



Air Fra | L'essentiel du CSE Hub septembre 2023

Infos du Président.

Activité été :

Nombre de clients par jour

- **Juillet : 111000 clients**
- **Aout : 108000 clients**
- **Septembre : 104000 clients**

Avec une moyenne de plus de 100000 clients/j on retrouve les niveaux 2019.

Les annulations de cet été ont plusieurs raisons, certaines externes d'autres internes, la situation géopolitique en Afrique est la cause de 0,8% des vols annulés essentiellement à J-1 ou 2.

A ce jour les tensions flotte et pilotes sont encore d'actualité.

Correspondance réussies 97%

DO décevante 11% :

- En juillet 3% LC avec 32min de retard
- En septembre 9% LC et 28min de retard

Le retard moyen est identique à l'été 2019

Résultats du troisième trimestre positifs mais l'avenir est incertain suite à la hausse du carburant et l'inflation croissance.

Alerte :

En 2027 les terminaux actuels seront saturés discussions avec Adp pour prévoir l'extension. La CFE-CGC interroge la direction sur comment sera définie la prime de participation ?

Réponse : les modalités ne sont pas encore définies.

Point RH :

PFA :

Les dispositions passées sont reconduites en dehors des congés scolaires et des nécessités de service. Le salarié pourra les positionner en deux fois. Les salariés doivent se positionner entre le 29 sept et le 29 oct en eRH.

Embauche :

- Le 3 octobre une sélection externe va être ouverte pour 30 CDI expérimentés ayant 5 ans d'expérience en contact avec la clientèle ou dans l'aérien dont 2 en aéroport, ça va aller très vite Flash à venir cette semaine
- Les 180 cdi permettront de continuer la politique des mobilités sortantes du Hub en 2024. Ces mobilités se font à trois moments spécifiques, Janvier, Avril et Novembre.

Jeux Olympiques :

- **Florence Estra** est nommée coordinatrice AF du Hub pour les JO 2024
- L'organisation des JO demande un **enregistrement délocalisé** au village olympique, le 11 aout gros pic de départs (10, 11 et 12 aout)
- 20 pays représentent 80% des athlètes,

Mesures été :

- Elles représentent 250€ par salariés concernés.

IKV :

La direction va entamer des discussions avec les organisations syndicales comme elle s'y était engagée.

Parking :

La saturation actuelle du PZ ne permet pas d'étendre encore davantage les éligibles.

Les représentants de la Cfe-cgc interroge la direction sur comment elle a l'intention de gérer la prolongation de certains CDD suite aux annonces d'embauches ?

Réponse : les salariés en CDD pourront peut-être titularisés en 2024.

Information sur l'évolution du pôle haute contribution pour accompagner la montée en Gamme

La satisfaction a fortement progressé, passant de :

- 56 à 73% de clients jugeant leur expérience au salon excellente ou très satisfaisante au salon F, soit +17 points
- 62 à 69% au salon EL, soit +7 points
- 64 à 73% au salon EM, soit +9 points - 95 à 98% au salon La Première, soit +3 points

3 projets pour continuer la montée en gamme.

D'AUTRES PROJETS VIENDRONT COMPLÉTER CETTE AMBITION POUR RÉAFFIRMER LE POSITIONNEMENT LUXE DU PRODUIT LA PREMIERE, CONQUÉRIR D'AUTRES CIBLES DE CLIENTS...

Projet 1 : Nouveaux parcours privatif La Première et Flash

- Amélioration de l'expérience la Première à CDG avec un nouveau cheminement entièrement privatif et la création de suites de luxe

Nouveau Vestibule au T2E pour les départs et les arrivées, PIF / PAF privatifs, accompagnement en voiture jusqu'au salon puis du salon à bord



Extension du salon la Première avec création de 3 suites « appartement » en option payante

- Objectifs : attirer une nouvelle clientèle encore plus exclusive avec des services personnalisés et un anonymat total sur le parcours aéroport et dans le salon ; développer nos recettes
- Objectif de mise en œuvre : été 2024

... ET RÉAGIR FACE A LA CONCURRENCE

Projet 2 : Nouvelle offre Conciergerie

- Contexte : Air France est confrontée à CDG depuis des années à des services de conciergerie qui empiètent sur notre activité :
 - Présence dans nos zones d'embarquement, nos files prioritaires et nos passerelles
 - Conflits avec nos collaborateurs et gêne pour nos clients
- Création d'un nouveau service Conciergerie payant visant à :
 - Conquérir un nouveau marché et accroître nos revenus
 - Améliorer la satisfaction de l'expérience client soit à CDG
- Ce nouveau service permettra aux clients de :
 - Réserver un transfert privé pour le transport ville-aéroport et d'autres services si besoin
 - Bénéficier d'un accompagnement lors de son passage à l'aéroport, au départ, en correspondance ou à l'arrivée, le :
 - portage des bagages si besoin
 - aide dans ses formalités d'enregistrement et de dépôt bagages
 - Rallongé et gain de temps lors du passage par les filtres de l'aéroport
 - Réserver/modifier cette prestation sur les canaux de commercialisation Air France
- Ce service sera confié à une conciergerie externe à même de réaliser ces prestations et de faire face à des réservations de dernière minute

LA COUVERTURE DES BESOINS DE L'ACTIVITÉ LA PREMIERE S'APPUYERA SUR DES COLLABORATEURS SÉLECTIONNÉS ET FORMÉS LA PREMIERE, EN COMPLÈMENT DES ÉQUIPES LA PREMIERE DÉJÀ EN PLACE (1/2)

**Projet 3 :
Un service Haute
Contribution avec
des compétences
La Première**

- L'activité La Première est déjà en partie réalisée par des collaborateurs des équipes Salons Business qui sont tous :
 - sélectionnés et formés pour la Première (5 jours formation + 10 jours « en double » sur le terrain)
 - accompagnés dans leur montée en compétence par les managers La Première.

- Les retours sont positifs :
 - satisfaction client à un niveau élevé
 - collaborateurs Salons Business bien intégrés au sein des équipes La Première,
 - très satisfaits de la qualité et de la richesse de la formation La Première
 - apprécient de réaliser des vacations à La Première
 - et « important » en savoir faire dans les salons Business → montée en gamme dans les salons Business également

- Les besoins La Première vont continuer à être couverts par des collaborateurs ayant des « compétences La Première », comme le font les PNC. Ils vendront compléter l'activité réalisée par les équipes La Première

- Bénéfices :
 - Perspectives de développement :
 - opportunités de développement pour les collaborateurs des métiers client qui pourront être sélectionnés et formés La Première
 - perspectives de nouvelles mobilités pour rejoindre les équipes haute contribution (NB : déjà 25 collaborateurs en provenance des PNC Clients recrutés depuis mai 2023 et 11 CFA arrivés en juin dans les salons Business)
 - Client : impact positif sur la qualité de service dans les salons Business
 - Opérationnel : plus de robustesse pour couvrir l'activité La Première extrêmement volatile (écart de +/- 50% de clients La Première en fonction des jours de semaine ou des semaines dans l'année)



LA COUVERTURE DES BESOINS DE L'ACTIVITÉ LA PREMIERE S'APPUYERA SUR DES COLLABORATEURS SÉLECTIONNÉS ET FORMÉS LA PREMIERE, EN COMPLÈMENT DES ÉQUIPES LA PREMIERE DÉJÀ EN PLACE (2/2)

**Projet 3 :
Un service Haute
Contribution avec
des compétences
La Première**

- L'impact sera neutre pour les collaborateurs La Première :
 - Tout comme aujourd'hui, les collaborateurs La Première ne seront pas affectés à la vacation dans les Salons Business et vice-versa (sauf pour les collaborateurs Salons Business ayant des « compétences La Première »)
 - Les collaborateurs auront toujours une fonction distincte entre l'activité Salons Business et l'activité La Première, et un sigle service distinct (KX ou P)
 - Pas d'impact en régulation avec 2 sous-régulations séparées (comme aujourd'hui)
 - Les collaborateurs garderont leur rattachement à leur Manager Opérationnel et leur appartenance à leur équipe actuelle
 - Chaque service conservera son identité propre
 - Pas d'impact sur la méthode de calcul des besoins en effectifs (dimensionnement)

NB : les collaborateurs La Première auront davantage d'opportunités d'échanges de vacations / horaires avec l'augmentation du nombre de collaborateurs qualifiés La Première

La Cfe-cgc interroge la direction pour savoir si le sous-traitant qui sera en charge de la conciergerie est déjà désigné ?

Réponse : le cahier des charges n'est pas encore finalisé

La Cfe-cgc demande à la direction de trouver un moyen de valoriser la double compétence KX, AP et de maintenir un socle de salariés à la première, donc de remplacer les mobilités sortantes.

Information et consultation sur la politique sociale et sur le bilan social 2022 :

La Cfe-cgc s'interroge et interroge la direction sur plusieurs sujets :

- Quelle est la place faite aux temps partiels dans l'entreprise.

La direction est prête à accorder des temps partiels pour raison personnelles mais pas pour concilier deux activités professionnelles.

La Cfe-cgc demande à la direction d'appliquer les mêmes règles de paie aux temps partiels qu'au plein temps, deux exemples la « compH » et prendre en compte le plus favorable entre l'horaire théorique et le réalisé.

- Où peut-on voir l'investissement de l'entreprise dans la formation des managers ?

La direction nous informe qu'elle vient de lancer un grand plan de formation des managers qui concerne les MO mais ira jusqu'au cadre N2.2

La Cfe-cgc s'abstient lors du passage au vote !!

Proposition de lancement d'une expertise sur la gestion des métiers du Hub

La Cfe-cgc vote pour le lancement de cette expertise, le projet « Passerelle » commence à dater il est impératif de remettre « l'ouvrage sur le métier »

L'équipe CFE-CGC du Hub Terminal 2E Tél: (01.48.6) 4.91.65

<http://www.cfecgcaf.org/hub-cdg>

facebook :section Hub Cfe-Cgc Roissy

<https://www.facebook.com/groups/153849131690489/?fref=ts>

twitter : CFE-CGC Air France

Contrat de professionnalisation en piste

Combien : Recrutement de 16 CDP Piste

Dates de Contrat : Fin janvier / Mi-février 2024 à Fin septembre / Mi-octobre 2024

Publication de l'Offre : 7 septembre 2023 sur le site Air France emploi

Recrutement : A compter de mi-septembre 2023 jusqu'à fin octobre 2023

Les Tuteurs : Il s'agit de ROA

Validation des formations et qualifications métier : Mi-mai 2024

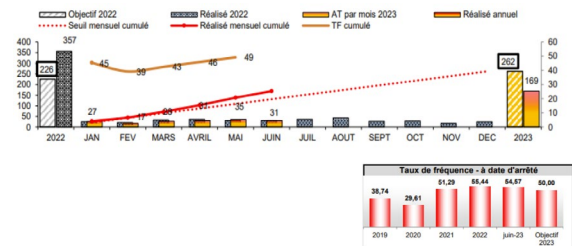
Autonomie sur le terrain : Mi-mai 2024

Evaluation finale : Septembre 2024

Attestation de qualification et fin de contrat : Sep 2024

La Cfe-cgc vote pour !!

Point santé sécurité



Infos du bureau CSEE Hub :

- 2375 salariés ont commandé les chèques de rentrée cela concerne 4000 enfants.
- Sherwood Park a rencontré un grand succès
- Installation de deux nouvelles télévisions pour la coupe de monde de rugby et JO
- 1er octobre : course odyssea lutte contre le cancer du sein
- Futuroscope les deux dates sont complètes au mois d'octobre.
- Noel a Disney : le hub est le seul cse sol à y aller avec une inflation de 40%.
- Les chèques de Noel de 150 euros par salarié.

La Cfe-cgc interroge le secrétaire du cse sur deux sujets :

- Beaucoup de salariés n'ont pas reçu les chèques rentrés scolaire malgré l'appel au numéro à notre disposition ?

Réponse : Il faut écrire à info@cseafhub.com

- Aurons-nous la féerie de Noel si la date est en janvier ?

Réponse : il n'y aura pas la parade mais le feu d'artifice qui a lieu toute l'année.