

# AGENT.E DE BORD

## PORTRAIT DE LA PROFESSION

L'agent.e de bord assure la sécurité ainsi que l'accueil et le confort des passagers à bord d'un avion en vue de rendre leur déplacement le plus agréable possible.

Avec la contribution financière de :

Commission  
des partenaires  
du marché du travail  
**Québec**



Vidéo Portrait de la profession :

[www.youtube.com/watch?v=8uhI3VwgBk4](http://www.youtube.com/watch?v=8uhI3VwgBk4)

## CONDITIONS DE TRAVAIL

Échelles salariales selon le statut.

Durant la formation :

**En général au salaire minimum  
(de 2 à 8 semaines, selon le transporteur).**

En réserve ou à temps partiel :  
**25 000 \$ à 30 000\$ par année.**

À temps plein :  
**35 000 \$ à 55 000\$ par année.**

En début de carrière, les agent.e.s de bords ont souvent le statut « en réserve » (sur appel) ou peuvent être embauchés à temps partiel. Il est à noter que chez certains transporteurs, des primes salariales peuvent également s'ajouter aux salaires indiqués selon le type de tâches (en vol, en « stay over », en attente, etc.) ou la position occupée lors du vol (agent.e de bord vs directeur de vol).

**Les Essentiels :** Être âgé(e) d'au moins 18 ans. Détenir un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent. Bilinguisme, tant à l'oral qu'à l'écrit (français et l'anglais).

**Les Atouts :** parler une 3<sup>e</sup> langue ou plus (japonais, coréen, cantonnais, mandarin, espagnol, italien, allemand, arabe, hébreu, portugais, grec, danois, néerlandais, hindi, pendjabi et turc). Certification en secourisme et en réanimation cardio-respiratoire (RCR).

**Organisation du travail :** Horaires très variables qui exigent d'être disponible 7 jours / 7 (incluant les fins de semaine et les congés fériés), pouvant débuter et/ou se terminer très tôt le matin comme très tard le soir ou la nuit. Possibilité de décalages horaires, ainsi que de périodes d'éloignement et de nuitées hors du domicile.

**Environnement social :** Contact constant avec les passagers. Collaboration avec les membres de l'équipage à bord ainsi que les membres des services au sol à l'aéroport.

## TÂCHES

- Respecte les procédures de sécurité en lien avec le transporteur aérien (son employeur), Transports Canada, l'aéroport et les douanes;
- S'assure de l'état de la cabine, des approvisionnements et des équipements de sécurité;
- Prépare la cabine pour le décollage et l'atterrissage;
- Fait la liaison avec les pilotes et collabore avec l'équipage;
- Dirige et aide au besoin les passagers lors de l'embarquement et du débarquement;
- Transmet aux passagers toutes les informations relatives à la sécurité et vérifie qu'elles soient respectées en tout temps;
- Assure le service aux passagers : demandes de renseignements, distribution et/ou vente de repas, de boissons, d'articles multimédias, de repos, de lecture, produits divers détaxés ou non, etc.;
- Vient en aide aux passagers en cas d'urgence et d'évacuation;
- Rédige des rapports de vol, au besoin.

## HABILITÉS PERSONNELLES

- Aime être au service des gens et à leur écoute.
- Est une personne courtoise, diplomate et patiente.
- A de la facilité à communiquer et a de l'entregent.
- A de l'initiative, une bonne capacité d'adaptation et de gestion du stress.
- A un bon sens de l'observation, de l'organisation et des responsabilités.
- Aime travailler en équipe.
- Respecte les procédures de travail et de sécurité, ainsi que les différentes normes applicables aux tâches à effectuer.
- Est autonome et aime voyager.
- Est au minimum bilingue, tant à l'oral qu'à l'écrit (français et anglais) et aime apprendre plusieurs langues.

## DIPLÔME REQUIS

### FORMATION/ EXIGENCES REQUISES



Vidéo Portrait de la formation :

[www.youtube.com/watch?v=tMXyIK\\_yTtl](http://www.youtube.com/watch?v=tMXyIK_yTtl)

## IMPORTANT

Aucune formation d'agent(e) de bord ou école professionnelle ou organisme externe n'est reconnue par Transports Canada.

La formation est donnée directement à l'embauche, par le transporteur aérien (ton employeur). Elle est d'une durée de 2 à 8 semaines environ, en fonction de la taille de l'entreprise (transporteur régional, national ou international).

## FORMATION

Tu devras donc satisfaire aux exigences suivantes pour obtenir une promesse d'embauche de la part d'un employeur :

- Être âgé(e) de 18 ans ou plus.
- Détenir un diplôme d'études secondaires ou l'équivalent.
- Détenir un passeport canadien valide (ou résidence canadienne) permettant de voyager vers chacune des destinations desservies par l'employeur.
- Réussir le programme de formation de l'employeur.
- Être en mesure d'obtenir l'autorisation de sécurité aéroportuaire délivrée par Transports Canada.
- Satisfaire aux exigences médicales du poste.
- Bilinguisme démontré (français et anglais). Connaissance d'une 3e langue est un atout.

## CAPACITÉS PHYSIQUES

- Santé globale : Comme tous les membres de l'équipage d'un aéronef, l'agent(e) de bord doit avoir et conserver une excellente santé. Il ou elle devra satisfaire les exigences médicales en passant un examen pour la détermination de son aptitude physique et mentale à exercer son emploi.
- Vision : Avoir un bon champ visuel et être capable de distinguer les couleurs.
- Ouïe : Être capable de distinguer les sons et de supporter les variations de pression atmosphérique.
- Coordination et perception des membres : Être capable de bien coordonner les mouvements de ses membres supérieurs.
- Position corporelle : Être capable de travailler en position assise, et debout ou en marche. Avoir le sens de l'équilibre.
- Force physique : Être capable de soulever un poids d'environ 10 à 20 kg.
- Gestion de la fatigue : Être capable de s'adapter et de récupérer facilement aux changements d'heures de travail ou aux décalages horaires.

## ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

- Travail à l'intérieur (cabine de l'avion) et sur différents sites géographiques où se trouve l'avion (aéroports ou bases).
- Lieu de travail bruyant où la température est contrôlée.
- Les risques pouvant être présents dans le lieu de travail peuvent être dangereux.

## EMPLOYEURS

- Transporteurs aériens (régional, national ou international).

## PERSPECTIVES D'EMPLOI

**Pour le Québec :** Très favorables

Selon le recensement sur les prévisions des emplois 2018-2020 du secteur québécois du transport aérien et de l'entretien d'aéronefs, les employeurs québécois auront besoin d'embaucher un minimum de 415 agent(e)s de bord d'ici 2020. Le service à la clientèle et les voyages te passionnent? C'est un emploi super dans un métier d'avenir qui t'attend en tant qu'agent(e) de bord!

**Ose créer l'avenir! #oselaero**

Ressource : Comité sectoriel de main-d'oeuvre en aérospatiale au Québec (CAMAQ) [www.camaq.org](http://www.camaq.org)