

## deux témoignages de salariés

Alors que la Direction continue de claironner qu'Altéa-DC est un succès, nous recevons de nombreux témoignages de salariés mécontents (et c'est un euphémisme) de ce système. Plutôt qu'un long discours, nous vous relayons deux avis résumant parfaitement la situation.

La véritable question à se poser désormais est "**quelles sont les raisons de ce sabotage et à qui profite le crime ?**" : conflits d'intérêts, rétro-commissions, ... ? Un ex PDG d'Air France, ancien Président du Conseil d'administration d'Amadeus et ancien vice-président d'Amadeus pourrait peut-être nous éclairer ?

### Témoignage d'un agent d'escale d'Orly

Bonjour,

*En août nous avons eu une formation sur Altea à ORY concernant la gestion des vols sur la navette.*

*Sur l'actuel système d'enregistrement (gaetan) uniquement sur ORY et uniquement sur le produit navette, la gestion des vols s'effectue via la LAD qui permet de gérer très rapidement les listes d'attente, tant des PAX réservés, que les R2, R1, et les JPS. Heureusement, nous avons sur le TLS des départs au quart d'heure.*

*Le seul problème qu'on rencontre de plus en plus, c'est qu'étant de moins en moins nombreux nous avons parfois plusieurs vols à fermer plus ou moins à la même heure, pas toujours facile mais on travaille en équipe ce qui nous permet parfois même de contacter la piste pour demander aux CDB d'anticiper au niveau des GP quand on sait que ça ne passera pas pour tout le monde en cabine.*

*C'est là où je voulais en venir avec cette formation que nous avons eue en août pour la gestion des listes d'attente sur la navette. Pour vous donner un ordre d'idée le jeudi et vendredi soir nous pouvons avoir tous pax confondus jusqu'à 150 listes d'attente. Lors de la formation, nous avons soulevé plusieurs problèmes auxquels personne n'avait anticipé pas même pensé, mais AF grande compagnie mondiale, décide néanmoins le 27 août de lancer Altea sur TLS uniquement !!!*

*Ca a tellement bien fonctionné que le SFD équivalent de la LAD en gaetan ne finira pas la semaine !!! **Les informaticiens planchent sur d'autres solutions et n'osent dire tout haut ce que nous disons tous les jours bien FORT qu'ALTEA n'est pas un système d'exploitation.** Au demeurant tout le monde s'en fout, enfin ceux qui ne sont pas en front line ou qui ne partent jamais en R2 voir en R1 d'ailleurs, car l'ironie du sort en R1 ça devient plus compliquer. Avant on achetait un R1 pour être tranquille, fini la tranquillité! Déjà quand vous arrivez à acheter un R1 c'est super mais encore faut-il pouvoir l'utiliser comme il a été convenu dans les accords.*

*Si vous voulez partir en R1 sur un autre vol que celui sur lequel vous êtes réservés, vous ne pourrez plus! Non pas parce que nous ne voulons pas mais la manipulation est tellement longue que même pour un pax nous n'avons plus le temps ! Le vol prendrait du retard.*

*Quant au R1 non utilisé mais qui reste valable 1 an après la date d'achat, pour certainement éviter un surplus de travail au service des remboursements qui doit être lui aussi en sous effectif, qui va vouloir encore le garder 1 an quand on voit les problèmes de gestion sur le terrain liés aux billets R1 ?!*

*Quant aux JPS, sur Altea quand le vol est fermé, les gp sont transférés automatiquement à 5mn du départ sur le vol suivant. Si vous êtes CDB et que vous souhaitez finalement pour x raison prendre un gp en JPS, il nous faut l'annuler sur le vol sur lequel il a été transféré, lui refaire une résa sur le vol précédent, récupérer son numéro de billet d'où la raison pour laquelle on ne cesse de vous informer sur l'importance d'avoir son mémo avec soi, une fois le numéro de billet récupéré, il faut créer le JPS et ensuite il faut le confirmer. Tout au plus si vous avez votre mémo avec vous c'est du 10mn par GP sinon il faut rajouter la recherche du billet. Vous vous imaginez bien que sur la navette c'est juste pas possible et nous, c'est tellement lourd, qu'après un vol on n'est plus opérationnel !*

***On ne cesse de crier haut et fort qu'ALTEA n'est pas adapté à l'exploitation, certains de nos collègues ne veulent plus faire de gestion. MAIS NOUS NE SOMMES PAS ECOUTES !!! MEME LES CLIENTS SONT MECONTENTES !!!***

*Souvenez vous à la mise en place du système, sans formation aucune faut il le repréciser, les gp N2 étaient confirmés avant les R2 voir certains clients réservés! Et pour cause, le système prend en considération la valeur financière du billet. ALTEA est un système de gestion financière et non d'exploitation.*

Les réunions en France c'est bien connu, ne servent à rien. C'est ensemble qu'il faut réagir, ce système est beaucoup trop lourd, pas adapté à la réalité, et le client qui nous fait vivre est le premier concerné. PLUS DE CLIENT PLUS DE TRAVAIL.

A savoir que British Airways avait aussi opté pour Altéa, mais a fini par reprendre son ancien système.

Il n'y a que les imbéciles qui ne changent pas d'avis ...

A bon entendeur

## Rapport d'un CDB A320 sur un vol CDG-BOD

Avion au contact en F66 (au contact !!). Embarquement commencé à l'heure et malgré toutes ces conditions favorables, l'embarquement va durer 01h00!!!! Et cela, à cause du passage sous ALTEA du terminal F.

- Qu'en est-il de la formation des agents d'embarquement pour le passage sous ALTEA ?
- Pourquoi l'escale de cdg ne s'est pas inspirée de l'expérience des autres escales déjà passées sous ALTEA ?
- Qu'en est-il des engagements pris par la direction, en ce qui concerne le traitement des GP et plus particulièrement des R1 et des Jump Seat.

En effet lors de ce vol, et j'en suis personnellement témoin, les passagers R1 enregistrés avec une carte d'embarquement en main (un siège attribué!!) se sont vus SYSTEMATIQUEMENT refusés l'embarquement et ont été mis en liste d'attente. Ceci est CONTRAIRE aux engagements pris par la direction et CONTRAIRE aux conventions collectives !!

Pourquoi mettre en place un outil qui n'est visiblement pas au point ou pas adapté à notre exploitation ? Air France fait-elle trop de bénéfice pour se permettre de perdre des clients juste parce qu'on n'a pas pris le temps de former correctement les agents et pas pris le temps de mettre au point les process ALTEA ? Et ceci afin de permettre une exploitation normale, surtout sur une escale aussi sensible que CDG.

Énormément de clients TRES insatisfaits, dans le terminal 2F ce jour ci, et beaucoup de conflit avec les agents d'embarquement par des clients très en colère.

Pour la réponse, je souhaiterais, que l'on évite les généralités et les banalités mais j'aimerais savoir quelles sont, CONCRETEMENT, les mesures mises en place pour éviter que se reproduisent ces dysfonctionnements (pourtant connus de longue date par les autres escales !!).

# Dernière minute

Direction Générale Orly  
Altea Departure Control  
Report du déploiement Altéa FM et Ramp FM sur  
l'escale d'Orly

Abonnez-vous à notre lettre d'information sur :  
<http://www.unsa-dgsi.fr>

+ utile l'Unsa!

DIRECTION EXPLOITATION SOL COG

Altéa Departure Control news  
GETTING ON BOARD !

#3

### Gel du déploiement d'Altéa FM sur avions conteneurisés

#### Report du déploiement d'Altéa FM et Ramp FM sur les vols au départ d'Orly

Certaines fonctionnalités d'Altéa FM et Ramp FM utilisées pour le traitement des avions conteneurisés n'étant pas suffisamment robustes, la décision a été prise de ne pas poursuivre, pour le moment, le déploiement sur les escales traitant ces avions.

De ce fait, le déploiement d'Altéa FM et Ramp FM sur les vols au départ d'Orly est reporté.

Un plan d'actions renforcé a été mis en place afin de fiabiliser le traitement des avions conteneurisés avec Altéa.

Les objectifs sont les suivants :

- Apporter des correctifs aux dysfonctionnements remontés par les escales européennes qui ont migrées depuis le 4 juillet 2013.
- Fiabiliser le lien entre le SRB et Ramp FM car certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles et nécessitent des tests complémentaires.
- Améliorer les temps de réponse de Ramp FM sur le nomade

L'équipe projet en lien avec l'informatique AF et AMADEUS a besoin de temps pour sécuriser l'ensemble de ces items .

Par conséquent, le déploiement d'Altéa FM et Ramp FM sur l'escale d'Orly est repoussé à une date ultérieure.

Les formations Ramp FM prévues de débiter le 30 septembre ont été annulées et seront planifiées au plus près du déploiement.

Nous vous tiendrons informés sur le nouveau planning dès qu'il sera connu.