



A Tous PNC

AIR FRANCE

www.unac.asso.fr

navigants@unac.asso.fr

23 mars 2016

NOUVEAU SERVICE J ...

OU EN SOMMES NOUS ?

Près de 4 mois après le début des vols test du nouveau produit J avec les organisations représentatives, faisons un point sur ce service qui doit débuter en mai sur JFK (AF 010) et sur SIN (AF 254) avec des PNC qui auront suivi une formation.

La Direction a annoncé qu'elle voulait développer une véritable dynamique de reconquête commerciale sur les lignes fortement concurrencées, l'objectif étant d'offrir la meilleure expérience client Business en réaffirmant l'identité de la marque par une véritable montée en gamme. Elle prétend repenser le service et la restauration. Elle annonce aussi qu'elle investira dans la qualité du produit ainsi que dans la formation.

Traduction : Comment faire croire aux clients que le produit sera amélioré, alors que seule l'offre de ce produit sera améliorée tout en alourdissant la charge de travail des PNC. C'est ça la montée en gamme Air France ?

Loin d'être une innovation, ce nouveau produit n'est en fait qu'une copie de ce que nos principaux concurrents (dont Emirates) ont déjà testé et abandonné faute d'avoir fait l'unanimité auprès de leurs clients.

Comment vous dire ? Si côté service, nous notons un réel accroissement du nombre de manipulations et gestes PNC, nous n'avons constaté aucune amélioration de la qualité de la restauration.

Côté PNC, le concept de ce produit repose sur la suppression des VRA en cabine pendant certaines phases de service, le dégroupage du plateau, l'offre du plat chaud à l'assiette et d'un service à la demande.





Nous avons effectué 6 vols test sur JFK et HND à la suite desquels nous avons demandé et obtenu certaines évolutions mais à ce jour ce service en est encore à l'étape embryonnaire et pour l'UNAC c'est toujours insuffisant.

Les dysfonctionnements sont nombreux et nous ne pourrions pas accepter le lancement du nouveau service avant que toutes les solutions adéquates aient été apportées.

Alexandre de Juniac, récemment interviewé annonçait qu'il avait testé ce nouveau service et que les passagers étaient enthousiastes. Néanmoins, il concédait que « cela paraissait difficile à gérer pour le personnel navigant ». Eh bien il ne se trompe pas!! Et pourtant le vol effectué par Alexandre de Juniac était un vol gréé avec des cadres PNC, concepteurs de la méthode de service et bien rodés à l'exercice, puisqu'ils avaient fait de nombreux vols test auparavant et avec des PNC choisis par la direction.

UNE ETRANGE MONTEE EN GAMME

Si certaines compagnies ont fait le choix du High Tech ou du Feng Shui, à Air France on décline le Low Tech à toutes les étapes de la préparation du service...



PRINCIPAUX DYSFONCTIONNEMENTS CONSTATÉS



Fiches récapitulatives de vol du 58 J : les postes des PNC compétents ne sont pas cerclés, 1 seul PNC pour faire l'accueil et le vestiaire côté gauche alors qu'ils sont 3 à droite, le PNC 4, poste compétent devant rester à proximité de la porte 3G.



Les méthodes de service ne sont pas finalisées,



L'armement de l'avion est loin d'être parfait malgré la présence de responsables DLPV (service produit vol) en S1 sur presque tous les vols.



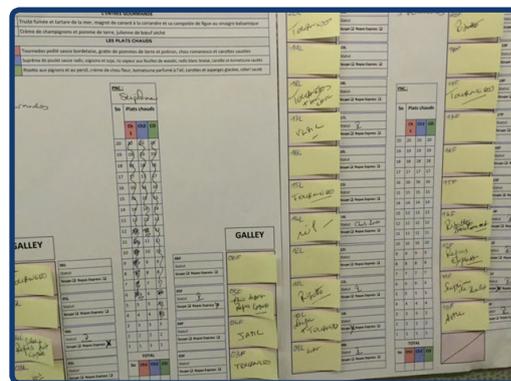
Rien n'est fait pour faciliter le travail des PNC dans les galleys G1/G2, les PNC cabine et Galley se gênent mutuellement. L'ergonomie a tout simplement été mise de côté lors de la création de ce service.



Les galleys doivent être équipés de tire-bouchon digne de ce nom,



La prise de commande ne pourra être réalisée qu'avec un développement sur l'IFE et les écrans passagers et non avec des post-it qui se perdent ou se décollent et la priorité de commande donnée aux pax haute contribution, abandonnée.



Prise de commande du XXIe siècle chez AF..



Les grilles de fours sortent difficilement car les plats four en alu (identiques à ceux de la P) sont trop hauts,



Les manipulations des fours avec EPI et dressage à l'assiette avec gants en latex sont compliqués et le risque de brûlures réel,



Les plats ne sont pas adaptés au dressage à l'assiette (ex. Purée qui ne sort pas de son contenant), les recettes doivent être modifiées.



Le modèle d'assiette retenu ne permet pas d'en positionner 2 par plateau pour l'offre du plat chaud.



Nous avons demandé que le service du fromage se fasse sur petite assiette et non au plateau n'en déplaie au marketing et sa francité !



Nous refusons de faire tout ou partie de service dans l'obscurité même si on nous a promis une petite lampe à clipser sur notre veste d'uniforme. Le service du petit déjeuner sans VRA et dans le noir sur les retours JFK (plateau comprenant un jus d'orange, la tasse à café et trop d'éléments) s'est révélé être un exercice dangereux.



Charge de travail inégale en fonction des postes,



Les temps de service sont bien trop longs, jusqu'à 2h40 pour une cabine à moitié complète, alors que la direction du produit vol vise 2h30 cabine complète.



j'empile,
Tu empiles,
Il/elle empile,



Nous empilons,
Vous empilez
ils/elles empilent...

Cette montée en gamme ne pourra se faire qu'en faisant encore évoluer le produit, les méthodes de service **et en augmentant la COMPO PEQ** sur les deux versions B777-200 40 J et B777 300 58 J, ainsi que sur tous les avions qui offriront ce nouveau produit.

La direction fait l'économie d'un PNC en intégrant le CCP au service et n'a ajouté qu'un PNC supplémentaire.

Qui fera le travail du CCP lorsque celui-ci sera obligé de quitter le service en cas de problème majeur ? Les autres PNC ?

Pour l'UNAC il n'en est pas question.

Comme nous l'avons écrit en décembre dans une précédente communication, nous demandons que les CCP ne soient pas intégrés au service et demandons 2 PNC supplémentaires sur la version 40 J et 3PNC sur la version 58 J.

INCOHERENCE DE LA DIRECTION ENVERS LA FONCTION CCP

La fonction CCP a été laminée. Les CCP n'auront plus qu'une vision partielle du vol.

La prise de commande qui dure jusqu'à 30 minutes sur la version 58J ne leur permet plus de gérer leur temps en début de vol.

Les CCP n'auront maintenant plus le temps d'échanger avec la clientèle haute contribution des cabines W et Y, plus de temps non plus à consacrer aux PNC.

Exit le rôle de manager du CCP. Et pourtant, les clients des cabines W et Y continueront de répondre aux e-score managériaux et donneront leur perception sur la prestation commerciale, relationnelle et humaine des équipes managées par le CCP.

Les CCP seront notés par des clients qu'ils n'auront pas vus, sur le travail d'une équipe qu'ils n'auront ni vue ni managée.

Les CCP auront ensuite un débriefing de ces e-score managériaux effectué par un cadre qu'il ne voit jamais non plus. Et là, l'incohérence on la voit bien !

La présence de délégués UNAC sur les 2 prochains vols test au mois d'avril sur les versions Quick Change Été 16 J et 38 J sera conditionnée à de réelles avancées en matière de composition d'équipage et aux solutions apportées sur la pénibilité du travail des PNC.



Véronique
VOIGNIER
CCP AME



Diana
PARDO
HST APC



Bruno
FORCE
STW CILA

Votre confiance nous engage

Si vous souhaitez recevoir un

dossier d'adhésion, merci de bien

vouloir nous retourner ce bulletin

Nom

Adresse

Portable :

Prénom

Mail :

Matricule