

# EQUIPAGE

Le magazine des PN et PS de la DGOA/IS - N°2 - Novembre 2011



DOSSIER

Retour au pays  
du **Soleil Levant**

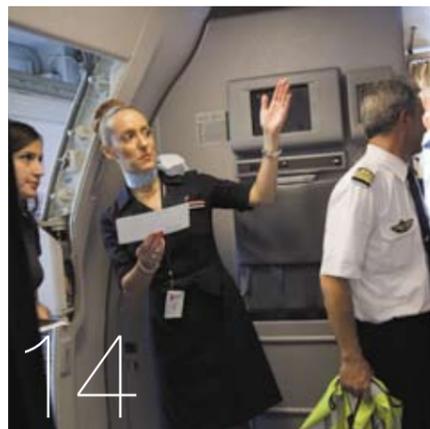
**AIRFRANCE** 



04



06



14

# EQUIPAGE

N°02 - Novembre 2011

Document réservé aux personnels navigants et aux personnels sol des directions des Opérations Aériennes et du Service en Vol. Toute reproduction, même partielle, interdite.

Rédaction : IO.VX.

Crédits photos : Patrick Delapierre, DX.VO, IO.VX, Fondation Air France, Les Ailes Brisées, Projet Milai, Catherine Chu, Brigitte Saguy, Odile Thirion, Cathy Rodriguez, Mélanie Cayatte, Jean-Baptiste Bienassis, www.antoinedesaintexupery.com, www.monpetitditeur.com, www.musee-volant-salis.fr, fotolia : Collina ; Eva Lemonenko, Sebastian Kaulitzki ; Alena Yakusheva ; Madeleine Openshaw.

Maquette : o46

Impression : Bergame 360

Tirage : 20000 exemplaires. Diffusion libre-service. © Air France 2011. Tous droits réservés.



22



24



30



32



38

## À LA UNE

- 04 **DOSSIER**  
Retour au pays du Soleil Levant
- 12 Hôtesse et steward étudiants

## MON MÉTIER

- 16 Sécurité des vols : la Direction du PNC déploie ses forces !
- 18 Le Pilot Pad, futur pilot case des pilotes
- 19 Le nouveau portail iPN : Casser les silos !
- 20 Comment ça marche ? Les feux de position
- 22 Vision de PN
- 23 Le stress des PNC : un accompagnement personnalisé

## MA COMPAGNIE

- 24 Le programme de l'Hiver 2011
- 28 Avion plein = avion rentable ?
- 29 La Competitor Box

## ENTRE NOUS

- 32 Ils ont mangé des épinards lorsqu'ils étaient petits
- 34 Que sont devenus les lamas de Lima ?
- 35 La grippe, une maladie bénigne ? Non.
- 36 À lire / À voir
- 38 Catherine Chu, un maillon fort !
- 39 Derniers vols

# Bienvenue à bord !

Le 11 mars dernier, les équipes de Tokyo effectuaient une formation à la gestion de crise... brusquement interrompue par un séisme majeur que 5 équipages ont vécu en direct.

J'ai tenu à partir en vol sur cette destination l'été dernier pour rencontrer les responsables locaux d'Air France dont Bernard Aubretton, Délégué Régional au moment du séisme.

Ensemble, nous avons pu échanger et faire un point sur la situation actuelle. J'ai rencontré des équipes extrêmement dynamiques et positives qui m'ont prouvé que Tokyo, aujourd'hui, peut devenir à nouveau une des destinations les plus « désirées ».

J'ai également partagé un moment privilégié avec l'équipage du vol. Certains PN, qui avaient encore des doutes sur cette destination, m'ont dit se sentir rassurés après cette rotation.

Il ne s'agit pas pour autant de tirer un trait sur ces événements.

J'ai reçu dernièrement les PNC présents à Tokyo lors du séisme, en associant le CHSCT PNC et la Médecine du travail. L'occasion d'entendre le ressenti de chacun à froid, d'échanger sur les mesures désormais mises en place et sur celles attendues, afin de mieux gérer de tels scénarios exceptionnels.

Face aux difficultés, c'est bien la fusion des énergies PN-PS qui doit l'emporter et qui, toujours, reconforte.

Ce fut le cas, à l'arrivée à Tokyo du premier vol après le séisme. Le Chef d'Escale de Narita s'est vu remettre à titre symbolique, par le Commandant de Bord et la Chef de Cabine Principale, quelques présents et un menu Première sur lequel tous les PN avaient écrit des messages de soutien aux équipes sol.

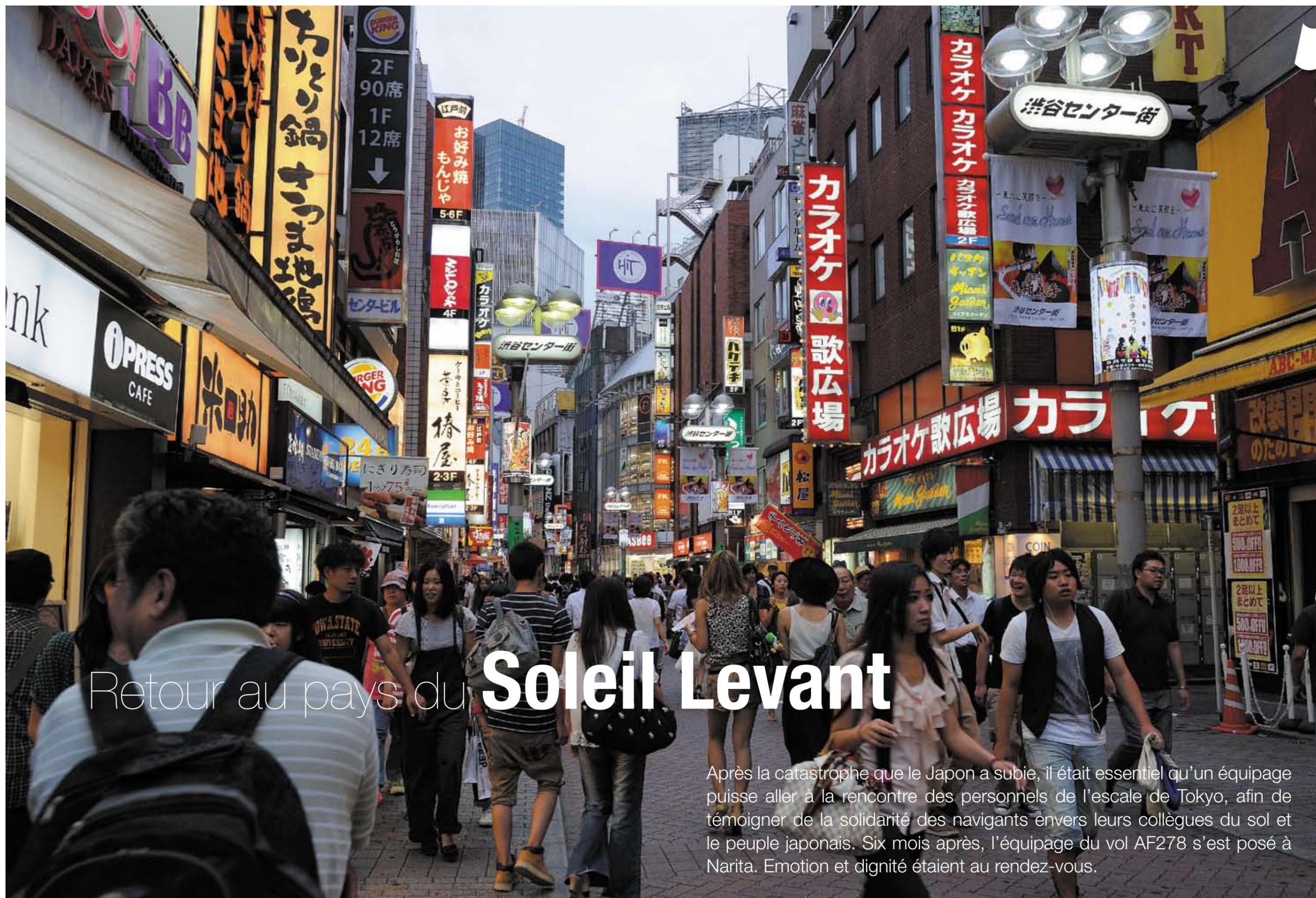
Plus près de nous, c'est bien grâce à cette même fusion PN/PS que la cellule anti-stress PNC est opérationnelle depuis le mois de juillet dernier - un investissement motivé de Pilotes, de formateurs DESSPN et de PNC. Cette réussite collective aidera nos collègues PNC qui en ont besoin à reprendre confiance en leur milieu aéronautique.

Être navigant, c'est accepter d'être sans cesse au cœur de l'actualité. La solidarité d'équipage face à l'imprévu fera toujours notre force. Aujourd'hui encore et plus que jamais, cette force et cette solidarité sont nécessaires pour sortir, ensemble et renforcés, de cette nouvelle zone de turbulences économiques.

Bonne lecture et bon vol !



Catherine Betsch  
Directrice du PNC



# Retour au pays du **Soleil Levant**

Après la catastrophe que le Japon a subie, il était essentiel qu'un équipage puisse aller à la rencontre des personnels de l'escale de Tokyo, afin de témoigner de la solidarité des navigants envers leurs collègues du sol et le peuple japonais. Six mois après, l'équipage du vol AF278 s'est posé à Narita. Emotion et dignité étaient au rendez-vous.



## « Aller de l'avant »

Interview de Bernard Aubreton,  
Délégué régional au Japon d'août 2008 à septembre 2011

### ÉQUIPAGE : LORSQU'ON ÉVOQUE LE SÉISME, QUELS SONT LES PREMIERS MOTS QUI VOUS VIENNENT À L'ESPRIT ?

**Bernard Aubreton :** Globalement, surprise, grosse frayeur et stress dus aux répliques dans la ville, chaos dans les transports, mais pas de panique.

### COMMENT VOUS ÊTES-VOUS ORGANISÉS ?

**Bernard Aubreton :** Nous avons immédiatement et en priorité veillé à la sécurité des personnels et de leurs familles, tenté avec difficulté de contacter les PN et les hôtesses japonaises présents sur place. Le problème pour le Chef d'Escale a été de gérer des distorsions bien compréhensibles entre les informations qu'avaient les équipages par la Régulation et les contraintes de l'escale. Puis il a fallu gérer le passage des vols via Séoul.

### VOUS AVEZ PRIS DES MESURES PARTICULIÈRES ?

**Bernard Aubreton :** Nous étions en lien permanent avec la cellule de crise de CDG, car au risque sismique s'est ajouté le risque nucléaire. Nous avons effectué la distribution de pastilles d'iode, de bouteilles d'eau, de casques dans les chambres équipage, de téléphones satellitaires et de billets de train vers Osaka dans les deux hôtels PN. Nous veillons encore aujourd'hui scrupuleusement à la sécurité alimentaire, avec des mesures radiométriques régulières sur nos prestations, et nous suivons la traçabilité de l'eau mise à bord. Désormais tout est stabilisé mais nous restons très attentifs. Les PN n'ont rien à craindre et le principe du volontariat n'a plus lieu d'être à ce jour.

### OÙ EN EST LA DÉLÉGATION AUJOURD'HUI ?

**Bernard Aubreton :** Nous voulons aller de l'avant, et comme les Japonais oublier cette crise. Le retour de l'A380 depuis septembre est un signe positif. Nous avons de bons remplissages et tous ces éléments nous montrent que la situation revient progressivement à la normale.

### FAISONS UN POINT SUR CETTE DESTINATION. QUELLE EST LA PLACE DU JAPON DANS NOTRE ÉCONOMIE ?

**Bernard Aubreton :** La délégation Japon est dans le Top 5 en terme de recette. Aussi lorsqu'une crise touche le Japon, son impact est direct et immédiat sur le chiffre d'affaires global de la Compagnie.

### QUI SONT NOS CLIENTS SUR LES LIGNES JAPON ? QUELS SONT LES SERVICES QUE NOUS LEUR OFFRONS ?

**Bernard Aubreton :** La clientèle japonaise est prépondérante sur les lignes Japon, individuelle ou en groupe. Pour autant, la clientèle Groupes n'est pas « low cost », elle apporte une bonne recette unitaire car beaucoup voyagent en classe J. Important aussi, les Seniors qui sont en bonne santé, aisés, très actifs et voyagent beaucoup. Propre au Japon, les « Office Ladies » sont des femmes actives, au bon pouvoir d'achat, qui voyagent fréquemment au gré de leur curiosité et de leurs passions. Et bien sûr la clientèle Affaires reste notre cœur de cible.

Nos clients attendent de nous un service « à la française » mais, en même temps, une attitude discrète et en retrait, dite « sumimasen » (« je vous prie de m'excuser ») à toute occasion. À bord, le désamorçage de certains « loupés » grâce à un sourire et un mot d'excuse va être plus efficace que toute action après-vente. Au sol, nous leur offrons l'efficacité de notre organisation qui permet par exemple une très grande fluidité dans nos embarquements (20 minutes pour un A380 complet avec deux passerelles !).

### QUELLE EST L'IMAGE D'AIR FRANCE AU JAPON ?

**Bernard Aubreton :** La France et Air France sont très connues au Japon. La Compagnie a une image « glamour et fashion ». Les campagnes de publicités Air France, subtiles, chics et axées sur l'émotion rencontrent un franc succès. Mais nous communiquons aussi auprès des clients pour une meilleure connaissance et compréhension de notre gamme de produit.





La collecte organisée par le CE Lignes au mois d'avril/mai a permis l'envoi de près de 100 000 euros aux sinistrés. Ces dons ont permis de répondre aux besoins de première nécessité des familles sinistrées, pour lesquels le CE Lignes a reçu de chaleureux témoignages de gratitude.



# Paroles de PN

## Grégoire - copilote

*C'est mon premier vol depuis le séisme. Je n'ai pas voulu y aller avant mais j'ai eu de bons échos par d'autres pilotes sur le taux de radioactivité. Six mois après, je lâche prise.*

## Virginie - copilote

*J'ai fait la reprise des vols directs. J'ai toujours été d'accord pour y aller car même pendant la crise, la radioactivité était inférieure à celle de la Corse ! Concernant le risque de séisme, il existe aussi à LAX et même à New York dernièrement. Alors allons-y !*

## Elisabeth - hôtesse

*J'ai travaillé à la JAL et vécu au Japon. Je suis habituée aux séismes mais pas aux fuites nucléaires et j'ai pris quelques précautions. Maintenant ce stress n'existe plus.*

## Caroline et Virginie - hôtesse

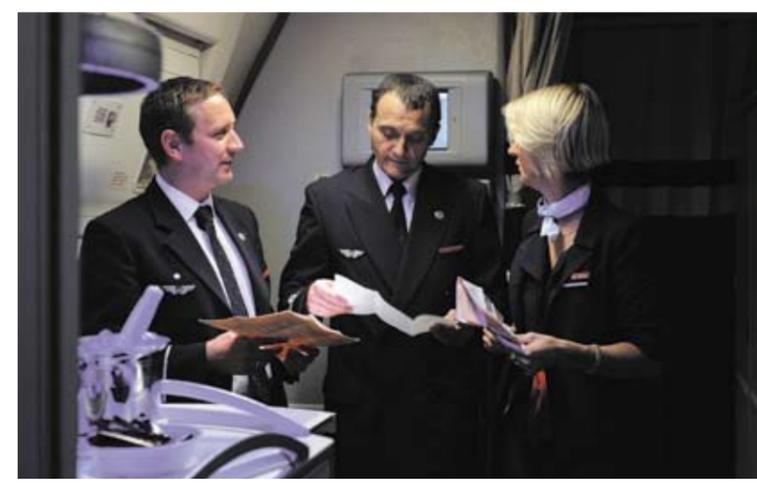
*On est parti sur le 1<sup>er</sup> vol après le séisme. À l'hôtel, nous avons appris pour les fuites radioactives et nous avons manqué d'infos à l'arrivée à NRT. On a mal vécu le jugement de certains collègues pensant qu'on y allait pour l'argent. En fait, on se sent plus en sécurité, niveau santé, à Tokyo que dans certaines escales impaludées d'Afrique.*

## Yuka - hôtesse

*J'étais à Tokyo le jour du séisme et... de mon anniversaire. Je suis toujours restée confiante sur la nourriture mais pas les équipages. Maintenant tout va mieux et je ne voudrais pas que les Français aient une mauvaise image du Japon.*

## Philippe - chef de cabine

*Je vais souvent sur le Japon. Si on s'engage comme PNC et qu'Air France nous demande d'aller au Japon, on peut avoir confiance.*



# Qui ne connaît pas M. Muller ne connaît pas Tokyo !

Lorrain d'origine, il a été engagé au *Méridien* Tokyo en arrivant au Japon en 1993. D'abord posté derrière un petit comptoir avec une simple carte de métro, il a imposé son statut de Concierge et devient « Clés d'or International ». Puis le *Méridien* devient le *Pacific*, avant de fermer. Aujourd'hui au *Daiba*, nous retrouvons M. Muller, l'incontournable, qui trouve que « les rapports sont toujours très agréables et courtois avec les PN ». Son principe : « Il faut avoir un réseau étoffé de contacts pour proposer des offres originales, autres que celles facilement trouvées sur le Net ! »

## Le grand chamboulement

*« On s'attendait à un séisme de cette envergure. Ce fut très impressionnant mais les infrastructures sont faites pour. J'ai pensé à mon épouse puis je me suis occupé des clients. J'ai dû rassurer les PN. Ce qui m'a choqué est la communication faite par les médias étrangers : du tout et n'importe quoi » .*

## Contactez-nous

*« Aujourd'hui, il y a peu de questions des PN et ils n'ont rien à craindre. Si vous prévoyez des balades, envoyez-moi un mail à l'hôtel avant votre arrivée. Il est frustrant de vous voir prendre des informations 5 mn avant le départ de la navette. Cela limite mon temps de recherche pour mieux vous orienter et ne pas vous voir passer à côté de vos centres d'intérêt. Cet hiver nous resterons même au-delà de nos horaires officiels pour vous accueillir et vous remettre les clés » .*  
Si le *Méridien Shinagawa*, hôtel emblématique des équipages, n'est plus, M. Muller, lui, demeure pour nous une institution, un repère.





## « Et aujourd'hui ? »

Interview de Jean-Pierre Chailloux, Directeur des lignes Asie-Pacifique et Gérard Poultorak, en charge des lignes Japon, Corée et Pacifique

« Au-delà du séisme, la crise du 11 mars fut surtout marquée par le grave accident de la centrale nucléaire de Fukushima », explique Jean-Pierre Chailloux. « Outre le déclenchement de la cellule de crise et la mise en place d'un plan d'action spécifique pour gérer au quotidien la situation, il a fallu prendre le temps de restaurer la confiance des voyageurs, des clients et du personnel. La situation était jugée sérieuse, surtout par rapport au fait que Tokyo puisse être affecté, la desserte des autres escales Japon n'ayant pratiquement pas été impactée ».

Sur la capitale japonaise, Air France a maintenu son programme avec une offre ajustée, via la Corée ou d'autres villes du Japon, alors que certaines compagnies européennes suspendaient leurs vols. « Air France voulait ainsi montrer sa solidarité et son attachement au peuple japonais, qui a subi ce cataclysme avec l'anxiété que l'on devine », ajoute Jean-Pierre Chailloux. L'A380 fut redéployé sur San Francisco pendant la haute saison estivale USA.

Après le séisme et jusqu'en août, le nombre de passagers au départ de la France et de l'Europe a nettement baissé (-50 et -60 %), ce qui amené Air France à resserrer son offre (-30%),

sur la base de deux vols quotidiens en Boeing 777. Dans le même temps, le nombre de passagers japonais ne diminuait que de 17 % car, au Japon, la vie avait repris son cours autant que possible et le tourisme vers l'Europe également. « Ces deux facteurs conjugués ont alors permis d'améliorer rapidement notre taux de remplissage, tombé à 65 % après le séisme, pour atteindre des niveaux record de 87 % en juillet et 89 % en août. Le marché Japon continue à s'améliorer ce qui permet d'envisager l'avenir avec optimisme. », explique Gérard Poultorak.

Air France s'était engagée à faire revenir l'A380 au Japon aux mois de septembre et octobre, haute saison dans le pays, ce qui a partiellement permis de retrouver un bon niveau d'offre (cf. encadré). L'A380 devrait revenir maintenant en avril 2012, pour le programme été, le niveau de demande et la saisonnalité du trafic sur le Japon ne nécessitant pas sa présence cet hiver. Les prévisions de remplissage pour les mois à venir sont bonnes, mais la pression concurrentielle, sur un marché japonais encore perturbé en France et en Europe, devrait cependant peser sur la recette unitaire.

## Les bonnes pratiques en cas de séisme

### À l'intérieur :

Ouvrir les portes et fenêtres pour prévoir l'évacuation puis se mettre près d'un mur solide ou sous un meuble solide, loin des fenêtres.

### À l'extérieur :

Ne pas rester sous les fils électriques ou sous ce qui peut s'effondrer. S'éloigner des bâtiments et des rivages.

### En voiture :

S'arrêter et ne pas sortir.

Quand le séisme est terminé, tout en se méfiant des répliques, sortir du bâtiment en évitant les ascenseurs, couper l'eau, le gaz et l'électricité. Ne pas allumer de flamme ni téléphoner, sauf en cas d'extrême urgence.

Retrouvez votre « Fiche réflexe » complète dans :  
iPN/Carrières RH/Santé Sécurité au Travail/Risques du métier/ Séisme

### L'A380 de retour à Tokyo

Le 5 septembre, l'A380 était de retour à Tokyo. Septembre et octobre sont les deux mois les plus porteurs du programme été : le remplissage pour septembre a dépassé 85 % et les prévisions pour octobre progressent au-dessus de 80 %. Le 6 septembre, c'est avec joie et fierté que l'A380 a été accueilli par les équipes AFKL à Narita, avec un demi-tour en 1h47 et un embarquement de 337 passagers très bien géré par l'escale, en 18 minutes.



# À la rencontre des hôtesses et stewards étudiants

L'été dernier, nous avons à nouveau accueilli à bord de nos avions des PCB (personnels complémentaires de bord), ces jeunes désireux d'enrichir leur parcours professionnel tout en découvrant le monde. Comme depuis une vingtaine d'années, ils étaient 750 à venir prêter main-forte aux PNC. Regards croisés sur cette expérience.

## Romain >

24 ans • Étudiant en biologie

« C'était magnifique, magique, dépaysant. Sur mon premier vol, on m'a offert une maquette d'A380 avec une carte dédicacée par tout l'équipage. J'ai été très impressionné par les décollages/atterrissages en A380. Je voudrais devenir PNT ou PNC car je me verrais difficilement travailler ailleurs que dans un avion. »

## Amélie <

24 ans • Étudiante en Audit interne

« C'est lors de vacances à New York que j'ai rencontré deux PCB, ravis de leur job d'été, qui m'ont informée de l'existence de la sélection. J'ai découvert un mode de vie définitivement fait pour moi : l'équipage, le rythme de travail, la découverte de différentes cultures. Il me semble que parfois la synergie pourrait être améliorée entre les PNT et les PNC. Plus que jamais, j'ai envie de devenir PNC. »



## Manon >

21 ans, 1<sup>ère</sup> saison  
Étudiante en 2<sup>e</sup> année de cinéma

« J'ai surtout appris à travailler en équipe et à m'adapter à différentes cultures, au fil des rencontres. Les relations PNC/PNT étaient vraiment bonnes, les rotations conviviales et sympathiques. Il y a eu juste un vol difficile avec un équipage fatigué et un peu aigri. Mes parents travaillent dans la Compagnie et je continuerai à prendre Air France quand je travaillerai. »



## Ils ont dit d'eux...

### Stéphanie

HOT ASIE

« J'ai apprécié d'avoir du « sang neuf » dans les avions, leur façon de s'émerveiller, de poser un regard nouveau sur notre quotidien. C'est très motivant ! J'ai aimé leur faire découvrir les escales et partager mes bonnes adresses. Ils sont dans l'ensemble très motivés et sont bien perçus par les clients qui sont touchés par leur envie de bien faire. Certains sont conquis par cette expérience et veulent en faire leur métier. »

### Corinne

CCP ASIE

« Cette année encore, de très nombreux PCB saisonniers étudiants sont venus renforcer nos équipages. Leur enthousiasme évident, leur curiosité de tous les instants et leur implication manifeste sont un moteur pour l'ensemble de l'équipage et appréciés par notre clientèle. Leur manque d'expérience et leur lenteur parfois dans leur réactivité commerciale sont vite corrigés par les autres PNC qui, spontanément, les assistent, motivés par un souci d'intégration. Et pour nous, en tant que CCP, l'enjeu est intéressant lorsque l'adhésion est totale ; le management est autre mais tout aussi dynamisant. Merci à eux d'insuffler ainsi un vent nouveau. »

## Nicolas <

21 ans, 1<sup>ère</sup> saison  
Intégrera HEC à la rentrée

« Air France, c'est vraiment une très grande entreprise, avec un réseau énorme. J'aime communiquer et j'ai beaucoup appris en termes de relationnel en rencontrant des clients de cultures si différentes. Mon meilleur souvenir ? Les passagers japonais et bien sûr les hôtesses japonaises. Et mon pire souvenir : la bagarre de deux passagers chinois à bord... Faire des saisons, c'est permettre aux PNC 100% de prendre des congés en été. Plus tard, si j'ai les moyens, je volerai sur Air France. »

### Yannick

STW AMO

« Il y a parfois une petite timidité sur le premier vol mais qui s'estompe assez vite. J'ai aimé leur enthousiasme, leur disponibilité, leur fraîcheur et leur motivation pour ce métier qu'ils découvrent. Dans l'ensemble très avenants, ils s'intègrent facilement au sein des équipages et ont un bon contact avec les clients. J'ai aimé échanger avec eux (nouveaux discours, nouvelles idées), savoir ce qu'ils pensent de notre métier. Ils sont souvent surpris par la fatigue engendrée par les nuits en vol. J'ai beaucoup apprécié de les avoir côtoyés le temps d'un été. Je les trouve exceptionnels. »





# Décollage immédiat

Face à un monde en perpétuel mouvement, à une économie instable, à des marchés incertains, les entreprises doivent s'adapter en permanence pour tirer leur épingle du jeu. Dans nos métiers, les évolutions sont nombreuses, et nous devons continuer à prendre le train en marche. Aperçu.

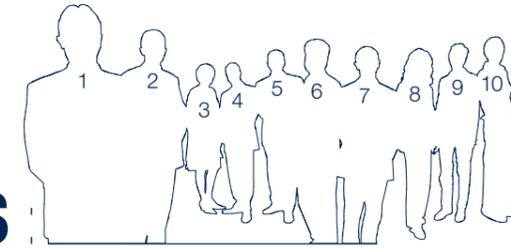
# Sécurité des vols : la Direction du PNC déploie ses forces !

Concrétisant l'ambition de l'entreprise de faire de la sécurité des vols une priorité absolue, et dans la lignée des actions réalisées dans ce domaine du côté des Opérations Aériennes, la Direction du PNC a renforcé de manière significative son pôle Sécurité des Vols depuis quelques mois, sous l'impulsion de Laurent Chambrey, délégué à la sécurité des vols. « Nous nous sommes donné les moyens de mener à bien notre

mission », explique-t-il « D'abord, deux nouvelles personnes nous ont rejoints depuis le début de l'été, Daniel Gras, qui coordonne le réseau des Correspondants Sécurité Facteurs Humains Assistants Sûreté qui animent la partie sécurité des vols dans chaque Division, et Olivier Beaudon, responsable de la réalisation du plan d'audit réglementaire déposé à l'autorité de tutelle. Nous voulons lancer des actions concrètes, dont certaines sont menées dans le cadre du déploiement du

Système de Gestion de la Sécurité (SGS) ou font partie des recommandations de la Mission Externe ». Parmi ces actions, citons par exemple le projet du briefing contextuel. « L'idée est que le briefing au sol soit complété par des briefings à bord à des moments clés du vol. Cette démarche permettra de nous prémunir des risques liés au contexte évolutif en conservant un niveau de vigilance élevé tout au long de la mission », ajoute Laurent Chambrey.

## Les acteurs



- 1 Pierre Bricaud
- 2 Laurent Chambrey
- 3 Chantal Mansour
- 4 Daniel Gras
- 5 Philippe Paltani
- 6 Jean-Marc Roudier
- 7 Olivier Beaudon
- 8 Claude Cournée
- 9 Hélène Monharoul
- 10 Marie-Christine Thoreau-Gilkes

- **Laurent Chambrey** : délégué à la sécurité des vols, il garantit la prise en compte de l'aspect sécurité des vols dans les orientations de la direction du PNC, en s'assurant du niveau professionnel du PNC et en déployant le SGS. Il élabore, coordonne et suit le plan d'action Sécurité des vols du PNC et assure la coordination des cadres PNC affectés dans les différentes entités sécurité :
- **Chantal Mansour** (OA.MP - Responsable des standards d'instruction PNC)
- **Hélène Monharoul** (OA.MP - Adjointe au responsable des standards d'instruction PNC)
- **Marie-Christine Thoreau-Gilkes** (OA.NA - Direction du Développement Technique)
- **Philippe Bricaud** (OA.EB - Prévention et Analyse des vols)
- **Jean-Marc Roudier** (OA.WH - Facteurs Humains)

- **Claude Cournée** (DO.SQ - Coordination Sécurité et Qualité Groupe AF)
- **Olivier Beaudon** : secondé par trois cadres PNC en division de vol, il est responsable de la réalisation du plan d'audit réglementaire déposé à l'autorité de tutelle. Il assure l'interface PNC avec le service « Réglementation et coordination internationales ».
- **Daniel Gras** : il coordonne le réseau des six Correspondants Sécurité Facteurs Humains (CSFH-AS) eux-mêmes en charge de l'animation du volet Sécurité au sein des divisions de vol PNC.
- **Philippe Paltani** : à l'aide de son équipe de trois instructeurs, il garantit le niveau réglementaire des PNC. Il recrute, coordonne et anime l'équipe de CC/CCP agréés.



# Le Pilot Pad, futur pilot case des pilotes



Pour les pilotes, la documentation papier (le référentiel Manex) qui envahit la maison, c'est bientôt fini. Plus économique qu'un PC, léger, rapide et feuilletable comme un livre, l'iPad viendra progressivement la remplacer à partir de mi-2012. Ce sera tout à la fois un support technique pour les pilotes (consultation de la documentation électronique, saisie de formulaires), mais aussi un outil de communication (vers l'Intranet, la messagerie) et de formation (par l'e-learning). Sans oublier un usage privé, mais avec priorité bien sûr au professionnel dans la gestion

de l'espace disponible. Il s'agit « d'utiliser le meilleur de la technologie pour favoriser l'accès à la documentation, le retour d'expérience ou encore la formation. Nous voulons intégrer la modernité et l'innovation dans la vision Sécurité des Vols », explique Sébastien Veigneau, SFI OPL 777, qui fait partie de l'équipe Trajectoire et contribue au projet iPad. « Ce n'est qu'un début, car de nombreux projets métier Pilotes doivent aujourd'hui intégrer la dimension iPad et d'autres applications viendront y trouver leur place ».

## Mais comment peut-on acheter des milliers d' iPad en pleine crise ?

Les pilotes doivent de toutes façons passer par le renouvellement obligatoire de leur PC portable «OMPNT».

Ce dernier arrive en fin de vie fin 2012, après avoir été prolongé au maximum par rapport au plan initial pour décaler les investissements et favoriser l'innovation, en particulier grâce à une remise à niveau technique de la mémoire et du disque dur. Or les évaluations techniques et économiques montrent que l'iPad n'est pas plus cher qu'une solution basée sur une tablette Windows. La tablette Windows la plus proche de nos besoins sera arrêtée par son fabricant fin 2011. Quant à la technologie Android sur tablette, elle n'était pas mûre au printemps 2011, date la plus tardive possible pour mener les évaluations comparatives.

L'entreprise compte également sur l'iPad pour contribuer au projet fondamental en matière de sécurité des vols de la refonte de notre documentation de référence (rapprochement avec la documentation Airbus et Boeing). C'était une recommandation de la mission externe. La Direction de l'Informatique compte bien proposer ultérieurement la technologie iPad pour des applications PNC ou PS si le besoin est identifié.



# Le nouveau portail iPN Casser les silos !



Un nouvel espace métier, un nouvel iPN, un nouvel Intranet...

**Mais pourquoi changer...** alors que tout le monde s'était attaché à notre dernière version d'iPN ?

L'ancien iPN vieillissant coûtait cher en maintenance. Afin de limiter les coûts et rationaliser les modes de fonctionnement de l'entreprise, les équipes techniques et de communication ont travaillé ensemble afin de concevoir un intranet Compagnie respectant les spécificités de chaque métier.

Parce que nous appartenons tous à une même Compagnie mais que nous avons chacun des métiers et des besoins différents, la page d'accueil se partage désormais en deux parties : à gauche, des informations générales Compagnie, à droite, les informations destinées aux navigateurs.

En un clic vous accédez à votre espace métier plus complet et plus proche de vous : un espace division pour les PNT (qui reprend l'intégralité des informations contenues dans les anciens sites de div) et un espace PNC spécifique à chaque Base d'appartenance (Bases Parisiennes, e-Marseille).

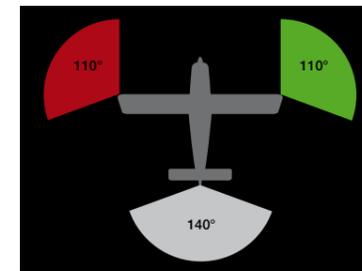
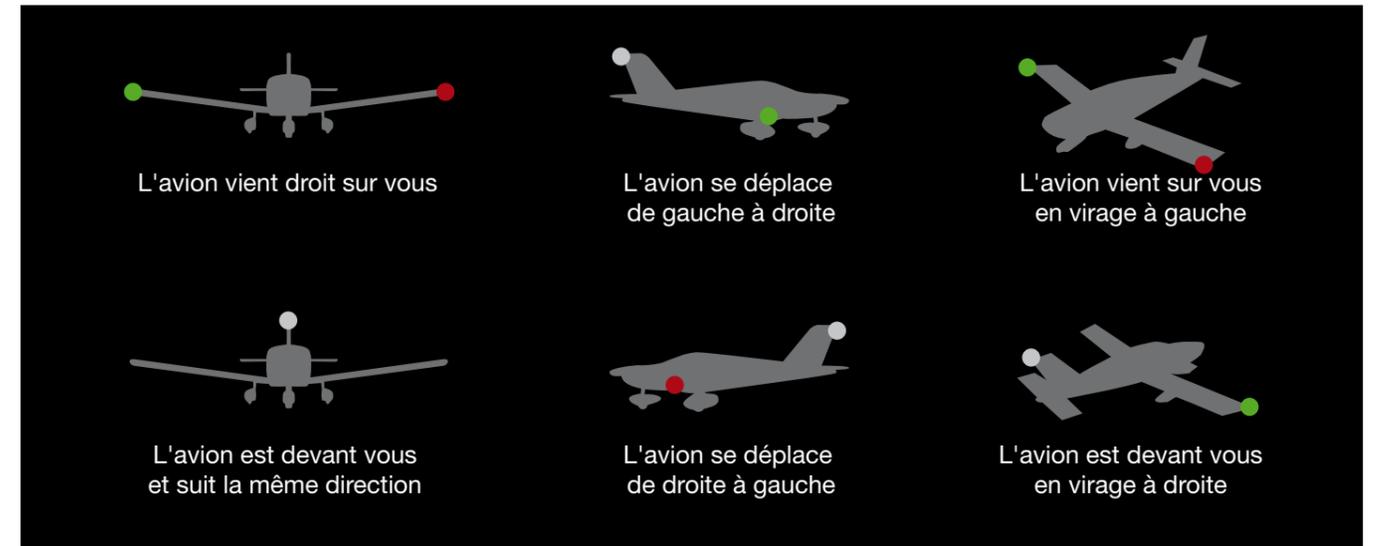
Des ateliers de travail avec des PN ont permis de concevoir et de valider ce nouvel Intranet, à la fois plus ouvert et plus proche de vous. Plus moderne aussi, car il permettra prochainement d'héberger plus de vidéos !



## Comment ça marche ? Les feux de position

**Au début, les avions ne volaient que de jour, et c'était déjà bien difficile. Lorsqu'ils s'en furent conquérir la nuit, la question des éclairages se posa, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur.**

Selon le principe « Voir et être vu », les avions sont tenus d'être visibles, et les pilotes de regarder dehors. On a donc doté les aéronefs de feux de position, directement copiés sur ceux des bateaux. Les premiers avions de transport, faut-il le rappeler, étaient des hydravions. Ils étaient à ce titre amenés à côtoyer de près les navires lors des manœuvres de départ ou d'arrivée.



Puisque la modernisation de la documentation est un sujet qui fait fureur, on ne peut résister à la tentation de se référer à nos manuels Compagnie, dans lesquels figure toujours la description des feux que l'on doit arborer lorsqu'on est au mouillage à proximité d'un navire. C'est exactement dans le « Gen Ops » à la page 01 12 03 Page 06.

Certes, il y a quelques lustres que plus aucun de nos appareils ne mouille à proximité des navires, mais s'il continue à pleuvoir comme ça sur Roissy, ça redeviendra peut-être possible.

Parenthèse historique au sujet des hydravions. Ce sont eux qui assuraient autrefois la plupart des liaisons long-courriers.

Pour rappeler à la fois la puissance, les ailes et la mer, la compagnie Air Orient adopta en 1932 un insigne rassemblant les attributs de la queue de poisson et du cheval ailé.

À la fusion des compagnies qui créèrent Air France en 1933, cet emblème proche de l'hippocampe fut adopté comme label commun. Vous connaissez la suite.

On parlait de quoi, au fait ?

Ah oui, des feux de position.

**C'est simple, un feu vert au bout de l'aile droite, un feu rouge au bout de l'aile gauche, un feu blanc à l'arrière.**

Ainsi, lorsque l'on croise la trajectoire d'un autre avion, on sait tout de suite si on voit son côté gauche ou droit, et vers quel côté il est censé se déplacer par rapport à nous.

Chaque feu doit rayonner selon un angle bien défini, 110 degrés pour les feux de bout d'aile, 140 degrés pour le feu blanc arrière.

**On trouve aussi sur les avions des feux anti-collision, destinés à rendre l'appareil visible de loin, longtemps avant que l'on ne distingue sa droite de sa gauche.**

Ils sont de deux sortes : les feux anticollision proprement dit, clignotant en rouge sur le dos ou sous le ventre de l'avion.

On les met en marche quelques instants avant de démarrer les moteurs, on les coupe à l'arrêt de ceux-ci.

Ils sont le signal pour le personnel au sol que l'avion est susceptible de bouger, et que les moteurs tournent.

Les « strobes » sont de conception plus récente et sont aussi des feux anti-collisions. Ce sont des feux à éclats blancs, en général placés au bout des ailes, et qui attirent l'œil encore plus que les anticollisions classiques.

Les feux strobes sont très éblouissants lorsqu'on se trouve près de l'avion. C'est pourquoi, en général, ils ne sont allumés qu'au moment où l'on pénètre sur la piste en vue du décollage, et éteints après l'atterrissage.

Les avions de transport modernes sont également équipés de feux « Logo ».

Il s'agit d'un simple projecteur éclairant la dérive, où d'habitude figure en grand le logo de la compagnie. Ce feu éclaire la plus grande surface verticale de l'appareil, ce qui le rend bien visible.

Il est fort possible que dans l'avenir, une partie des éclairages des avions soit assurée par des « LEDs », toutes petites et peu gourmandes en énergie. C'est déjà le cas sur les ULMs et appareils très légers. Et comme ces libellules sont souvent les véritables précurseurs de la technique, nous y viendrons peut-être...

Jacques Darolles  
CDB A320

# Vision de PNC



**Face à l'économie en berne, à la concurrence accrue, à des clients plus exigeants et consommateurs avertis, la différence entre compagnies aériennes se fait sur le service offert au client. Dans cette optique, les initiatives se multiplient pour gagner leur préférence, avec la contribution des PNC !**

L'ambition affichée du projet Embark est de remettre le client au cœur de toutes les préoccupations. Pour répondre à cet objectif, nos projets pour le service en Vol ne manquent pas : Signatures de Service, Nouveau produit Voyageur LC, Personnalisation de la GRC etc. « *Toutes les équipes travaillent beaucoup sur ces nouveaux projets, mais nous nous sommes donné l'objectif d'y associer un grand nombre de PNC 100% le plus en amont possible. L'idée est d'enrichir la réflexion et la créativité, car rien ne remplace le contact direct avec nos clients jour après jour* », explique Pierre Charlot, responsable du Pôle Produit. « **C'est ainsi que depuis quelques semaines, des groupes de travail composés uniquement de PNC se déroulent afin de les mettre au cœur du dispositif dès la conception d'un nouveau produit** ». Ainsi, les projets bénéficient de la richesse de la vision des PNC pour gagner en efficacité, en créativité et en pertinence par rapport aux attentes des clients.

Depuis septembre, des ateliers de travail sont organisés sur des thèmes aussi variés que la création d'un espace « clients » sur iPN, ou les évolutions des PSV. « **C'est un formidable accélérateur. Ces ateliers permettent aujourd'hui de construire ensemble, navigants et personnels au sol, les projets de demain** », conclut Pierre Charlot.

**« C'est un formidable accélérateur. Ces ateliers permettent aujourd'hui de construire ensemble, navigants et personnels au sol, les projets de demain. »**



# Le stress des PNC : un accompagnement conjoint PNT/PNC/PS

Parce qu'un PNC peut se sentir anxieux après avoir vécu une ou plusieurs situations stressantes en vol, le Service PNC indisponibles/ Accueil personnalisé a mis en place, à la demande des PNC et de la Médecine du travail, un accompagnement personnalisé comprenant un stage Stress et aéronautique. « *Ce nouveau processus, explique Philippe Jasselin, responsable du Service PNC indisponibles, est issu de la volonté réelle de la Direction du PNC, de soutenir les PNC en difficulté et de leur permettre de retrouver leur place au sein du collectif vol* ».

Marina Skataric, hôtesse et psychologue clinicienne, travaille au sein de l'équipe PNC indisponibles : « *Je reçois les PNC qui le demandent en entretiens psychologiques de soutien. Il ne s'agit pas d'une psychothérapie mais d'offrir un espace d'écoute et de parole, dans le strict respect de la confidentialité. Je les oriente si besoin vers le stage Stress et aéronautique* ».

**Ce stage, qui s'adresse aux PNC en activité ou en reprise d'activité, doit leur permettre de retrouver leurs repères et de pouvoir gérer leur stress à bord.** Animé par un sophrologue ou un psychologue PNC, un PNT et un FSS, il comprend aussi bien des explications sur le mécanisme du stress et les techniques pour le gérer, que des notions aéronautiques. L'utilisation d'un simulateur de vol permet la mise en situation sur « *un scénario presque identique à celui des stages pour les clients* », explique Eric Adams, CDB A320 à l'origine du stage anti-stress passagers, « *les illusions sensorielles, l'arrêt décollage, le contrôle mutuel, le traitement de panne, les turbulences, la remise de gaz...* ». Comme le soulignent les stagiaires, acquérir des bases techniques permet de mieux contrôler le stress. « *Je n'ai pas appris à piloter pendant ce stage* », explique l'un d'entre eux, « *mais tout ce que j'ai vu, compris et ressenti dans le simulateur de vol en place co-pilote, c'est que tout ça n'a rien de magique ! C'est purement technique, mathématique et logique !* ». Nathalie Fernandez, FSS au BEPN, intervient également dans le simulateur de cabine « *afin que les procédures deviennent un outil rassurant sur lequel ils peuvent s'appuyer* ». À l'issue du stage, sur proposition du psychologue PNC et avec l'accord du stagiaire, un suivi est réalisé sur trois mois et davantage si nécessaire. De plus les 60 PNC Référents « *Soutien en vol* » volontaires, qui ont reçu une formation spécifique, peuvent accompagner en vol les PNC qui le souhaitent afin de les aider à retrouver leur sérénité à bord.



## LES CONTACTS DU SERVICE PNC INDISPONIBLES

Accueil : **01 41 56 36 97**

Philippe Jasselin : **01 41 56 36 60**

Michèle Thomasset : **01 41 56 39 18**

A photograph of two pilots in a cockpit. The pilot on the left is seen from the side, wearing a white shirt and a headset. The pilot on the right is also in a white shirt and headset, looking down at the controls. The cockpit is filled with various instruments, screens, and control panels. Through the windshield, an airport tarmac with other aircraft is visible.

Mission :  
**mieux remplir  
nos avions**

Alors que les mois précédents montraient des signes de reprise, la rentrée 2011 a été marquée par des marchés boursiers qui s'affolent, des pays en crise financière et un baril du pétrole dont le prix reste anormalement élevé. Dans ce contexte, un seul objectif : aller chercher nos clients partout où ils se trouvent.

# Le programme de l'Hiver 2011

Après une année 2009 marquée par une crise sans précédent et une année 2010 enregistrant des signes de reprise mais gravement perturbée par des épisodes naturels (neige, nuage de cendre...), l'année 2011 se présente incertaine : de nombreux marchés ont été affectés par des crises politiques ou des catastrophes naturelles, et le prix du baril de pétrole se rapproche des niveaux de l'été 2008. Dans un environnement incertain, les actions du Programme permettent de s'adapter aux divers marchés en mettant l'accent sur la baisse des coûts unitaires de production.

## Réseau Long-courrier :

augmentation de l'offre de +5,1 % (0,7pt de cette croissance s'explique par l'effet année 2012 bissextile)

### Les nouveautés :

#### Amérique du Nord :

- Ouverture « saisonnalisée » de Cancún à raison de 3 fréquences hebdomadaires opérées en B773-14J (à compter du 21 octobre 2011)
- Saisonnalisation d'une fréquence quotidienne sur New York JFK
- Suppression de deux fréquences hebdomadaires sur New York Newark
- Saisonnalisation de la desserte de Chicago en B767 par Delta
- Rationalisation de l'offre sur Mexico avec 7 fréquences hebdomadaires opérées en B744 à l'hiver 2011 au lieu de 12 fréquences hebdomadaires opérées en B772-4P à l'hiver 2010
- Passage de 7 à 6 fréquences hebdomadaires sur Miami

#### Asie :

- Augmentation de l'offre sur Ho Chi Minh avec 5 fréquences hebdomadaires opérées en B772-35J au lieu de 3 fréquences opérées en B773-42J

#### Caraïbes-Océan Indien

- Passage de 9 à 10 fréquences hebdomadaires sur La Havane
  - Sur Pointe-à-Pitre et Fort-de-France, remplacement d'une des 14 fréquences hebdomadaires opérées au départ d'Orly par une fréquence hebdomadaire opérée au départ de Roissy-Charles-de-Gaulle

#### Afrique :

- Ouverture de Cape-Town à raison de 3 fréquences hebdomadaires opérées en B772-35J
- Passage de 3 à 4 fréquences hebdomadaires sur Lomé
- Ouverture de Port-Gentil à raison de 4 fréquences hebdomadaires opérées en A319 Dedicate

#### Proche-Orient :

- Réduction de l'offre sur Beyrouth avec 7 vols hebdomadaires au lieu de 10
- Réduction de l'offre sur Amman avec 6 vols hebdomadaires au lieu de 7
- Réduction de l'offre sur Damas avec 3 vols hebdomadaires au lieu de 4 opérés en bretelle depuis Amman

## Réseau Moyen-courrier :

augmentation de l'offre de +6,7 % (0,7pt de cette croissance s'explique par l'effet année 2012 bissextile)

### Les nouveautés :

#### Au départ de Paris :

- Amélioration de la desserte de Milan grâce au regroupement des vols sur l'aéroport de Linate (6 vols Air France au départ de Roissy-CDG, 3 vols Alitalia au départ de Roissy-CDG et 3 vols au départ d'Orly)
- Inversion de la structure de la ligne CDG-Budapest : Air France opère 3 vols quotidiens basés à Paris, Malev opère 3 vols quotidiens basés à Budapest
- Passage en affrètement des lignes CDG-Newcastle et CDG-Dublin, précédemment exploitées en franchises

#### Au départ des régions françaises :

- Au départ de Nantes : ouverture de Düsseldorf (1 quotidien) et Bruxelles (2 quotidiens), opérés par Régional en franchise
- Au départ de Bâle-Mulhouse : reprise de la desserte d'Amsterdam par KLM

#### Sur les lignes transversales européennes :

- Ajout d'une fréquence sur London City-Amsterdam (8 quotidiens au total)

#### Sur la base de Marseille :

- Ouverture de 10 nouvelles dessertes : Athènes, Beyrouth, Casablanca, Copenhague, Düsseldorf, Eindhoven, Istanbul, Milan, Moscou, Prague
- Ajout d'une fréquence par semaine sur Tunis

## Réseau domestique :

augmentation de l'offre de +5 % (0,7pt de cette croissance s'explique par l'effet année 2012 bissextile)

#### Sur la base de Marseille :

- Ouverture de 3 nouvelles dessertes : Biarritz, Brest, Bâle-Mulhouse
- Mise en place d'Airbus A319/320 venant se substituer à des appareils de moindre capacité sur 5 lignes domestiques : Lille, Toulouse, Bordeaux, Nantes, Rennes
- Ajout d'une fréquence quotidienne sur CDG (7 quotidiens au total) et Orly (18 quotidiens au total)

#### Au départ de Lyon :

- Ajout d'une fréquence sur Nantes opérée en franchise par Brit Air
- Suppression d'une fréquence quotidienne sur Bâle-Mulhouse

#### Au départ de Nantes :

- Ajout d'une fréquence sur Bordeaux opérée en franchise par Régional
- Suppression d'une fréquence quotidienne sur Clermont-Ferrand





# Avion plein = avion rentable ?

**Air France perd de l'argent. Or nos avions sont bien pleins ! Comment est-ce possible ? Equipage l'a demandé à Marianne Sieg, Directrice du Développement de la Direction Générale Marketing et Réseau.**

Revenons sur les bases de l'économie : ce que rapporte un avion, c'est la recette moins les coûts engagés pour produire le vol.

**Or, la recette est le produit entre le coefficient d'occupation des avions (les avions sont-ils pleins ?) et la recette unitaire** (combien chaque passager paie-t-il son billet en moyenne ?). Il ne suffit donc pas que les avions soient remplis, il faut aussi que le niveau de recette unitaire soit bon.

### Comment est déterminé le prix d'un billet d'avion ?

3 facteurs déterminent un prix :

- les prix affichés par la concurrence, qui situent le prix « marché »
- le prix acceptable par le client, dit « prix psychologique », qui résulte de sa perception du rapport qualité/prix et du motif pour lequel il entreprend ce voyage
- nos coûts de production.

Or les volumes des trafics et la part de trafic haute contribution varient selon les destinations. Le Programme définit, sur une route donnée, le type d'avion mis en ligne et la fréquence des vols. Le Revenue Management trie, pour une capacité donnée, les flux de clients les plus contributifs, sur la base d'une segmentation de la demande.

L'objectif est de capter la demande des clients les plus rémunérateurs, dans un contexte où ils ont naturellement tendance à choisir le billet le moins cher à qualité comparable. Et la concurrence est intense, sur tous les segments de clientèle.

C'est donc essentiellement le marché qui fixe le prix : la marge

de manœuvre, limitée, est liée à la segmentation de la demande, et à notre capacité à répondre aux attentes des clients en nous différenciant de nos concurrents.

### Que pouvons-nous faire, alors ?

On ne peut laisser une route perdre de l'argent durablement. Deux réactions sont possibles :

- Abandonner la route aux concurrents, pour aller développer de nouvelles routes avec les avions ainsi libérés. Mais le volume et la contribution des flux de trafic sur ces nouvelles routes sont moins importants que ceux de nos routes déjà existantes. Compte tenu de la taille de notre réseau international, nous « opérons » déjà tous les principaux flux. La rentabilité peut y être encore difficile.
- Baisser nos coûts suffisamment pour se battre avec les concurrents : par exemple, si le trafic est là, avec un avion plus gros, ou en travaillant sur la réduction de nos coûts « pilotables ». Ceci n'exclut pas de continuer à segmenter notre offre, bien au contraire. Continuons à le faire selon les critères qui « parlent au client » et pour lesquels il sera prêt à payer un peu plus.

Des coûts plus compétitifs permettent plus de marge de manœuvre sur les tarifs : de nouveaux segments de trafics peuvent ainsi être captés, favorisant l'ouverture de nouvelles routes.

### Quelles sont les routes les plus rentables ?

Cette information est l'un des secrets les plus précieux de la Compagnie. Même Equipage n'a pas le droit de l'imprimer !

# La Competitor Box :

Tout ce que vous avez toujours voulu savoir sur la concurrence en l'ayant toujours demandé !

**Le Marketing AIR FRANCE KLM vient de mettre en place un outil de collecte et de partage d'informations sur la concurrence, baptisé Competitor Box.**

Accessible sur iPN mais aussi sur votre smartphone, Competitor Box constitue un formidable outil dans l'exercice de nos métiers ! En effet, vous y trouverez, classées par compagnie ou par type de produit et service, une grande partie des informations publiques aujourd'hui disponibles sur nos concurrents.

c'est la possibilité de transmettre vos observations, enrichies de photos ou autres documents. Concrètement si, au cours d'un voyage, vous remarquez, en aéroport ou à bord d'une compagnie concurrente un ou plusieurs éléments de leur

service, de leurs produits, vous allez pouvoir partager ces précieuses informations avec tout le réseau des « veilleurs ». C'est aussi grâce au formulaire de saisie que vous pourrez vous signaler comme membre du réseau.

Avant d'être publiée, toute information est validée par les analystes concurrentiels d'Air France qui peuvent ainsi synthétiser et optimiser les données recueillies. L'enjeu de cette vérification c'est aussi le strict respect des règles de concurrence en matière de collecte d'informations.

« C'est une base de données essentielle qui, à travers photos, articles mais aussi dossiers d'analyse, permet de donner un maximum d'indications sur ce que font nos concurrents », explique Stéphane Crétel, en charge de ce projet. « Mais c'est surtout et avant tout, une plate-forme de partage d'informations ; un réseau sécurisé auquel tout salarié du Groupe doté d'un matricule et d'un mot de passe Habile, peut accéder ».



Une fois connecté (<http://afklmarketingintel.airfrance.fr> ou via le site Marketing dans IntraLignes), le site Intranet propose un accès simple à l'information, ainsi que des fonctions complémentaires pour favoriser l'interactivité. L'un des intérêts de l'outil,



« Competitor Box, souligne Stéphane Crétel, est un outil vivant, qui évoluera en fonction des apports de chacun. Il repose sur la confiance que nous avons en la capacité d'analyse et d'observation de membre du réseau. La contribution individuelle est essentielle ». À vos claviers !

Un accès simple à l'information et des fonctions complémentaires pour favoriser l'interactivité.



## Esprit d'équipe

La diversité d'un équipage est à l'image de notre entreprise : derrière chacun de nos collègues se cachent des passions, des histoires, des anecdotes. Travailler ensemble, c'est aussi mieux se connaître, découvrir, partager, échanger. Tour d'horizon.

# Ils ont mangé des épinards lorsqu'ils étaient petits



Non ! Iron Man n'est pas uniquement un super héros milliardaire créé par Marvel en 1963. C'est aussi le nom d'une épreuve sportive hors normes : le plus long triathlon enchaînant 3,8 km de natation, 180 km de cyclisme puis un marathon (42 km) en course à pied...

Une épreuve qui demande un entraînement intense, et qui semble incompatible avec le métier de navigant. Pourtant, deux PN ont relevé le défi, s'entraînant sans relâche, y compris en escale, amenant même leur vélo en carbone en soute pour pouvoir pratiquer !



## Jean-Baptiste Bienassis, STEW MC :

« Je pense avoir trouvé ma maturité de sportif. Je pratique le triathlon depuis 6 ans et finalement, je trouve que mon métier offre des avantages qui me permettent de vivre pleinement ma passion. J'attends de voir comment est construit mon planning et j'articule mes séances en fonction de mes repos. Je regarde aussi les escales de décollages et les temps d'arrêt. Les levers tôt sont intéressants car ils donnent au moins tout ou partie de l'après-midi. Certaines escales ne sont pas dénuées d'intérêt, Francfort par exemple. J'avais, l'année dernière, posé les grandes lignes de ma saison et posé mes congés en fonction de mes impératifs. Pour les compétitions secondaires, j'ai posé des DDA repos. Il est arrivé que cela ne se passe pas comme prévu, et sur les conseils de mon instructeur, je me suis rapproché du CPPE qui a pu aménager mon planning en conséquence. Contrairement aux idées reçues, certaines distances de ce sport d'endurance sont accessibles à tous, en revanche, le format le plus long requiert plus d'entraînement. L'objectif pour moi maintenant est d'atteindre les championnats du monde d'Ironman à Hawaii en 2013 ».



## Mélanie Cayatte, HOT LC :

« En 2003, je cherchais à pratiquer un sport à sensation et de compétition. J'ai découvert cette discipline et c'était parti ! J'ai commencé par de courtes distances : 1,5 km de natation, 40 km de vélo, 10 km de course à pied ... puis j'ai enfin participé à mon premier Ironman à Nice en 2006, mais j'ai dû arrêter après le 32<sup>e</sup> kilomètre de course à pied. J'y retourne cette année, en juin ! Finalement, mon métier de navigante n'est pas un obstacle car les horaires me permettent de m'entraîner, et je suis à fond ! Je cours aux Etats-Unis quand je ne prends pas mon vélo avec moi, je nage dans les Caraïbes... le rêve ! Nice, attention, j'arrive ! »





Lima, une destination mythique pour de nombreux PN.

## Que sont devenus les lamas de Lima ?

**Le 21 juin, Air France reprenait la desserte de Lima, après plusieurs années d'interruption. Nous avons recueilli quelques impressions sur ce retour au fameux pays des lamas.**

« Une rotation sur Lima, voilà 23 ans que j'attendais cela ! J'ai encore le souvenir des anciens qui nous parlaient de la Grange à Jules où les équipages logeaient à l'époque. Dès l'ouverture de la ligne, j'ai posé un desiderata 6 ON Lima.

Nous étions plusieurs à vouloir voir le Machu Picchu. Nous sommes donc partis sur un vol intérieur puis en train pour un périple qui nous a permis de visiter le village d'Ollantaytambo, de croiser des indiens aux costumes colorés, d'admirer des paysages magnifiques et de découvrir enfin le site magique du Machu Picchu. Sans oublier Cuzco, autre merveille qui regorge de curiosités. Les fameux lamas se montrent très curieux, ils font les stars.

L'accueil des Péruviens est fabuleux et la nourriture vraiment délicieuse (la viande de lama, la soupe de quinoa, le ceviche de l'hôtel...). Et pour ceux qui préfèrent la mer, ils peuvent louer une voiture pour se rendre aux îles de Santa Rosa.

Pour réussir ce voyage, il faut de la curiosité, de l'énergie et surtout un minimum d'organisation : réserver le train depuis la France, vérifier sur place les remplissages des vols de LAN (ne se présenter que si le vol est vert). Si vous préférez un voyage organisé, je vous conseille de contacter Philippe Laurent (info@terresmagiques.com). »

Caty - HOT

« Je n'ai pas grand-chose à dire sur Lima. Nous sommes arrivés en fin de journée sous un ciel gris et triste. La route pour arriver jusqu'à l'hôtel n'était pas folichonne et j'avais moins de 24h sur place, juste le temps de faire un petit tour au marché local le lendemain matin. Le seul intérêt pour moi était les dauphins de l'hôtel or ils n'étaient pas là. N'ayant pas connu la Grange à Jules, je reste sur la légende ! »

Christelle - Copi

« J'ai fait mon premier vol sur Lima en juillet, une grande première pour moi qui ne connaissais pas le Pérou. J'avais seulement 4 ON, ce qui ne m'a pas permis d'effectuer de longues sorties en dehors de la ville mais nous avons visité le quartier de Miraflores, un endroit très animé et très convivial. La ville ressemble aux autres villes d'Amérique du Sud, avec une architecture chargée, un peu salie par la pollution et la circulation toujours très dense dans ce pays. L'accueil des Péruviens est plus que chaleureux. Ce jour-là, se disputait le tournoi de football d'Amérique du Sud entre le Pérou et l'Argentine, le Pérou est sorti vainqueur du match. Je ne vous raconte pas l'euphorie qui régnait dans les rues ! »

Sébastien - STW

## La grippe, une maladie bénigne ? **Non.**

**Maladie fréquente et contagieuse, la grippe saisonnière touche chaque année plus de 2 millions de personnes en France et peut s'avérer mortelle, en particulier pour les personnes fragiles. Les cas graves en 2010-2011 concernaient essentiellement des sujets de moins de 65 ans.**

La grippe se manifeste par une fièvre élevée, des courbatures, des maux de tête, une toux sèche, une fatigue intense. Elle est contagieuse avant même l'apparition des symptômes et se transmet par les sécrétions respiratoires (toux, éternuements) et via les mains sales.

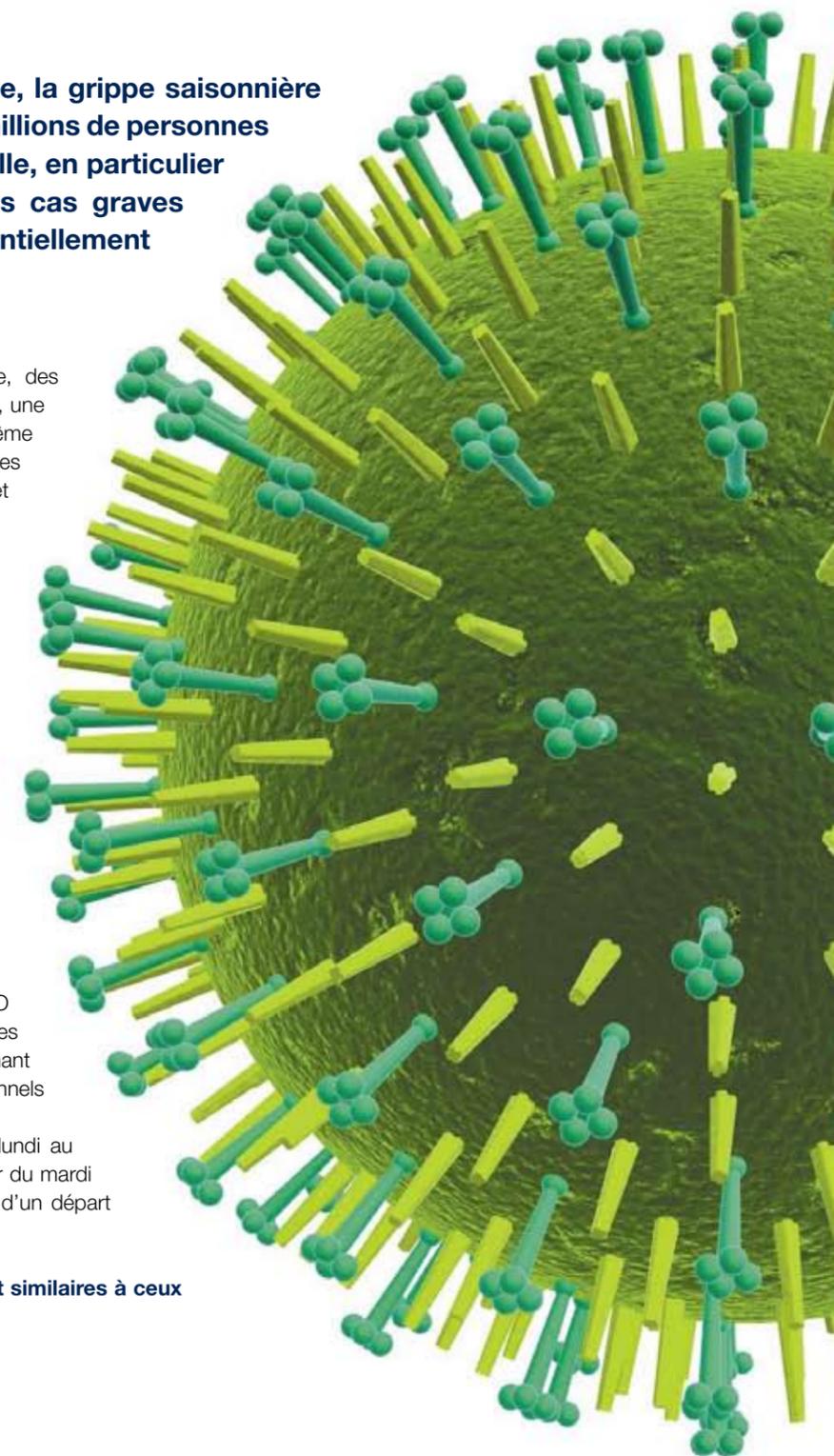
La vaccination reste donc notre meilleur atout. Elle a permis de réduire notablement la mortalité depuis sa mise au point. Vaccinés, nous n'avons plus que 10 à 25 % de risque d'être infectés par la grippe et les symptômes en seront très atténués.

Le vaccin est efficace dès 15 jours après l'injection et pour 1 an, mais il ne protège pas contre tous les virus respiratoires, ce qui explique que certaines personnes vaccinées développent des symptômes très proches. Enfin n'oublions pas que se vacciner protège aussi son entourage et réduit l'importance des épidémies !

Se vacciner est fortement préconisé par le Haut Conseil de la Santé Publique, qui a publié au JO le 14 juin 2011 ses recommandations vaccinales contre la grippe en milieu professionnel concernant le personnel navigant des avions et les personnels de santé.

Le service médical est à votre disposition du lundi au vendredi de 8h à 16h sans rendez-vous, à partir du mardi 4 octobre. Rappel : pas de vaccination le jour d'un départ en vol.

**Attention : les symptômes de la grippe sont similaires à ceux du paludisme. Vérifiez votre planning !**

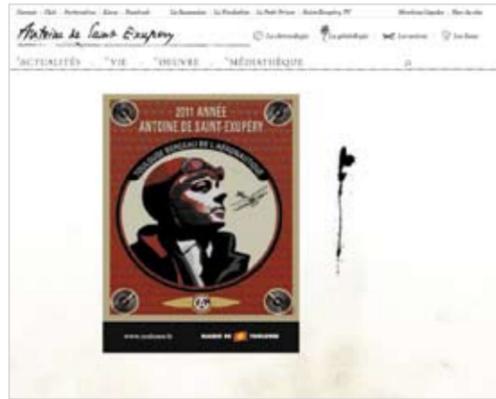


À VISITER

Nous vous invitons à visiter le FORUM « Connaître le handicap sur toute la ligne », organisé dans le cadre de la « semaine pour l'emploi des personnes handicapées », les 16, 17 & 18 novembre prochain au 1<sup>er</sup> étage de la Cité PN, espace FORUM. De nombreuses informations seront disponibles sur différents types de handicaps rencontrés au sein de l'entreprise, et le traitement que nos clients en situation de handicap attendent de nous.

À VOIR

On ne voit bien qu'avec **le cœur...**



La succession Antoine de Saint-Exupéry d'Agay a lancé récemment son nouveau site internet, dédié au père du Petit Prince : <http://www.antoinedesaintexupery.com>

Riche en contenus, ce site permet de retrouver tout l'univers de l'écrivain pilote à travers sa biographie, ses œuvres, une médiathèque en ligne mais aussi des rubriques plus originales, comme les fiches techniques des avions qu'il a pu piloter ou encore son arbre généalogique.

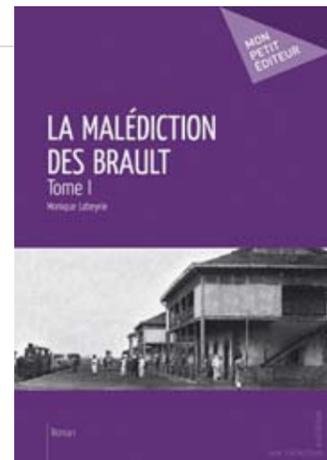


À LIRE

CCP et... **écrivaine !**

Entrée dans la Compagnie en 1986, Monique Labeyrie, CCP sur CDL AME, se passionne pour l'écriture. Son roman, « La malédiction des Brault », vient d'être publié aux éditions « Mon petit éditeur ». Premier volet d'une saga romantique et historique, l'ouvrage nous transporte de l'Afrique au Vieux Continent au début du XX<sup>e</sup> siècle. Jacques, Jeanne, le roi mûlatre et Dédé la guérisseuse vont vous faire vivre les bouleversements de l'Histoire, à travers une passion.

[www.monpetitediteur.com](http://www.monpetitediteur.com)



Les **Ailes Brisées**

La vente d'entraide organisée par l'association « Les Ailes Brisées » aura lieu le **6 décembre de 14h à 20h**, le **7 décembre de 11h à 20h** et le **8 décembre de 11h à 19h** dans les Salons Hoche - 9 avenue Hoche à Paris 8<sup>ème</sup>.

La période des fêtes approche et l'heure des cadeaux arrive ! Profitez de cette vente pour faire vos achats de Noël ou de fin d'année et participez au soutien qu'apporte cette association aux familles des navigants frappés en service aérien.

**L'entrée est libre, venez nombreux.**

À VOIR

Clap, **moteur !**

Au cœur d'un écrin de verdure, avec une vue panoramique sur la vallée de l'Essonne, le Musée Volant Salis vous propose de découvrir une fresque vivante de l'aviation avec une quarantaine d'appareils vous racontant l'aventure des hommes et des machines. Une exposition temporaire est actuellement présentée consacrant les avions « de cinéma », véritables acteurs !

**Lundi au vendredi : 9h30-12h00 et 14h00-17h00**

**Samedi et dimanche : 9h30-12h30 et 14h00-18h00**

Fermeture annuelle : du 19 décembre 2011 au 29 février 2012 inclus. Pendant la fermeture annuelle, les visites de groupes (20 personnes minimum) sont possibles sur rendez-vous uniquement.



**Tarifs 2011**

**Entrées individuelles**

- Plein tarif 5 €
- Tarif réduit : enfants jusqu'à 14 ans, handicapés (sur présentation d'une carte d'invalidité) 3 €
- Gratuité pour les moins de 3 ans

**Entrées familles**

- 2 adultes, 2 enfants 15 €

**Entrées groupes – à partir de 20 personnes**

- Tarif groupe 4 €
- Tarif scolaire 3 €

Visites guidées - à partir de 10 personnes sur demande

À REGARDER

Association « **Projet Milai** »

L'association caritative « Projet Milai » est née au lendemain du séisme du 11 mars 2011 au Japon. Elle a été créée par des mères japonaises bénévoles vivant en France qui, malgré l'éloignement, souhaitent soutenir les enfants victimes de ce désastre. Leur première action a été de créer un livre intitulé « Milai – Des ailes pour l'avenir », recueil de mots d'espoir écrits par les enfants, de portraits d'enfants pris par deux photographes, l'un français et l'autre japonaise, d'œuvres offertes par des artistes.

Ce livre, dont le bénéfice des ventes sera versé à des organismes humanitaires qui soutiennent la reconstruction des régions sinistrées du Japon, sera prochainement en vente sur le site <http://lespitstotemes.fr> au prix de 10 €.

On peut aussi offrir ce livre aux sinistrés : il suffit de retourner le livre acheté en remplissant la page spéciale pour la dédicace à l'Association Milai (51 rue de Seine 75006 Paris). Elle s'occupera de l'envoi du livre aux enfants sinistrés.



PASSION

« Let's go to **Orlando!** »

À l'occasion du lancement de la nouvelle ligne Paris-Orlando au mois de juin dernier, 15 collégiens du Val d'Oise ont été invités par la Fondation Air France à passer 3 jours en Floride. Les enfants ont visité le Kennedy Space Center, célèbre complexe de lancement spatial de Cap Canaveral, les Parcs Disney et Universal Studios. La Fondation avait offert à chaque collégien un appareil photo numérique afin de réaliser un reportage-photo. Les plus belles d'entre elles ont été exposées dans la rue du siège du 04 au 14 septembre. Un concours-photos était organisé, invitant les salariés à choisir leurs 3 clichés préférés. Tous les enfants ont ensuite été conviés à une cérémonie pour la remise des prix et ont assisté à la projection du film souvenir de leur voyage.



# Catherine Chu, le maillon fort !

Trente-sept ans d'arts martiaux, dont vingt-cinq de kung-fu et onze de karaté, Catherine Chu ne pratique pas en dilettante. Et pourtant, elle a plusieurs vies : chimiste aéronautique pendant cinq ans, avant de devenir infirmière puis dans la médecine du travail, elle est arrivée à Air France en 2001 à la Médecine PN, sans pour autant renoncer aux arts martiaux.



Conciliant au moins deux de ses passions (l'aéronautique et le contact humain), elle a mené de front sans aménagement de temps particulier sa carrière professionnelle et un parcours remarqué de sportive : championne de France de kung-fu en 1995, après 10 ans de pratique comme athlète de haut niveau, elle a remporté en tout 24 titres nationaux. À partir de l'an 2000, c'est le karaté, auquel son mari Antoine Chu (5<sup>e</sup> Dan) l'a initiée, qui va bénéficier de son talent. Professeur de karaté depuis 2005, elle devient 2<sup>e</sup> Dan en 2008 et remporte en 2010 la 5<sup>e</sup> place en Championnat de France dans la catégorie senior en Equipe combat et la 2<sup>e</sup> Coupe de France en catégorie Vétéran cette année.

Et dans le même temps, nombreux sont ceux qui ont pu la croiser à Air France dans au moins une de ses nombreuses fonctions au sein de l'équipe IO.ZM : accueillir les PN et PS de la Cité pour leur visite médicale, les équipages en cas de vol difficile, faire de la prévention (sur le paludisme, les otites barotraumatiques...), animer des cours de secourisme dans les stages SMG, faire de la formation SST...

Mais comment fait-elle pour tout concilier ? Selon Catherine Chu, c'est la passion alliée à une solide organisation qui rend tout cela possible. **« Toutes ces activités ont un point commun, explique-t-elle : le goût de l'enseignement, de la transmission de valeurs. Chaque activité ressource l'autre, dans le même souci de technicité, de rigueur et d'ouverture. Et puis j'ai le sentiment très fort d'appartenir à une famille, une tribu, que ce soit pour le karaté ou à Air France. On a tous besoin les uns des autres, nous faisons partie d'une chaîne où chacun a sa place ».**

Et comme Catherine Chu ne s'arrête jamais, elle cite quelques autres passions : la plongée, la voile... une liste non exhaustive !



## Derniers vols

**Odile Thirion** (CCP Amériques)

« Toute mon enfance, j'ai rêvé d'être hôtesse de l'air ! Comme le temps a passé vite : presque 30 ans déjà, et l'heure des derniers vols et celle du départ ont sonné : derniers briefings, derniers embarquements, derniers repos, derniers désarmements, derniers débarquements et puis dernière descente d'escabeau ! Que d'émotion ! Surtout pas de tristesse mais beaucoup de nostalgie en pensant à toutes ces longues heures et nuits passées à bord avec vous !

J'ai tant aimé être hôtesse de l'air ! J'ai tant aimé exercer ce beau métier qui m'a tant appris et enrichi sur le plan relationnel et humain.

J'ai fait mon dernier vol le 2 juillet, vers Saïgon. Un dernier atterrissage en fonction mais un nouveau décollage vers une nouvelle vie et surtout je l'espère de nombreux décollages et atterrissages en GP.

Merci à tous de m'avoir accompagnée au cours de toutes ces belles années et à très bientôt. »



**Brigitte Saguy** (CCP COI)

Le 26 février dernier, Brigitte Saguy a effectué son dernier vol sur Saïgon, ville où elle a vécu enfant, ce qui lui a donné très tôt la passion de l'aéronautique. Entrée à la Compagnie en avril 1980, elle sera nommée Chef de Cabine sept ans plus tard et CCP en 1997.

« Je remercie les collègues qui m'ont accompagnée, PNC que j'ai souhaité représentatifs des équipages Air France : chaleureux, professionnels et impliqués », déclarait Brigitte lors de son pot de départ.

Un équipage où le Commandant de bord, Pierre PARLIER, célébrait également son départ.



Pas de dernier vol PNT dans ce numéro ?

Envoyez vos témoignages à [hedelacour@airfrance.fr](mailto:hedelacour@airfrance.fr)



**Erratum** Des erreurs se sont glissées dans le portrait consacré à Albert Leblanc dans le numéro précédent d'Equipage : M. Leblanc n'a pas été « un des tous premiers stewards » mais le premier steward. De plus, le vol commémorant le 20<sup>e</sup> anniversaire de la desserte de Montréal en 1970 s'est fait à bord d'un B747 et non d'un B.707. La Rédaction présente toutes ses excuses à l'intéressé.

# De la couleur au menu

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre, de nouveaux menus tout en couleurs sont proposés aux clients des classes Premium de certains moyen-courriers et à ceux des cabines Voyageur, Premium Voyageur, Alizé, et Affaires des vols long-courriers. Pour illustrer les couvertures de ces menus, un concours « inter-agences » a été lancé auprès des collaborateurs des différents bureaux de l'agence de design Brandimage dans le monde. Chacun des participants devait réaliser l'interprétation graphique de l'accent AF. Onze œuvres exclusives ont finalement été sélectionnées. Ces menus seront distribués de façon aléatoire au sein des différentes cabines.

