



AIR France  
Madame Catherine VILLAR  
Directrice Générale Adjointe du Service en Vol  
45 rue de Paris  
95 747 Roissy CDG Cedex

Roissy, le 26 Mai 2022,

Objet : Attente assistance PMR à l'arrivée

Madame la Directrice,

Après 2 années particulièrement éprouvantes pour notre Compagnie et ses salariés, nous nous réjouissons de voir le programme et un taux de remplissage enfin revenir à un niveau proche de celui que nous connaissions avant la crise.

Parmi nos passagers, nous comptons une clientèle PMR envers qui, nous nous devons d'apporter une attention toute particulière et bienveillante concernant leurs conditions de voyage. Ce début de saison été ne nous laisse que peu d'espoir sur la capacité d'ADP à mettre rapidement en place les moyens suffisants afin d'être en mesure d'offrir à notre clientèle PMR les services qu'ils nécessitent. Le pic d'activité n'est pas encore atteint que les délais d'attente sont déjà irraisonnables, très loin d'être à la hauteur du service que nos clients sont en droit d'attendre en choisissant de voyager sur Air France.

Outre le volet client, le problème se pose aussi pour les PNC. Alors que le PNC met tout en œuvre pour satisfaire nos passagers et participer à un bon niveau de NPS, son travail se retrouve anéanti par l'insuffisance d'un prestataire sur lequel nous n'avons pas la main. Nos règles stipulent qu'1/2 heure après l'arrivée au bloc sur LC et 15 min sur CC et MC, le PNC est libéré de tout service (réf : Manex A (07.05.02) - AC PNC Chap F G et J). Nous avons d'ores et déjà fait de nombreuses remontées d'équipages PNC contraints de devoir attendre au-delà des limitations citées.

Par conséquent, comme nous vous l'avons demandé en CSE du 20 mai, nous vous demandons de bien vouloir ouvrir des négociations sur ce sujet,

Dans l'attente de votre retour, nous vous prions d'agréer, Madame, l'expression de nos respectueuses salutations.

Jean-Michel COURTOIS  
Secrétaire de Section SNPNC-FO AF

Alexandre DUBOC  
Secrétaire de Section UNSA PNC AF