

**ACCORD PRODUIT VOL PNC  
COURT ET MOYEN COURRIER**

|                 |
|-----------------|
| <b>SOMMAIRE</b> |
|-----------------|

⇒ **Sommaire**

⇒ **Préambule**

**I- GENERALITES**

1. **Champ d'application**
2. **Durée de l'accord**
3. **Révision**
4. **Adhésion**
5. **Diffusion, Publicité et Dépôt légal**

**II – PRINCIPES GENERAUX**

1. **Compositions d'équipages**
2. **Service en vol**

**III- COMITE PRODUIT VOL PNC**

1. **Objectifs/ Composition**
2. **Rôle**
3. **Vols d'essai**
4. **Phase test et retour d'expérience**
5. **Mise en œuvre**

**ANNEXE**

**PREAMBULE**

**Les parties rappellent qu'aucune évolution commerciale ne saurait remettre en cause la priorité de la fonction sécurité / sûreté du PNC.**

La Compagnie Air France et les syndicats représentatifs des PNC, signataires du présent texte, conviennent, pour ce qui concerne le PNC court et moyen courrier, des dispositions suivantes en matière de produits et services à bord :

La nécessité pour la Compagnie de répondre aux attentes de la clientèle, tout en s'adaptant constamment à l'environnement concurrentiel pour conserver à notre produit le meilleur positionnement sur le marché, peut la conduire à adapter le service à bord existant.

Ces adaptations feront l'objet d'un examen au sein du Comité Produit Vol PNC. Sa composition et son fonctionnement sont définis au chapitre III. Ce Comité sera particulièrement chargé de spécifier les modalités de mise en œuvre des évolutions des produits et services, en réalisant des vols d'essai.

Les services en vol et les PSV existants à la date de signature de l'accord restent la référence pour le service à bord jusqu'à leur remplacement, qui se réalisera conformément à la méthode décrite dans cet accord.

## **I GENERALITES**

### **1 - CHAMP D'APPLICATION ET DEFINITION**

Les dispositions du présent accord s'appliquent à tous les services de vol, pour lesquels le service à bord est défini par le Produit court et moyen-courrier.

Par adaptation des produits et méthodes de service, on entend les évolutions par rapport aux produits et méthodes de service, tels que définis dans les référentiels existants à la date du 1<sup>er</sup> juillet 2012.

### **2 - DUREE DE L'ACCORD**

Cet accord prend effet le 1<sup>er</sup> septembre 2012.

Les dispositions du présent accord cesseront de produire tout effet au 31 décembre 2014 et ne sauraient en aucun cas se transformer en accord à durée indéterminée à cette échéance.

Il cessera automatiquement de produire tout effet au-delà du 31 décembre 2014.

### **3 – REVISION**

Chaque partie signataire ou adhérente peut demander la révision de tout ou partie du présent accord selon les modalités suivantes :

Toute demande de révision devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à chacune des autres parties signataires ou adhérentes et comporter l'indication des dispositions dont la révision est demandée, et éventuellement des propositions.

Le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai d'un mois suivant la réception de cette lettre, les parties devront ouvrir une négociation en vue de la rédaction d'un nouveau texte.

Les dispositions de l'accord dont la révision est demandée resteront en vigueur jusqu'à la conclusion éventuelle d'un avenant, qui se substituera de plein droit aux stipulations de l'accord ainsi modifié sous réserve de l'exercice d'opposition prévu par le code du travail.

### **4 - ADHESION**

Le présent accord constitue un tout indivisible.

Une organisation syndicale représentative PNC et non signataire pourra y adhérer ultérieurement.

Cette adhésion ne pourra être partielle et concernera nécessairement l'ensemble des termes de l'accord.

## Projet

L'adhésion devra faire l'objet du dépôt prévu à l'article L.2231-6 du Code du travail. Elle devra, en outre, être notifiée par lettre recommandée aux parties signataires dans un délai de huit jours à compter de ce dépôt.

Elle sera valable à compter du lendemain du jour de sa notification au secrétariat du Greffe du Conseil des Prud'hommes compétent.

## **5 - DIFFUSION, PUBLICITE ET DEPOT LEGAL**

L'ensemble des dispositions contenues dans le présent accord fera l'objet d'une diffusion à chaque PNC actuellement en service, ainsi qu'aux PNC recrutés ultérieurement.

Un exemplaire du présent accord sera notifié aux organisations syndicales représentatives du PNC et fera l'objet de formalités de dépôt et de publicité.

Tout éventuel avenant ultérieur fera l'objet des mêmes formalités de diffusion, dépôt et notification.

Tous les services concernés par l'application de cet accord en seront destinataires.

## II – PRINCIPES GENERAUX :

---

### Conception des méthodes de service

Pour toutes les versions avion, les méthodes de service devront être adaptées à la configuration avion et à la composition d'équipage, pour répondre aux attentes de la clientèle.

Les méthodes de services seront définies conformément au chapitre III. Dans tous les cas, ces méthodes devront permettre de répondre aux critères de qualité et d'efficacité du service, tout en intégrant les exigences en matière de condition de travail des PNC.

### 1. COMPOSITIONS D'EQUIPAGES

#### 1.1 Maîtrise

Il est prévu 1 CC sur chaque avion petit porteur

#### 1.2 Composition d'équipage au 1<sup>er</sup> juillet 2012

Au 1<sup>er</sup> juillet 2012, les compositions équipages sont définies comme suit, pour les PNC basés en région parisienne :

| TYPE AVION    | A 318 | A 319 | A 320 | A 321 |
|---------------|-------|-------|-------|-------|
| Nombre de PNC | 3     | 3 *   | 4     | 5     |

\*sur A 319 composition d'équipage à 4 PNC sur les zones suivantes :

#### **FRANCE :**

- de /vers ORLY et de/vers CDG : BES / BOD / MLH / SXB / CFE
- transversales < 1h 10: LYS-NCE-LYS / LYS-BOD-LYS / LYS-TLS-LYS

#### **EUROPE : ( de / vers CDG ) :**

- Zone 0 : AMS / LHR / GVA
- Zone 1 : DUS / FRA / STR
- Zone 3 : ALG
- Zone 4 : TUN
- Zone 5 : ATH / CMN / IST / KBP / LED / RBA / SVO / TLV / EVN

Cas particulier : dans la cas d'un affrètement par Transavia d'un A319 avec PNC Air France, la composition d'équipage sera de 4 PNC.

## Projet

### 1.3 Ratios maximum

Au 28 octobre 2012 les ratios maximum seront définis comme suit,

|            | <b>Ratios maximum<br/>par cabine<br/>(pax/pnc)</b> |
|------------|--|
| <b>C/S</b> | <b>35</b>  |
| <b>M</b>   | <b>69</b>  |

**C: Premium Affaires/ Business**

**S: Premium Economy**

**M: Voyageur/ Economy**

Ils tiennent compte de la composition d'équipage par type avion et destination, et du nouveau produit.

Une unité de travail par PNC est l'armement privilégié, à l'exception des vols de la zone 5

### 1.4 Versions maxi

Au 28 octobre 2012, les versions maxi C+S (Business+Premium Economy) sont définies en Annexe.

### 1.5 Exploitation AMM-DAM

Au 1<sup>er</sup> avril 2013, la desserte AMM-DAM sera exploitée en A320, en composition d'équipage à 4 PNC, avec une version fixe de **26C/123M**.

Au titre de la version fixe, cette route bénéficiera du produit C long courrier aménagé, hors ventes à bord.

Le produit M offert correspondra au produit moyen-courrier de la zone 5.

Cette typologie de service LC constitue une exception dans l'accord de service MC. Elle est limitée à ces deux destinations.

Les modalités relatives au temps de pause sont celles définies dans l'accord collectif du personnel navigant commercial.

## **2. SERVICE EN VOL**

- ✓ Les règles de service, offres et prestations sont celles définies dans le Livret des Services CMC et/ou méthodes de service CMC et diffusés aux PNC. Elles sont conformes aux travaux du Comité Produit Vol PNC.
- ✓ De même, la répartition des PNC dans les zones d'activité peut être faite par le CC, en fonction du nombre réel de passagers dans les différentes cabines.
- ✓ Au départ, l'armement commissariat, la propreté et l'armement de la cabine (toilettes, sièges passagers,...) sont de la responsabilité des escales. Elles en

## Projet

garantissent la conformité au cahier des charges. Les armements commissariat et cabine sont réputés exacts, vérifiés et validés par les prestataires sous la coordination des escales.

- ✓ Les PNC disposent à bord de référentiels pour faciliter la localisation des biens stockés dans les offices ou en cabine.
- ✓ Au sol, à bord, les offres d'accueil si elles existent doivent être effectuées en respectant les règles de sécurité et les réglementations locales. En cas d'impossibilité, ces offres seront différées après le décollage si le temps de vol le permet.
- ✓ Des aménagements de service peuvent être laissés à l'initiative du CC. Lorsque les circonstances du vol ne permettent pas la réalisation complète du plan de service en vol, le CC les mentionne dans le RDV (rapport de vol). Ces aménagements peuvent aller jusqu'à la suppression de tout ou partie d'un service.
- ✓ Prise de repas : le CC échange en début de vol avec le CDB pour lui présenter l'organisation du service et convenir du moment le plus opportun de la prise de repas des pilotes, en fonction des impératifs commerciaux liés au service des Clients.



### **III – COMITE PRODUIT VOL PNC :**

---

#### **1- OBJECTIFS/ COMPOSITION**

Le Comité Produit Vol PNC réunit des représentants de la Direction du PNC, de la Direction du Marketing, de la Direction Logistique Produit Vol et des Organisations Syndicales signataires ou adhérentes au présent accord, représentatives dans l'établissement, à la date des réunions de ce comité.

Les organisations Syndicales s'engagent à désigner les participants à ce Comité pour la durée de l'accord.

Le Comité Produit Vol PNC :

- sera informé des évolutions des Produits et Services qui n'ont pas d'impacts sur la charge de travail des PNC,
- étudiera les évolutions des Méthodes de Service / Aménagement Avion / Equipements / Plan de Service en Vol / Organisation du Travail.

Ce comité se réunira au minimum une fois par mois.

#### **2- RÔLE**

Le Comité Produit Vol PNC est chargé :

- ✓ d'étudier la mise en œuvre des produits et des services
- ✓ de proposer d'éventuelles évolutions
- ✓ de préparer et de réaliser les vols d'essai
- ✓ d'évaluer, à l'issue des vols d'essai, la faisabilité des méthodes de service, pour toutes les classes, et de proposer, le cas échéant, les aménagements à envisager
- ✓ d'évaluer la faisabilité des Plans de Service en Vol (y compris les offres au sol si elles existent)

Pour les futurs avions ou pour une modification significative des configurations avions existantes, le Comité Produit Vol PNC sera associé, dès la phase de conception du projet, aux domaines suivants :

- Aménagement Avion / Equipements / Organisation du Travail.

## Projet

Les aménagements avion, les équipements (offices, armement des offices, matériels...), la définition des méthodes de service tiendront compte des objectifs de qualité de service ainsi que des spécificités liées à l'activité des PNC.

Pour étayer les travaux du Comité et sous réserve de confidentialité, toutes les informations utiles à ce dernier seront communiquées.

### **3- VOLS D'ESSAI**

Des vols d'essai seront réalisés pour vérifier la faisabilité des services (évolutions de produits ou de services). Ils pourront être programmés sur demande d'une des parties signataires.

Une réunion de préparation est organisée avec les participants en fonction sur le vol, désignés par le Comité. A l'occasion de cette réunion, une information et des documents sont fournis à chaque participant, sur les objectifs et le déroulé du vol d'essai.

Les méthodes définies lors de la préparation du vol sont appliquées en l'état.

Dans la mesure du possible, les attributions de poste se feront de manière à ce que chaque participant en fonction puisse avoir une appréciation du produit présenté.

Si un vol d'essai se présente avec une cabine incomplète, les membres du Comité Produit Vol PNC évaluent la pertinence de maintenir ce vol d'essai. Si ce vol est maintenu, d'un commun accord, l'activité des PNC est ajustée afin de respecter le ratio maximum PAX/PNC.

Les participants et les observateurs utilisent une fiche de relevé identique, élaborée par le Comité Produit Vol PNC.

Après chaque vol d'essai, un débriefing est réalisé avec les participants du vol pour échanger leurs observations, procéder à une analyse objective de la mise en œuvre, proposer les éventuels aménagements nécessaires.

Ce débriefing fait l'objet d'un compte-rendu.

Si les évolutions testées ne font pas l'objet d'un consensus, le Comité Produit Vol PNC proposera des adaptations et un nouveau vol d'essai sera programmé.

### **4- PHASE TEST ET RETOUR D'EXPERIENCE**

Un retour d'expérience sera mis en place sur une période de 2 mois.

A cette fin, un document spécifique, à destination des équipages sera élaboré.

En cas de difficulté constatée sur la réalisation du service, des solutions seront élaborées et mises en place par le Comité Produit Vol PNC. Une nouvelle période de retour d'expérience de 2 mois sera organisée pour s'assurer de la pertinence de ces mesures correctives.

## **5- MISE EN ŒUVRE**

A l'issue de ce processus de concertation, le descriptif du produit et la méthode de service associée retenus seront modifiés dans les référentiels.

ANNEXE

Versions maxi C+S

|   |                       | A318<br>3 PNC | A319<br>3 PNC | A319<br>4 PNC | A320<br>4 PNC | A321<br>5 PNC |
|---|-----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Zone 0</b><br>LHR, AMS, GVA                                  | Maxi C+S              | 68            |               | 98            | 104           | 138           |
|   | Ratio M maxi effectif | 62            |               | 39            | 60            | 60            |
| <b>Zone 1a</b><br>DUS, FRA, STR                                 | Maxi C+S              | 68            |               | 98            | 104           | 138           |
|   | Ratio M maxi effectif | 62            |               | 39            | 60            | 60            |
| <b>Zone 1b</b><br>BLQ, HAM, LIN, MAN, MUC, MXP, TRN             | Maxi C+S              | 68            | 68            |               | 104           | 138           |
|   | Ratio M maxi effectif | 62            | 69            |               | 60            | 60            |
| <b>Zone 2</b><br>BCN, CPH, FCO, MAD, PRG, TXL, VCE, VIE         | Maxi C+S              | 68            | 68            |               | 104           | 138           |
|   | Ratio M maxi effectif | 62            | 69            |               | 60            | 60            |
| <b>Zone 3</b><br>ALG*, BEG, BUD, LIS, NAP, OSL, WAW             | Maxi C+S              | 68            | 68            |               | 104           | 138           |
|   | Ratio M maxi effectif | 62            | 69            |               | 60            | 60            |
| <b>Zone 4</b><br>ARN, OTP, SOF, TUN *                           | Maxi C+S              |               | 68            |               | 104           | 132           |
|   | Ratio M maxi effectif |               | 69            |               | 60            | 66            |
| <b>Zone 5</b><br>ATH, CMN, EVN, IST, KBP, LED, RBA, SVO,<br>TLV | Maxi C+S              |               |               | 104           | 104           | 132           |
|   | Ratio M maxi effectif |               |               | 33            | 60            | 66            |

\*ALG et TUN : 4 PNC sur A 319