



A Tous PNC

AIR FRANCE

www.unac.asso.fr

navigants@unac.asso.fr

mardi 8 décembre 2009

T : 01 48 64 49 29

CDG : 01 41 56 40 76/77/78 - ORY : 06 07 25 22 56 (merc & vend)

NOUVEAUX SÉVICES

Pour gagner, encore, de la productivité sur le dos des PNC, la Direction veut, sur le Long-Courrier, un nouveau protocole de service à bord et, sur le Court/Moyen-Courrier modifier le protocole de service existant.

» MOYEN COURRIER - COURT COURRIER

Pour faire face à la diminution de leurs bénéfices, sur moyen courrier, les compagnies traditionnelles tentent de s'organiser, via leurs filiales (Transavia pour AF/KLM), mais aussi par la révision de leurs offres tarifaires, par des allègements de leurs services, mais **aussi et surtout par une augmentation de la productivité de leurs salariés et/ou une baisse de leurs rémunérations.**

Dès juin 2009, face à la chute du trafic passagers et obnubilée par les profits des compagnies low cost, la Direction annonçait vouloir complètement remanier son offre sur court et moyen courrier, le tout abondamment relayé par la presse.

Au final, l'annonce d'une « *lowcostisation* » du service court et moyen-courrier d'AF n'aura duré que le temps d'un été, le temps que le marketing recouvre ses esprits, et réalise qu'il lui fallait malgré tout conserver une classe C/S pour acheminer ses passagers haute contribution vers ses hubs. **Cette « lowcostisation » visait donc plus les PNC** (le nombre de PNC, sa productivité, etc.) **que le service à bord des avions.**

Le 21 octobre puis le 24 novembre, les signataires du protocole de service court et moyen courrier étaient conviés à une réunion du comité de suivi qui avait pour objet de présenter les « *évolutions* » du produit et les « *efforts* » qui seraient éventuellement demandés aux PNC.

En fait d'évolution il s'agirait plutôt d'une révolution :

- Densification des avions par l'ajout de sièges sur les vols métropole.
- Mélange des pax S et C dans une même ca-

bine. Avec la diminution des C et l'augmentation des S, cela se traduit par une nouvelle densification des cabines ;

- Retour des plats chauds en C/S dès 2h30 de vol ;
- En Tempo, suppression des sandwiches et des ¼ assiettes avec maintien des viennoiseries sur les vols < à 1h40 et remplacement par des bis/mel (économies sur les interventions catering en escale) ;
- Retrait définitif des VBC ;
- **Suppression d'un PNC sur A319.**

Les exigences de la Compagnie sont inacceptables. Les modifications proposées ne sont pas anodines et, autant une offre d'oshiboris ou de revues pourrait être étudiée dans le cadre d'un simple comité de suivi, autant la suppression d'un PNC, la densification des cabines et la modification du service s'apparentent, selon nous, à **une remise en cause de l'accord produit MC**, avec toutes les conséquences qui en découlent...

L'**UNAC** refuse les modifications que veut imposer la Direction en contradiction avec le protocole de service MC de 2004 qui avait permis de trouver un équilibre entre les charges de travail et les compositions d'équipages.

Nous nous opposons à ces nouveaux gains de productivité recherchés par la Direction. Une nouvelle fois, c'est au PNC qu'on demande d'apporter son tribut au redressement du moyen-courrier. On a déjà donné, merci.

»» LONG COURRIER L'ENTREPRISE FACE À SES RESPONSABILITÉS

Après des mois de négociation du nouveau protocole de service LC, la Direction propose une version à la signature des syndicats alors même que le nouveau produit P et J est lancé dans nos avions.

Ce texte a certes évolué depuis le premier projet mais, il comprend toujours un défaut majeur qui est rédhibitoire pour l'UNAC : **ce n'est pas un véritable accord collectif !**

En effet, il prévoit d'encadrer le service qui sera proposé aux passagers mais, c'est là que le bât blesse, de façon non contraignante pour la Direction. Elle pourra continuer de faire évoluer les tâches du PNC à bord en fonction de l'idée qu'elle se fait des attentes, des besoins et des avis des passagers.

Certes, on pourrait considérer qu'il n'y a rien de choquant au fait qu'une compagnie aérienne se préoccupe des souhaits des passagers qui payent (cher) un billet d'avion. Nous n'avons rien à redire à cela, mais ce qui nous choque, c'est qu'elle **dissimule son pouvoir de prescription des charges de travail de ses salariés derrière un soi-disant protocole d'accord.**

Quand tout va bien, un tel protocole permet d'encadrer les choses, mais aussitôt qu'une difficulté apparaît (recherche de productivité, concurrence acharnée des autres compagnies, recherche d'une lowcostisation du modèle commercial), on s'aperçoit que l'accord collectif était un accord pour rire !

Juste un exemple : les délégués qui s'occupent du comité de suivi du protocole de service à bord dénoncent pendant des mois le fait que tel ou tel service ne passe pas, qu'il est mal conçu, qu'il est trop long et qu'il alourdit les charges de travail du PNC ; la Direction refuse les aménagements. Quelques mois, voire quelques années, plus tard, devant les

plaintes des passagers, le service commercial de la Compagnie vient expliquer à ces mêmes délégués que le service est trop long et qu'il faut le réduire. Bref, **malgré leur travail et leur implication sur ces questions, vos délégués ne sont pas écoutés, et le protocole de service à bord ne sert à rien, puisqu'au bout du compte, celui qui décide c'est le passager.** En revanche, pendant toute cette période, la Direction s'est réfugiée derrière la signature du protocole par les « partenaires sociaux » qui n'ont de partenaire que le nom et encore pendant la courte période qui suit la signature. Par la suite ils sont, au mieux, « *caution syndicale* » et, au pire, « *empêcheurs de tourner en rond* ».

L'UNAC a donc décidé de mettre l'Entreprise face à ses responsabilités et par conséquent de ne pas apposer sa signature sur ce projet.

La nouveauté de ce projet réside dans l'apparition de temps de service. Dans le protocole de 1999, chaque geste que devait effectuer le PNC était détaillé. Dorénavant, à chaque temps de vol, sera associé un temps de service maximum qui permettra en amont d'élaborer les PSV pour les dits vols tout en respectant les temps de pause bien sûr.

Une protection ? Peut-être à condition que les PSV soient en adéquation avec les temps proposés et bien sûr avec la composition équipage associée.

D'une manière générale, à l'UNAC, nous avons toujours préféré la contractualisation (la signature d'accord) à l'unilatéral qui permet à l'Entreprise d'agir seule. Pourquoi ? Parce qu'un accord présente l'intérêt majeur de figer les règles qu'il édicte. Or, concernant le protocole de service, on ne peut pas être aussi affirmatif puisque celui-ci permet une liberté d'action, certes encadrée mais réelle, de l'Entreprise.

La Direction devra donc assumer ses responsabilités de Direction, à moins qu'elle ne recueille assez de signatures syndicales lui permettant de diluer cette responsabilité avec d'autres représentants des salariés.

Le modèle de développement incarné par le low cost n'est pas notre tasse de thé. Les as du low cost, n'ont d'autres buts que d'augmenter la rentabilité en utilisant la déqualification, la diminution des droits sociaux et l'augmentation de la productivité. Cette lowcostisation d'Air France, présentée au départ comme une « adaptation » du produit d'Air France à la demande des passagers, dissimule mal son objectif de réduction drastique des coûts de personnel. Les PNC doivent-ils payer pour les erreurs de stratégie de l'Entreprise ?

Où s'arrêtera cette « lowcostmania » ?