

SERVICES LONG-COURRIER :

Ça va sentir la vieille cassolette brûlée...



Les méthodes et systèmes qui régissent notre travail à bord sont les mêmes depuis trop longtemps. Leurs effets pervers pourraient être irréversibles à l'heure où AF est absolument seule à décider de tout en la matière.

L'octobre rouge de 2007 où plus de 80% des PNC posant leurs valises accompagnaient le SNPNC et l'IS dans une grève mémorable, est né sur LC, d'une exaspération des conditions de travail à bord.

Cette « génération NEV », PNC esquinés par l'arrivée brutale de nouveaux espaces de voyages, devrait à nouveau pâtir de décisions commerciales imposées en dépit du bon sens ? En nous méprisant une fois de plus ? Nous qui croulons sous les dysfonctionnements sans cesse plus nombreux ?



Jugez par vous-même : voici le bilan cinglant de ce que vous avez subi **par mois** au cours du dernier semestre :

1000 RDV concernent les non-conformités hôtelières en J au départ de Paris.
700 RDV concernent les non-conformités hôtelières en J au départ des escales.
500 RDV concernent les non-conformités hôtelières en WY au départ de Paris.
200 RDV concernent les non-conformités hôtelières en P au départ de Paris.
150 RDV concernant les non-conformités hôtelières en P au départ des escales.

Edifiant sachant que désabusés par ces irritants quotidiens, beaucoup n'abordent même plus ces sujets sur les RDV....



Mais dans quelle langue s'expriment donc le Marketing, le Pôle produit et votre encadrement lorsqu'ils prononcent « Excellence de service » ?



Et ce n'est pas fini :

AUJOURD'HUI C'EST DEJA L'HORREUR

Le très nouveau Service « aviation d'affaire » : Le « P PLUS » sur COÏ. Le « client » choisit avant le vol **SON** menu, organise **SON** service, le tout avec **SON** PNC qui devra néanmoins s'occuper des autres passagers

conseil à refusé de cautionner autant d'âneries en rompant prématurément sa collaboration : innovation à bord inexistante, prestations médiocres face à la concurrence. Aux PNC « sélectionnés » de compenser.

YUL en 777 COÏ : Comment se mettre à coup sûr un 777-300 full à dos ?

////////////////////////////////////

DEMAIN L'ENFER AVEC TOUJOURS MOINS DE PNC

Les SPML : Le SNPNC revendique depuis des années la simplification du système des SPML dont la gestion à bord perturbe trop souvent le service. Loin de notre répondre à notre demande la Direction n'allège pas réellement le système...A vouloir faire trop bien, la politique SPML se fait au détriment des clients sans demande spécifique et en rajoute à la pénibilité de notre travail.

Et ce n'est pas tout, AF garde sous le coude le fumeux Projet « SPML thématique » payant (choucroute, cassoulet et prout!)

La double prise de commande en J : Toujours dans les cartons et prête à sortir pour remédier... à la baisse de trafic en J ?? Rien que ça !! Ou plutôt pour signifier très vite au passager que le menu ne correspondra encore pas aux prestations chargées....

A 340 : Le retour du galley mixte sur COÏ comme franc témoignage de la connaissance des contraintes de travail dans pareil cas...

J et Y encore plus avec moins: Que du travail en plus pour un résultat nul d'avance, en J des confitures en vrac pour économiser un geste payant chez servir, des plateaux 1/3 pour faire revenir la seconde prestation chaude en Y mais toujours rien en qualité, encore du vent.

Voici donc les bases sur lesquelles de nouveaux services vont voir le jour.

La priorité pour le SNPNC : qu'AF redonne au plus vite confiance aux PNC dans leur environnement de travail. Mais cette compagnie le peut-elle encore ?

Et le veut-elle vraiment devant cette cascade d'insuffisances ?

PASSONS MAINTENANT LA DIRECTION A L'EPREUVE DU CONTRÔLE EN VOL...

LES CONSTANTES	APPRECIATION EN VOL			
Organisation	☉	Insuffisant	⊙	A développer
Exemplarité	☉	Insuffisant	⊙	A développer
Efficacité	☉	Insuffisant	⊙	A développer