



## CCE du 30 mars 2017

**Point 1 : Point d'information complémentaire en vue de la consultation ultérieure sur le projet d'orientations stratégiques d'Air France et sur leurs conséquences sur la GPEC et sur les orientations sur la formation professionnelle**

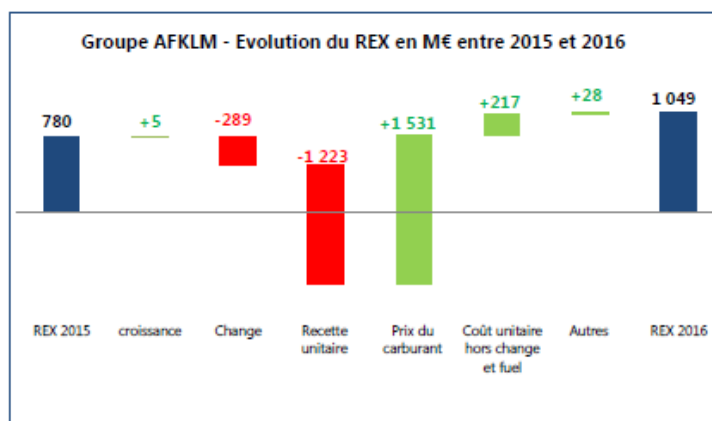
- Rapport intermédiaire sur les travaux d'expertise

**Point 2 : Point d'information complémentaire en vue de la consultation ultérieure sur le projet de constitution d'une société de transport aérien (Boost), filiale à 100% d'Air France**

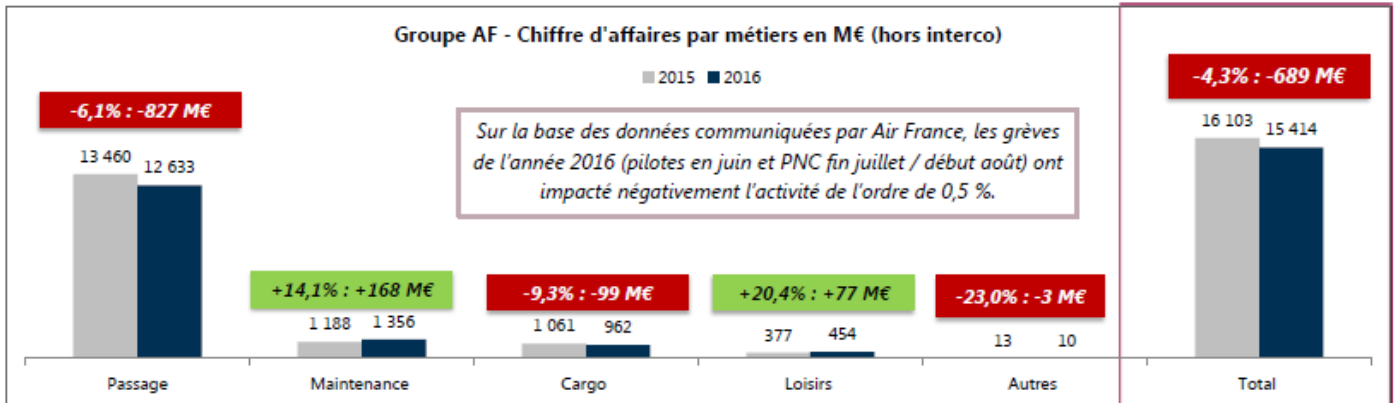
- Rapport intermédiaire sur les travaux d'expertise (focus Boost)
- Rapport des commissions centrales Économique et Emploi Formation

- On observe une baisse du chiffre d'affaire (CA) qui provient de la baisse de l'offre (Contrairement aux autres compagnies), baisse de la recette unitaire.

En M	2015 hors Servair	2016	Diff.	Var. %
<b>Offre – SKO hors transavia</b>	276 899	278 807	+ 1 908	+ 0,7%
Groupe AF	169 049	166 742	- 2 307	- 1,4%
Groupe KLM	107 850	112 065	+ 4 215	+ 3,9%
<b>Traffic - PKT hors transavia</b>	235 715	238 183	+ 2 468	+ 1,0%
Groupe AF	142 487	140 447	- 2 040	- 1,4%
Groupe KLM	93 228	97 736	+ 4 508	+ 4,8%
<b>CA</b>	25 689	24 844	- 845	- 3,3%
Groupe AF	16 103	15 414	- 689	- 4,3%
Groupe KLM	9 905	9 800	- 105	- 1,1%
<b>REX</b>	780	1 049	+ 269	+ 34,5%
Groupe AF	426	372	- 54	- 12,7%
Groupe KLM	384	681	+ 297	+ 77,3%
<b>REX en % du CA</b>	3,0%	4,2%		
Groupe AF	2,6%	2,4%		
Groupe KLM	3,9%	6,9%		

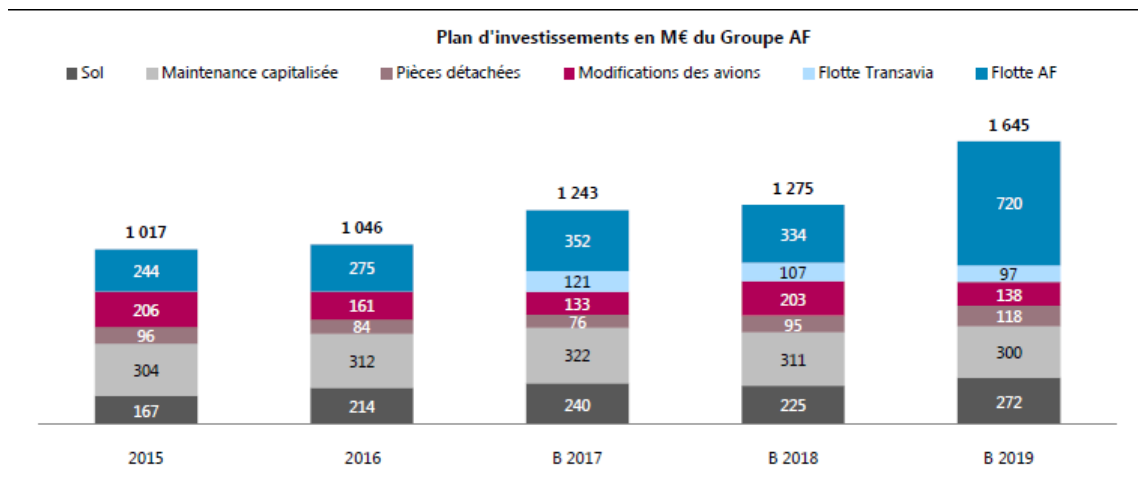


## Une analyse sur l'évolution du chiffre d'affaire sur l'ensemble des métiers



Le passage a été impacté par les attentats, le contexte mondiale et les grèves internes.

- Sur les marges de négociations et d'investissement, la situation s'améliore mais provient de la vente de Servair. Le niveau d'investissement est encore bas par rapport aux besoins.



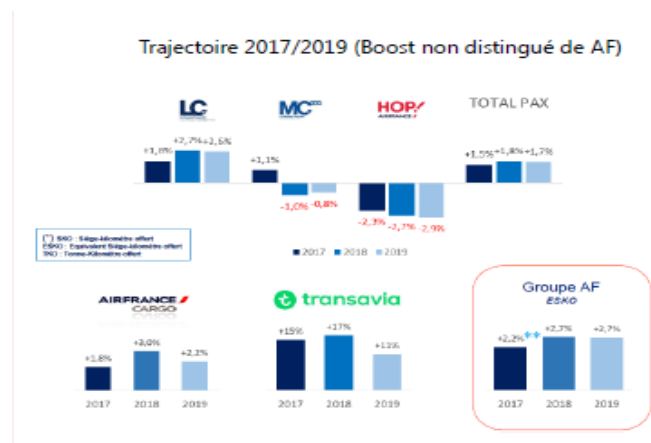
### Constat observé par le cabinet Secafi :

Perform a été un échec car il n'a pas permis de lancer la dynamique ciblée par l'entreprise.

La réduction d'effectif et réorganisation conduit à une réduction de confiance de la part des ses salariés

Suite à l'analyse du baromètre social, on observe :

- ❖ Une dégradation des relations sociales avec le management, le dialogue social n'est pas reconnu comme favorable
- ❖ Une fierté de travailler chez Air France, un engagement fort de la part des salariés pour s'impliquer dans le redressement.
- ❖ Le projet Trust together a pour dessein d'optimiser les valeurs de l'entreprise.
- ❖ Une inquiétude grandissante sur le déséquilibre entre AF et KLM mais aussi en intercatégoriel (PNT PS).
- ❖ Le projet Boost est, selon le cabinet Secafi, propice aux conflits sociaux. Malgré, qu'il soit basé sur trois piliers (La croissance, la compétitivité, la confiance)



Plusieurs modèles de Low Cost possibles : Filiale intégrée dans la compagnie mère ou Filiale en développement en parallèle. La compagnie Boost sera sur le **statut juridique Société par Actions Simplifiées (SAS)** détenue à 100 % par Air France. Le statut de société par actions simplifiée est une forme juridique de société qui a l'avantage d'offrir aux fondateurs des règles de fonctionnement moins contraignantes que celles d'une société anonyme.

En effet :

Elle peut être créée par deux actionnaires alors qu'il en faut sept pour une SA créée par des personnes physiques. La présence d'un conseil d'administration est facultative alors qu'elle est obligatoire dans une SA. Enfin, les actionnaires ont une grande liberté pour rédiger les modalités des prises de décisions dans les statuts et aucun minimum n'est exigé pour le capital. En revanche, il est interdit à une SAS de faire publiquement appel à l'épargne.

Le projet Boost devait initialement se baser sur l'innovation de produit, une optimisation des coûts, s'adressant sur le MC et LC avec approche unique Boost.

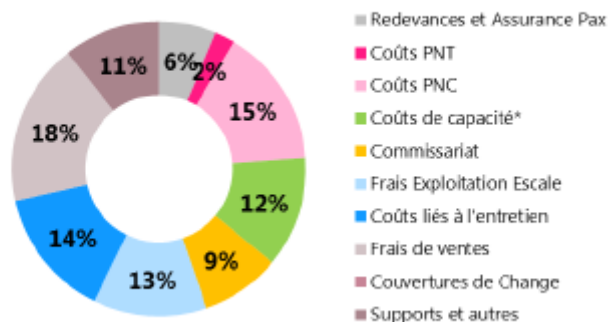
L'image perçue du projet au niveau de la presse est brouillée par rapport au produit proposé et l'approche d'Air France car ni low cost ni loisirs. La seule composante est la baisse et maîtrise des coûts PNC.

**Une question se pose, ne faut-il pas se baser sur les modèles existants des autres compagnies ?**

Scénarios	Description	« Inspiration »
Low-Cost LC (identité Loisir)	Une offre Long Courrier Low-Cost avec quelques coques sur des lignes choisies au départ de Paris. Feeding éventuel avec les différents outils d'Air France	IAG à Barcelone Volet LC d'Air Canada Rouge
Développement compagnie mère	Développement des offres au sein de la Cie mère : développement d'une offre, éventuellement d'une marque et non d'une société. Mutualisation des efforts de productivité	Navette Produit COI
Low-Cost MC (identité Loisir)	Le modèle dominant - 50 % de part de marché en Europe	Transavia, EasyJet, Vueling, Ryanair, Jetstar à l'origine, etc.
MC proche mainline	Produit « mainline » opéré par des structures low cost (hors périmètres des accords sociaux)	Iberia Express Eurowings (non stabilisé)

L'enjeu est d'atteindre 9% d'économies au global soit 170 millions. Le plan Trust Together fixe des objectifs de réduction de coûts d'ici 2020 avec un plan de performance de 685 millions.

**Evaluation à date de la cible de performance  
globale LC & MC : 685 M€ en 4 ans**



Air France pourra améliorer sa performance au travers de plusieurs axes mais certains sont sensibles et importants pour Air France :

Les pertes très importantes et en aggravation du MC Hub (REX 2016 de - 279 M€) appellent une attention particulière

Un champ de progrès important existe sur le coût de la flotte en location opérationnelle. Ce mode de détention est plus onéreux que la propriété adossée à du crédit, ou que le crédit-bail.

La mise en place d'une stratégie et de réformes adaptées permettant de mieux soutenir la contribution du Cargo

La question de la réduction des coûts aéroportuaires et aéronautiques qui portent sur le transport aérien français

Le chantier de la performance opérationnelle du Hub et de la ponctualité est importante pour la qualité de service.

En parallèle, les ressources sont en déséquilibres sur plusieurs secteurs suite aux départs PDV.

ETP	2017	2018	2019
Besoins	40 093	39 782	39 490
Ressources	39 582	38 914	38 153
<b>Ecart (cumulés)</b>	<b>-511</b>	<b>-868</b>	<b>-1337</b>
<i>Dont DGI</i>	<i>-256</i>	<i>-332</i>	<i>-481</i>
<i>Dont PNC (hors Boost)</i>	<i>-206</i>	<i>-308</i>	<i>-491</i>
<i>Dont PNT</i>	<i>-140</i>	<i>-255</i>	<i>-384</i>
<i>Dont Cargo</i>	<i>-23</i>	<i>-27</i>	<i>-39</i>
<i>Dont PàP</i>	<i>+103</i>	<i>+94</i>	<i>+131</i>
<i>Dont DGS</i>	<i>-86</i>	<i>-123</i>	<i>-174</i>
<i>Dont Hub</i>		<i>Chiffres à venir</i>	
<i>Dont siège</i>		<i>Chiffres à venir</i>	

On observe un décalage des chiffres en décalage par rapport aux présentations GPEC

**Sur le projet Boost, modèle d'affrètement et facturation :**

Boost facturera à Air France une prestation de ACMI (Aircraft, Crew, Maintenance et Insurance), contractualisera la maintenance de ses avions avec AFI avec une facturation, intégrera la police d'assurance contractée par Air France.

Boost devrait reposer principalement sur les fonctions supports Air France.

**Volet RH :**

Boost devrait embaucher 900 à 1000 personnels commerciaux d'ici 2020 (Formés et gérés en externe).

Les pilotes seront des pilotes Air France avec les mêmes conditions d'utilisation et rémunération qu'Air France. (Ceci dépend des accords signés avec les OS PNT). Compléments détaillés sur la présentation "Projet Boost".

### Intervention CFE CGC :

La **CFE-CGC** n'a pas de ligne politique et souhaite préciser que celle proposée aujourd'hui permet d'évaluer différentes opportunités et menaces. La **CFE-CGC** signale qu'il n'y a pas de plan de restructuration aussi ambitieux chez KLM que chez AF: des explications doivent être précisées.

La **CFE CGC** s'interroge sur la situation de KLM car au niveau de la holding quel est l'avenir commun d'air france et klm quand cette dernière refuse l'accès à Monsieur Janaillac d'accès au conseil d'administration. Désormais, comment fonctionne la holding ? on ne peut que constater un extrême vieillissement de cette holding et de ses modes de fonctionnement. Posons-nous les vraies questions quant à la structure de la holding et l'avenir avec KLM qui, rappelons-le montre de plus en plus de signe de contrôle.

Niveau Boost, nous sommes toujours dans un accord hypothèque. Le référendum PNT a validé le projet Boost sauf que le bureau ne le souhaite pas.

Concernant Trust Together, à grand renfort de pub annoncé le 2 novembre dernier, nous n'en avons pas entendu parler depuis.

La butée est à fin mars. Quelle aubaine ! Nous sommes le 30. Alors que font nos pilotes ? Nos PNC ? L'échéance du 31 mars va donc être reportée. La question ne nous intéresse pas par rapport à eux mais par rapport au Personnel au Sol. Que ceux-ci puissent voir que ce n'est pas un plan d'économie supplémentaire.

Le projet « Boost » pouvait être un élément de mobilisation collectif mais on attend... on ne sait quoi, on attend.

Trust Together ne doit pas être encore un plan de réduction de coûts, le personnel au sol attend les décisions mais aujourd'hui, 84 % du personnel au sol est fier d'être dans cette entreprise. Montrez au PS des éléments factuels que l'entreprise sera redressée.

Comment vont être employés les personnels au sol ? Comment vont être comptabiliser les charges du personnel au sol ?

Il est opportun de préciser une coquille dans le rapport d'expertise du cabinet Secafi : « reprendre les négos Boost » ; or, ces négos n'ont jamais commencé.

Le projet Perfops nous sera présenté dans le cadre du CCE. La **CFE CGC** propose de lancer des actions concrètes telles que les actions passées A300 où toutes les catégories travaillaient ensemble autour de l'avion notamment sur MC pour faire des allers retours rapide avec un point d'orchestration.

Alors, pour finir, même si les salariés déclarent « aimer AF », le projet doit considérer toutes les catégories sans attendre la position d'une seule catégorie de personnel, comme les pilotes.

L'expertise convient aux attentes de la **CFE CGC** même si certains points sont encore en questionnement.

### Intervention et réponses de Mr Pierre Olivier Bandet :

Le projet Boost est en lien également avec les accords PNT et PNC. Mr Gâteau rappelle les éléments et les enjeux du projet Boost. La date de lancement de la compagnie Boost est toujours maintenu pour cet hiver. Les lignes seront étanches de MC à LC avec limitations du nombre de lignes. (10 LC et 18 MC).

Il y aura des investissements à réaliser pour harmoniser et rafraichir les cabines des A350.

Les risques de cannibalisation qui sont mis en avant par OS, ne sont pas fondées selon Mr Gilles Gateau. Les accords à venir sont là pour garantir les périmètres de chacun, sans faire de transfert d'activités d'AF vers Boost. Le réseau AF, à condition d'efforts, est en capacité d'ouvrir de nouvelles lignes.

KLM exploite 15% de plus sa flotte qu'AF ne le fait. Une étude est lancée pour optimiser l'exploitation des flottes AF. La consultation sur le projet sera programmée en avril.

### Point 3 : Présentation des résultats 2016 sur l'intéressement et la participation

Le montant de l'intéressement et de la participation sont calculés sur le pourcentage du résultat net corrigé et la satisfaction client (NPS). Les conditions de redistribution de l'intéressement sont au prorata du salaire, la présence. L'intéressement peut être placé sur l'épargne salariale ou versé au salarié après prélèvements sociaux (15,5% CSG et CRDS).

**Attention :** Le salarié devra répondre sous deux jours si il souhaite que l'intéressement lui soit versé sur un compte bancaire.

#### Répartition de l'enveloppe unique Intéressement & Participation Exercice 2016

##### Montant versé au titre de l'Intéressement et de la Participation

**Estimation : 40,37 M€** (Intéressement 40,37 M€ et Participation 0 €)

Les montants globaux versés par catégorie de personnel sont **estimés** comme suit :

	Montant	Part	
Personnel au Sol	22,1 M€	54,9 %	<b>47160</b> bénéficiaires
Personnel Navigant Commercial	9,5 M€	23,6 %	
Pilotes	8,7 M€	21,5%	

Les montants individuels versés sont **estimés** comme suit :

(salarié présent et rémunéré toute l'année à plein temps; **montant brut avant retrait CSG et CRDS**) :

	Minimum (EPT)	Moyenne (EPT)	Médian* (EPT)
Personnel au Sol	809 €	866 €	809 €
Personnel navigant Commercial	809 €	861 €	809 €
Pilotes	809 €	2739 €	2613 €

Moyenne générale\*\* par Equivalent Plein Temps présent toute l'année : 1052 €  
Moyenne générale\*\* par personne physique bénéficiaire : 856 €

\* 50% des bénéficiaires ont plus et 50% ont moins

\*\*moyenne générale calculée sur l'intéressement total brut (PS + PNC + Pilotes)



- Information du CCE : session du 30 mars 2017
  - Envoi bulletin d'information / mail de notification : 4 mai 2017
    - 15 jours pour exprimer son choix de placement
    - Sans réponse ou hors délais : la prime d'intéressement sera affectée sur le FCPE Monétaire du PEE (Natixis ES Monétaire) et bloquée durant 5 ans.
- Rappel : pour la dernière année, possibilité de se rétracter et demander le déblocage à Natixis Interépargne dans un délai de 3 mois à compter de la date de réception de l'avis d'investissement. Des frais seront alors prélevés sur la somme réglée (9,03€ si demande via le portail Natixis Interepagne ou 19,05 € si demande par courrier)
- Emission des virements ou réalisation des ordres de placement : 31 mai 2017
  - Envoi des avis d'opération : 05 juin 2017

### Point 4 : Information sur les démarches PERFOPS 2020 et NPS dans le cadre de Trust Together

Définition de la performance opérationnelle : Capacité à offrir aux clients ce que nous lui avons promis. Traiter en fonction des aléas en proposant des solutions aux clients.

La sécurité des opérations des vols et santé au travail.

Vue du client : 45 % de nos clients ont déclaré avoir subi une irrégularité. (Retard, Bagage soute...). Le NPS était en 2016 à 18. La direction a dissocié les clients concernés par les irrégularités (NPS : - 12 et ceux non impactés (NPS 43).

Où nous en sommes ? : Air France HOP est au niveau D0 à 50 % de garantie (KLM : 44 %, Delta : 69 %) .  
*Objectif : 60 %*

Au niveau de l'arrivée, la ponctualité arrivée est nouvellement mis en avant, la A15 Cela est un critère d'achat. (KLM : 89 %, AF : 80 %) *Objectif : 90 %*.

#### Vision opération avec association des équipes :

Mesurer la motivation : au travers du NPS salariés

Traiter les irritants opérationnels (Exemple : délais d'attente des chaises roulantes, identification tardive des défauts de soute, fiabilité de la charge opérationnelle, fiabilité des outils et matériels de piste ....)

Garder l'esprit de conquête au quotidien, Développer la motivation et la performance collective.

Développement de lab afin de tester différents processus, benchmark sur certaines escales où la performance opérationnelle est jugée bonne ainsi que chez certaines compagnies (Delta, ACNA, Servair..)

3 ateliers vont être menés avec les salariés sur LC et MC afin de récolter le maximum d'idées (Sessions de travail avec 11 métiers).

La **CFE CGC** félicite ce chantier Perfops et cela pourra inciter les diverses catégories à travailler ensemble sur des objectifs communs, l'amélioration de la performance opérationnelle.

#### Un plan d'actions a été lancé sur le NPS :

Le NPS est de 18 en 2016, soit une baisse de 2 points, contrairement à KLM qui est en progression. Le plan d'actions NPS a pour objectif améliorer le score de satisfaction au niveau des clients impactés par les irrégularités ou pas. Selon la classe et le réseau (MC ou LC), des actions sont ouvertes.

Exemple :

**La première** (NPS: 60, NPS Best : 67 et NPS A380 : 50), la direction travaille sur l'offre gastronomique, les demandes de clients d'avoir un traitement spécifique, cabine première A380 obsolète.

**Economy LC** (NPS: 11, NPS Best : 21 et NPS non best :8), la direction travaille sur le produit actuel en retrait par rapport à celui offert par les meilleures compagnies, un service à bord qui n'a pas évolué depuis septembre 2013 avec un NPS stable mais s'érode en 2016....

Il faut renforcer la relation client et d'être plus réactif avec le client en cas de correspondance ou vol annulé, en lançant une application pour le client afin qu'il puisse s'inscrire sur un autre vol rapidement. Il faut trouver une solution fiable.

Le déploiement de la récompense face aux ventes réalisées est une piste intéressante et qui sera réalisé auprès des salariés.

#### **Point 5 : Election d'un nouveau Secrétaire Général du CCE**

Nombre de votants : 9 Pour : 7 contre : 0 ABS : 2 (sud et UNSA)

Election de Mr Combes deFontis

#### **Point 6 : Election d'un nouveau Secrétaire Général Adjoint du CCE**

Nombre de votants : 9 Pour : 7 contre : 0 ABS : 2 (sud et UNSA)

Election de Mr Capdeveille (CFDT)

#### **Point 7 : Election vice président à la commission financière**

Election Stéphane Maestro

Nombre de votants : 9 Pour : 8 contre : 0 ABS : 0