



Syndicat  
National du  
Personnel  
Navigant  
Commercial

A TOUS PNC AIR FRANCE

BS 14-06-044

JUIN 2014

## CLIMAT SOCIAL EXPLOSIF

### L'INVESTISSEMENT ZERO D'AF SUR SES PNC

#### Nouveau produit, nouvelles cabines et le PNC dernière roue du carrosse

Alors que l'Entreprise lance à grand renfort de communications, ses nouvelles cabines et son nouveau produit business, elle en oublie d'investir sur ses PNC. Règle pourtant essentielle à la réussite auprès de nos clients. Après une **démotivation organisée de ses personnels** (incitation au PDV ?), AF met tout en œuvre pour rester derrière la concurrence. A-t'on déjà vu, par exemple dans l'hôtellerie, une entreprise monter en gamme sans y mettre le personnel nécessaire et sans le former ?

Vous avez reçu dans votre webmail un message de Jean VARNET. Sans rougir ce cadre PNC, responsable de DIV AME, s'adresse à vous de cette façon pour présenter le nouveau produit : « *PNC, tenons-nous prêts ! Prêts à vivre intensément et passionnément ces pages exaltantes de la montée en gamme et du retour d'Air France comme référence du service en vol. Je vous souhaite un été passionnant. Faites-vous plaisir dans la relation attentionnée. Faites vivre à nos clients des moments d'émotion* ». Tellement facile à écrire quand la qualité de vie au travail n'est pas prise au sérieux, quand on nous refuse nos congés et nos DDA, quand notre planning méprise notre vie privée, quand nos repos sont réduits, quand les enchaînements de vols et les tâches à bord nous épuisent. **Bien évidemment que nous PNC, souhaitons donner le meilleur de nous mêmes à nos clients, mais encore faut-il en avoir les moyens !** Alors que les compo PEQ ont été réduites dans Transform 2015, le nombre de gestes en cabine ne cesse d'augmenter, au détriment de la qualité de service, de la sécurité à bord et au prix d'une fatigue toujours accrue.

Un exemple flagrant : alors que le service de fromage en J avait été supprimé à l'époque pour réduire un service jugé interminable par nos clients, le voilà qui réapparaît avec une compo PEQ moindre. Sans parler des prises de commandes et des offres à rallonge pendant les gardes. Le grand gourou du produit, Philippe RADIER ainsi que ses disciples n'en ont que faire ! **Leurs méthodes de services se font en dépit du bon sens.** Il est pourtant si facile d'améliorer la qualité sans pénaliser le PNC et sans dégrader la satisfaction client.

#### La mort du e-learning et l'auto formation sur ses repos

Afin de réduire les coûts dans T15 (économies de transports, de locaux et de formateurs), l'e-learning sur une journée de dispersion, avait été mis en place à la demande de la Direction. Nous étions pour cela rémunérés 2 heures. En 2014 pas de formation e-learning, l'Entreprise étant incapable de la mettre en place. Résultat vous avez reçu un mail vous incitant à découvrir le parcours Best & Beyond sous l'pn. Bien évidemment à faire sur votre temps d'escale ou de repos. Où a-t'on vu qu'on devenait la compagnie référence sans investir dans la formation de ses personnels. **Comble du ridicule la**

**Direction nous confirme que ce parcours n'est pas obligatoire, et pire, qu'il n'apporte rien de plus si on le suit. Un module Best & Beyond qui ne sert à rien ! PNC ne suivez pas ce parcours.** Nous découvrirons le nouveau service sur le tas et quand l'Entreprise voudra atteindre l'excellence, elle s'en donnera les moyens.

Les journées de DIF avaient été chiffrées dans T15. Mais voilà qu'AF ne cesse de nous rajouter des mesures et ne respecte pas ses engagements. Elle en veut toujours plus. Il n'est pas obligatoire de signer pour offrir ses heures de DIF, qui plus est, sur des stages bien souvent inutiles. **Ne faites pas de cadeaux, refusez systématiquement de donner vos heures de DIF sur les stages !** Vérifiez également que si vous n'avez rien signé, votre compteur DIF reste bien à 120h (e-RH sous lpn).

## **BEST dans Transform 2018**

Alors que Messieurs GAGEY (PDG AF) et BROSETA (DRH AF) affirment que rien n'est encore arrêté dans le nouveau plan 2018, Mme RIGAIL (DGA du service en vol) semble en savoir plus que ses patrons. En effet dans une lettre qu'elle nous adresse nous apprenons ceci : *La montée en gamme Long Courrier ne s'arrête pas cet été. Dès 2016, les nouveaux 777 ainsi que les 787 arriveront équipés des sièges Best. Et d'ores et déjà, l'Entreprise réfléchit au rétrofit des 330 puis des 380, à la suite des 777. Seuls les 747 et les 340, qui doivent sortir de la flotte dans les prochaines années, ne seront pas concernés par le projet Best. Ainsi, en 2018, 80% de nos avions seront équipés des cabines « BEST ».*

Ainsi les compo PEQ réduites de BEST s'appliqueront aussi sur les A380, les A330 et les futurs 787. **Toujours plus de service avec moins de PNC. Sur le 42J, bien que le SNPNC et l'UNSA n'aient pas validé les vols tests, l'Entreprise nous répond qu'elle passe en force en retirant un PNC.**

**Maîtrises, ne cautionnez pas l'infaisable. Adaptez le service au remplissage et aux conditions de vol.** Si Air France veut remonter sur le podium, elle devra le faire avec bon sens, en améliorant la qualité hôtelière, la qualité des sièges et des vidéos évidemment, mais aussi en adaptant son service aux compo PEQ. Si sa décision est d'utiliser moins de PNC, elle doit diminuer le nombre de gestes et de manipulations, sinon elle devra remettre des PNC à bord. Faites-nous remonter toutes vos difficultés à bord et renseignez massivement les RDV via l'ipad.

## **Qualité de vie où le néant**

Pour remercier ses PNC de leur investissement, notre Direction n'a pas voulu nous entendre sur l'amélioration des plannings. Il aurait fallu tout remettre à plat mais ça il n'en a jamais été question. Nous prendrons les quelques améliorations proposées (si toutefois elles sont mises en œuvre et qu'elles fonctionnent) mais force est de constater que **le résultat est particulièrement décevant.**

**L'utilisation des GP se dégrade de nouveau fortement,** rendant la vie des PNC provinciaux infernale, surtout en ces périodes estivales où nous serons particulièrement sollicités. Fin des confirmations en porte d'embarquement, R1 inexistantes, files d'attentes interminables, procédures Altéa chaotiques, bagages non livrés. Le PNC épuisé qui donne tout à bord est une cible à abattre pour notre Direction, et ce jusqu'à son retour chez lui en province.

**PNC tenez vous prêts ! Nul doute qu'il faudra prouver notre force et notre cohésion face à la surdité et au mépris sans complexe de nos dirigeants.**

## **Syndiquez-vous utile !**

**ADHESION**

**9 € / mois**

Nom :

Grade / Secteur :

Prénom :

@:

Adresse :