

CHEFS DE CABINE :

A AIR FRANCE, LE
TRAITEMENT DES
DYSFONCTION-
NEMENTS EST
BASÉ SUR
L'ÉTUDE
D'INDICATEURS.

UN NOMBRE ÉLEVÉ
DE RETOURS SUR
UN SUJET DONNÉ
PERMET DE
SOULEVER LE
PROBLÈME
DEVANT LA
DIRECTION...

C'EST GRACE AUX
CSR QUE LA
PROBLÉMATIQUE
BAGAGES CABINE
SERA ABORDÉE
SOUS UN ANGLE
« SÉCURITÉ DES
VOLS ».

CHEFS DE
CABINE :
A VOS CSR !

BAGAGES CABINE (volet 2)

OFFRE MINI ... EMBROUILLES MAXI !

////

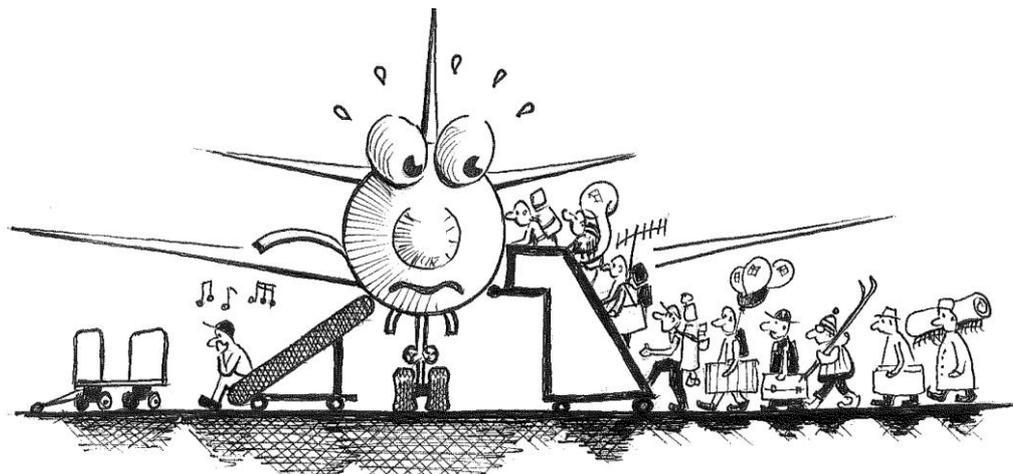
Tout PNC peut en témoigner : le traitement des bagages cabine au sein d'Air France est déjà CALAMITEUX. Mais à partir du 6 février prochain, les choses risquent singulièrement d'empirer...

A partir de cette date en effet, les passagers ayant acheté un billet « l'Offre Mini » embarqueront à bord des avions MC et CC d'AF. Le bagage de soute devenu payant entrainera selon la **Direction 5 à 10% de bagages cabine supplémentaires...**

La Direction dit vouloir investir 93 000 € dans de nouveaux gabarits et des balances afin d'éviter d'irréductibles situations déjà coutumières. De même, elle envisage de facturer à la coupée de l'avion les clients ayant souscrit à l'offre Mini embarquant avec des bagages trop nombreux ou hors normes.

Si le boulot est correctement fait, la ponctualité des vols risque d'en prendre un sacré coup ! Mais gageons que, dans la plupart des cas, la ponctualité à 3 mn sera dissuasive et que le PNC devra gérer, une fois encore, les carences de la Compagnie

Car si les théories développées sur IPN par les experts-décideurs frôlent la perfection, la réalité du terrain est souvent cruelle....pour les PNC !



Mieux : alors que d'un côté la Direction demande que soit fait en briefing « un point sur la santé et sécurité au travail », de l'autre, elle demande aux PNC de « faire au mieux » face à des situations tout simplement ingérables.... Ingérables ? S'étonnent les « experts-décideurs » accoudés aux machines à café de la cité et du siège. « Jamais contents ces PNC !!!!! » entend-on...



A bord, « l'offre mini », mal préparée, viendra dégrader un peu plus l'image écornée de la Compagnie, à commencer par la sécurité :

- Un surpoids de bagages dans les racks ni contrôlé ni respecté en dépit des limitations écrites par le constructeur dans les coffres...
- Des embarquements et des débarquements rendus de plus en plus laborieux en plein avitaillement pétrole, hypothéquant la réactivité des occupants de l'appareil...
- Des clients PMR ne pouvant s'occuper seuls de leurs bagages lourds et volumineux, qui requerront, en toute logique, d'avantage encore l'assistance des PNC...
- A CDG, en aire « Hôtel », la sous-traitance d'AF n'est pas autorisée à utiliser les escabeaux couverts d'une protection ou d'une voileure « Canopy ». Non seulement les passagers continueront d'embarquer en plein vent, sous la pluie ou sous la neige, mais, à cet endroit, il sera impossible de faire débarquer les bagages les plus volumineux...
- Des P.A.M (propres à AK/KL) régissant entre autres le transport des bagages à bord qui diffèrent en fonction des escales et selon qu'il s'agisse d'un avion AF ou KLM...
- Des bagages et poussettes retirés à la coupée de l'avion avec la promesse non tenue d'une remise dès la sortie de l'avion à CDG...
- Des passagers ayant payé « plein pot » irrités par un embarquement rendu plus pénible...



Véritable signature de l'Entreprise, l'absence cruciale de bon sens des services Marketing a amené les ex-clients d'AF à accepter des compagnies lowcost ce qu'ils ne supportent plus d'AF, trompés, estiment-ils par une Compagnie qui ne sait pas tenir ses promesses !

Même les avions n'en peuvent plus :



ADHÉSION

Merci de déposer un bulletin d'adhésion dans mon casier

J'ADHÈRE EN 1 MN SUR WWW.SNPNC.ORG OU JE REMPLIS LE COUPON

NOM : _____ PRÉNOM : _____

SECTEUR : _____ E-MAIL : _____