



A Tous PNC AIR FRANCE

www.unac.asso.fr

T : 01 48 64 49 29 - F : 01 48 64 49 33 - navigants@unac.asso.fr

mardi 31 mai 2011

Plus de
protocole
depuis fin
2009

La Direction
décide seule
du service
à bord

6 millions
investis en
2009 : pour
quel résultat?

La sécurité ne
se réduit pas
à un argument
commercial

« Les signatures de service » : une marge du conceptuel au réel

La Direction a fait un constat : le service à la clientèle affaire (la plus rémunératrice) n'est pas à la hauteur de ses attentes. Les 6 millions d'euros investis il y a 18 mois dans le nouveau produit n'ont pas eu l'effet escompté. Il faut donc désormais s'attacher à la dimension humaine, à la relation client, « toucher les émotions ». C'est donc sur le PNC que l'Entreprise fonde tous ses espoirs afin de voir cette clientèle satisfaite, mieux : enthousiaste ! Si le but est louable, la manière d'y parvenir est pour le moins ambiguë et contestable.

Comment en est-on arrivé là ?

Pour comprendre, il est nécessaire de faire un petit retour en arrière. Jusqu'en décembre 2009, le service à bord était « régi » par un **protocole de service** : un contrat passé entre la direction et les syndicats dans lequel le travail des PNC à bord était encadré. Toute modification dans le produit engendrait une négociation entre les parties et ne pouvait être mise en place qu'après un consensus. Ce protocole arrivant à échéance, il a fallu le renégocier. C'est ce que se sont attachées à faire les deux parties d'avril à décembre 2009 lors de nombreuses réunions et vols tests. Pourtant, le projet d'accord proposé à la signature n'en a recueilli aucune !

Quoi qu'il en soit, depuis la fin de l'année 2009, le service à bord est à la seule main de la direction. Elle se contente dorénavant de nous convier à des réunions « d'information » au cours desquelles elle nous expose les évolutions voire les révolutions en matière de service à bord qu'elle entend mettre en place. Notre action est alors très limitée puisque nous ne sommes plus « protégés » par ce contrat.

À l'UNAC, nous sommes toujours partis du principe que le service à bord relevait de la seule prérogative de l'Entreprise dans la mesure où les temps de pause à bord sont respectés et où la composition d'équipage est en adéquation avec les tâches demandées. Cependant, le projet « signatures de services » pour la cabine affaire, mis en place au 1er juin (uniquement sur A380 dans un premier temps), suscite quelques inquiétudes.

« Le service haut de gamme est la réponse immatérielle aux besoins
du client à forte valeur ajoutée émotionnelle » ... ou comment
déguiser l'absence de moyens avec les habits de l'emphase.

En quoi consiste ce projet ?

Une présentation nous en a été faite par un consultant spécialisé dans le service haut de gamme et qui pourrait se résumer par la définition de ce dernier : le service haut de gamme c'est « *la réponse immatérielle aux besoins du client à forte valeur ajoutée émotionnelle* ». La formation est totalement axée sur le capital humain et la notion de « faire plaisir » au client en faisant reposer l'art du service sur trois dimensions : professionnelle, humaine et esthétique (dans l'attitude). Rien de nouveau direz vous ; c'est notre métier ; on fait déjà tout cela à bord. Oui, mais pas suffisamment apparemment, ou pas tout le temps. On a un peu le sentiment d'un retour aux sources, d'un petit rappel sur les bases de notre métier. Mais alors finalement où est le problème ? On nous propose une formation de qualité pour améliorer la relation clientèle. Oui, mais voilà tout serait parfait si, d'une part, il n'était pas fait d'amalgame avec la sécurité (il paraît que c'est un service...) et si, d'autre part, il n'y avait pas un risque de voir apparaître des différences d'interprétation de la part de toute la chaîne managériale.

La sécurité n'est pas un produit marketing!

Lors des premiers stages de cette formation, il était prévu la création d'annonce du type : « nous vous remercions d'avoir respecté les consignes de sécurité ». Choqués, nous en avons fait part aux responsables qui reconnaissent avoir été « maladroits » et promettent de modifier les futurs stages. Nous serons très vigilants quant au respect de cet engagement sachant que le mélange des genres est non seulement un non-sens, mais peut être dangereux. L'ambiguïté vient du fait que c'est le même individu qui offre au client une prestation avec le sourire et qui lui demande, le cas échéant, d'attacher sa ceinture. Cette dérive commerciale de la sécurité représente à nos yeux un risque réel.



La sécurité DOIT être déconnectée de la notion de service

Les écarts de formation.

Autre problématique, constatée par les retours que vous nous faites et par certains de nos délégués ayant déjà effectué le stage : la compréhension de ce qui nous est demandé de faire à bord est différente selon les instructeurs qui la retransmettent, parfois de manière erronée, aux HST et aux... CCP. En effet, le cœur de cible étant les CC, ce sont eux qui auront le « privilège » d'être formés par le cabinet extérieur. En revanche, les HST et les CCP seront eux formés par les instructeurs qui n'ont pas toujours bien assimilé la philosophie du projet. Nous regrettons que tous, et surtout les HST, n'aient pas le même niveau de formation. Plus inquiétant encore : comment vont se dérouler les appréciations en vol par les instructeurs ? Sur quels critères ? En l'absence de référentiel, il va être très difficile d'« apprécier » un PNC de manière objective sachant que chaque instructeur aura ses propres attentes en fonction de ce qu'il aura reçu (compris?) lors de sa formation.

**Nous sommes en droit d'attendre moins de CONFUSION.
Nous attendons vos retours sur la mise en place de ce projet.**

ADHÉSION UNAC - 3, place de Londres - 95727 Roissy cdg cedex

Nom :
Prénom :
Matricule :

Adresse :

Tél :
Mail :