Syndicat National
du Personnel Navigant Commercial

Le Dôme – BAT 1
1, rue de la Haye — BP 18939
95732 ROISSY CDG CEDEX

snpnc@snpnc.org
01 49 19 58 18

le bulletin
snpnc au service d'un métier depuis 1954

À TOUS PNC AIR FRANCE // BS.10-09-097-AF

GP : LE DEBUT DE LA FIN...

Fermeture des agences GP, suppression progressive des R1, help desk quasiment inaccessible, sanctions arbitraires et pire encore ...

Fermeture des agences GP, tout devra passer par Internet !

Nous apprenons la fermeture prochaine des dernières Agences GP dédiées aux personnels d'Air France : Montreuil, Paray et la cité PN de Roissy.

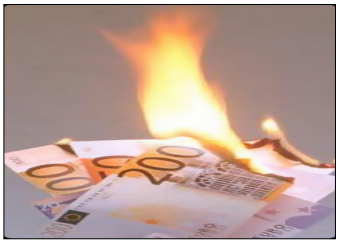
Ces fermetures viendront s'ajouter à celles des antennes GP des aéroports de CDG et Orly et à la longue liste des services que les nouvelles technologies et la compression des coûts salariaux condamnent à une disparition progressive. Une fois encore, proximité, conseils avisés et bon sens vont céder place à rentabilité et rigidité.

Aujourd'hui, l'Agence GP de la cité traite en moyenne 250 clients par jour. Il s'agit souvent de demandes qui ne peuvent être satisfaites par GPNET. Il arrive aussi fréquemment que l'Agence se substitue au site Internet lorsque celui ci est défaillant.
Quelles seront demain les alternatives en cas de dysfonctionnement de GPNET ?

Sous traitance de l'assistance GP onéreuse et inefficace :

La compagnie a déjà transféré son service Interne d'assistance GP à Blue Link, filiale d'Air France. Mais cette opération se révèle déplorable sur le plan économique (coût de revient est plusieurs fois supérieur à l'ancien système) , inefficace pour les PNC qui rencontrent des difficultés, puisque la cellule ne dispose d'aucune marge de manœuvre pour leur porter assistance et en cas de problème, mieux vaut s'armer de patience !

Suppression des GP sur plus de 70% des compagnies aériennes :



En transférant à GPNET les missions aujourd'hui imparties aux Agences GP, la Direction prétend encore faire des économies. Mais elle en profite également pour réduire considérablement nos acquis. En effet vos délégués SNPNC ont découvert qu'à compter de novembre 2010, Air France suspendra les accords ZED passés avec la majorité des compagnies aériennes.

Cette décision serait «due à une recommandation IATA visant à supprimer les billets ZED sous forme *papier* au profit de billet électronique». Apparemment seule à connaître cette recommandation, la Direction s'empresse de l'appliquer, la compagnie ayant déjà développé une application qui autorisera l'émission des billets ZED via GPNET.

Le hic, c'est que tous les accords avec les compagnies qui n'auront pas migré vers un système « tout informatique » équivalent seront suspendus. En clair, alors que la plupart des compagnies continuent à émettre des billets Zed papier, Air France fait du zèle et prive ainsi l'ensemble de ses salariés de billets GP sur plus de 70% des compagnies aériennes. Afin de ne pas pénaliser ses salariés, Lufthansa a choisit, elle, d'attendre 2012 pour basculer les billets Zed sur informatique...

Faut-il y voir un rapport avec la fermeture des Agences GP où l'émission de Billets ZED représente plus de la moitié de l'activité ?

DV.PI, un service qui met les GP à mort :

Il existe un fief de non droit dans notre entreprise, une *présipauté grolandaise* où l'on prend des sanctions contre les PNC au mépris du droit de la défense, un lieu où le mot d'ordre semble être la disparition progressive de nos GP. Qu'il s'agisse de tarification ou de conditions d'utilisation, tout y passe : les RN, R2, R1, billets Zed.

Il s'agit de DV.PI (Direction des voyages du personnel et de l'Interline), entité qui s'évertue à transformer nos facilités de transport en usine à gaz prête à exploser. Activité ubuesque dont la Direction Générale se satisfait d'autant plus que hauts Directeurs et responsables DV.PI bénéficient d'avantages exorbitants en matière d'interlines (transport et séjours) ; avantages non remis en cause et dont ils se réservent jalousement l'exclusivité…

Vous êtes déjà nombreux à être confrontés aux embargos R1 décidés unilatéralement par la Direction sur Maurice et Bangkok pour ne citer que ces destinations. Tout aussi scandaleux, l'absence de disponibilité R1 sur de nombreux vols court, moyen et long courrier pourtant largement ouverts à la vente passagers. Ce phénomène est d'autant plus grave qu'il pénalise lourdement la mission des PNC province lorsqu'il n'y a pas d'autres alternatives que le R1 pour se rendre à Paris.

Après de multiples mises en garde jusque là méprisées par DPVI,
Le SNPNC estime que la coupe est pleine et mettra tout en œuvre
pour redonner du sens à nos facilités de transport.
D'ores et déjà la Direction doit répondre à nos demandes
si elle ne veut pas prendre la responsabilité d'un conflit majeur !

Les demandes du SNPNC :

- Suppression des embargos R1.
- Ouverture d'une négociation concernant la gestion des R1 afin de garantir un accès sur tous les vols aux personnels de la compagnie.
- Maintien des billets Zed papier avec les compagnies concernées par la suspension des accords jusqu'à leur migration au billet électronique et mise en place d'une procédure pour permettre l'émission de billets Zed sur les compagnies qui auront opté pour une technologie différente de celle d'Air France.
- Mise en place de procédures transparentes et équitables concernant les sanctions prises contre les PNC.
- Maintien d'une Antenne GP en face à face pour permettre de pallier **humainement** les problèmes qui ne peuvent être résolus sur GPnet et prendre le relais lors des défaillances techniques.

AVEC LE SNPNC DITES STOP !