

**DIRECTION GENERALE DU SERVICE EN VOL****UNSA**

M. Marc Lamure  
Secrétaire Général  
M. Alexandre Duboc  
Secrétaire de section

Roissy, le 25 mai 2022  
DG.IS 22.25

Monsieur le Secrétaire Général, Monsieur le Secrétaire de Section,

J'ai bien reçu votre courrier du 16 mai relatif aux diverses non-conformités constatées par l'équipage du vol AF355 SEA-CDG du 13 mai.

Je ne peux que déplorer la situation d'inconfort qu'a vécue l'équipage sur ce vol avec l'absence d'éléments indispensables pour assurer un service nominal en Cabine Business.

Dans la préparation de l'exploitation pour l'été 2022, plusieurs plans d'actions sont en cours dans tous les services opérationnels de l'entreprise. La Direction Service en Vol travaille en étroite collaboration avec les autres entités pour déployer les plans d'actions. Les évolutions apportées à l'organisation mise en place au 1<sup>er</sup> mai au sein de la Direction Logistique et Produit Vol (DLPV) devraient nous permettre d'améliorer progressivement la gestion de la conformité de nos services.

Nous avons également demandé à notre prestataire Servair la mise en place d'un plan de robustesse opérationnelle.

Depuis 2 ans, Servair a été confronté à une fluctuation importante d'activité, encore plus forte que celle d'Air France compte tenu des 22 adaptations Produits et des sous périodes sans produit du tout notamment sur le court et moyen-courrier. La « remise en route » passe par ce plan de robustesse opérationnelle visant à accompagner la reprise importante du trafic à l'été et se décompose en plusieurs phases :

- Reprise des collaborateurs Servair à 100% après l'activité partielle fortement déployée
- Renfort des contrôles par échantillonnage depuis le 2 mai
- Rééquilibrage du traitement des vols AF entre Servair 1 et Bâtiment 6411 à compter du 25 mai (pour éviter l'engorgement de Servair 1, seul centre utilisé durant la crise Covid)
- Renfort des contrôles à quai pour s'assurer que 100% des contenants sont présents avant chargement à compter du 8 juin
- Reporting serré auprès des équipes DLPV

Servair, tout comme malheureusement d'autres de nos fournisseurs de matières premières ou produits finis sont aussi confrontés à des problèmes d'approvisionnement dus à la crise sanitaire. Des ruptures de stock, des allongements de délais de livraison viennent perturber nos opérations. Les équipes DLPV aidées des services achats sont mobilisées pour régler au mieux les dysfonctionnements. Les prestataires « Catering » de nos bouts de lignes sont aussi mis sous tension pour assurer le service attendu.

Au-delà de ces plans d'actions, j'ai demandé à mes équipes d'améliorer la communication auprès des PNC pour éviter l'effet « mauvaise surprise » à bord.

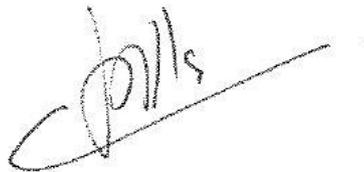
La réussite de l'été 2022 passe aussi par une meilleure maîtrise nos processus, et la mise en place progressive de ces plans d'actions devraient nous permettre d'améliorer significativement la fluidité de nos opérations pour mi-juin.

Je souhaite souligner l'engagement des équipes à résoudre ces problématiques et vous pouvez être assurés de ma détermination à soutenir chaque action visant à répondre à l'attente de nos clients et de nos équipages.

Je ne manquerai pas de vous tenir informés de l'évolution de nos plans d'action et vous propose d'inscrire un « Point sur nos opérations » lors du prochain CSE du 24 juin.

Afin de vous témoigner ma compréhension vis-à-vis de la situation inconfortable rencontrée par nos collègues PNC sur ce vol, je vous propose 24H de RADD pour l'ensemble de l'équipage du vol AF355.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Secrétaire Général, Monsieur le Secrétaire de Section, mes salutations distinguées.



Catherine Villar  
Directrice Générale Adjointe