


Indicateurs métier eDossierPNC

Version du 01/05/2024

Accès à la page Indicateurs Métier




NOM Prénom du PNC
CCP
12345678 - 123456

100 %

A343, A350, B777, B787

-

1BC - 10




[DOCUMENTS RH](#) [NIVPRO SV](#) [JOURNAL DE BORD](#) [INDICATEURS MÉTIER](#) [FÉLICITATIONS](#) [RÉDACTIONS](#)

Indicateurs métier sur 6 mois glissants


Comparer

Moyenne eScore - retours global vol




72.3%

Somme des surclassements réalisés par l'ensemble de l'équipage




8

Moyenne par tronçon des enrôlements FB réalisés par l'ensemble de l'équipage




4.7

Moyenne par tronçon des ERC réalisés par l'ensemble de l'équipage



30.5

Conformité départ navette de la cité PN



54.5%

Fiches vols effectués sur l'année glissante ?

N° de Vol	Date tronçon ↓	Escale départ / arrivée	Fonction à bord	eScore	Nombre total d'actions à bord
AF0065	01/01/2023 22:25 ^{TU}	LAX - CDG	CCP	74.6%	54
AF0066	30/12/2022 08:15 ^{TU}	CDG - LAX	CCP	29.4%	63
AF0349	26/12/2022 02:25 ^{TU}	YUL - CDG	CCP	87.9%	15
AF0344	24/12/2022 12:50 ^{TU}	CDG - YUL	CCP	68.4%	28
AF0095	20/12/2022 02:35 ^{TU}	MIA - CDG	CCP	57.1%	21
AF0092	18/12/2022 14:10 ^{TU}	CDG - MIA	CCP	79.1%	36
AF0179	13/12/2022 00:55 ^{TU}	MEX - CDG	CCP	68.3%	61
AF0178	10/12/2022 09:35 ^{TU}	CDG - MEX	CCP	100%	60

- L'accès s'effectue via « **Mon effectif PNC** », puis recherche du PNC soit via la liste ou le moteur de recherche. L'onglet « **INDICATEURS MÉTIER** » est alors disponible.
- Seuls les PNC suivants ont l'onglet Indicateurs métier dans leur eDossier :
 - PNC ayant au jour de la consultation une fonction CC, CCP ou CAD ou;
 - PNC qui a volé en fonction CCT ou CCPT pendant les 12 derniers mois.
- **Les PNC ont accès à leurs Indicateurs Métier depuis le 15/02/2021**
- Toujours pas d'accès en déconnecté dans cette seconde version.

Indicateurs métier agrégés sur 6 mois glissants

Indicateurs métier sur 6 mois glissants



- Accès aux indicateurs sur 6 mois glissants depuis la page d'accueil de l'onglet « **INDICATEURS METIER** »
- 5 types d'indicateurs restitués :
 - *Moyenne eScore ;*
 - *Moyenne par tronçon des ERC réalisés par l'ensemble de l'équipage ;*
 - *Moyenne par tronçon des enrôlements FlyingBlue réalisés par l'ensemble de l'équipage ;*
 - *Somme des surclassements réalisés par l'ensemble de l'équipage ;*
 - *Conformité du départ navette de la cité PN : moyenne basée sur les vols ou la donnée est renseignée au départ de CDG.*



Ces 5 indicateurs ne sont pas restitués pour tous les PNC.

En effet, l'affichage des indicateurs métier **dépend de la fonction & du type de courrier** sur lequel opère le PNC. Les règles d'affichage sont les suivantes :

	Division	Moyenne eScore	Moyenne ERC / enrôlement FB	Moyenne enrôlement FB	Somme des surclassements	Conformité départ navette (%)
CCP / CCPT / CAD		X	X	X	X	X
CC / CCT	LC1 LC2 PPT, PTP	X				
CC / CCT	EUR	X	X	X	X	X
CC / CCT	FRA, FRA/BP	X	X	X		

Indicateurs métier agrégés sur 6 mois glissants par poste occupé

Les indicateurs sont affichés selon le poste occupé au cours des 6 derniers mois.

Ici, le PNC a occupé les postes de CCP et CC-LC. Les indicateurs associés à chaque type de poste sont restitués.

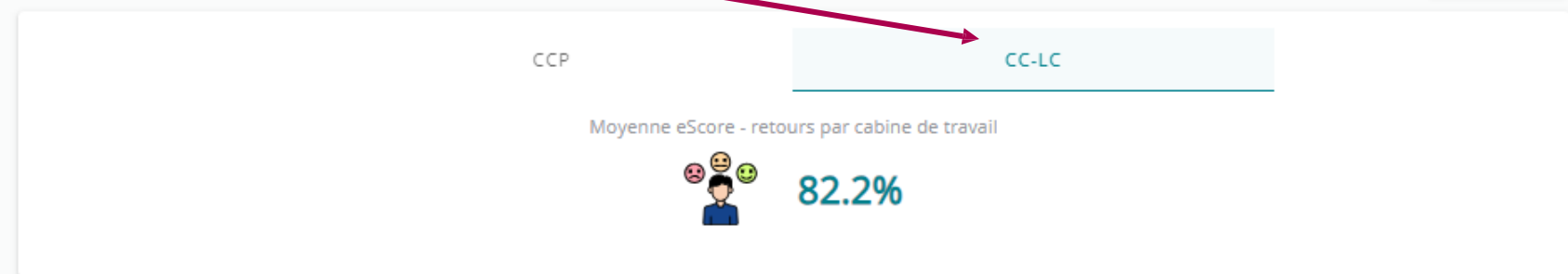
La navigation se fait via les onglets :

- CCP
- CC-LC

Indicateurs métier sur 6 mois glissants



Indicateurs métier sur 6 mois glissants



Indicateurs métier comparés sur deux plages de 6 mois

Filtres

Réinitialiser

Première période

Du

14/12/2022

Au

14/06/2023

Comparer à la période précédente ☐

Comparer à l'année dernière ☐

Comparer à ma population ☐

Seconde période

Du

Au

Annuler

Comparer

Indicateurs métier sur 6 mois glissants

Comparer



CCP

Moyenne eScore - retours global vol



72.3%

Somme des surclassements réalisés par l'ensemble de l'équipage



8

Moyenne par tronçon des enrôlements FB réalisés par l'ensemble de l'équipage



4.7

Moyenne par tronçon des ERC réalisés par l'ensemble de l'équipage



30.5

Conformité départ navette de la cité PN



54.5%

Le bouton [Comparer] permet d'ouvrir le volet de choix de critères de comparaison de la période en cours :

- Comparer à la période de 6 mois précédente
- Comparer à la même période de l'année précédente
- Comparer à sa population de référence (pour les indicateurs Moyenne eScore et conformité départ navette)
- Comparer à la période de 6 mois de son choix

Indicateurs métier – Liste des vols effectués sur l'année glissante

Fiches vols effectués sur l'année glissante ?

N° de Vol	Date tronçon ↓	Escale départ / arrivée	Fonction à bord	eScore	Nombre total d'actions à bord
AF0065	01/01/2023 22:25 ^{TU}	LAX - CDG	CCP	74.6%	54
AF0066	30/12/2022 08:15 ^{TU}	CDG - LAX	CCP	29.4%	63
AF0349	26/12/2022 02:25 ^{TU}	YUL - CDG	CCP	87.9%	15
AF0344	24/12/2022 12:50 ^{TU}	CDG - YUL	CCP	68.4%	28
AF0095	20/12/2022 02:35 ^{TU}	MIA - CDG	CCP	57.1%	21
AF0092	18/12/2022 14:10 ^{TU}	CDG - MIA	CCP	79.1%	36
AF0179	13/12/2022 00:55 ^{TU}	MEX - CDG	CCP	68.3%	61
AF0178	10/12/2022 09:35 ^{TU}	CDG - MEX	CCP	100%	60
AF0891	10/11/2022 19:15 ^{TU}	NBO - CDG	CCP	100%	22
AF0836	09/11/2022 17:35 ^{TU}	ZNZ - NBO	CCP	79.2%	1

Nombre d'éléments par page: 10

1 - 10 de 53 |< < > >|

- La liste ci-contre regroupe tous les tronçons effectués par le PNC au cours de l'année glissante.
- Par défaut, les vols sont affichés par date chronologique décroissante : du vol le plus récent au plus ancien. En cliquant sur le titre de la colonne, il est également possible d'effectuer un tri par :
 - N° de Vol ;
 - Fonction à bord ;
 - eScore (croissant / décroissant) ;
 - Nombre total d'actions à bord (croissant / décroissant).
- Les flèches de tri ne sont pas visibles instantanément, elles s'affichent en cliquant sur le libellé du titre.
- Lorsque je rentre dans le détail d'un vol et que je reviens sur la liste, le tri appliqué précédemment est gardé en mémoire.
- Il est possible de changer de page pour pouvoir consulter le détail des fiches de vols plus anciens.

Indicateurs métier – Liste des vols effectués sur l'année glissante : particularités

Fiches vols effectués sur l'année glissante ?

N° de Vol	Date tronçon ↓	Escale départ / arrivée	Fonction à bord	eScore	Nombre total d'actions à bord
AF0551	12/09/2022 21:15 TU	CAI - CDG	CCP	86.9%	21
AF0570	11/09/2022 14:50 TU	CDG - CAI	CCP	0%	51
AF0671	14/08/2022 15:05 TU	RUN - ORY	CCP	92.8%	36
AF0644	12/08/2022 13:00 TU	ORY - RUN	CCP	93.3%	68
AF0681	30/07/2022 18:35 TU	ATL - CDG	CCP	100%	19
AF0682	29/07/2022 06:35 TU	CDG - ATL	CCP	-	26
AF0179	17/07/2022 22:40 TU	MEX - CDG	CCP	73.2%	39
AF0178	15/07/2022 08:05 TU	CDG - MEX	CCP	100%	40
AF0019	27/06/2022 21:50 TU	JFK - ORY	CCP	45.3%	29
AF0032	26/06/2022 11:10 TU	ORY - JFK	CCP	68.2%	60

- **A l'exception des CC-LC, l'eScore affiché est celui du vol dans sa globalité ;**
- **Pour le CC-LC, l'eScore est celui spécifique à sa cabine de travail.**
- Certains vols n'ont pas d'eScore (« - ») soit parce qu'il n'y a pas eu de retours de la part des clients soit, dans le cas des CC-LC, parce qu'on ne sait dire sur quelle cabine de travail ce dernier officiait.
- La donnée « NA » apparaît dans la colonne « Nombre total d'actions à bord » pour un vol LC ou le PNC a volé en tant que CC, **les actions commerciales du vol étant attribuées au CCP du vol.**
- Un légende est disponible afin d'informer le PNC des données mises à sa disposition. Pour cela, cliquer sur le « ? » disponible avant la liste des vols de l'année glissante.

Fiches vols effectués sur l'année glissante ?


N° de Vol	Date tronçon ↓	Es
AF0852	17/06/2020 08:10 TU	CC
AF0853	30/03/2020 19:00 TU	CC

Note eScore absente :

- Aucune réponse reçue sur la cabine du C/C ; OU
- Cabine de travail du C/C non identifiée.

NA Vous n'avez pas d'informations relatives aux actions à bord car l'ensemble de ces dernières sont attribuées au CCP du vol.

Infos vol, PerfOps et Actions à bord

 AF0228

25/12/2022 08:40 TU

CDG - EZE


eScore : 81%


Actions à bord : 33


Infos Vol

Type Avion	Version d'exploitation	Remplissage	Compo PEQ
359	J034W024Y266	J031W021Y255	1 CCP - 2 C/C - 7 HST

PerfOps


Départ navette PN
 H-16 minutes

Arrivée navette avion
 H-19 minutes

Départ bloc
 H+21 minutes


Actions à bord


ERC
 26

Continuité client
 1

Enrôlement FB
 4

Souvenir de vol
 -

Surclassements
 -

KDO
 2

Nombre d'actions réalisées à bord par l'équipage

- Lorsque je clique sur le vol de mon choix depuis la liste, j'accède en détail aux informations relatives à ce vol.
- A l'ouverture 4 blocs sont visibles :
 - Les infos récapitulatives du vol;
 - Les informations de remplissages et de compo PEQ;
 - Les données relatives à la Performance Opérationnelle et;
 - Les actions commerciales menées à bord.

- Le bloc PerfOps donne en minutes, l'avance (à minima **H-0minute**) ou le retard accumulé (à minima **H+1minute**) sur des jalons spécifiques:
 - Départ de la navette de la cité PN;
 - Arrivée de la navette à l'avion ;
 - Départ bloc.
- L'avance est restituée de couleur verte et le retard de couleur rouge.
- Ces valeurs ne sont données qu'à titre informatif et **il convient de les contextualiser selon les conditions d'exploitation départ.**

- Le bloc « Actions à bord » indique le nombre d'actions commerciales menées sur le vol **par l'ensemble de l'équipage**:
 - ERC ;
 - Continuité Client ;
 - Enrôlement FB ;
 - Souvenir de vol;
 - Surclassements ;
 - KDO
- **Ce bloc n'est pas visible pour les CC officiant sur LC, les actions a bord étant attribuées au CCP du vol.**

Graphique eScore – Nombre de retours & notes associées



- Sur chaque vol, lorsqu'une note eScore a été attribuée, il est possible de voir en détail le nombre de répondants ainsi que les notes que ces derniers ont attribuées.
- Pour le CC officiant sur LC, le détail des notes est celui de sa cabine de travail et non le global vol.
- L'eScore est toujours compris entre 0 et 10 / 10; le passager a le choix entre 5 niveaux de notation :
 - 0
 - 2,5
 - 5,
 - 7,5 et
 - 10
- Dans l'exemple ci-dessus :
 - 1 passager a donné une note de 10 /10
 - 2 passagers ont donné une note de 5 /10
 - 1 passager a donné une note de 2,5/10
- La moyenne eScore exprimé en pourcentage représente la part des notes de 7,5/10 et 10/10 sur le nombre total de notes
NB : une pondération est appliquée à chaque note selon le statut du client répondant (cabine de transport, statut FB...)

Commentaires Boucles courtes

Commentaires issus des questionnaires Boucles Courtes remis aux passagers

Note	Points appréciés	Points à améliorer
★★★★★	Everything	Données non disponibles
★★★★★	The special care of the cabine crew.	Nothing Im thinking currently
★★★★★	Good services from the staff (listening passengers and responding).	Overall, everything is good.
★★★★★	Données non disponibles	L'application AirFrance reste non fiable car elle me donnait l'embarquement terminal 2F.... American Airlines est compliquée mais fiable et à jour. Turkish également..... Alors!
★★★★★	La ponctualité, l'accueil et la capacité à travailler	La qualité des sièges
★★★★★	Ponctualite	Duree du service déjeuner un peu long
★★★★★	Very comfortable and very nice staff who working in the flight	No comments
★★★★★	Smooth, efficient and professional crew. Good seats and entertainment.	Toilet smell in the back is terrible before take off and landing. Please do something about it.
★★★★★	Service et ponctualité	Offre amenities
★★★★★	La qualite de l'attention portée par le personnel naviguant commercial. Les ecrans de bonne qualité	Données non disponibles
★★★★	Horaire respecté.	Le personnel de bord upgrade les collègues voyageant sur le vol pour leurs congés avant les passagers SkyTeam Platinum/Gold. Idem pour les choix de repas. Ce devrait être "customers first".
★★★★	Service provided by hostess and responsiveness. Flight schedule respected Boarding easiness	Seat screen quality was very poor, lighting of screen was not adjustable, as per also the orientation of the screen for better visualization. Sound quality was not adjustable for better experience

- Pour chaque commentaire, on affiche la note attribuée au vol par le passager.
 - Le barème de notation se faire via un système d'étoiles, les notes pouvant être attribuées vont de 1 à 5 étoiles.
 - Les commentaires sont classés selon la note attribuée par le passager : de la meilleure note à la moins bonne.
- **Les commentaires sont restitués dans la langue utilisée par le client.**
- Si le passager n'a pas rédigé de commentaire dans l'une des catégories dédiée, on affiche un « - »
- Quand le verbatim est trop long, il est possible de le visualiser dans sa totalité en cliquant sur « Afficher plus ». Le verbatim s'affiche ainsi dans une fenêtre dédiée.
- **Les CC qui officient sur LC n'ont pas accès au détail des verbatim Boucles Courtes car il est impossible de lier le commentaire du passager à une cabine de travail précise.**
- Les verbatim BC sont donc, par défaut, tous attribués au CCP du vol; seul ce dernier peut les consulter.

LC - Exemple sur l'eScore



Moyenne eScore - retours par cabine de travail



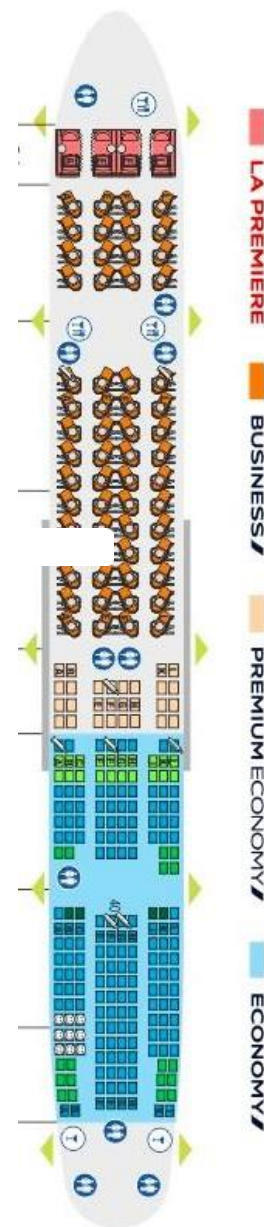
80.1%



Moyenne eScore - retours par cabine de travail



79%



Indicateurs métier sur 6 mois glissants

Moyenne eScore - retours global vol
82.3%

Somme des surclassements réalisés par l'équipage
3

La moyenne des eScore - retours par cabine de travail est restituée au niveau avion, au CCP

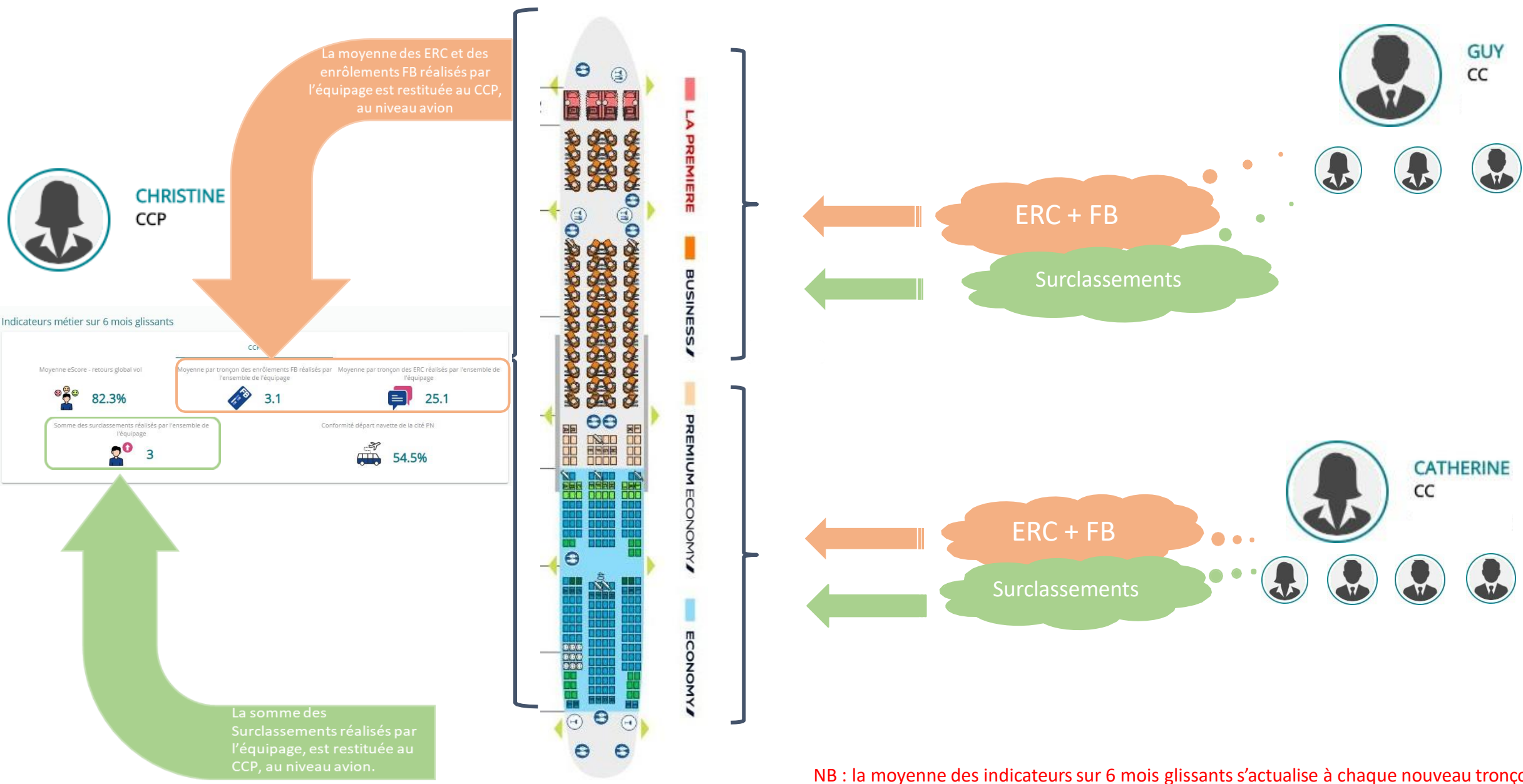
25.1

54.5%

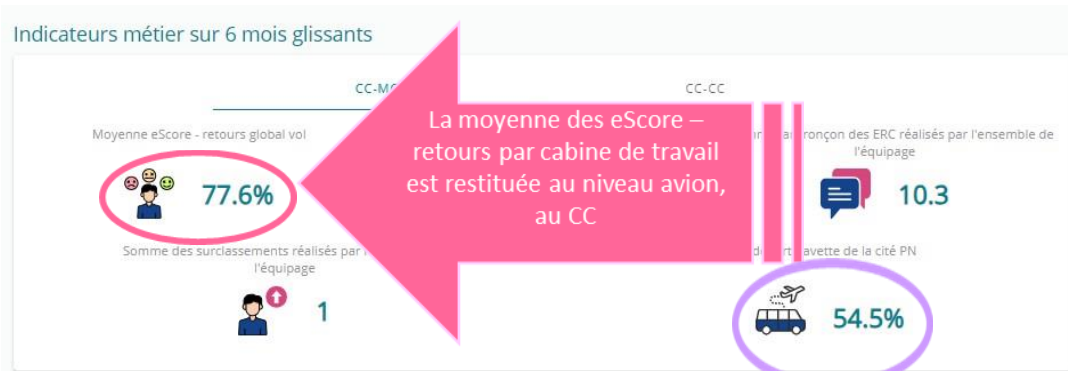
Nombre de fois (exprimé en %) où la navette est partie à l'heure de CDG

NB : la moyenne des indicateurs sur 6 mois glissants s'actualise à chaque nouveau tronçon

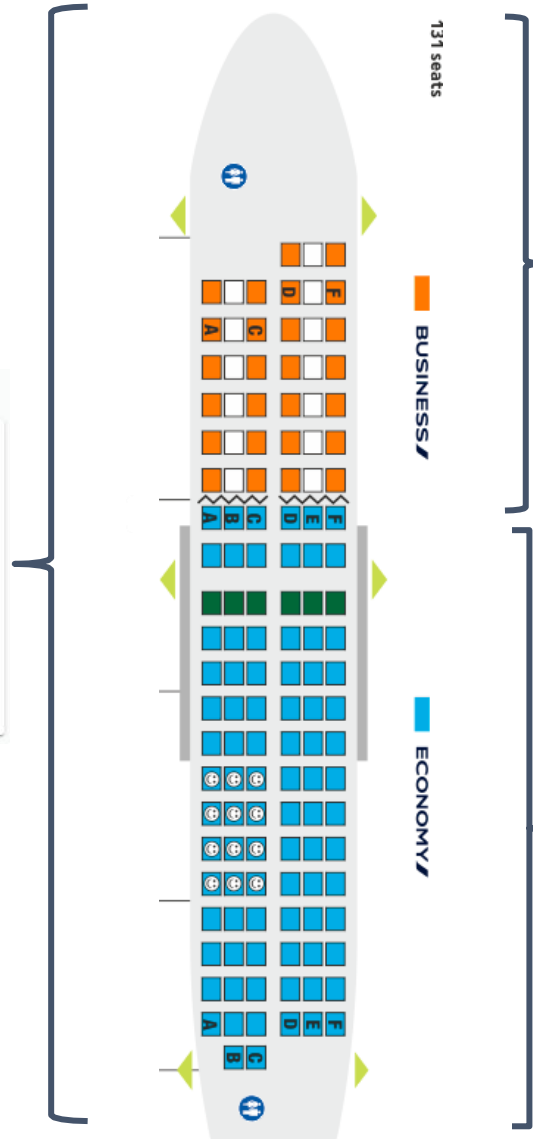
LC – Exemple sur les Actions Clients



MC - Exemple sur l'eScore



Nombre de fois
(exprimé en %) où
la navette est partie
à l'heure de CDG

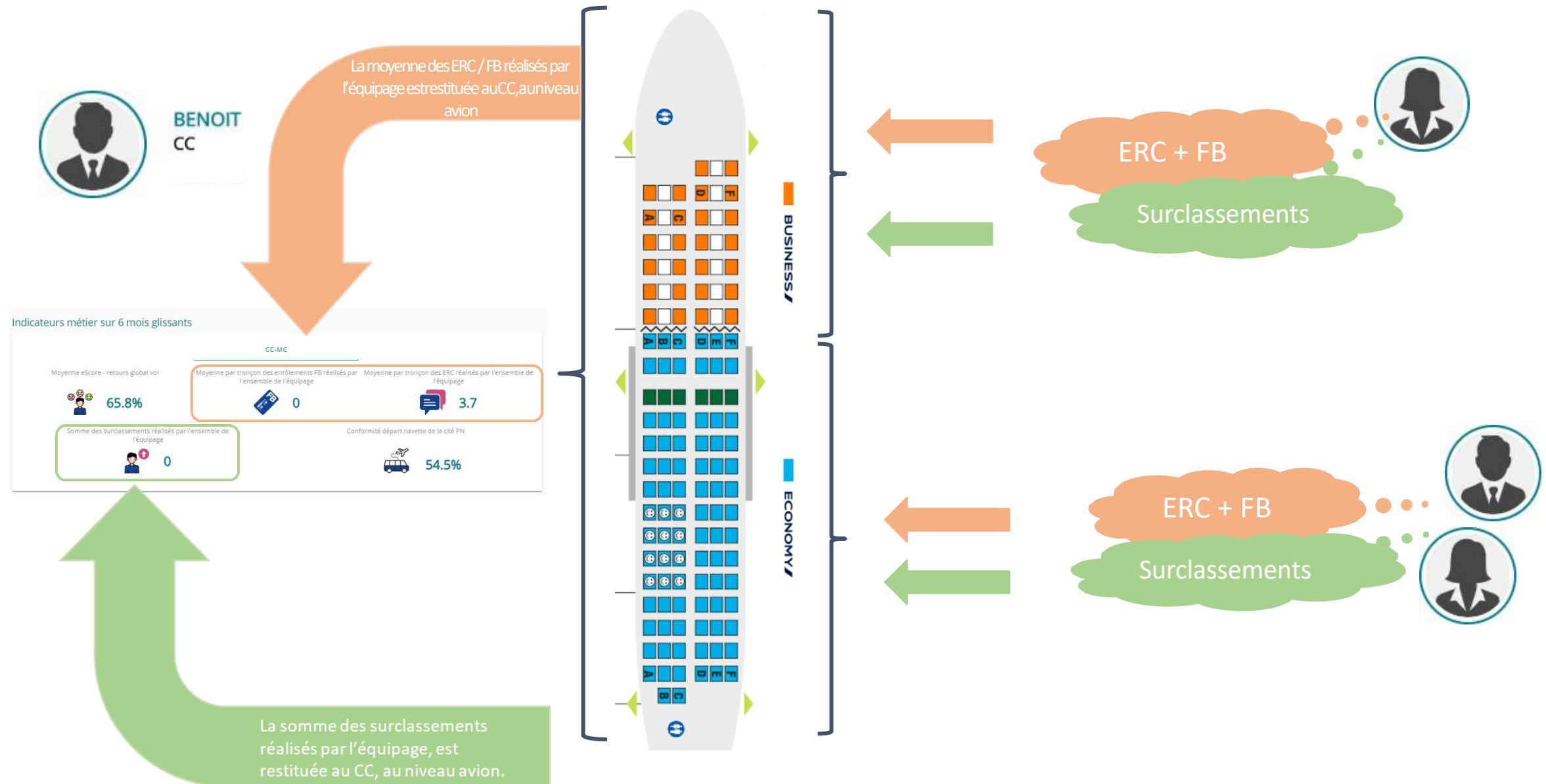


eScore



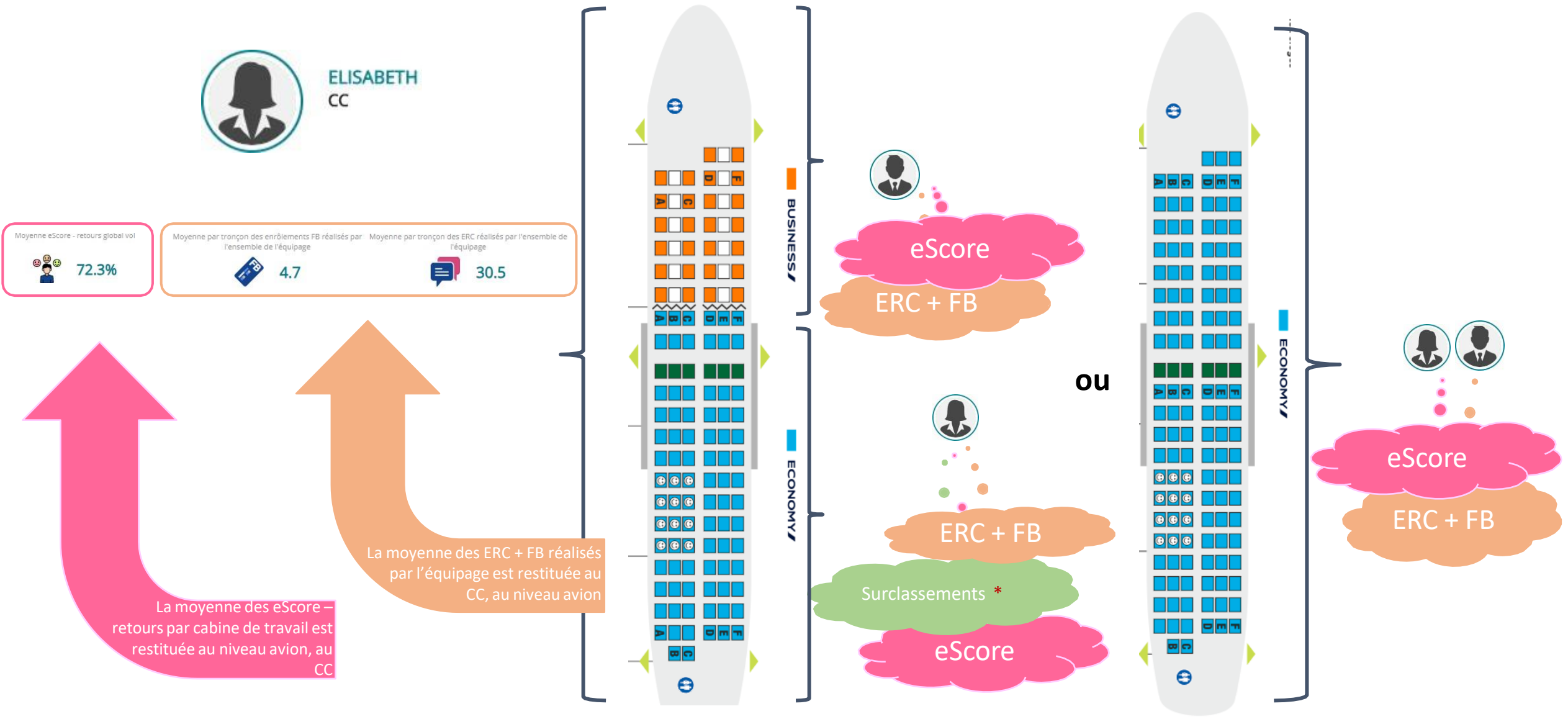
eScore

MC – Exemple sur les Actions Clients



NB : la moyenne des indicateurs sur 6 mois glissants s'actualise à chaque nouveau tronçon

CC – Exemple sur l'eS



* A ce jour, la somme des surclasssements n'est pas restituée dans eDossier en raison de la configuration avion sans classe Business