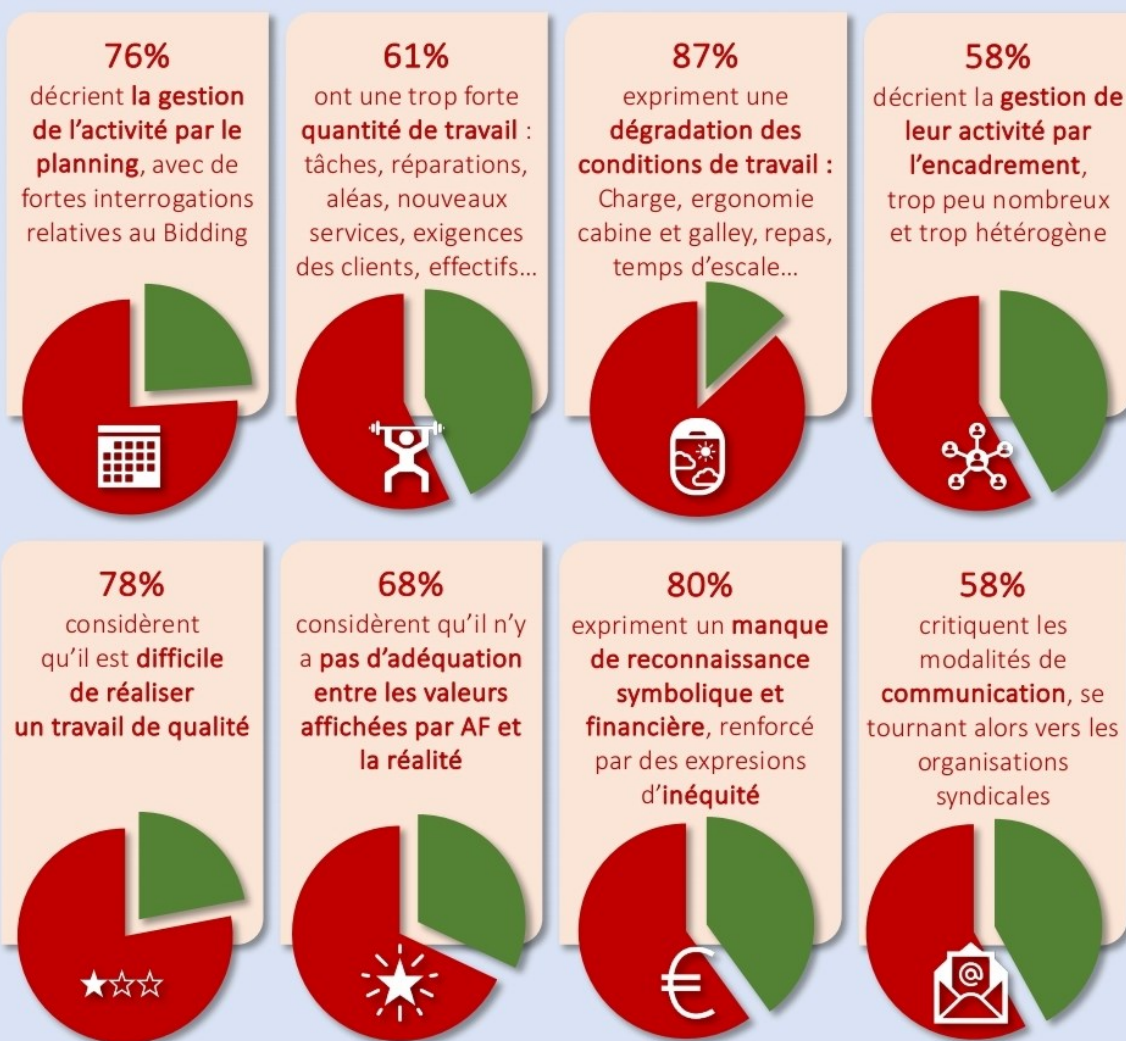


Cependant, les difficultés sont nombreuses...



Alors, quelles actions pour demain ?



La Direction générale, la Direction opérationnelle et la Direction des ressources humaines ont été très attentives aux conclusions de l'expertise. Des mesures sont déjà engagées, en particulier en ce qui concerne l'amélioration de la cabine. Les autres principales propositions sont :

- > Reconstruire la confiance en intégrant les PNC aux cœurs des décisions opérationnelles, dans des processus d'amélioration beaucoup plus collaboratifs : écoute, priorisation, propositions en fonction des objectifs et des contraintes, retours d'expérience généralisés
- > Principaux projets prioritaires : ratio PNC / sièges, révision de la construction des rotations, repos réglementaire et compensatoire, planning, équilibre vie privée / vie professionnelle (trajet...), GP, relations PNC x Pilotes, analyse du travail réel, refonte de la communication (allègement, performance et qualité), renforcement de l'encadrement et instauration de temps d'échange, reconnaissance financière, accompagnement à la relation clientèle, refonte de la cellule QVT, mise en place d'une enquête annuelle...

La demande d'expertise de la CSSCT PNC

Dans le cadre de sa mission de prévention et de protection de la santé des salariés, le CSE EA et la CSSCT PNC ont mis en place, début 2024, une expertise sur les risques psychosociaux.

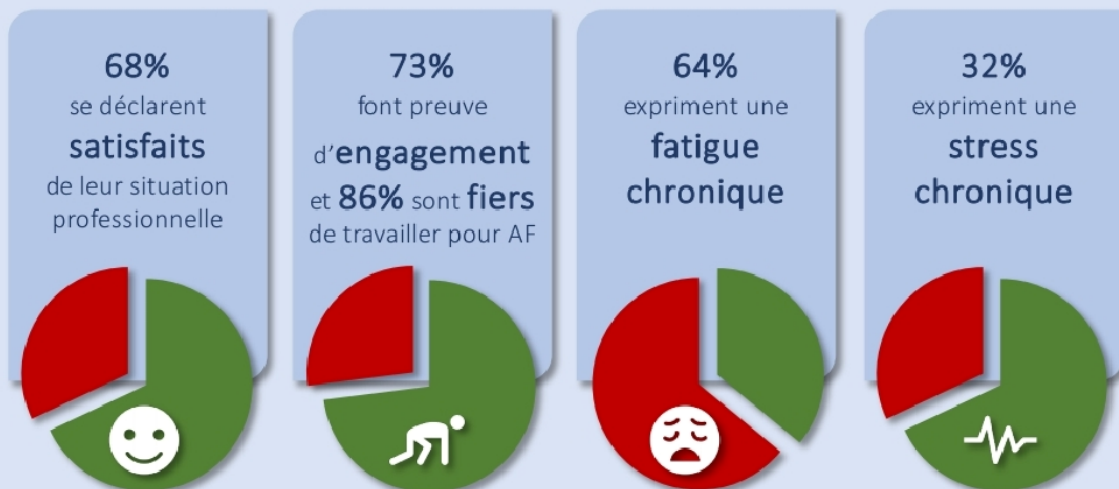
Cette expertise a été menée par le cabinet TECHNOLOGIA, avec l'approbation de la Direction qui a aidé à son bon déroulement.



Une nouvelle réalité : des équipages où 1/3 des PNC sont insatisfaits ou désengagés

Engagé ne veut pas dire satisfait, et insatisfait ne veut pas pour autant dire stressé.

On peut être engagé car on aime son métier, son entreprise, ou encore parce que l'on a besoin de subvenir aux besoins de sa famille, et en même temps être insatisfait de l'organisation du travail.



Risques psychosociaux

De quoi parle-t-on ?

Les risques psychosociaux sont la conséquence de votre vie au travail, dans toute ses dimensions :

- > Les relations au travail
- > La charge de travail
- > L'autonomie
- > La relation managériale
- > La reconnaissance
- > L'environnement de travail...

Autant d'éléments qui expliquent vos ressentis en termes de **satisfaction**, **d'engagement** ou encore de **fatigue** ou de **stress**.

Chacun s'exprime favorablement sur certains thèmes et défavorablement sur d'autres.

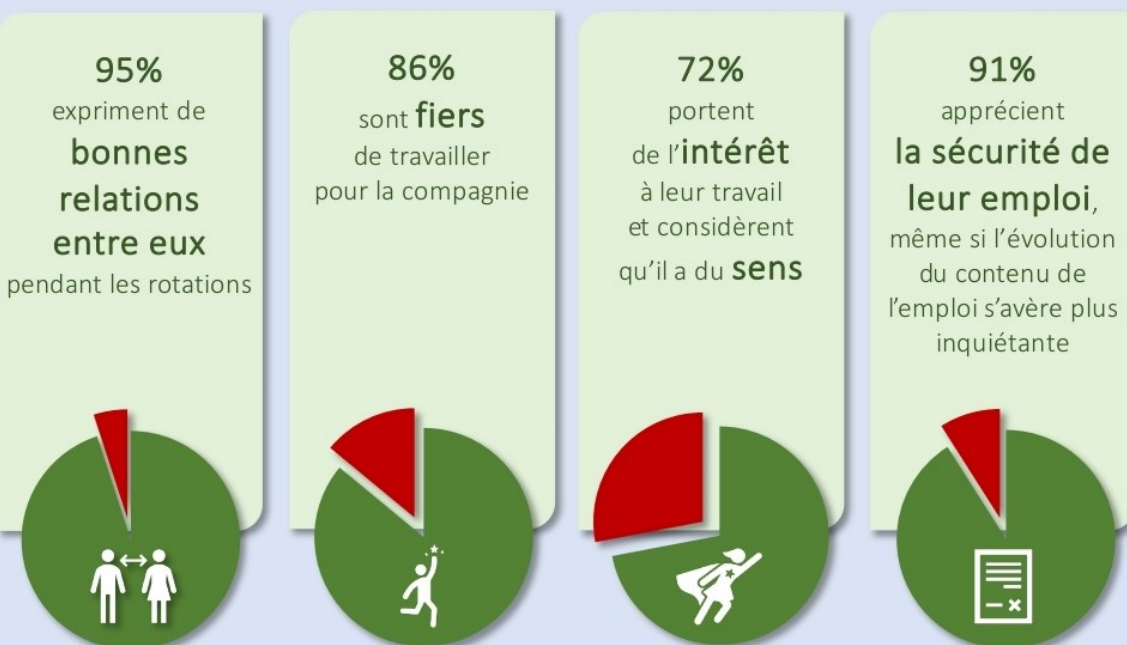
Ainsi, si les **thèmes** sur lesquels vous vous exprimez **favorablement prennent le dessus** par rapport aux **thèmes** sur lesquels vous vous exprimez **défavorablement**, vous aurez une **vision positive de vos conditions de travail** : vous aurez tendance à parler de **qualité de vie au travail**

Inversement, vous aurez une **vision négative de vos conditions de travail** : vous aurez tendance à parler de **risques psychosociaux qui auront un impact sur votre santé**.

Un métier vocationnel qui affiche toujours ses caractéristiques fondamentales : fierté, intérêt...

L'engagement affiché s'explique par le fait que votre travail a toujours du sens et de l'intérêt, ou surtout en raison de votre fierté d'appartenir à une compagnie toujours emblématique.

La qualité des relations entre PNC, mais également avec des clients toujours plus exigeants, aide à conserver cet engouement à partir en vol.



CSSCT PNC

Résultats Expertise Conditions de travail des PNC 2024



Le chiffre clé



des PNC
ne font **plus confiance**
en la Direction Générale

Ce qu'il faut retenir

Les expressions des PNC sont très tranchées. Alors que **86% des PNC sont fiers** de travailler pour la compagnie, plus de la moitié d'entre eux s'expriment négativement :

- > Une **charge de travail** en augmentation,
- > Un **environnement de travail** plus complexe, tant physiquement que psychologiquement,
- > Le sentiment d'un **manque de reconnaissance** de la part de la compagnie,
- > Une **gouvernance peu lisible** et mal perçue.

Alors qu'Air France affiche une **volonté d'excellence** et que les PNC représentent la force active relationnelle vis-à-vis des clients, **la compagnie se doit d'entretenir auprès des PNC tous les ingrédients d'un engagement fort et sain**, soutenu par une appropriation des composantes de la stratégie et une adhésion aux décisions prises.

Dans le cadre d'un **métier vocationnel** où la notion d'**équipe** est une composante majeure :

- > 27% des PNC sont **désengagés** et 32% sont insatisfaits,
- > 32% sont chroniquement stressés, 64% sont chroniquement **fatigués** et 17% sont en risque élevé voire très élevé d'épuisement professionnel,
- > 79% ne font **plus confiance** en la direction générale, 68% ne se retrouvent pas dans les valeurs de l'entreprise et 78% ont le sentiment de ne pas pouvoir faire un travail de qualité.

Malgré la performance opérationnelle apparente, cette situation instable nécessite une réflexion, déjà appréhendée par la Direction Générale, qui replace les PNC au cœur des décisions opérationnelles dans des processus plus interactifs et collaboratifs.

Plusieurs **recommandations** sont articulées autour des axes suivants :

- > Mettre l'**expérience client** perçue par les PNC au cœur des processus internes d'AF,
- > Redéfinir les **moyens** donnés aux PNC pour pouvoir dignement porter les valeurs d'AF,
- > Identifier, **reconnaître et récompenser** les efforts fournis de façon équitable,
- > Apporter les moyens nécessaires pour prévenir les risques psychosociaux.



À l'heure où les vols directes vers l'Europe sont suspendus

Le service client de SNPNC AIR FRANCE

Le service client de SNPNC AIR FRANCE est disponible 24 heures sur 24 pour répondre à vos questions et vous accompagner dans vos démarches.

Le service client de SNPNC AIR FRANCE est disponible 24 heures sur 24 pour répondre à vos questions et vous accompagner dans vos démarches. Vous pouvez également nous contacter par téléphone au 01 41 33 33 33.

Tous les jours de 8h à 20h, vous pouvez nous contacter par téléphone au 01 41 33 33 33. Vous pouvez également nous contacter par email à serviceclient@snpnc-airfrance.com.

Vous pouvez également nous contacter par téléphone au 01 41 33 33 33. Vous pouvez également nous contacter par email à serviceclient@snpnc-airfrance.com. Vous pouvez également nous contacter par courrier électronique à serviceclient@snpnc-airfrance.com.

Vous pouvez également nous contacter par téléphone au 01 41 33 33 33. Vous pouvez également nous contacter par email à serviceclient@snpnc-airfrance.com.

- vous pouvez également nous contacter par téléphone au 01 41 33 33 33.
- vous pouvez également nous contacter par email à serviceclient@snpnc-airfrance.com.
- vous pouvez également nous contacter par courrier électronique à serviceclient@snpnc-airfrance.com.
- À l'heure où les vols directes vers l'Europe sont suspendus, vous pouvez également nous contacter par téléphone au 01 41 33 33 33.

Vous pouvez également nous contacter par téléphone au 01 41 33 33 33. Vous pouvez également nous contacter par email à serviceclient@snpnc-airfrance.com.

Vous pouvez également nous contacter par téléphone au 01 41 33 33 33. Vous pouvez également nous contacter par email à serviceclient@snpnc-airfrance.com.

Vous pouvez également nous contacter par téléphone au 01 41 33 33 33. Vous pouvez également nous contacter par email à serviceclient@snpnc-airfrance.com.

Vous pouvez également nous contacter par téléphone au 01 41 33 33 33. Vous pouvez également nous contacter par email à serviceclient@snpnc-airfrance.com.