

**ACCORD PRODUIT VOL PNC
LONG COURRIER**

SOMMAIRE

⇒ **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 GENEREAUX

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 1

ANNEXE 2

ANNEXE 3

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 long 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 Long Courrier, ainsi que par le Produit Court et Moyen-courrier réalisé par des PNC LC.

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^{er} juillet 2012.

2 - DUREE DE L'ACCORD

Cet accord prend effet le *(date de signature)*.

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 GENEREAUX :

Conception des méthodes de service

Sur chaque version 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'équipages

Les compositions d'équipages sont déterminées sur la base de la totalité des sièges de la version physique de la version avion concernée.

Exceptions :

- Des versions d'exploitation différentes des versions physiques pourront être définies pour la cabine la Première. La composition d'équipage sera alors ajustée sur la base de la version d'exploitation avant la sortie du tour de service PNC. Les modalités sont définies en annexe 1.

1.1 Nombre de CCP et CC au sein d'un même équipage

La définition du nombre de CCP/ CC est basée sur les règles suivantes* :

- 1 CCP par avion (à partir de 6 PNC) et :
 - 1 CC par cabine Affaires et par pont sauf si 1 seul PNC est affecté à cette cabine.
 - 1 CC pour l'ensemble des cabines Economique et par pont sauf si 1 à 3 PNC sont affectés à ces cabines.

* Sauf sur 340 dans la version 30C/ 245M version physique 30J/21W/224Y (1CCP/ 1CC)

La date d'application de cette règle sera déterminée par avion en tenant compte des effectifs de chefs de cabine LC.

1.2 La composition d'équipage est calculée en application des grilles et des ratios suivants :

Ces grilles sont applicables par pont et par cabine et s'entendent hors prise en compte du CCP dans la composition d'équipage.

Projet

Cabine La Première

Nbre de sièges	P	1 à 5	6 à 12
PNC		1	2

Cabine Affaires/ Business

Nbre de sièges	J	1 à 14	15 à 27	28 à 42	43 à 48	49 à 58	59 à 69	70 à 82	83 à 92
PNC		1	2	3	4	5	6	7	8

Cabine	C
Ratio PNC/sièges	1/18

Cabine Alizé

Cabine	S
Ratio PNC/sièges	1/32

Cabine Premium Economique + Economique

Cabine	W+Y	M
Ratio PNC/sièges	1/43	1/54

Le ratio à 1/43 sera appliqué à compter de la mise en place des nouveaux produits W et Y prévue en septembre 2013 (cf. annexe 2).

Dans l'attente, les compositions d'équipage de la cabine W + Y sont fixées selon la grille suivante :

Nbre sièges	W + Y	1 à 38	39 à 77	78 à 116	117 à 156	157 à 196	197 à 236	237 à 280	281 à 324	325 à 360	361 à 388	389 à 422	423 à 456	457 à 490
PNC		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Les différentes versions avion sont constituées au maximum de 4 cabines sans possibilité de coexistence des deux Produits J et C ni coexistence des produits W + Y et M.

Exception : la composition d'équipage sur A380 en cabine Premium Voyageur/ Voyageur du pont supérieur restera définie selon le tableau ci-dessus pendant toute la durée de l'accord.

Projet

Répartition des PNC par cabine

Toute version avion entrant dans la flotte sera étudiée au sein du comité produit vol pour évaluer la répartition des PNC dans les différentes cabines à partir des ratios établis.

Concernant les avions en flotte au 1^{er} juillet 2012, l'A380 pourra faire l'objet de cette évaluation.

2. Service en vol

- ✓ Les règles de service, offres et prestations sont définies dans le Livret des Services LC et/ou Méthodes de Service LC, et diffusées aux PNC. Elles sont conformes aux travaux du Comité Produit Vol PNC.
- ✓ L'attribution des postes PNC par le CCP (CC sur petits porteurs) prend en compte l'adéquation des compétences PNC aux objectifs commerciaux dans le respect des règles de Sécurité/ Sureté.
- ✓ De même, la répartition des PNC dans les zones d'activité peut être faite par le CCP (CC sur petits porteurs), 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, postes repos,...) sont de la responsabilité des escales. Elles en 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 doivent être effectuées en respectant les règles de sécurité et les réglementations locales. En cas d'impossibilité, ces offres seront différées après le décollage.

Des circonstances particulières et exceptionnelles peuvent amener le PNC à réaliser un service de boissons et/ou de repas au sol. Les conditions d'exécution devront être conformes aux règles de sécurité.

- ✓ Des aménagements de service peuvent être laissés à l'initiative du CCP (ou du CC après concertation avec le CCP). Lorsque les circonstances du vol ne permettent pas la réalisation complète du plan de service en vol, le CCP les mentionne dans le RDV (rapport de vol).

En tout état de cause, les temps de pause minimum décrits dans l'Accord Collectif du PNC 2013/2015 doivent être respectés.

- ✓ Les ventes à bord font partie intégrante du Plan de Service en Vol (PSV) et constituent un service à part entière.

Projet

✓ Cabine P

Le service de toutes les prestations s'effectue « à la carte » : l'offre des éléments est séquencée selon le rythme et le choix du client.

L'ordre du service des prestations est adapté selon l'horaire du vol.

✓ Cabine Business et Economique

Les temps de service sont utilisés pour la définition des PSV.

Pour un même vol, l'ordre entre les prestations principales et secondaires est identique dans toutes les classes.

On ne peut associer :

- Deux prestations principales sur un même service de vol.
- Plus de deux prestations principales ou secondaires sur un même service de vol.

✓ Offres durant le temps de garde (hors cabine M)

La mise en place d'une offre ou d'offres systématiques dans l'ensemble des classes pendant le temps de garde fera l'objet de vols d'essais spécifiques afin de trouver la meilleure adéquation entre le produit, et les moyens pour sa mise en œuvre, dans un temps maximum de 15 minutes (ce temps ne prenant pas en compte les sollicitations du client).

3. Poste repas

Le poste repas doit :

- ✓ Etre situé hors du poste repos
- ✓ Etre équipé de siège HCAS, isolés par des rideaux, correspondant à 10 % (arrondi à l'unité supérieure) du nombre total de PNC en fonction sur l'avion
- ✓ Disposer d'un nombre de chaises et de tablettes dans les galleys correspondants à 50% (arrondi à l'unité supérieure) du nombre total de PNC en fonction sur l'avion

Afin de permettre la meilleure organisation possible du travail à bord, le PNC est autorisé à consommer sa prestation à l'office pendant son tour de veille. Cette facilité, qui doit s'exercer avec discrétion, s'entend sous respect de la fonction sécurité et de la fonction commerciale.

4. Service aux pilotes

En vol, le CCP organise le service de l'équipage technique conformément au plan de prestations équipage.

Le CCP échange préalablement avec le Commandant de Bord 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)

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.

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

Projet

Un travail particulier sera engagé sur les armements avec pour objectif de stocker le matériel nécessaire au service d'une cabine dans cette même cabine afin de limiter au maximum les transferts de matériel.

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.

Au briefing, elles sont présentées aux autres membres de l'équipage effectuant le vol.

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 et proposer les éventuels aménagements nécessaires.

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

Si les évolutions testées ne permettent pas de réaliser le service dans les temps définis, 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.

Projet

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 1

Adaptation des versions d'exploitation pour la cabine P

La version d'exploitation peut être limitée à 5 P pour s'adapter au plus près de la demande des marchés, sur les avions suivants :

- B777-300 version 8P
- A380 version 9P

La composition d'équipage sera alors adaptée en cabine P en respectant les grilles de composition d'équipage de la cabine P.

1. Les versions d'exploitation seront décidées avant la sortie des tours de service.
2. Après la sortie des TDS, au départ de la base, si pour des raisons commerciales un tronçon de la rotation est commercialisé avec une version supérieure ou égale à 6 P, un PNC supplémentaire est affecté au vol pour cette cabine. Il effectuera l'ensemble de la rotation en fonction avec l'équipage.

En cas d'impossibilité d'affecter un PNC sur le vol, un RADD pour composition d'équipage incomplète sera attribué à l'ensemble de l'équipage.

3. Dans le cas où la commercialisation d'une version supérieure ou égale à 6P s'avère nécessaire au départ d'une escale bout de ligne, si la composition équipage ne peut être ajustée, un RADD pour composition d'équipage incomplète sera attribué à l'ensemble de l'équipage pour le tronçon concerné.

Ces situations feront l'objet d'un suivi en Comité Produit Vol PNC.

ANNEXE 2

Evolution des produits W et Y en septembre 2013

Afin de préparer l'évolution du Produit Premium Voyageur et l'évolution du Produit Voyageur prévues en septembre 2013, les travaux du Comité Produit Vol PNC lors de la conception des nouvelles méthodes de service s'appuieront sur les principes suivants :

- ✓ Se rapprocher d'une seule unité de travail pour réaliser chaque phase de service en une seule fois (hors SPML et « à la carte »)
 - ✓ Format plateau 2/3 (vaisselle consommable)
 - ✓ La méthode de débarrassage fera l'objet d'une attention particulière (Benchmark, tests clients, conditions de travail PNC). A défaut de pouvoir organiser une méthode de débarrassage à la réglette de façon satisfaisante et ergonomique, le débarrassage s'effectuera en vrac à l'aide d'une poubelle.
- Apéritif :
 - Débarrassage de l'apéritif au sac poubelle
 - Prestation principale :
 - Service du pain à la pince
 - Café en gobelet chaud
 - Prestation secondaire
 - Pour les prestations secondaires chaudes, l'offre sera limitée à un seul choix.
 - Pain sur plateau
 - Stockage des prestations chaudes en extracteur de four
 - Café en gobelet chaud
 - Plateaux « A la carte »
 - Nombre limité à 15 par vol.
 - La méthode de débarrassage fera l'objet d'une attention particulière si ces plateaux devaient rester au format 1/1 .

Durant la phase de conception, les membres du Comité Produit Vol PNC s'appuieront sur des temps de service cibles maximum.

Temps de service :

- Prestation principale : 2h30
- Prestation secondaire : 1h15

Ces temps de service s'entendent hors temps de préparations et de rangements.

ANNEXE 3

IRGAV

En cas d'indisponibilité d'un appareil au départ de la base :

√ si la composition d'équipage de l'avion remplaçant est supérieure à la composition d'équipage de l'avion remplacé, la version d'irrégularité d'exploitation est déterminée à partir de la composition d'équipage de l'avion remplacé.

En fonction des particularités structurelles de l'avion remplaçant, il pourra être décidé d'augmenter la composition d'équipage.

√ Si la composition d'équipage de l'avion remplaçant est inférieure à la composition d'équipage de l'avion remplacé, la composition d'équipage de l'avion remplaçant est conservée.

Pour les deux cas de figures ci-dessus, si un seul des avions concernés possède une cabine P, les compositions d'équipage seront déterminées sans tenir compte de cette cabine.

Il ne peut être utilisé d'autres versions d'irrégularité d'exploitation que celles figurant au catalogue des versions édité chaque saison IATA par l'entreprise.

Dans le cadre du Comité Produit Vol PNC, un groupe de travail sera lancé à la signature de l'accord avec pour objectif de compléter ces règles au regard des situations rencontrées d'ici à octobre 2012.