



INSTITUT ACCREDITE DE FORMATION D'HOTESSES DE L'AIR ET STEWARDS

FORMATION ACCREDITEE PNC CABIN CREW ACREDITED TRAINING

- HÔTESSE DE L'AIR
- STEWARD
- HÔTESSE D'ACCUEIL

ÉCOLE CHOISIE PAR LES COMPAGNIES AERIENNES



INFOHAS, l'école des métiers du Tourisme de Rabat, fondé en 1996, acteur incontournable des métiers de l'aérien.
Le but : former à Rabat des candidats au DAPNC - Filière de formation ATAM (Diplôme accrédité personnel navigant commercial), diplôme demandé pour postuler en compagnie aérienne sur des postes de PNC, Hôtesse de l'air et Stewards.

MISSIONS

La mission de l'hôtesse de l'air ou du steward comporte un double objectif :

- Assurer la sécurité des passagers à bord et être à même d'apporter les premiers soins en cas de nécessité ;
- Pourvoir au bien-être des passagers et leur offrir le meilleur service durant leur voyage afin de les satisfaire et de les fidéliser.

MÉTIERS VISÉS

Selon la compagnie dans laquelle le PNC exercera, sa carrière pourra évoluer selon le schéma suivant :

- Hôtesse de l'air / steward ;
- Chef de cabine ;
- Chef de cabine principal ;
- Instructeur en vol ;
- Chef hôtesse / chef steward ;
- Chef PNC.

CONDITIONS

Pour devenir hôtesse de l'air ou steward, il faut répondre aux conditions suivantes :

- Age : Avoir entre 18 ans et 25 ans.
- Avoir un niveau Bac ou plus ;
- Posséder un bon niveau de pratique de la langue anglaise ;
- Savoir nager ;
- Avoir une excellente présentation ;
- Être titulaire du certificat d'aptitude physique et mentale ;
- Avoir une bonne vision ;
- Taille : Pour les hôtesse 1,60m à 1,78m ; Pour les Stewards 1,68m à 1,88m ;



FORMATION THÉORIQUE

Le transport aérien connaît une importante phase de croissance et les compagnies aériennes sont à la recherche d'un personnel qualifié capable d'assurer la sécurité et de pourvoir au bien-être de leurs passagers.

L'HÔTESSE DE L'AIR ET LE STEWARD sont des Personnels Navigant Commerciaux (PNC). Ils sont les représentants de la compagnie aérienne, porteurs d'image et les garants de la qualité de service. Au-delà des apparences, le rôle principal du PNC est avant tout d'assurer la sécurité à bord des avions et veiller au bien-être des passagers, sous la responsabilité du commandant de bord.

FORMATION THÉORIQUE

La formation théorique se déroule sur 18 mois du lundi au vendredi, INFOHAS RABAT. Les thèmes suivants sont abordés :

- Connaissances générales de l'aviation et réglementation aéronautique
- Communication
- Facteurs Humains (FH) et Gestion des ressources de l'équipage (CRM) en aéronautique
- Gestion des passagers et surveillance cabine
- Aspects aéromédicaux et premiers secours
- Marchandises Dangereuses (MD)
- Aspects généraux de la sûreté en aéronautique, conformément au règlement CE 300/2008
- Formation à la lutte contre le feu et la fumée
- Formation à la survie.

Pendant la formation, des épreuves en conditions réelles d'examen sont programmées. Un débriefing individuel est réalisé avec le Responsable pédagogique PNC.



L'EXAMEN THÉORIQUE

L'épreuve théorique, d'une durée d'1h45 pour chaque épreuve, se présente sous la forme d'un questionnaire à choix multiple comportant entre 30 et 70 questions. Cet examen est organisé et se déroule au sein de l'Institut INFOHAS. Les contrôles continus constituent un outil de pilotage pédagogique pour les formateurs. Le but recherché des contrôles continus est d'informer les formateurs sur le degré de réalisation de chacun des objectifs visés par le programme de la filière de formation.

Les résultats des contrôles continus visent à informer les formateurs et les stagiaires sur les activités pédagogiques qui doivent être validés, permettant le passage aux suivants, ou les activités qui doivent être corrigées, améliorées et complétées et sur les moyens à mobiliser pour y parvenir.

La moyenne des notes obtenues aux différents contrôles continus, dans une unité de formation, représente 30 % de l'évaluation finale de la même unité de formation.

PRATIQUE

FORMATION PRATIQUE

Le stage pratique se déroule, par groupe de vingt personnes au maximum, selon le calendrier du programme de l'unité de formation. La dernière journée est consacrée aux entraînements et mises en situation. Cette formation a lieu à l'Institut INFOHAS à Rabat. Les thèmes suivants sont abordés:

- Connaissances générales de l'aviation et réglementation aéronautique
- Communication
- Gestion des passagers et surveillance cabine
- Aspects aéromédicaux et premiers secours
- Formation à la lutte contre le feu et la fumée
- Formation à la survie.

Pendant la formation, des épreuves en conditions réelles d'examen sont programmées. Un débriefing individuel est réalisé avec le Responsable PNC de l'Institut INFOHAS.



L'EXAMEN PRATIQUE

L'épreuve pratique comporte : Pour la partie sécurité (coefficient 2) :

- Un cheminement dans un espace clos enfumé de type cabine passagers, le candidat s'étant équipé d'une cagoule respiratoire (exercice chronométré)
- L'extinction d'un feu bas et d'un feu haut à l'aide d'un extincteur du type approprié
- Des exercices de mise en œuvre de différents matériels.

Pour la partie secourisme (coefficient 1) :

- Des mises en situation d'urgence et des gestes de premiers secours dans les conditions simulées d'une cabine d'avion.

Pour être reçu à l'épreuve pratique, le candidat doit obtenir une moyenne générale égale ou supérieure à 12 sur 20 après application des coefficients.

Toute note inférieure à 10 sur 20 à l'une des deux parties de l'épreuve est éliminatoire, de même que l'épreuve en piscine.

COACHING FORMATION COACHING

L'Institut INFOHAS a engagé des partenariats avec plusieurs compagnies, de manière à offrir à une partie de ses stagiaires la possibilité d'effectuer un stage en Entreprise.

COACHING SÉLECTIONS COMPAGNIES AÉRIENNES

Cette formation permet d'acquérir les connaissances nécessaires pour se préparer au métier de Personnel Navigant Commercial (hôtesse de l'air / steward) et sur tout à se préparer aux sélections des compagnies.

Durant cette formation, les thèmes suivants sont abordés :

- Préparation aux sélections et aux entretiens (mises en situation)
- Connaissances du Transport aérien (hubs, alliances, produits)
- Connaissances du métier PNC (missions, activités, représentativité)
- Perfectionnement linguistique en anglais aéronautique (communication, annonces et relationnel à travers des mises en situation)
- Relationnel clientèle et services en vol simulé
- Clientèles à particularités, sécurité au travail.



PRÉPARATION AU EXAMEN ANGLAIS DE L'AVIATION

L'examen de langue anglaise pour le personnel de cabine garantit que les membres essentiels de l'équipage aérien ont des compétences linguistiques adéquates, ce qui devient une nécessité. Nous garantissons un examen d'anglais de l'aviation de niveau professionnel, effectué par Nos examinateurs.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquisition du lexique et de la grammaire, dans un environnement professionnel
- Préparation globale à l'examen linguistique des compagnie aériennes (examens blancs et corrections).

CONTENU DE LA FORMATION

- Acquisition du lexique professionnel et commercial (presse, publicités, supports aéronautiques)
- Révisions grammaticales (exercices écrits)
- Travail sur la compréhension orale (écoute de conversations + vidéos)
- Préparation ciblée à l'examen (simulation d'examens).

Ces stages sont animés par un enseignant agréé.

DATE DE DEBUT DE FORMATION

Session Juin | Session Septembre | Session Octobre | Session Novembre

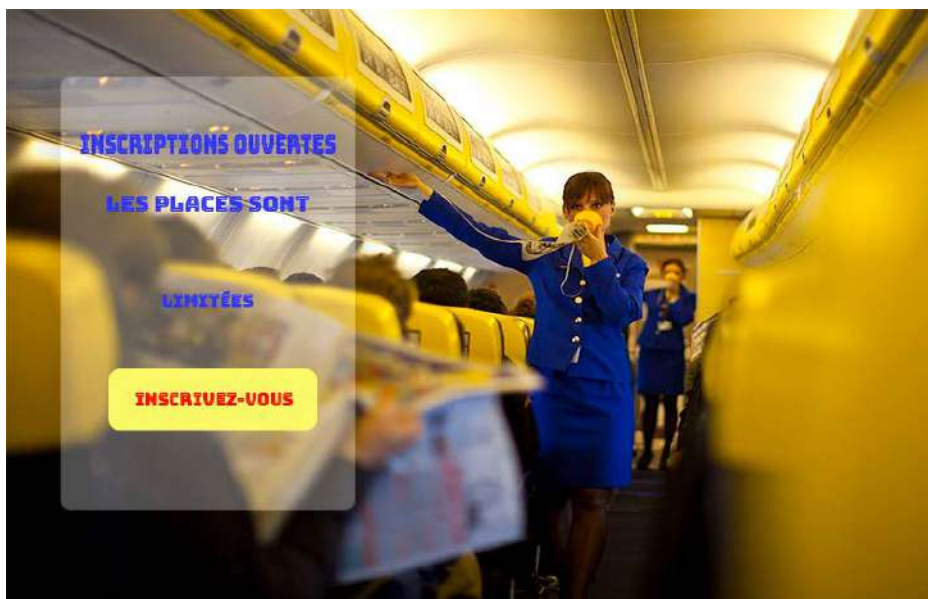
Si vous souhaitez vous inscrire à l'une de ces dates, veuillez-vous présenter le plus rapidement possible à notre Institut, places limitées



DOCUMENTATION

Chaque élève reçoit, le premier jour du stage, les ouvrages de cours suivants :

- Manuel de formation - Aspects médicaux
- Manuel de formation CCA théorique - Aspects sécurité
- Manuel de formation pratique - Aspects sécurité



COÛT DE FORMATION

Depuis 1996



99% de nos
Lauréats sont recrutés.

	Formation A.T.A.M
FRAIS INSCRIPTION - (1ère année)	2200 DHS
FRAIS REINSCRIPTION - (2ème année)	1500 DHS
FRAIS UNIFORME+PHOTO	1000 DHS
FRAIS EXAMENS	1000 DHS
MENSUALITE FRAIS DE FORMATION	2700 DHS X18
FRAIS TOTAL	54300

INFOHAS

Par téléphone au 05 37 76-20-25
ou 05 37 66-17-63

Rendez-vous sur **notre site internet**

www.infohas.ma



RABAT

INFOHAS RABAT

15 Rue Demnate -Hassan

RABAT-MAROC

Tél : 0537- 76-20-25

inscription@infohas.ma

