



SERVICE SUR A350 : L'UNPNC SE RÉSERVE LE DROIT DE DÉPOSER UN DROIT D'ALERTE



Depuis des mois maintenant, nous alertons la Direction sur les effets d'une méthode de service mise en œuvre sur l'A350, méthode manifestement élaborée sur papier dans un bureau (plutôt que dans un avion) et que la Direction du Service en Vol s'échine vainement à faire appliquer à bord... Notre joie de voir un avion flambant neuf être mis en ligne, s'est transformée en cauchemar pour nos conditions de travail PNC ! Les rapports (CR, CSR) s'accumulent en vain depuis des mois, personne n'est intervenu...

FACE A CETTE SITUATION L'UNPNC PASSE A L'ACTION !



La problématique d'organisation des services réside initialement dans une décision de réduire les espaces de travail en portes 1 pour la cabine Business, lors de la conception des 19 premières versions de cet avion pourtant prometteur et innovant, sauf pour les conditions de travail PNC...

Avant l'acharnement traduit par 6 méthodes consécutives en six mois (décidées à l'emporte-pièce) des améliorations avaient été prévues : remplacement des boîtiers accidentogènes en portes 1, création de tablettes sur les espaces latéraux des portes 1 pour accroître le volume de stockage.

Soudainement, début mai, une méthode pensée et élaborée (sans être testée in situ dans l'avion) s'est traduite, jusqu'à ce jour, par ce que tout PNC volant sur A350 fustige depuis des mois maintenant :

Un service pour 290 PAX partant d'un seul galley, des portes 4 !

Ce n'est que 6 mois après la mise en œuvre de cette consigne de travail, agrémentée de questionnaires dont personne ne connaît l'issue ou le dénouement, que nos experts ont décidé de mettre le nez dans un A350 pour voir ce qu'ils n'entendaient pas : un vrai loupé, des décisions inadaptées et inapplicables...

A partir de ce moment, de nouvelles méthodes (à qui de l'équipe d'experts fera le mieux pour sauver les meubles) se sont succédées, impossibles à appliquer ; dangereuses pour la sécurité des vols, la SST, le SGRF...

PROBLÈMES LIÉS A LA MÉTHODE DE SERVICE : Le changement de méthode de service implique une offre de plateaux qui s'étend sur 4 phases. A l'issue de la phase 2, la moitié des clients de la cabine W/Y a été servie (entre les portes 2 et 3) puis le débarrassage et l'offre des boissons chaudes commencent pour ces clients alors que l'autre moitié des clients de la cabine Y (entre les portes 3 et 4) n'a pas encore reçu son plateau repas... **Ces 25 dernières années, il n'a jamais été envisagé de servir une partie de nos clients puis de commencer à les débarrasser, alors que l'autre moitié des clients n'a pas encore été servie. Cette méthode n'est donc pas cohérente avec la qualité de service que doit délivrer le PNC Air France.**

La décision d'ajouter deux fours en portes 4 est une nouvelle ineptie : elle ne résout que la problématique de double réchauffe de deux des quatre extracteurs à intervertir ! Pire encore, cette décision coûteuse va immobiliser inutilement les avions dans un contexte de tension flotte inédit.

01 49 89 70 92
07 62 66 91 15



unpnc-cfdt.fr



unpnc_officiel



airfranceunpnc@gmail.com



L'équipage

Available on the
App Store

GET IT ON
Google Play

Pour résumer, le changement de service n'apporte aucun bénéfice aux clients de la cabine J, tandis qu'une grande partie des clients de la cabine Y est pénalisée. En même temps, les conditions de travail et de sécurité des équipages se sont fortement dégradées...

Le cloisonnement des services, l'absence de prise en compte des remontées et le mépris pour la parole des PNC ont clairement desservi l'intérêt général !

Si la longue liste de CR et CSR (plus de 1000 rédactions) a fini par diminuer, c'est que la lassitude a gagné nos rangs. Nous exprimons, désormais, nos alertes et notre dépit par un dégoût du 350 : depuis que le service WY part des portes 4, chacun observe une baisse des OK vol à cause de la crainte de partir en A350 ; des briefings dignes d'une scène de western (qui dégainera en premier pour bosser devant) ; des irritants et des esprits qui s'échauffent entre PNC ; des stagiaires ne se présentent pas en qualif 350... Chaque maîtrise doit désormais aller de sa méthode pour aménager le service sans pouvoir respecter la méthode officielle... **De plus, le 350 est exploité sur des rotations dérogatoires !**

Problèmes liés à la SST :

- Longs déplacements avec les VRA depuis le galley 8/9 en portes 4, distance d'environ 33 mètres du galley jusqu'au point de début du service (24 mètres sur A330).
→ **Fatigue démultipliée = risque SGRF, risque accru de blessures**
- 8 VRA à manipuler au G8/9, rechargement de fours chauds pour réchauffage de cassolettes, manipulation des inserts brûlants dans un espace contraint pour la 2ème phase de service
→ **Risque accru de TMS, blessures et brûlures**

Problèmes liés à la SV :

- Difficultés pour ranger le matériel depuis les cabines W (et première partie de l'Y) à cause de l'éloignement du galley 8/9 (portes 4).
- Le galley G4/5 (portes 2) le plus proche ne permet pas de stocker les VRA en urgence car est désormais utilisé intégralement pour les VRA J.
→ **Problèmes de mobilité et stockage en cas d'urgence (turbulences imprévues, intervention sécurité ou secourisme etc.)**
- Pendant la préparation des phases de service au G 8/9, présence de 6 PNC dans la zone avec seulement 4 sièges de structures disponibles...
→ **Impossibilité pour les PNC dans la zone de tous disposer de sièges de structures**

A ces problèmes trop nombreux s'ajoutent aussi l'inconfort pour nos clients en J, liée au nombre de toilettes restreint et souvent inaccessibles pendant les phases de service. Nous n'aborderons pas ici les très nombreux soucis liés au bon fonctionnement électriques des sièges en J, qui terminent de monopoliser les maîtrises déjà largement sollicitées sur ces vols en A350...

La Direction ne peut plus ignorer l'exaspération des PNC et le précédent créé sur cet avion, devenu en quelques mois, le plus détesté de toute l'histoire d'Air France !

Avant de déposer ce droit d'alerte, l'UNPNC demande à la Direction de remettre en œuvre l'ancienne méthode de service (service J au départ des portes 1 et service W et Y des portes 2 et 4), en attendant qu'une solution pérenne soit trouvée. Elle devra prendre en compte les spécificités de la machine, de ses aménagements cabine/galleys, afin de revenir à une situation cohérente, tant en termes de SST, de SECURITE DES VOLS que de CONDITIONS DE TRAVAIL PNC !