



SNPNC
—AIR FRANCE—

LS24-09-041

Monsieur Eric CARON
Directeur Général Adjoint
45 rue de Paris
95747 Roissy CDG cedex

Roissy, le 12 septembre 2024

Objet : Modification du produit MC

Monsieur le Directeur,

Le 4 septembre dernier, vous nous invitiez à une réunion qui avait pour intitulé " évolution produit MC".
Après avoir entendu et partagé le constat d'une satisfaction client en berne concernant le produit servi à bord de nos vols MC, nous avons émis quelques remarques en séance et tenons à vous en faire part aujourd'hui par courrier.

Tout d'abord, nous nous étonnons que vous décidiez d'abandonner tout simplement l'offre du sandwich.
Là aussi, nous partageons le constat que le sandwich n'est ni qualitatif ni suffisant sur les vols MC (retours clients et CR équipages).
Mais, plutôt que de repenser la qualité du produit offert ou l'offre elle-même, vous estimez qu'il est donc devenu nécessaire de faire payer nos clients pour leur faire préférer Air France !

Ensuite, vous nous présentiez un calendrier d'appel à volontariat pour réaliser des vols test, la tenue d'ateliers dont nous recevons d'ores et déjà les invitations à participer, le début des vols test de janvier à juin sur deux destinations...

À ce propos, nous avons, là encore, exprimé notre étonnement sur les destinations choisies. Elles sont sans risque pour l'entreprise.
En effet, HEL est un vol sur lequel les clients sont depuis bien longtemps habitués à une offre payante avec Finnair notamment, sans compter les *lowcosts* desservant la Finlande.

Quant à LIS, TAP a déjà lancé une offre payante et la ville est desservie par pléthore de *lowcosts*.

Mais pourquoi ne pas tester les destinations où la clientèle ne comprendrait pas le choix d'Air France de passer au BOB? Pourquoi ne pas demander l'avis de nos clients à destination de la Grèce, Athènes notamment, ou encore des destinations marocaines ? Sur ces destinations, la concurrence offre des prestations bien différentes des nôtres.

Aussi, en choisissant ces deux destinations vous privez les PNC non volontaires des DDA sur la Finlande et le Portugal. À ce titre, pourriez-vous nous communiquer le nombre de PNC en DDA sur les rotations avec décoller à HEL et LIS ?

Enfin, en affichant les destinations testées dans votre communication annonçant le projet, vous vous assurez certainement un nombre important de volontaires. Ce n'est donc plus 1 à 2 vols par mois que les PNC se verront attribuer dans le cadre de ces tests mais à peine 1 si le volume de volontaires est trop important.

Vous allez donc réussir un incroyable combo, celui de frustrer tous les PNC qui ne pourront plus désidérer HEL et LIS entre janvier et juin 2025 ET frustrer tous les volontaires à cette "évolution" qui ne se verront pas positionner sur ces vols.

Nous vous demandons de revoir l'ensemble du projet. Air France ne peut être vue comme l'ultime major à ne pas avoir franchi le pas de l'offre payante. Air France sera ainsi comparée à une *lowcost*. Pourtant, Air France ne révisera pas le prix de ses billets à la baisse.

L'image d'Air France est telle qu'elle ne peut souffrir d'une si grande dégradation.

Pour finir, nous connaissons tous l'incidence de l'état des cabines sur les conditions de travail et le moral PNC, nous ne voulons pas, une fois de plus, nous attirer les foudres de nos clients.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur, l'expression de nos salutations distinguées.

Sandrine TECHER
Secrétaire de Section AF