



COMPTE-RENDU DE SESSION DE CSE DES 13 ET 14 DECEMBRE 2022

20/12/2022



Air France

Point d'actualité sur les outils de téléphonie du Customer Services France

Des actions sont mises en place pour pallier aux anomalies et pilotage de l'outil Odigo.

La plateforme de surveillance porte le nom de « hypercare ».

Des actions sont à venir telles que des pistes de simplification, des corrections et des évolutions attendues de la part de Odigo sur OneplateForm, un outil de satisfaction utilisateur et la proposition d'un outil de communication aux équipes en temps réel.

Nos interventions et commentaires

Il est inconfortable pour les salariés de travailler avec l'outil Odigo.

Plus généralement, nous alertons depuis un moment sur les dégradations des conditions de travail rencontrés par les salariés.

Il y a de nombreux problèmes avec la connexion des laptops et leur mémoire est souvent insuffisante pour toutes les applis nécessaires.

Réponses : La satisfaction client reste bonne et de très bon niveau.

La Direction est bien au courant des dysfonctionnements rencontrés et a lancé des actions pour corriger ces anomalies. La situation s'est largement améliorée. Reste des irritants, telles que les mises à jour alors que le client est au téléphone avec un collaborateur.

Pas de réponse sur les problèmes de connexion laptop en général.

Informations du Président

La commission Européenne a bien validé la suppression des lignes par avion si les 4 points suivants sont présents :

- Moins de 2H30 en train direct
- Des Horaires satisfaisants pour les clients
- Plus de 8h de présence entre les 2 trajets (Aller et retour)

Le plan de sobriété du gouvernement a un effet sur le voyage d'affaire dans l'aérien.

Depuis septembre dernier, une recommandation est faite aux entreprises de privilégier le train jusqu'à 4h de trajet.

Le segment Affaires ne revient pas aux niveaux pré-crise. Pas de trafic loisirs ou VFR pour compenser cette baisse.

Air France a signé la commande de 800 000 tonnes de carburants SAF avec Total Energie dans le cadre de ses engagements de développement durable.

A noter que le prix du carburant augmente significativement.

Concernant les résultats :

Sur le long courrier : la marge sur le coût variable est supérieure à 2019 malgré le prix du fuel élevé.

Sur le moyen-courrier : la marge sur le coût variable est légèrement inférieure à 2019 (pression concurrentielle supérieure et **augmentation du fuel**).

Côté Navettes : C'est un vrai sujet d'inquiétude. Orly Marseille est la plus impactée.

La tendance des réservations : Une demande toujours soutenue, en corrélation avec l'offre disponible. Les réservations sont à l'index 86 pour une offre à l'index 89 par rapport à 2019.

L'envie de voyager est toujours là, en particulier sur le segment Loisirs, ce qui nous permet de continuer à afficher des yields bien orientés.

En termes de réseaux, l'Amérique du Nord reste le plus dynamique, quoi qu'un peu en dessous du niveau d'offre.

L'Intercontinental remonte petit à petit, tiré par l'Inde et la reprise de l'Asie tandis que la demande se maintient ailleurs.

Le Moyen-courrier, moins dynamique qu'a l'été, est tiré par la Scandinavie et l'Afrique du Nord.

Le Court-Courrier reste toujours fortement impacté par un fort ajustement réseau (Vesta) est dans une tendance baissière un peu inquiétante.

Côté Marché France

A fin novembre un chiffre de 4 milliards 500 ou 600 avec un index un peu moins élevé qu'en 2019

Côté DOM

Cayenne est sur une très bonne dynamique, les Antilles un peu en dessous et l'Île de la Réunion est une très belle réussite.

Côté RH

Vote majoritaire des organisations syndicales pour la prolongation de l'accord APLD.

Nos interventions et commentaires :

➤ **Concernant l'APLD**

Notre organisation syndicale n'a pas signé la prolongation de l'accord APLD suite à des conditions de déclenchement de cet outil pas claires du tout.

Ce dispositif était utilisé ces derniers temps dans notre entreprise en outil de gestion d'activité.

Également, trois axes majeurs pour lesquels nous ne l'avons pas signé.

- **Axes salariés**

Une perte de salaire face à une inflation galopante. De plus, l'activité est revenue à 100%.

Le PDV a malheureusement créé dans certains services une surcharge de travail. Et là, l'APLD n'a pas sa place pour faire face à cette surcharge supportée par les salariés.

- **Axe retraite**

Notre retraite se voit impacter significativement par l'APLD. Normalement nos années de cotisations augmentent avec le temps. Aujourd'hui ce n'est pas le cas !

- **Axe citoyen**

Nous sommes tous des contribuables et payons une nouvelle fois l'APLD à travers nos impôts.

Est-ce le rôle d'un syndicat de prôner pour une baisse de rémunération des salariés, ou plutôt de défendre les salaires, l'emploi et la retraite.

Nous ne voulons pas être des « intermittents du travail ».

Réponse : APLD très résiduelle. Le CSP n'a plus d'APLD.

➤ **Dans l'accord pacte il est fait mention d'une population de métiers fragilisés.**

- Est que la « photographie » sur ces populations a évolué ?

- Un plan d'action a-t-il été prévu et si oui, quel est-il pour anticiper les départs des personnes qui souscriront aux différents dispositifs afin d'accompagner à la fois les salariés qui vont rester et leur manager, faire face à la charge de travail et diminuer par là même les RPS ?

Réponses : Les populations dites « fragilisées » ont accès à des dispositifs.

La liste des métiers fragilisés est fournie une fois par an et les plans d'actions sont décidés service par service

⇒ Ceci n'est pas la réponse attendue pour limiter et anticiper les charges de travail des personnes restantes et faciliter les organisations. Nous continuerons à porter le sujet.

➤ **Remarque sur la stratégie du plan VESTA** et l'incohérence du transfert de lignes court courriers « réputées affaires » à TO avec des changements d'horaires qui conduisent à perdre définitivement cette clientèle sans pour autant permettre la captation de clientèle loisirs.

➤ **Demande d'éclaircissement** relatives à la suppression des vols intérieurs en cas d'alternative train en moins de 2h30 : cette mesure devrait s'appliquer dans les 3 ans aux vols en correspondance des destinations concernées. Quelles sont les actions de lobbying de la Compagnie ?

- **Devant les résultats mitigés de la NAVETTE**, quelles sont les actions envisagées pour assurer sa pérennité ?

Pas de réponses données sur ces derniers points. A suivre...

- **Si des coupures électriques se produisaient en journée qu'est-il prévu de faire pour les salariés ?**

Réponse : Anticiper. Une équipe de travail est sur le coup.

- **Les fraudes sur Agent connect et par extension le service Team**

Nous avons demandé une juste rétribution de leur implication et de leur engagement. Depuis plusieurs années, ils doivent faire face à des conditions de travail dégradées (COVID, dysfonctionnement NDC qui perdurent) et faire preuve d'une grande agilité (finalisations de dossiers NDC, après-vente, utilisation croissante de l'anglais pour répondre aux agences passant par Odigo). Les agents Team jouent un rôle majeur dans l'assistance aux ventes des agences de voyages mais sont peu reconnus. Leur situation doit évoluer et nous porterons leur voix.

- **Les prestations à bord des vols DOM** ne sont pas à la hauteur d'une prestation de haut de gamme eu égard au prix payé par les clients. Les élus demandent une nouvelle fois à la direction d'écouter leurs remarques concernant le service réalisé à bord.

Réponse : Un plan d'actions est fait sur les prestations à bord sur les Antilles et DOM au global.

Information et consultation sur le projet d'optimisation des surfaces du bâtiment Altaïs

Un gain de 2 millions 100 va être réalisé.

Nos interventions et commentaires :

Même si l'enjeu économique est important, et que chacun comprendra qu'il vaut mieux limiter les coûts sur les structures plutôt que sur les salariés, il n'en demeure pas moins que les salariés devront trouver le confort maximum, allié à des conditions de travail et de sécurité en adéquation avec les réalités d'aujourd'hui (distanciation sociale, espace individuel suffisant, nuisance sonore, ...)

Nous votons Pour ce projet

Informations du bureau du CSE

Le repas de Noël a réuni 1523 personnes au restaurant du personnel du Siège.

La remise des cadeaux de Noël au Siège comme sur Montreuil s'est bien déroulée.

L'Asaf devrait être mise en liquidation judiciaire le 15 décembre. Les activités en salle seront maintenues jusqu'en juin prochain.

Il n'y a pas d'entente de la part de tous les Secrétaires de CSE pour sortir l'Asaf de cette situation.

Les superficies de la salle de sport du Siège ne doivent pas être rendue à la Direction car les prérogatives du CSE sont de défendre aussi le sport en entreprise. Les salariés des 7 CSE pourraient y pratiquer du sport.

Au cas où le Siège fermerait à l'identique du vendredi, les prestations du restaurant et des cafétérias seraient fermées sur ces 2 jours.

Information et consultation sur le projet d'évolution du traitement de l'activité pôle Elite – Délégation Guyane

Ce projet d'évolution de l'organisation répond à un double objectif :

- Alléger la tâche des Conseillers de l'agence de Cayenne (CTO) en mobilisant l'intégralité des ressources disponibles sur l'activité face à face
- Permettre à nos clients Elite d'accéder à un service à distance via une ligne téléphonique dédiée et en plus de cela une nécessité de répartir l'activité au regard des ressources en tenant compte de l'évolution du chiffre d'affaires.

Nos interventions et commentaires

Le constat est sur la table. Quand on parle de projet on ne donne pas les dates en amont. Tout est déjà ficelé et pas de solution pour sortir du projet. Pourquoi nous réunir autour d'une table pour débattre de l'avenir du projet.

Nous votons Contre ce projet

Information et consultation sur la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels du périmètre Marché France & Customer services

Document unique accessible sous intralignes

L'avis des commissaires CSSCT sur la mise à jour du D.U est favorable.

Nos interventions et commentaires

Les risques routiers pour les attachés commerciaux ne sont pas suffisamment pris en compte.

Nous votons Abstention

Information et consultation sur le projet d'adaptation de la grille horaire CRC 100% des AMDE de Montreuil (Frédéric Sigwalt)

La grille a été créée il y a 10 ans et il y a un vrai besoin de la réactualiser.

La grille à 100% est celle qui subit le plus de modification. Elle est allégée en week-end et le taux de sujétion est en augmentation.

Le projet de changement était attendu par tous les AMDE.

Nos interventions et commentaires

Cette grille, demandée par tous les acteurs concernés, satisfait la majorité des AMDE car elle est le fruit d'un travail conjoint de la direction locale, de l'hypervision et des salariés.

Nous votons Pour ce projet

Information et consultation sur le projet d'adaptation des grilles horaires CRC des Référents de Toulouse (Frédéric Sigwalt)

Les grilles seront revues fin 2021. L'objectif est de les rééquilibrer en collaboration avec les salariés concernés. Le taux de sujétion est en augmentation. La mise en œuvre est prévue en février 2023.

Les demandes des équipes ont été prises en compte.

Nos interventions et commentaires

La collaboration et les échanges sont appréciées par les équipes. 2 grilles sont proposées 80 et 100%.

En revanche, nous regrettons que la grille à 90% ne soit pas prête.

Réponse : Le projet sur la grille à 90% n'est pas fermé.

Nous votons sur la grille à 80% : Abstention

Nous votons sur la grille à 100% : Abstention

Vos Élus CFE-CGC