

AIR FRANCE

Madame Anne RIGAIL

Directrice Générale – CD.DA

45 rue de Paris

95747 Roissy Charles de Gaulle Cedex

Roissy, le 10 août 2020

Objet : COVID 19 / Mesures d'adaptations de service sur le réseau Court et Moyen Courrier

Madame la Directrice Générale,

À de nombreuses reprises, la CSSCT PNC a alerté l'entreprise sur le risque de contagion qu'elle faisait courir aux PNC et à ses clients depuis que le retour progressif à un service nominal sur l'ensemble du réseau a été décidé par l'entreprise.

Un avis de Danger Grave et Imminent a été consigné le 2 Juillet 2020, **la CSSCT PNC ayant préconisé le maintien des mesures d'adaptations de service appliquées jusqu'au 25 Juin 2020 en attendant qu'un point Covid-19 soit effectué avec l'entreprise au début du mois de Septembre.**

Si des discussions autour des aménagements de service ont pu aboutir à un consensus sur le LC et les vols MC de la zone Maghreb, la CSSCT PNC reste en attente de propositions d'aménagements de service sur les vols domestiques, les vols de la zone Short et Médium et autres vols de la zone Long et Xlong du réseau Court et Moyen Courrier.

À ce jour, force est de constater, que la pandémie «est loin d'être finie» et «s'accélère même dans le monde» comme le précise le directeur de l'OMS Tedros Adhanom Ghebreyesus. Toujours selon l'OMS, «l'accélération est très significative dans certains pays européens» laissant craindre une seconde vague épidémique.

En France, le nombre de personnes diagnostiquées positives au Covid-19 a augmenté de 30% en une semaine, le président Emmanuel Macron a annoncé la tenue d'un nouveau conseil de défense sur la Covid-19 cette semaine et le port du masque vient d'être rendu obligatoire en extérieur dans certaines zones à Paris et région parisienne, comme l'avaient déjà décidé de nombreuses municipalités françaises, ceci afin de contrer la propagation de l'épidémie. Depuis Mi-juillet tous les indicateurs montrent que le virus circule plus activement sur le territoire Français.

Comme le souligne Mr Smith récemment dans son courrier transmis le 30 Juillet 2020 à l'ensemble de la corporation PNC : **«nous devons garantir le plus haut niveau de sécurité sanitaire pour nos collègues et pour nos clients - cela reste, après la sécurité des vols, notre priorité absolue».**

Or, à ce jour, les représentants de l'expérience client n'ont toujours pas présenté à la CSSCT l'étude complète menée auprès des clients, notamment celle concernant les conditions de ré-achat des clients liées aux mesures de prévention et de protection mises en place à bord par Air France.

Il s'avère que beaucoup de photos circulent concernant le non respect du port du masque à bord de nos avions. Une communication a d'ailleurs été faite à l'ensemble des maîtrises concernant ces avis qui impactent un ré-achat de billets sur notre compagnie.

Lors de la réunion extraordinaire post DGI du 3 juillet, les médecins du travail avaient d'ailleurs soulevé la problématique de l'acceptation des passagers d'être au coude à coude sans masque pendant le service, mais eux non plus n'ont pas été entendus. Une réflexion devait être menée pour déterminer ce que les clients devaient faire de leur masque après l'avoir retiré pour consommer leur prestation, mais rien ne nous a été présenté à ce sujet.

Encore aujourd'hui, la CSSCT PNC n'a toujours pas connaissance des retours clients ayant exprimé leur inquiétude à voyager au contact de clients ne portant plus de masque durant les périodes de repas et collations.

Ces différents éléments de réponses ont pourtant été demandés à de multiples reprises lors des nombreuses réunions et groupes de travail.

La CSSCT PNC considère que sur des vols de moins de 2h, le maintien d'un service n'a pas de sens dans le contexte épidémiologique français et international que nous traversons car il ne répond pas à un besoin physiologique. Nous avons été force de propositions lors des différents échanges avec les représentants du service produit et ceux de l'expérience client mais n'avons pu trouver un accord.

Sur ces vols, l'offre d'un service entraîne inutilement le retrait du masque chirurgical à bord au-delà des 15 minutes mentionnées par les autorités sanitaires et provoque ainsi des contacts à risque entre PNC et clients, entre passagers, dans un espace confiné partagé.

Par ailleurs, la CSSCT PNC n'a toujours pas obtenu la documentation technique des filtres HEPA malgré plusieurs demandes.

Nous nous permettons de rappeler qu'en 2003 un homme, positif au SRAS, a contaminé 22 voyageurs se trouvant à bord du même avion malgré la présence de ces filtres.

Nous sommes parfaitement conscients que la crise que nous traversons actuellement est sans doute, une des plus grave qu'ait connu Air France.

Néanmoins il apparaît évident que dorénavant les conditions sanitaires seront l'un des points les plus particulièrement scrutés par les passagers dans le choix de leur compagnie aérienne pour voyager, il est vraiment très regrettable de voir aujourd'hui, l'aspect commercial prendre le pas sur l'aspect sanitaire au détriment de la santé des PNC et de nos clients.

Malgré les mesures de protection mises en place, le nombre de vols « contact tracing » et celui des PNC testés positifs ou suspectés Covid ne cessent de croître, nous devons par conséquent prendre des dispositions adaptées afin d'assurer la protection des équipages et des clients.

Nous espérons qu'après lecture de nos demandes et préconisations, nous arriverons à trouver un consensus dans l'intérêt des PNC, de nos clients et de l'entreprise.

Nous vous prions d'agréer, Mesdames, l'expression de nos respectueuses salutations.

La CSSCT PNC AF

Copie : Mme Catherine Villar – Directrice de l'Expérience Client – CF-EC

M. Eric CARON – Directeur Général Adjoint – DG.IS