

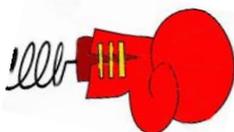


# A Tous PNC MC AIR FRANCE

01 48 64 49 29

[navigants@unac.asso.fr](mailto:navigants@unac.asso.fr)

mai 2014



## MC : MISE AU POING SUR LES I

### Vos délégués et commissaires UNAC MC et CC



Anne Vildy  
Sarocchi  
HOT



Derek Norsa  
CC



Stéphanie gorceix  
HOT



Marc Chaumont  
CC



Anne-isabelle  
Leroux  
CC



Patrick Labelle  
CC



Philippe Schafer  
STW



Olivier Lamarque  
STW



Valérie Dilon  
CC

Petit rappel de vos DP UNAC concernant toutes les procédures bagages cabine et les actions qui nous incombent, à nous PNC MC. Attention ! Il ne s'agit en aucun cas de refuser un service à nos clients. La compagnie a établi un cahier des charges pour chacun de ses prestataires ( Servair, Acna, service bagages) et se substituer à l'un d'eux ne peut que nous desservir.

### Les bagages de nos clients



**Nous n'avons pas à porter les bagages des clients quels qu'ils soient** (PMR, UM ou autres clients). La direction, elle même, apportait récemment cette réponse à une QDP de l'UNAC. Réponse :

*Les PNC peuvent assister nos clients dans leur installation à bord, il n'est pas prévu qu'ils portent leurs bagages.*

Les bagages de nos clients doivent être filtrés en amont par les services dédiés au sol.

Alors soyons prudents et ne laissons pas notre sens du dévouement nous envahir au péril de notre santé. Par ailleurs, l'AT est souvent contesté en cas d'accident consécutif au port de bagages de clients à bord !

Depuis les calendes grecques, nous nous heurtons à une pseudo politique bagages de l'entreprise, ce qui génère insatisfaction de nos clients et frustration des PNC.

- **ne cherchons pas de solutions « sauvages »** pour ranger les bagages cabine des passagers.
- **N'hésitons pas à faire redescendre en soute** les bagages en surnombre ou hors norme.

Nous sommes conscients de la difficulté de faire respecter les procédures. Faisons nous aider des pilotes afin que portes et soutes restent ouvertes pour pouvoir descendre ces bagages.

De l'implication de tous dépendra l'application de la règle.

## Prestations et service à bord



- **Nous n'avons ni à vérifier ni à compter le nombre des prestations** : Les prestations chargées à bord par les prestataires sont réputées exactes. S'il en manque, n'ayons aucune honte à l'expliquer au client. Le Chef de Cabine rédige un RDV et l'entreprise devra ensuite prendre ses responsabilités. Ne faisons pas de bricolage avec les prestations de l'aller, ne prenons pas d'initiative personnelle !!
- **Le service délivré à bord est standardisé et formalisé** dans le livret des services, tous les PNC (Instructeurs, CC, PNC référent produit ou pas) doivent l'appliquer.
- **Ne faisons pas de repasse non prévue, ne prenons pas d'initiative isolée** : Le client s'attend à se voir proposer un service standard quel que soit l'équipage.
- **Ne nous approvisionnons pas dans une autre cabine**, ne piochons pas dans les voitures retour. Les boissons sont mises à bord pour un vol dans une cabine bien définie (C, S ou M) et si l'une des boissons vient à manquer, la compagnie préconise que le PNC réoriente le client vers un autre choix (**sauf qu'avec des moyens elle espère toujours que nous fassions des miracles**) .

### Chargement à bord et plans de chargement

**Les plans de chargement sont clairement établis** mais Servair semble souvent les ignorer. Qui n'a jamais vécu le lot de journaux jeté négligemment sur le galley avant, la trousse 1er secours non rangée dans le logement prévu, les armoires ou voitures positionnées au mauvais endroit dans les galeys, les prestations mal chargées ou renversées dans les voitures, etc.... **Nous l'avons déjà tous signalé** à plusieurs reprises, et pourtant le phénomène perdure !!! Même les réunions sur les non conformités instaurées par le Président Gagey lui même n'y font rien. Alors ne nous mettons pas en danger, physiquement parlant, en essayant de déplacer ces matériels lourds pour les remettre à leur place. Nous ne gagnerons rien, juste des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS) qui nous suivront toute notre vie alors qu'Air France dira juste que « **le PNC n'a pas à déplacer ces armoires** » lorsqu'il s'agira de déclarer un AT.

### Bagages Equipage en soute



Depuis le mois de mai 2013, une nouvelle procédure bagages équipage en soute a été mise en œuvre. Nous vous rappelons que cette procédure n'est qu'une recommandation et en aucun cas une obligation. Nous avons toujours la possibilité de ranger nos bagages dans les placards en cabine. Pour mémoire, sur A318, les bagages équipage sont chargés dans la soute avant avec ceux des passagers, sans aucune séparation. Pour accéder aux bagages équipage en soute, il faut débarquer tous les bagages clientèle avant de pouvoir débarquer les bagages PN. Cette mixité des bagages passagers et équipage génère des dysfonctionnements sur cette machine en particulier, et il arrive que les bagages ne soient pas livrés à l'escale de découcher. **Nous vous invitons à la prudence sur cet avion** pour éviter d'être dotés d'une trousse de toilette et d'un t shirt remis par l'escale pour le découcher !! **Rien ne nous empêche de garder nos bagages en cabine sur A318** ( jusqu'à la mise en place d'une procédure de fiabilisation des bagages équipage) pour ne pas avoir de mauvaise surprise à l'arrivée !!

### Propreté cabine et version avion

**Ne tendons pas le « bâton pour nous faire battre ».**

- **Ne pallions pas les manquements** des intervenants : Le prestataire ménage a dans son cahier des charges, la réalisation des versions des avions Euroconcept dans les cabines C et S (accoudoirs et tablettes des sièges). Si ça n'est pas fait, rappelons-le via le PCC à CDG ou l'agent d'escale en bout de ligne pour remédier à cette non conformité.



**Même si cela part d'un bon sentiment** et représente peu en terme de gestuelle pour le PNC, l'entreprise a déjà beaucoup d'imagination pour augmenter notre charge de travail à bord (les ventes à bord et l'offre de prestations chaudes sur la zone 5 en M... avec la même composition d'équipage bien sûr !!), **alors ne tendons pas le « bâton pour nous faire battre ».**

**Par ailleurs la Direction a choisi une politique ménage "au rabais"**. Ne souffrons donc pas de recevoir à bord nos clients dans des conditions de propreté plus que discutable. Si, pour l'entreprise propreté rime avec « rapidité et économies », nous n'en sommes pas responsables et ne sommes que les exécutants d'une Direction Générale totalement déconnectée des réalités du terrain et simplement préoccupée par sa politique comptable et financière, et qui semble atteinte du syndrome Picsou !!! Vos délégués n'ont de cesse de rappeler que le PNC n'est pas un coût, mais bien une **valeur ajoutée !!**

Alors restons zen et décomplexés, puisqu'à **l'impossible, nul n'est tenu...**

ADHESION UNAC

3 place de Londres

95727 Roissy cdg cedex

Nom

Tel

Adresse

Prénom

Mail

Matricule