

Projet

**ACCORD
PRODUIT VOL PNC LC**

Projet

SOMMAIRE

⇒ **Sommaire**

⇒ **Préambule**

I- GENERALITES

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

II – PRINCIPES GENEREAUX

- 1. Composition d'équipage**
- 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**

Projet

AIR FRANCE
Direction Générale

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 la conjoncture économique et 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 constitué des signataires du présent accord. Sa composition et son fonctionnement sont définis au chapitre III. Ce Comité sera particulièrement chargé de spécifier les modalités de mise œuvre des évolutions des produits et services, en réalisant des vols d'essai.

Projet

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 1^{er} juillet 2012.

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

Modalités de révision à définir

3 - ADHESION

Le présent accord constitue un tout indivisible.

Une organisation syndicale représentative dans l'établissement et non signataire pourra y adhérer ultérieurement.

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

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.

4 - DIFFUSION, PUBLICITE ET DEPOT LEGAL

L'ensemble des dispositions contenues dans le présent accord fera l'objet d'une diffusion aux organisations syndicales représentatives dans l'établissement, et fera l'objet de formalités de dépôt et de publicité.

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

Projet

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. Composition d'équipage

Les compositions d'équipage sont déterminées sur la base de la totalité des sièges de la version physique de la version 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.
- Des versions d'exploitation différentes des versions physiques pourront être définies pour les tronçons de continuation de vols longs courriers (exemple SAI/PNH). La composition d'équipage sera alors ajustée sur la base de la version d'exploitation.

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 :

- De 1 à 5 PNC : 1 CC
- Entre 6 et 8 PNC : 1 CCP plus 1 CC par avion

Au-delà, la définition du nombre de CC est basée sur le principe d'un CC* par cabine et par pont (hors cabine P).

Par cabine est entendu :

- Les cabines des passagers J ou C.
- Les différentes combinaisons possibles entre les cabines W, Y et M

* Avec les exceptions suivantes

1. Si un à deux PNC sont affectés à une cabine, il n'y a pas de CC dans cette cabine.
2. Sur A380, il n'y pas de CC affecté à la cabine W/Y du pont supérieur.

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

Projet

Cabine	P	J	C	S	W	Y	M
Ratio PNC/sièges	1/6	1/14	1/18	1/32	1/38	1/45	1/54

✓ Particularités

- Cabine J :
 - + 1 PNC sur A380 dans la version 80J
- Cabine W/Y :

Lorsque les méthodes de service sont élaborées de façon à permettre la continuité du service entre les cabines Y et W, le nombre total de PNC des cabines W + Y est défini en s'assurant d'une proportion théorique de PNC dans chaque cabine respectant les ratios W et Y.

Exemple : Cabine W 24 sièges/ Cabine Y 150 sièges

En W, un PNC fait 24/38^{ème} (63%) de son activité dans cette cabine. Il lui reste une disponibilité de 14/38^{ème} (37%).

Sur la base d'un ratio Y à 45, il pourrait servir 37% de 45 sièges, ce qui correspond à 16 sièges en cabine Y.

En Y, sur la base d'un ratio à 45, 3 PNC sont nécessaires au service de 135 sièges. Avec la part disponible de 16 sièges du PNC W, la version maxi Y à 4 PNC sera de 151 sièges.

Ainsi, la composition d'équipage de la version 24W/ 150Y sera de 4 PNC.

- ✓ Toute nouvelle version avion entrant dans la flotte fera l'objet d'une concertation pour évaluer la répartition des PNC dans les différentes cabines à partir des ratios établis.

2. Service en vol

- ✓ Les règles de service, offres et prestations sont celles définies dans le Livret des Services LC et/ou méthodes de service LC et diffusés 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.
Le maintien de la propreté pendant le vol est de la responsabilité du PNC.
- ✓ Les PNC disposent à bord de référentiels pour faciliter la localisation des biens stockés dans les offices ou en cabine.

Projet

- ✓ 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 minimums décrits dans l' ACG au chapitre F, 3.10 « Temps de pause » doivent être respectés.
- ✓ Les ventes font partie intégrante du PSV et constituent un service à part entière.

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.
- Etudiera 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- ROLE

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),

Projet

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...), 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. 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, 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

Projet

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.

