

LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE A BORD

L'aventure à son apogée



Dans le précédent Mach 2.02 (N°35 avril 2008), Claude Monpoint nous a relaté les premiers vols avec passagers, effectués par le Constructeur sur des avions d'essais comme le 02. Cette expérience lui sera très utile pour définir les méthodes de service à appliquer en ligne régulière à Air France.

Comment proposer un service première classe, dans cette longue cabine, desservie par une étroite allée, à partir de galleys exigus, dans un temps de vol réduit

Cet article nous montre les solutions, révolutionnaires parfois, qu'il a su imposer et qui ont permis durant 27 ans d'exploitation de satisfaire une clientèle très haute contribution en associant vitesse et service haut de gamme.

Par Claude Monpoint
Ancien Chef PNC
Navigant Concorde de 1973 à 1979
11000 heures de vol dont 600 sur Concorde

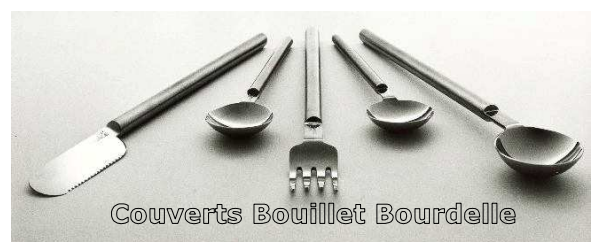
Après cette période « d'endurance », le Certificat de Navigabilité est accordé par les gouvernements français et anglais. De leur côté, les anglais avaient « vécu » une période d'endurance, dans le même esprit. Pour la première fois dans l'histoire de l'aéronautique internationale, 5591 heures de vol, dont 2028 à vitesse supersonique, auront été nécessaires pour l'obtention de ce certificat.

La Direction Générale d'Air France va décider que le premier vol commercial se fera le 21 janvier 1976. Ce sera un Paris Dakar Rio. Alors ... tous les Services se réveillent ! Serons nous prêts à temps ? C'est la question que je me pose ! Les réunions se multiplient. Trop souvent préparées dans la hâte, elles s'avèrent, pour la plupart, improductives. Désormais tout le monde veut se mêler des problèmes Concorde. Chacun tient à donner son avis ... même s'il ne connaît pas l'avion ... et puis, il est tellement tentant de tirer la couverture à soi ... surtout lorsque les plâtres ont été essuyés ...



Porcelaine Raynaud

Une maquette de la cellule Concorde, grandeur nature, a été construite dans un hangar de la Direction du Matériel à Orly. Elle doit servir à l'étude de la décoration de la cabine, aux essais des nouveaux fauteuils et des nouveaux matériels hôteliers, à la conception des offices, à l'entraînement des équipes PNC, etc. La décoration de la cabine et le choix du service de table ont été confiés et créés par la CEI de Raymond Loewy. Les couverts sont l'œuvre de Bouillet-Bourdelle, la porcelaine de Raynaud et la verrerie de Souvigny. Il fallut « orienter » ces artistes créateurs. Le fait de travailler pour un avion déjà mythique entraînait leur imagination ... bien loin de la réalité du transport aérien.



Couverts Bouillet Bourdelle

TEMOIGNAGE

Dans ce domaine, le rôle d'un autre Cadre PNC, Jean Marie Courgeon, a été prépondérant, voire déterminant. En charge de la conception des offices et de leur équipement, Jean Marie a fourni un travail énorme. Sa tâche, considérable, a été rendue particulièrement difficile par toutes les contraintes imposées.

Au début de 1975 (1^{er} trimestre), nous devons faire, à Maine Montparnasse, en présence de la Direction Générale, une présentation du service futur. A juste titre, elle n'agrée pas le service proposé, ne le trouvant pas suffisamment luxueux. Je dois revoir ma copie ! La présentation ultérieure devra se faire dans la maquette Concorde et se concrétiser par le service d'un déjeuner chaud du type Paris New York.

Entre temps, la présentation de la décoration intérieure de la cabine est faite par Monsieur Raymond Loewy en personne. Ceci me donne un « avant goût » des difficultés qui m'attendent. Tout le monde donne son avis ... y compris les épouses des Directeurs, émerveillées par la couleur de la moquette : couleur champagne, même dans les entrées ... et les offices ! Le Maître Loewy fait son « numéro de parfum ». Debout dans l'entrée, un vaporisateur à la main et joignant le geste à la parole, il me dit : « Dear Monpoint, vous demanderez à vos « hostesses » de vaporiser du « perfume » sur les passagers lors de leur « embarcation » ... A la fin de la séance, je me suis approché du Directeur Général, Monsieur Peyrol, dont j'avais l'oreille et j'évoquais avec lui la couleur de la moquette ... et l'idée de la « vaporisation » ... Cette idée ne fut pas retenue ... quant à la couleur de la moquette, fort heureusement, elle fut changée !

Je veux m'arrêter quelques instants sur les différentes raisons qui m'ont amené à concevoir le service Concorde tel qu'il fut agréé par la Direction Générale après la seconde présentation réalisée en maquette et tel qu'il fut assuré lors de la mise en exploitation. Pour moi, le service Concorde constitue un tout, c'est-à-dire une chaîne de services spécifiques dans laquelle vient s'intégrer le tronçon vol. Ce « tout » doit être placé sous le signe de la **vitesse**. Dans un premier temps, et contre mon avis, les publicités Concorde faisaient la part trop belle au luxe et ne mettaient pas suffisamment en exergue le paramètre vitesse. Par la suite, heureusement, le tir fut corrigé.

En amont et en aval de la phase vol proprement dite, le passager ayant acquitté le tarif première augmenté de 17 à 20 pour cent, doit pouvoir bénéficier d'un traitement particulier. Le volume intérieur de la cabine, les contraintes de poids ont, par exemple, une influence énorme sur le traitement en « amont ». Une partie des tâches faites à bord par le PNC, à l'instar de ce qui se passe en classe première 747, a dû être **transférée** au personnel au sol.

C'est dans le salon Concorde, au sol, que doivent être offertes les boissons d'accueil. Il aurait été impossible de faire autrement. En effet la durée du roulage au sol et la quantité des boissons embarquées, limitées au service du repas, ne permettent pas d'opérer cette offre à cent passagers ... selon la méthode classique.

C'est dans ce même salon que doit être effectué le service vestiaire. Les vêtements des passagers seront, quelques minutes avant l'embarquement, acheminés à bord sur des porte cintres roulants et rangés par le PNC dans les vestiaires de l'avion. Cette procédure, la seule compatible avec un embarquement à la fois rapide et « confortable », eu égard à l'étroitesse de l'allée, s'avèrera particulièrement efficace. Lorsque je fis les propositions de ce « transfert », j'apportai la « révolution ». Cela ne s'était jamais fait ... alors pourquoi confier au personnel au sol des tâches dévolues au PNC depuis toujours ?... et si quelque chose disparaissait lors du transport des vêtements entre le salon d'embarquement et l'avion, qui serait responsable ? Quel mal ai-je eu à **convaincre** !

L'objectif que je m'étais fixé était le suivant : faire oublier aux passagers le faible volume de la cabine : éviter toute activité gestuelle « envahissante ». Chaque geste devait être discret, rapide et efficace. Nappes et serviettes furent choisies dans des couleurs telles que leur harmonisation ne nécessite aucune attention particulière. Pas de « mise de couvert », un simple geste dépose sur la tablette du passager un étui contenant deux jeux de couverts enveloppés dans la serviette.

TEMOIGNAGE

Trois séquences pour le service du repas :

- **Les entrées** : je conçus une assiette à deux grandes alvéoles permettant, en un seul geste, d'offrir deux entrées de différentes natures. Le contenu de cette assiette pouvait, à lui seul, représenter une collation froide.
- **Le plat chaud** : à la « cuisine laboratoire » d'Orly, le DARH (Division Armement et Ravitaillement Hôtelier), nous avons fait venir plusieurs « grands chefs », susceptibles d'enrichir la gastronomie aéronautique de notions culinaires nouvelles. Certaines recettes furent retenues.



Séquence froide

Séquence chaude

Séquence dessert

- **Les desserts/café** : le plateau dessert comportait une tasse, ce qui permettait à la clientèle américaine, en particulier, de consommer café ou thé, avec ces desserts.

Ces trois séquences étant indépendantes et les « comodiprest » chargés en conséquence, le service du repas était devenu « modulable ». Le passager pouvait, en quelque sorte, composer son repas et passer, par exemple, de l'entrée au dessert et ce, sans attendre.

A noter que pour des raisons de poids, de rangement, et de temps, l'offre de fromage n'était pas systématique. Seules les demandes particulières étaient honorées.

Pour faire admettre ce type de service, je dus me battre un peu seul contre tous ... Mais comment aurait-il pu en être autrement quand je disposais d'une tonne de commissariat (contenants et contenus) soit un rapport de 10 kg par passager ... alors que sur B747, en classe première, il était, à l'époque de 17kg par passager ? Sans oublier le ratio PNC/Passagers ... Sur B747, il y avait, en première, 4 PNC pour 36 passagers et sur Concorde 6 PNC pour 100 passagers avec un temps de vol tellement plus court ! On comprend aisément que les données étaient totalement différentes !

C'est dans cet esprit que furent formés les PNC au cours des stages conduits à la SFP. En vol, ils assurèrent ce service à la grande satisfaction des passagers comme en témoignèrent les innombrables lettres de félicitations adressées à la Direction Commerciale.

Claude Monpoint

TEMOIGNAGE



5 MAI 1975 ORLY SFP AIR FRANCE. PREMIER STAGE PNC CONCORDE

1^{er} rang, de gauche à droite :

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 1 René Rueda | 8 Corinne Darricarrère |
| 2 Elsa Drouet | 9 Huguette Riondet Régnier |
| 3 Martine Camuzeaux | 10 Michelle Vallée |
| 4 Martine Wieser | 11 Annie Boudon de la Roquette |
| 5 Martine Marage | 12 Jeannette Lieux |
| 6 Monique Berducat Le Fur | 13 Jacques Laporterie |
| 7 Jean Franchi (Aérospatiale) | |

2^{ème} rang, de gauche à droite :

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 14 Louis Thomasset | 19 Line Fonroques |
| 15 René Sandt | 20 Claudette Tiger Benoit |
| 16 Pierre Yves Guibert | 21 Françoise Haffner |
| 17 Claude Monpoint | 22 Jean Claude Blachère |
| 18 Gérard Gomès | 23 Michèle Fuss |

3^{ème} rang, de gauche à droite :

- | | |
|---------------------|------------------------|
| 24 Daniel Blot | 29 Jean Marie Martin |
| 25 Francis Castex | 30 Jean Pierre Labat |
| 26 Henri Jacquin | 31 Alain Crenn |
| 27 Robert Burguière | 32 Jean Pierre Arrighi |
| 28 Michel Nacoul | |

4^{ème} rang, de gauche à droite :

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 33 Michel Monchablon | 37 Pierre Bidault |
| 34 Albert Meyrignac | 38 Marylène Vanier |
| 35 Jean Paul Boucher | 39 Jean Corcessin |
| 36 Jean Pierre Brocas | 40 Danièle Mirbeau |

