord	A1 – S'informer des normes de sécurité actuelles et les intégrer dans les mesures de sécurité préventives	A2 – Appliquer les procédures et les normes de sécurité	A3 – Evaluer les anomalies potentiellement dangereuses et, le cas échéant, prendre des mesures de sécurité et de prévention	A4 – Anticiper et gérer le comportement des passagers et des membres de l'équipage en situation d'urgence	A5 – Prodiguer les premiers secours et prendre les mesures immédiates pour sauver la vie
		A6 – Maîtriser les incidents et les urgences techniques				
B	Accueil et prise en charge des passagers	B1 – Communiquer avec les passagers de manière adaptée à la situation dans au moins une langue officielle et en anglais	B2 – Expliquer aux passagers l'utilisation de l'infrastructure technique de leur siège	B3 – Renseigner les passagers au sujet du vol	B4 – Servir les passagers	B5 – Aider les personnes nécessitant une assistance particulière
		B6 – Assurer la médiation en cas de conflits entre passagers	B7 – Recueillir les réclamations de passagers et trouver ou proposer des solutions aux problèmes			
C	Représentation de la compagnie aérienne et vente de lignes de produits	C1 – Représenter le profil et les valeurs de la compagnie aérienne au sein de l'entreprise et vers l'extérieur	C2 – Renseigner les passagers sur la compagnie aérienne et ses lignes de produits	C3 – Mener des entretiens de vente		
D	Collaboration au sein de l'équipe et/ou conduite, coordination et instruction de l'équipe	D1 – Préparer l'accompagnement du vol en équipe	D2 – Se coordonner avec les collègues	D3 – Appliquer le leadership situationnel avec les collègues pendant le vol	D4 – Instruire les collègues et les personnes en formation de manière professionnelle et méthodologique	D5 – Gérer la dynamique de groupe au sein de l'équipe
		D6 – Assurer le suivi du vol au sein de l'équipe				
E	Autogestion professionnelle et personnelle	E1 – Exercer ses droits et respecter ses devoirs dans le cadre du rapport de travail	E2 – Elargir en permanence ses connaissances générales et de la branche	E3 – Entretenir un mode de vie équilibré	E4 – Concrétiser des possibilités de développement professionnel et de carrière	

## Annexe 6.4.

### Champs A-E du profil de qualification

A. Mesures relatives à la santé et à la sécurité des personnes à bord	
<b>Descriptif du domaine d'action</b>	<p>La sécurité des passagers et de l'équipage doit être assurée à tout moment pendant un vol. Les Cabin Crew Members sont responsables du respect des règles et des procédures selon les normes de sécurité et de sûreté. Dans des situations exceptionnelles, ils sont en mesure de classer ces règles par ordre de priorité et d'adapter les procédures à la situation.</p> <p>Les Cabin Crew Members identifient les anomalies potentiellement dangereuses qui peuvent se manifester chez les passagers et reconnaissent les signes de dysfonctionnements de l'avion et à l'intérieur de la cabine. Ils prennent des mesures en conséquence afin de limiter les risques. Les Cabin Crew Members peuvent en outre être confrontés à des problèmes médicaux à bord, auxquels ils doivent réagir dans le cadre de possibilités restreintes.</p>
<b>Contexte</b>	<p>Afin que les Cabin Crew Members soient préparés aux incidents d'origine humaine et aux cas d'urgence technique, opérationnelle ou médicale, ils doivent pouvoir comprendre et appliquer les manuels de sécurité et de sûreté de la compagnie aérienne concernée. Ils doivent en outre bien connaître l'équipement disponible à bord des types d'avion pour lesquels ils sont qualifiés. En cas d'incident et d'urgence, ils se coordonnent rapidement au sein d'équipes dont la composition change constamment, en faisant éventuellement appel au soutien de passagers disposant des compétences nécessaires (p. ex. personnel médical ou agents de sécurité à bord). Pendant un vol, la maîtrise des incidents et des cas d'urgence se fait dans des conditions sont difficiles. Il s'agit notamment des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• impossibilité d'atterrir immédiatement;</li> <li>• peu de place disponible sur le lieu de l'événement;</li> <li>• pas d'aide professionnelle à bord et impossibilité d'obtenir de l'aide depuis le sol;</li> <li>• nécessité d'agir sous les yeux des passagers à proximité immédiate de l'événement;</li> <li>• dynamique de groupe incontrôlable ou comportement non constructif de passagers et de membres du personnel de cabine suite à des réactions de stress;</li> <li>• pas de stabilisation, mais déroulement négatif des cas d'urgence entre autres en raison des rapports de pression dans la cabine.</li> </ul>

Activités professionnelles	Critères de performance		
	Compétences professionnelles	Compétences méthodologiques	Compétences sociales et personnelles
A1 – S’informer des normes de sécurité actuelles et les intégrer dans les mesures de sécurité préventives	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut justifier les prescriptions en matière de sécurité et de sûreté de la compagnie aérienne concernée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilise les canaux de communication internes à l’entreprise pour s’informer au sujet des prescriptions de sécurité propres aux lignes aériennes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si nécessaire, informe les membres du personnel de cabine des prescriptions de sécurité et s’assure que celles-ci sont comprises</li> <li>Pose des questions s’il ne comprend pas ou ne connaît pas les prescriptions</li> </ul>
A2 – Appliquer les procédures et les normes de sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Est capable de comprendre les normes de sécurité et de sûreté en anglais et de les expliquer dans la langue de l’examen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Est en mesure d’utiliser l’ensemble des équipements à bord de manière à garantir la santé et la sécurité des personnes présentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Observe les règles et les directives de manière conséquente et exemplaire en s’appuyant sur les manuels actuels relatifs à l’accompagnement de vols</li> </ul>
A3 – Evaluer les anomalies potentiellement dangereuses et, le cas échéant, prendre des mesures de sécurité et de prévention	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explique : <ul style="list-style-type: none"> <li>les risques pour la sécurité pouvant émaner des passagers et des membres de l’équipage</li> <li>les anomalies techniques représentant un risque pour la sécurité</li> <li>les mesures préventives pour minimiser le risque d’apparition de différents dangers</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut identifier les sources de danger potentielles et les clarifier précisément</li> <li>Prend des mesures préventives pour contrôler et neutraliser les dangers</li> <li>Peut communiquer de manière objective et en fonction de la situation le risque pour la sécurité émanant de personnes ou d’installations techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sait utiliser tous ses sens pour découvrir la source de danger</li> <li>Instruit les membres du personnel de cabine / passagers au respect des mesures de sécurité et de prévention</li> <li>Peut mener une réflexion sur sa manière d’apprécier, de contrôler et de neutraliser les dangers et est en mesure d’évaluer son comportement</li> </ul>
A4 – Anticiper et gérer le comportement des passagers et des membres de l’équipage en situation d’urgence opérationnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut citer et classer des comportements typiques de personnes en cas d’urgence imminente</li> <li>Peut évaluer de manière critique différentes approches théoriques concernant la gestion efficace des comportements humains en situation d’urgence</li> <li>Connaît les bases théoriques de l’autorégulation des émotions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut influencer favorablement les processus de la dynamique de groupe en situation d’urgence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Peut analyser son comportement dans des situations exigeantes</li> </ul>

<p>A5 – Prodiguer les premiers secours et prendre les mesures immédiates pour sauver la vie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaît les signes observables indiquant des problèmes de santé chez les passagers</li> <li>• Peut expliquer la différence entre incident médical et situation d'urgence vitale sur la base de procédures d'évaluation théoriques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut évaluer dans quelle mesure une aide médicale est nécessaire et est capable de l'organiser</li> <li>• Est capable de prendre les mesures immédiates pour sauver la vie et de prodiguer les premiers secours dans le cadre de la lutte contre les symptômes</li> <li>• Est en mesure d'évaluer l'impact des mesures prises</li> <li>• Sait assurer le flux d'information autour des incidents et des urgences médicaux (contexte, mesures prises et surveillance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est en mesure d'analyser et d'évaluer sa manière d'agir et celle des membres de l'équipage</li> <li>• Peut instruire et accompagner de manière compétente les personnes impliquées</li> <li>• Fait preuve d'assurance et de confiance en soi</li> </ul>
<p>A6 – Maîtriser les incidents et les urgences techniques</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut localiser précisément les pannes techniques</li> <li>• Organise la procédure de contrôle d'un incident ou d'une urgence technique</li> <li>• Est capable d'observer et de documenter le processus</li> <li>• Sait assurer le flux d'information autour des incidents et des urgences techniques (contexte, mesures prises et surveillance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde la vue d'ensemble de la situation</li> <li>• Adapte le langage et les termes techniques aux personnes et à leurs connaissances de base (p. ex. pas de langage aéronautique avec des non-spécialistes)</li> <li>• Gère et coordonne les passagers valides (able-bodied passengers)<sup>3</sup> en fonction de leurs capacités</li> </ul>
<p><b>Attestation de compétence</b></p>			
<p>Les normes de sécurité et de sûreté portent sur les lois de l'agence européenne de la sécurité aérienne (AESA) et de l'office fédéral de l'aviation civile (OFAC) ainsi que sur les règles internes de l'entreprise.  <i>Formes d'examen :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité à bord : analyse des cas (écrite ou orale), étude de cas (écrite ou orale), présentation et discussion technique, forme d'examen écrite</li> <li>• Médecine et santé : jeux de rôles pratiques, analyse des cas (écrite), étude de cas (écrit ou oral)</li> </ul>			

<sup>3</sup> Il s'agit des passagers qui peuvent être utiles en tant qu'aides, par exemple le personnel médical en cas d'urgence médicale.

<b>B. Accueil et prise en charge des passagers</b>			
<b>Descriptif du domaine d'action</b>	<p>La tâche principale des Cabin Crew Members consiste à accueillir et à prendre en charge les passagers de manière compétente en tant qu'hôtes. Leur comportement orienté vers la clientèle joue un rôle central dans la fidélisation de celle-ci.</p> <p>Les Cabin Crew Members sont très attentifs à l'état d'esprit des passagers et répondent à leurs besoins et à leurs souhaits dans la mesure du possible. Ils informent et donnent des instructions de façon claire et avec tact. Ils accueillent et prennent en charge des passagers présentant des profils différents et issus de divers contextes culturels et linguistiques. Ils fournissent une assistance supplémentaire aux personnes qui nécessitent une prise en charge particulière.</p>		
<b>Contexte</b>	<p>Les Cabin Crew Members travaillent dans un espace exigu dans des cabines équipées différemment. Il n'est pas rare qu'ils soient amenés à trouver des solutions alternatives pour remplacer de manière appropriée un équipement de service, un système de divertissement ou un siège défectueux. L'éventail des motifs de voyage est très large et s'étend des voyages d'affaires aux événements familiaux en passant par des vacances, voire des rapatriements. Pour de nombreux passagers, un vol constitue en outre une situation de stress et certains d'entre eux ont peur de prendre l'avion. Ces charges peuvent susciter des comportements plus ou moins problématiques. Dans l'établissement de relations sociales adéquates avec les passagers, les différences interculturelles et les obstacles linguistiques représentent également un défi particulier pour ce qui est de la perception et de l'interprétation des comportements. Ainsi, les Cabin Crew Members doivent globalement répondre à des exigences élevées en termes de compétences sociales afin de pouvoir garantir le confort des passagers pendant le voyage.</p> <p>Le champ B est étroitement lié aux champs C et D. La présentation des Cabin Crew Members et la coordination parfaite au sein de l'équipe sont des conditions essentielles au bien-être des passagers pendant le vol.</p>		
<b>Activités professionnelles</b>	<b>Critères de performance</b>		
	<b>Compétences professionnelles</b>	<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales et personnelles</b>
B1 – Communiquer de façon claire et aimable avec les passagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut présenter les objectifs et la finalité des modèles de communication verbale, non verbale et paraverbale dans sa propre activité</li> <li>• Est en mesure d'identifier correctement les particularités interculturelles de la communication non verbale et paraverbale (p. ex. différences au niveau de la gestuelle et de la mimique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispose de stratégies de communication qui lui permettent               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de transmettre sans équivoque des informations aux passagers</li> <li>○ de créer une ambiance conviviale</li> <li>○ d'imposer aux passagers des consignes même dans des situations exigeantes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'identifie au rôle d'hôte</li> <li>• Peut s'exprimer clairement dans la langue de l'examen ainsi qu'en anglais</li> </ul>
B2 – Expliquer aux passagers l'utilisation de l'infrastructure technique de leur siège		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut actionner sans peine l'ensemble des fonctions du siège de passager et le système de divertissement</li> <li>• Peut expliquer l'utilisation du siège de passager et du système de divertissement même aux passagers qui s'y connaissent peu dans le domaine de l'électronique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablit des relations positives grâce à l'interaction avec les passagers</li> </ul>



<p>B3 – Renseigner les passagers au sujet du vol</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispose de connaissances approfondies de l’offre et du plan de situation de l’aéroport d’attache<sup>4</sup></li> <li>• Est en mesure de dresser un profil avec les indications pertinentes concernant les destinations desservies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut informer les passagers de manière compétente et les conseiller de façon convaincante sur <ul style="list-style-type: none"> <li>○ les directives douanières suisses et les directives relatives à l’entrée en Suisse;</li> <li>○ l’aéroport d’attache</li> <li>○ la destination de vol</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut adapter son langage au profil des passagers</li> </ul>
<p>B4 – Servir les passagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut expliquer les concepts de service correspondant à différents profils de passagers et à différentes destinations</li> <li>• Peut établir un lien entre les règles de base de la gastronomie selon GastroSuisse avec sa propre activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut trouver des solutions alternatives ou procéder à des ajustements en cas d’irrégularités opérationnelles ou logistiques (irregularity support)</li> <li>• Est en mesure d’exploiter la marge de manœuvre dont il dispose dans le cadre des directives relatives au service à bord au profit du confort des passagers</li> <li>• Sait mettre en œuvre les règles de base de la gastronomie avec le matériel disponible et dans un espace exigu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revêt le rôle d’un hôte professionnel</li> <li>• Sait répondre dans la mesure du possible aux besoins et aux souhaits individuels des passagers de manière empathique</li> <li>• Sait accueillir et prendre en charge les passagers conformément à leur statut</li> </ul>
<p>B5 – Aider les personnes nécessitant une assistance particulière</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Justifie le besoin d’assistance particulière des catégories de passagers suivantes et en déduit les mesures à prendre en matière d’accompagnement de vol: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ bébés de 0 à 2 ans (INF)</li> <li>○ enfants de 2 à 12 ans (CHD)</li> <li>○ mineurs non accompagnés (UM)</li> <li>○ personnes porteuses d’un handicap ou d’une déficience (PRM)</li> <li>○ personnes ayant des problèmes médicaux</li> </ul> </li> <li>• Explique les directives de la compagnie aérienne concernant l’accompagnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut utiliser de manière professionnelle et selon la situation l’équipement destiné à aider les passagers nécessitant une assistance particulière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se renseigne avec délicatesse sur le besoin d’assistance des passagers</li> <li>• Sait surveiller discrètement les passagers ayant des besoins particuliers</li> </ul>

<sup>4</sup> Connaissances relatives à l’aéroport d’attache : points d’information, panneau d’affichage des horaires de vol, itinéraires de transit et signalétique, distributeurs automatiques, banques, bureaux de change, zones d’attente ou lounges, lieux à vocation religieuse, services médicaux, garde d’enfant, commerces.

	de passagers non admissibles (INAD) et de personnes expulsées (DEPORTEE)		
B6 – Assurer la médiation en cas de conflits entre passagers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut expliquer l'apparition de conflits à l'aide d'un modèle de conflit</li> <li>• Met en lien des modèles théoriques de résolution de conflits avec des situations de conflit entre passagers et en déduit des stratégies de résolution</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut expliquer les causes et les circonstances pouvant contribuer à l'apparition de conflits entre passagers pendant le vol</li> <li>• Peut déterminer le degré d'escalade des conflits et évaluer le potentiel de perturbation et de danger qui en découle</li> <li>• Sait transmettre à l'équipage des informations précises et objectives concernant la situation de conflit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sait appréhender les conflits avec les personnes impliquées tout en agissant de manière à favoriser la désescalade</li> <li>• Est capable de coordonner des mesures de gestion des conflits au sein de l'équipe</li> <li>• Analyse son comportement en situation de conflit</li> </ul>
B7 – Recueillir les réclamations de passagers et trouver ou proposer des solutions aux problèmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est en mesure d'expliquer la structure opérationnelle et organisationnelle de la compagnie aérienne en vue du traitement des réclamations</li> <li>• Peut justifier la réglementation de la compagnie aérienne en matière de compensations et la mettre en lien avec des cas de sinistre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est en mesure de présenter un cas de sinistre et/ou une réclamation de manière précise par écrit (rapport)</li> <li>• Peut évaluer et utiliser sous sa responsabilité les possibilités de prestations compensatoires en cas de réclamation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recueille les réclamations des passagers en faisant preuve de compréhension</li> <li>• Sait se comporter de manière à contribuer à une solution satisfaisante</li> </ul>
<b>Attestation de compétence</b>			
Communication, service et assistance aux passagers : exemples des cas (formes d'examen écrites ou orales), exercices pratiques et jeux de rôles, éventuellement documentation Modèles de conflits et de résolution de conflits : présentation et entretien professionnel, jeux de rôles pratiques, droit des passagers de l'UE			

<b>C. Représentation de la compagnie aérienne et vente de lignes de produits</b>			
<b>Descriptif du domaine d'action</b>	<p>Les Cabin Crew Members incarnent et représentent dans une large mesure les valeurs de la compagnie aérienne. Pour ce faire, ils veillent à une apparence irréprochable et font preuve d'intégrité en tout temps vis-à-vis des passagers, des autres membres de l'équipage et du public. Ils soutiennent à divers égards les passagers, afin que ceux-ci conservent des souvenirs agréables du vol. Ainsi, les Cabin Crew Members représentent la marque de l'entreprise et contribuent à fidéliser les passagers.</p> <p>En outre, ils incitent les passagers à acheter des produits de la gamme proposée à bord et leur communiquent de manière convaincante et crédible l'intégralité de l'offre de services.</p>		
<b>Contexte</b>	<p>Les Cabin Crew Members doivent faire preuve de courtoisie et veiller à une apparence soignée. Ils doivent rester calmes, cordiaux et attentionnés, même dans des conditions difficiles telles que des situations houleuses ou en cas de fatigue. Ils travaillent avec concentration, de manière ordonnée et fiable.</p> <p>La vente à bord se déroule souvent sous la pression du temps. Les préparatifs nécessaires à la vente et les autres prestations de services doivent être effectuées dans un espace exigü. Les possibilités de présenter les marchandises de manière attrayante sont donc restreintes.</p> <p>En raison de la hausse des ventes dans les magasins hors taxes des aéroports, les passagers ne sont que partiellement intéressés par les achats dans l'avion. Pour réussir à vendre à bord, il est donc indispensable de disposer de solides connaissances en matière de promotion de produits.</p>		
<b>Activités professionnelles</b>	<b>Critères de performance</b>		
	<b>Compétences professionnelles</b>	<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales et personnelles</b>
C1 – Représenter le profil et les valeurs de la compagnie aérienne au sein de l'entreprise et vers l'extérieur	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaît le positionnement de sa compagnie aérienne et reconnaît l'importance de celui-ci dans le contexte de marché</li> <li>• Peut justifier l'importance du règlement relatif à l'uniforme et de l'apparence soignée</li> <li>• Justifie l'importance des marques d'identification pour la réputation de la compagnie aérienne et la fidélisation de la clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intègre les valeurs de la compagnie aérienne dans son activité professionnelle</li> <li>• Intègre des aspects de la stratégie de marque actuelle de la compagnie aérienne dans son activité professionnelle</li> <li>• S'habille conformément au règlement relatif à l'uniforme</li> <li>• Identifie les écarts chez les collègues concernant le règlement relatif à l'uniforme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développe des stratégies personnelles pour assurer une présentation conforme au rôle en cas de charge considérable</li> <li>• Intègre des valeurs et des mots clés pertinents dans ses interactions avec les passagers</li> <li>• Mène une réflexion sur l'importance de l'apparence personnelle</li> <li>• Peut aborder les lacunes liées à l'apparence chez les collègues de manière constructive</li> </ul>
C2 – Renseigner les passagers sur la compagnie aérienne et ses lignes de produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est en mesure d'établir un lien entre la gamme de produits et le positionnement de la compagnie aérienne</li> <li>• Connaît les règlements concernant les bagages à bord<sup>5</sup> et le concept de tarifs de sa compagnie aérienne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est en mesure d'adapter les recommandations concernant la nourriture et les boissons à divers segments de clientèle</li> <li>• Utilise les moments favorables pour promouvoir des programmes de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse les stratégies de vente de produits qui ont fait leurs preuves dans des conditions difficiles</li> </ul>

<sup>5</sup> COB (carry-on baggage), autrement dit les prescriptions relatives aux bagages

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique le concept de storytelling</li> </ul>	<p>fidélisation de la clientèle proposés par la compagnie aérienne (p. ex. programme destiné aux voyageurs fréquents)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intègre le concept de storytelling dans le service et la vente à bord</li> </ul>	
C3 – Mener des entretiens de vente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispose de connaissances de base en matière de méthode de vente et de communication orientée vente<sup>6</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sait: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ susciter l'intérêt des passagers pour la marque de la compagnie aérienne et pour les lignes de produits</li> <li>○ expliquer et montrer la gamme de produits proposés à la vente</li> <li>○ mener un entretien de vente de façon dynamique dans un espace exigü jusqu'à la conclusion de la vente</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifie l'intérêt des passagers à acheter</li> <li>• Utilise les occasions favorables pour mentionner la vente de produits</li> </ul>
<b>Attestation de compétence</b>			
Etudes des cas (formes d'examen écrites et orales), exercices pratiques et jeux de rôles, analyse vidéo, présentation et entretien professionnel Bases théoriques : formes d'examen écrites et orales			

<b>D. Collaboration au sein de l'équipe et/ou conduite, coordination et instruction de l'équipe</b>			
<b>Descriptif du domaine d'action</b>	La conduite d'équipe et la coordination au sein de l'équipe jouent un rôle central dans le déroulement sans difficulté du vol. Les Cabin Crew Members doivent s'adapter à une nouvelle composition d'équipe avant chaque vol. Le travail d'équipe requiert par conséquent une grande disponibilité à coopérer, un leadership et une instruction situationnels des collègues ainsi qu'une flexibilité dans les rôles. Les Cabin Crew Members doivent se concerter avec précision et respecter avec fiabilité ce qui a été convenu tout en gardant la vue d'ensemble de l'équipe. Ils préviennent les irritations au sein de l'équipe et sont capables de régler les différends entre collègues de manière discrète. Ils identifient à temps les éléments déclencheurs de conflits et réagissent de manière constructive. Grâce à des procédures de qualification et de feed-back formalisées, ils sont invités, d'une part, à mener une réflexion permanente sur leur aptitude à conduire une équipe et à travailler en équipe et, d'autre part, à développer ces compétences.		
<b>Contexte</b>	Les Cabin Crew Members travaillent avec des collègues ayant différents degrés d'expérience et de connaissance. Selon leur expérience et leur formation, ils peuvent être affectés à différentes fonctions sur des vols et assument alternativement des tâches et des rôles variés. Les Cabin Crew Members expérimentés instruisent souvent des personnes en formation dans la pratique. Ils peuvent également être désignés comme instructeurs pratiques sur des vols d'instruction. Dans le rôle de chef de cuisine, les Cabin Crew Members assument des tâches de conduite sans compétence en matière de conduite de personnel. L'équipage de cabine travaille sous la conduite du Senior Cabin Crew Member responsable pendant le vol. La coordination et la coopération au sein de l'équipe se déroulent dans un contexte très réglementé et sous la pression du temps. Pendant le vol, les Cabin Crew Members sont exposés et disposent de peu de possibilités de se retirer. Le champ D constitue également une charnière entre les autres champs. Le travail d'équipe bien organisé est une base importante de la mise en œuvre des mesures relatives à la sécurité des personnes à bord (champ A) et du confort des passagers (champ B). Etant donné que l'équipage de cabine se trouve constamment dans le champ de vision des passagers, une organisation d'équipe réussie a également une fonction représentative pour la compagnie aérienne (champ C). En tant que membres d'une équipe, les Cabin Crew Members sont appelés à se comporter de manière conforme sur le plan social, même dans des situations exigeantes, à privilégier les intérêts des passagers et des collègues par rapport à leurs propres intérêts et à se mettre au service de la compagnie aérienne (champs C et E).		
<b>Activités professionnelles</b>	<b>Critères de performance</b>		
	<b>Compétences professionnelles</b>	<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales et personnelles</b>
D1 – Préparer l'accompagnement du vol en équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprend la structure, le sens et le but du briefing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Est en mesure de se préparer à l'accompagnement du vol conformément à sa fonction en : <ul style="list-style-type: none"> <li>s'informer sur les conditions-cadres de l'accompagnement du vol</li> <li>ayant connaissance des mesures de sécurité actuelles et en les rapportant à l'équipe</li> <li>menant une réflexion préalable sur les tâches et la composition de l'équipe</li> </ul> </li> <li>Utilise sa marge de manœuvre en termes de participation et de décision</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prend des mesures préventives en vue de la préparation personnelle à l'accompagnement du vol</li> <li>S'exprime clairement pendant les concertations relatives à l'organisation lors du briefing</li> <li>Mène une réflexion sur l'influence de son comportement lors du briefing sur la dynamique de l'équipe</li> <li>Peut évaluer correctement ses propres capacités et celles des collègues sur la</li> </ul>

		conformément à sa fonction pour prendre des mesures immédiates en cas d'irrégularités lors du briefing	base de son bagage d'expériences et de connaissances.
D2 – Se coordonner avec les collègues	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtrise l'anglais technique pour la concertation et l'organisation au sein de l'équipe</li> <li>• Connaît bien les procédures de réglementation des flux de communication au sein de l'équipe</li> <li>• Dispose de connaissances de base sur des modèles de développement de l'esprit d'équipe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est en mesure de coordonner l'équipe dans des situations inhabituelles. Ce faisant, il tient compte <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de l'emploi correct des termes techniques</li> <li>○ des tâches et des compétences des collègues</li> <li>○ de la situation des passagers</li> <li>○ des normes relatives à la sécurité et au service</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopte une attitude fondamentale orientée vers l'équipe</li> <li>• Mène une réflexion sur l'importance de la précision au niveau de la concertation</li> <li>• Respecte les compétences attribuées</li> </ul>
D3 – Appliquer le leadership situationnel avec les collègues pendant le vol	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est en mesure de présenter les avantages du leadership situationnel par rapport aux théories universelles relatives à la conduite pour l'activité des Cabin Crew Members</li> <li>• Etablit des liens entre la théorie du leadership situationnel et son activité professionnelle</li> <li>• Peut expliquer la signification de l'action de conduire et du fait d'être conduit dans son activité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intègre les principes du leadership situationnel dans son activité professionnelle</li> <li>• Dispose de stratégies efficaces de concertation au sein de l'équipe</li> <li>• Est en mesure d'assumer la suppléance du chef de cabine pendant un vol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fait preuve d'assurance par rapport aux tâches de conduite et de coordination</li> <li>• Peut adapter son style de conduite à la situation</li> <li>• Reconnaît le manque de leadership au sein de l'équipe et y réagit de façon adéquate</li> </ul>
D4 – Instruire les collègues et les personnes en formation de manière professionnelle et méthodologique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique les concepts et les programmes de formation et les évalue du point de vue de sa pratique</li> <li>• Dispose de connaissances théoriques de l'instruction et explique ses possibilités d'utilisation</li> <li>• Évalue des aspects relatifs aux connaissances, aux prestations et au comportement chez les personnes en formation sur la base d'un concept d'évaluation propre à l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évalue les connaissances préalables des collègues qui doivent être formés</li> <li>• Initie les collègues à former à la nouvelle tâche par étapes, de manière construite et planifiée</li> <li>• Choisit des méthodes d'instruction adaptées à la situation et dont l'efficacité est fondée</li> <li>• Dresse ses propres listes de mesures et de priorités pour les différentes étapes de l'introduction et de la formation des collègues</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifie le besoin d'initiation et de soutien chez les collègues</li> <li>• Est en mesure de proposer des changements de manière constructive et de donner des consignes</li> <li>• Peut imposer des consignes</li> <li>• Mène une réflexion sur son rôle de modèle</li> <li>• Est en mesure de donner et de recevoir un feedback constructif (accepte la critique)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peut <ul style="list-style-type: none"> <li>○ préparer</li> <li>○ mener et</li> <li>○ rédiger le procès-verbal des entretiens de qualification et de feed-back conformément aux normes prescrites</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mène une réflexion sur l'importance des procédures de feed-back et de qualification pour son activité</li> </ul>
D5 – Gérer la dynamique de groupe au sein de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispose de connaissances de base concernant des approches et des modèles relatifs aux processus de dynamique de groupe et à leur gestion</li> <li>• Explique l'origine des erreurs ou des conflits au sein de l'équipe sur la base d'approches et de modèles théoriques relatifs aux processus de dynamique de groupe</li> <li>• Explique les possibilités d'intervention en cas de conflits au sein de l'équipe sur la base des techniques de désescalade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispose de stratégies opérationnelles pour <ul style="list-style-type: none"> <li>○ gérer les processus d'équipe de manière positive</li> <li>○ éviter les irritations et les conflits au sein de l'équipe</li> <li>○ clarifier les différends au sein de l'équipe de manière pertinente</li> <li>○ régler les conflits au sein de l'équipe</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse son rôle au sein de l'équipe</li> <li>• Analyse son action (active et passive) dans des processus de développement de l'esprit d'équipe difficiles</li> <li>• Fait preuve de loyauté et de serviabilité même dans des situations exigeantes (pression du temps, tensions avec des passagers ou des collègues, fatigue)</li> </ul>
D6 – Assurer le suivi du vol au sein de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprend la structure, le sens et le but du debriefing pour le personnel navigant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est en mesure de transmettre des informations dans le cadre de la rédaction des rapports au sein de la compagnie aérienne et aux interfaces avec les partenaires externes (entreprise de nettoyage, service traiteur, services au sol, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande un debriefing de manière autonome et initie l'entretien</li> <li>• Analyse sa propre prestation et la prestation de l'équipe lors d'un accompagnement de vol</li> </ul>
<b>Attestation de compétence</b>			
Etudes de cas (écrites et orales), exercices pratiques et jeux de rôles, présentation et entretien professionnel			
Bases théoriques : formes d'examen écrites allant du choix multiple à la dissertation sur une question ou au traitement d'exemples de cas ; formes d'examen orale : surtout des entretiens professionnels, pas une " interrogation " mais une discussion			

<b>E. Autogestion professionnelle et personnelle</b>			
<b>Descriptif du domaine d'action</b>	<p>Pour diverses raisons, les Cabin Crew Members doivent faire preuve de beaucoup d'autonomie sur les plans professionnel et personnel. Le secteur de l'aviation est en mutation constante. Les Cabin Crew Members doivent par conséquent s'informer en permanence sur les développements et s'adapter aux nouveautés. Cela suppose qu'ils se renseignent de manière autonome sur les directives, les conditions et les lois, en vigueur ou nouvelles, et qu'ils identifient et exploitent la marge de manœuvre professionnelle qui en découle.</p> <p>Parallèlement, un Cabin Crew Member compétent s'informe sur l'actualité politique mondiale et acquiert de manière autonome une culture générale étendue.</p> <p>Tout comme la profession de Cabin Crew Member elle-même, les possibilités de carrière et de développement professionnel sont également très variées. Les Cabin Crew Members doivent donc réfléchir suffisamment tôt à leur développement professionnel et faire des choix en conséquence. Etant donné qu'ils sont exposés à des charges physiques et psychiques importantes, les Cabin Crew Members perçoivent les changements de leur état émotionnel, connaissent leurs possibilités de régénération et assument la responsabilité de leur propre bien-être.</p>		
<b>Kontext / Contexte</b>	<p>Les conditions du marché, les prescriptions de sécurité et les directives relatives à l'accompagnement de vol sont en constante évolution. Cela exige entre autres également des Cabin Crew Members qu'ils se soumettent à un processus d'adaptation permanent. Les Cabin Crew Members doivent donc aborder la question de la légitimité des processus de changement chez eux-mêmes et dans leur environnement et aligner leur action en conséquence.</p> <p>Leur environnement de travail leur permet d'acquérir des expériences très spécifiques en termes de relations avec des personnes issues de différentes cultures et de différents milieux sociaux. Dans le contexte de l'évolution des valeurs sociales, ces connaissances professionnelles doivent être analysées et développées en permanence.</p> <p>Le travail des Cabin Crew Members est caractérisé par des rythmes veille-sommeil et des habitudes alimentaires variables ainsi que par des décalages horaires. Dans leurs activités, les Cabin Crew Members font preuve d'une grande attention, souvent sous la pression du temps et en étant exposés au bruit. Ils doivent par conséquent connaître, observer et compenser l'impact de ces charges sur leur santé.</p>		
<b>Activités professionnelles</b>	<b>Critères de performance</b>		
	<b>Compétences professionnelles</b>	<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Compétences sociales et personnelles</b>
E1 – Exercer ses droits et respecter ses devoirs dans le cadre du rapport de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispose de connaissances approfondies des directives internes à la compagnie aérienne destinées aux Cabin Crew Members</li> <li>• Explique ses droits et devoirs professionnels</li> <li>• Comprend la systématique et la structure des directives propres à la compagnie aérienne (safety &amp; service manuals) en s'appuyant sur les bases légales générales du trafic aérien (OACI, AESA, OFAC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispose de stratégies opérationnelles pour s'informer sur les directives de sécurité et de service pertinentes pour le vol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Est en mesure d'évaluer correctement son aptitude au vol</li> <li>• Trouve des solutions appropriées si lui-même ou un collègue est inapte au vol (suppose la communication)</li> </ul>



E2 – Elargir en permanence ses connaissances générales et de la branche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique les influences possibles d'événements de force majeure selon la législation suisse relative aux vols</li> <li>• Est en mesure d'établir un lien entre la légitimité des processus de gestion du changement<sup>7</sup> et les processus de changement au sein de sa compagnie aérienne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaît l'influence de l'actualité politique sur sa pratique professionnelle</li> <li>• Peut acquérir de manière autonome des informations sur les destinations proposées et les actualités du jour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adapte son comportement aux particularités culturelles des passagers</li> <li>• Fait preuve de diplomatie dans les entretiens avec les passagers sur des thèmes sensibles</li> <li>• Mène une réflexion sur ses propres processus d'adaptation aux nouvelles réalités dans le secteur de l'aviation</li> </ul>
E3 – Entretenir un mode de vie équilibré	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique l'importance d'un mode de vie équilibré pour son activité</li> <li>• Explique les liens entre les charges physiques et psychiques propres à la profession et le maintien de sa santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intègre dans son mode de vie son savoir théorique sur les risques pour la santé liés au travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mène une réflexion et une analyse sur son propre comportement et sur les influences sur sa capacité de travail</li> <li>• Est en mesure de reconnaître les signes de fragilité au niveau de sa santé et de rechercher de l'aide à temps</li> </ul>
E4 – Concrétiser des possibilités de développement professionnel et de carrière	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique les possibilités de carrière offertes aux Cabin Crew Members et les exigences correspondantes en termes de qualifications</li> <li>• Connaît la systématique suisse de la formation ainsi que les équivalences internationales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaît toute la palette de l'offre de formation continue interne et externe et explique les avantages correspondants pour les Cabin Crew Members</li> <li>• Est en mesure de développer un plan de carrière personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mène une réflexion sur le développement professionnel</li> <li>• Analyse ses forces et ses faiblesses professionnelles</li> </ul>
<b>Attestation de compétence</b>			
<p>Etudes des cas (écrites et orales), exercices pratique et jeux de rôle, présentation et entretien professionnel, journal</p> <p>Bases théoriques et troubles de la santé : formes d'examen écrites allant du choix multiple à la dissertation sur une question ou au traitement d'exemples de cas ; formes d'examen orales : surtout des entretiens professionnels, pas une " interrogation " mais une discussion</p>			