



Air France

COMPTE-RENDU CSE PILECO 23/24 MAI 2023



Le 25 mai 2023

Informations Globales Pileco

Point à l'ODJ : Information sur les orientations stratégiques d'Air France et sur les conséquences sur la GPEC et sur les orientations de la formation professionnelle au sein du Pileco.

La vision globale de l'entreprise sur ses objectifs à atteindre, sa stratégie économique et ses futurs projets.

La période récente a été marquée par une reprise d'activité du transport aérien dans un contexte qui reste difficile.

Air France, en ce début d'année 2023, connaît une amélioration de ses résultats commerciaux même si sa situation financière demeure fragile.

Les menaces macro-économiques et géopolitiques prennent le pas sur les risques sanitaires, impactent les compagnies aériennes et se répercutent sur les prix du kérosène et des billets. Même avec des prévisions économiques plus favorables que prévu pour 2023, les tendances pour l'année 2024 ont été revues à la baisse.

Malgré les bons résultats du groupe Air France-KLM, IAG et Lufthansa gardent une longueur d'avance.

Au niveau global, la trajectoire actuelle des émissions de Gaz à Effet de Serre présage d'une augmentation de la température à +2,8C° à la fin du siècle ce qui appelle un renforcement des engagements environnementaux et des actions de l'ensemble des acteurs (objectifs de réduction des émissions de la France de -40% à -50% en 2030 comparé à 1990). **Cela amène la suppression des lignes aériennes quand existe une alternative en train inférieure ou égale à 2h30.**

Le redressement de la situation financière d'AF s'appuie sur la poursuite des actions de transformation.

La transformation repose sur de nouveaux leviers pour accompagner l'évolution des métiers et des modes de travail. Les projets de transformation font partie des objectifs du Flight Plan. Les fonctions Support poursuivent l'optimisation des processus avec une réduction des surfaces immobilières (-25% de l'empreinte immobilière tertiaire à fin 2022 vs 2019).

La compagnie veut et dit devoir accélérer le redressement de sa compétitivité au sein des équipes des fonctions supports, des recettes commerciales, des achats et du programme pour se recentrer sur les activités à plus forte valeur ajoutée. Des rapprochements d'activités sont prévus pour développer les expertises et mieux accompagner les métiers (Support Achats, Office Management...).

On accentue la simplification et la standardisation des processus afin d'alléger la charge de travail administrative. **La poursuite de la sous-traitance** de certaines activités (référencement fournisseurs, bases tarifaires...) a pour objectif d'améliorer l'efficacité des processus déjà sous-traités (paiement fournisseurs...).

L'entreprise veut déployer de nouvelles solutions avec une **automatisation ou une robotisation** de certaines fonctionnalités.

Enfin Air France est en recherche permanente de **mutualisation d'activités entre directions et de synergies avec KLM.**

Nos interventions et commentaires

On ne peut que constater une perte de confiance des salariés en l'entreprise. Le seul levier d'ajustement est la réduction des effectifs. C'est un vrai goulot d'étranglement. La sous-traitance est de plus en plus présente, ce qui ne donne pas de bons signaux pour se projeter.

Comment anticiper ces transitions et avec quel projet ?

C'est un vrai défi ! Il faut ressusciter l'envie de travailler pour l'entreprise avec une reprise de confiance. Il faut pouvoir se projeter en retrouvant des perspectives de carrière au vu de l'augmentation de la durée du temps de travail pour faire face à la réforme des retraites.

La vision globale de notre entité sur les besoins en effectifs et dans leur projection (aucune donnée chiffrée volontaire).

Au global Pileco les besoins sont stables en légère baisse mais avec des réalités différentes selon les entités. Les ressources qui diminuent légèrement :

Au global de la direction commerciale, les besoins sont en légère baisse avec des disparités selon les entités. Les ressources diminuent sous l'effet des départs naturels.

- Sur la partie Customer Service, la tendance est baissière côté ressources et besoins sur la période. On doit porter particulièrement attention au **sureffectif des métiers fragilisés** dans les activités Customer Service
- Dans l'entité Marché France, les besoins sont attendus en légère baisse et les ressources suivent cette tendance.
- Sur le reste des entités de la direction commerciale, la tendance est à la stabilité des besoins avec une légère diminution des ressources sur la période pouvant engendrer des flux de mobilités internes et le cas échéant, des embauches sur des métiers ciblés nécessitant des compétences rares ou non disponibles dans l'entreprise.

Au global Direction Siège & Supports, les besoins sont plutôt stables avec une légère tendance à la baisse à partir de 2024 et une baisse des ressources projetée sur la période.

- Sur le périmètre Économie Finances, la tendance est à la baisse concernant les besoins avec une attention à porter au léger sureffectif des métiers fragilisés des activités Comptables et Recettes Commerciales.
- Pour les Directions Siège et Supports, **autre que les périmètres RH et Économie Finances**, des besoins sont stables avec des ressources qui diminuent sur la période pouvant engendrer des flux de mobilités internes et le cas échéant, des embauches sur des métiers ciblés nécessitant des compétences rares ou non disponibles dans l'entreprise.

Nos interventions et commentaires

La CFE-CGC défend depuis longtemps l'agilité.

- Combien y-a-t-il eu de mobilités confortées et réussies à l'extérieur de l'entreprise ?
- Combien de salariés sont-ils en recherche de poste aujourd'hui ?
- Les managers vont être là pour aider, accompagner et gérer la mobilité des salariés de plus de 50 ans. L'enjeu est la réussite du projet et que personne ne reste en rade.
- Quels sont les moyens réels ou quels budgets sont mis à disposition pour l'accompagnement de ces salariés ?
- Rappelons que le Pileco a été terre d'accueil de beaucoup de salariés du périmètre Court-Courrier. Aujourd'hui, les cartes sont rebattues. Comprenez la stupéfaction et l'inquiétude des collaborateurs concernés.
- Pourquoi Air France ne fait pas de partenariat avec AKTO (organisme paritaire de formation), afin d'effectuer des évolutions et des reconversions professionnelles dans le cadre des Transitions Professionnelles Collectives ?
- Comment justifier la suppression de la prime d'anglais à des commerciaux qui utilisent l'anglais à plus de 40% ?
- Nous réclamons une nouvelle fois l'amélioration des moyens d'accompagnement à la mobilité professionnelle et géographique.
- Nous insistons à nouveau sur le fait qu'un salarié qui change de secteur ou de métier puisse le faire de n'importe quel endroit car les outils le permettent. Il reste juste une volonté affirmée RH de l'entreprise.
- Nous demandons que les conventions RH soient améliorées car elles ne sont pas suffisantes. L'accord PACTE que nous avons signé était adapté pour la situation rencontrée en 2022. Aujourd'hui, avec l'accélération de la transformation et au vu de la nouvelle GPEC, il ne l'est plus. Les conventions doivent être en concordance avec ces nouvelles dispositions. Les RH prennent en compte l'EPS qui montre une inquiétude de beaucoup de salariés.

Réponses de la Direction

L'objectif de la fonction RH est bien l'accompagnement des salariés concernés par les métiers dits « fragilisés ». L'entreprise prend en charge des formations pour les salariés occupant ces dits métiers.

Des groupes de travail sur les parcours des salariés dits « séniors » sont en cours. Cela reste pour le moment confidentiel.

Aucune donnée n'a été communiquée sur les salariés en recherche de poste et en mobilité, mais il existe une dizaine de salariés en mission actuellement sur le Pileco.

Aucune donnée n'a été communiquée sur le nombre d'accompagnements opérés et réussis à l'extérieur de l'entreprise.

Le challenge RH est bien l'accompagnement des salariés qui doivent faire face à la transformation de leur métier. Mais visiblement, les RH ne comprennent pas la démotivation de certains salariés.

25 salariés sont en cours de reclassement à Toulouse au sein du CSP recettes commerciales.

Des conditions sont effectivement exigées pour la conservation de la prime d'anglais et des informations sur des organismes de formations seront fournies ultérieurement.

La prime de vente n'est pas indexée sur le CA des CRC mais sur une assiette globale. Rien ne change.

Au service abonnement, il n'y aura aucun départ contraint. Le changement se fera au fur et à mesure des départs naturels ou des mobilités.

Informations du Président

Bilan comptable des résultats du premier trimestre

Les résultats sont en demi-teinte mais l'activité approche celle de 2019 (95%).

Le résultat d'exploitation est à -181 millions €, avec un résultat net à -228 millions € qui dégradent nos fonds propres.

Les fonds propres sont à - 3,4 milliards € et une dette nette de - 4,4 milliards €.

Le Long Courrier obtient de bons résultats.

Le ralentissement est plus rapide et plus fort qu'anticipé pour l'activité Cargo, après 2 années exceptionnelles.

Les difficultés sur le réseau domestique s'accroissent, avec un probable changement structurel de comportement de la clientèle Affaires.

Le coût unitaire, hors carburant, du 1er trimestre 2023 reste contenu par rapport à 2019 (+2%) malgré la pression inflationniste et une activité toujours légèrement en retrait.

La priorité reste l'amélioration des résultats, au travers de la poursuite du plan de transformation pour rembourser le plus rapidement possible la dette Covid et poursuivre les investissements dans le renouvellement de la flotte et dans le produit Air France.

L'aviation civile française a fait une proposition à la Chine de 50 rotations entre la France et la Chine (25 pavillons tricolores et 25 pavillons Chinois). Le programme sur la Chine peut reprendre, c'est-à-dire 14 vols par semaine (1 sur Beijing et l'autre sur Shanghai).

La sécurité des vols et la sécurité au travail restent la priorité de la compagnie.

Focus Marché France

Le chiffre d'affaires de janvier à avril 23 est à -2% vs 2019, à 10 points au-dessus de l'offre.

Les émissions Ventes Directes se portent bien, +27 points vs 2019. La Vente Affaires revient lentement.

L'index en termes d'engagements et de réservations est de 92 sur le mois de mai et de 95 sur juin-août. Pas de décrochage en termes de réservations.

Focus DOM

Sur CAY, l'augmentation du prix moyen du coupon de 24% a permis une hausse des revenus (+22%) avec un nombre de passagers transportés très légèrement inférieur à celui enregistré en 2019.

Sur FDF, le prix moyen du coupon a augmenté de 25%, et engendré une augmentation du revenu de 46%.

Sur PTP, nous observons une augmentation du prix moyen du coupon de 21%. L'augmentation de capacité a induit une augmentation du nombre de passagers avec une hausse du revenu de 37%.

Sur RUN, le prix moyen du coupon est en hausse de 10% versus 2019. L'index des passagers transportés est légèrement en baisse vs l'index de capacité.

L'index en termes d'engagements et de réservation pour mai et juin à août reste stable.

Nos interventions et commentaires sur divers points

- Nous demandons une revalorisation des IKD hors N.A.O.

Les ATTCO et CDA ne choisissent pas la localisation de leurs clients et doivent utiliser leur véhicule pour les déplacements.

Quelle image les ATTCO et les CDA dégagent-ils auprès de nos clients quand ils se déplacent avec des véhicules ancienne génération ?

- Nous aimerions avoir plus d'informations sur la programmation de certains vols tels que ceux vers le Canada.

- Pourriez-vous nous donner les enjeux de la compagnie ?
- Nous réitérons notre demande de maintenir la salle de sport au sein du Siège pour une pratique sportive qui améliore et conserve la santé physique et morale des personnels de notre périmètre. Le sport fait partie de la QVT.
- Nous rappelons la forte demande des salariés du Siège à travers une pétition signée par beaucoup de salariés.

Réponses de la Direction

- La compagnie TAP est intéressante sur les routes vers le Brésil. AF s'appuie déjà sur Gol mais il manque un fort partenaire sur l'Amérique Latine. L'enjeu principal est la consolidation du transport aérien Européen. Plus la compagnie est grosse plus elle attire des partenaires.
- Au niveau redistribution, les N.A.O sont en cours de négociation. Rappelons que les résultats de l'entreprise sont en demi-teinte.

Le transport aérien répercute sur les clients les coûts imputés à l'environnement. L'inflation touche tout le monde. La compagnie doit retrouver le juste équilibre entre recette unitaire et coûts. Elle doit aussi maintenir ses parts de marché tout en maîtrisant ses coûts et atteindre une marge opérationnelle aux alentours de 7 à 8%. Le maillage et le maintien sur le territoire de nos commerciaux est important. La Direction prend note de la demande sur les IKV et IKD.

- Maintenir nos parts de marché reste une priorité.
- La compagnie ne se gave pas sur les clients. 3% de marge opérationnelle actuellement alors qu'elle devra s'améliorer dans les prochaines années.
- Le programme est en mode agile. Il y a des demandes fortes vers le Canada. Nous adaptons et ajustons le programme pour faire face à ces demandes.
- La salle de sport n'est pas uniquement des prérogatives du Pileco. Des projets sur la salle sont prévus. Une vision plus globale sera fournie à l'été prochain.

4/ Informations du Bureau du CSE Pileco

Le prix littéraire « Evasion Pileco » a été décerné. L'auteur ayant obtenu le 1^{er} prix vit au Canada.

Les CLASC ont été mises en place. Tout est en place.

Des repas sont servis au restaurant du siège pour mettre en valeur les régions.

Nos interventions et commentaires

Les salariés de BOD n'ont pas d'informations sur le rattachement sur la CLASC de TLS.

Réponses du bureau.

Tout fonctionne et est géré par le Président de la CLASC de TLS.

Côté Marché France & Customer Service

Point à l'ODJ : Information préalable sur le projet d'évolution de la gestion de la relation client

Projet de l'entreprise

C'est un projet d'évolution de la gestion de la relation client, en sortie de crise COVID. **L'entreprise doit continuer à se transformer pour sécuriser sa trajectoire financière** et ainsi permettre le désendettement et le **financement de ses investissements**.

Historique

En période COVID et post-COVID, la relation client a rencontré de fortes variations du programme, des adaptations de la politique commerciale, des évolutions dans les demandes des clients, dans un contexte changeant.

La Relation Client a vu la création de 120 postes Haute Contribution (La Première, Hippocampe, Ultimate) au CRC en 2020, la reprise du Platinum et Ultimate francophone (international), l'accueil des équipes des agences et du court-courrier avec un plan d'accompagnement spécifique.

Les conseillers ont pu évoluer vers les segments Premium, PSL, HC et Médias Sociaux.

Post-Covid, les attentes des clients et agences continuent à évoluer avec l'utilisation croissante du canal digital et une recherche d'autonomie dans la gestion de leur voyage, de nouveaux canaux de communication (social media comme WhatsApp, Webchat) et avec un niveau d'attente élevé.

- ⇒ Dans ce contexte, les centres de service clients et les ventes groupes du marché France doivent poursuivre leur transformation

Ambition et impact du projet d'évolution de la gestion de la relation client

- **Il s'agit de prolonger et d'étendre le non-remplacement des départs, naturels et volontaires, au fil de l'eau, jusqu'à l'atteinte de la nouvelle cible (nombre de salariés).**

Le but est de segmenter et de différencier les services offerts à chaque segment de clientèle ou partenaire agence et de mettre en place digitalisation et automatisation sur le traitement client en développant son autonomie tout au long de son voyage.

L'entreprise souhaite s'appuyer sur les filiales du groupe pour les autres clients ou partenaires agences, pour garder la maîtrise du service tout en améliorant les coûts.

Nos interventions et commentaires

Nous restons très sceptiques sur ce projet.

- La Direction envisage de sous-traiter certaines activités des services concernés, alors même que les salariés, derniers arrivés ne sont pas complètement formés.
- On ne pense pas que Bluelink sera en mesure de répondre à toutes les attentes. Nous rappelons que pour la CFE-CGC la qualité offerte par nos commerciaux est supérieure.
- Les managers des différentes entités concernées vont être en première ligne pour expliquer ce projet. Il ne faudra pas les laisser seuls face à une responsabilité qui ne leur incombe pas.
- Nous notons que l'activité NDC et le traitement des OTA, entre autres, vont également être retirés au Support Team.
- Puisque l'entreprise a la volonté de basculer notre compétence au sein de notre sous-traitant, la CFE-CGC demande que les données de satisfaction clients soient indiquées pour comparaison.
- Quelle est l'échéance définitive pour que ce projet soit considéré comme abouti ?
- Pourrions-nous obtenir l'estimation des gains d'économies sur ce projet ?
- Quel sera le niveau de poste pour le collaborateur qui ne traite que de la haute contribution ? Est-il prévu une nouvelle pesée de poste et un accompagnement vers un niveau N4 pour tous ceux qui resteront ?
- Quel sera la vision d'un salarié de retour sur un poste dit « fragilisé » ?
- Nous aimerions connaître les dispositions prises pour les salariés en régions qui sont en mobilité géographique ou en redéploiement et qui occupent des postes dits « fragilisés » ?
- Quelle proposition sera faite aux personnes non mobiles géographiquement ?
- Les élus CFE-CGC demandent à la Direction de faire une adaptation encore plus favorable des textes et accords en vigueur (accord PACTE, QVT, TTR massif, etc.), pour accompagner les salariés volontaires à changer sans modification essentielle de leur lieu de vie habituel.
- Nous insistons sur le fait qu'un salarié qui change de secteur ou de métier puisse le faire de n'importe quel endroit car les outils le permettent. Il reste juste une volonté affirmée RH de l'entreprise, mais rien de concret.
- Est-ce que le service rendu, de grande qualité que les équipes de la relation client offrent aux clients sera du même niveau chez Bluelink ?

Les clients Premium, agents de voyages, ne cessent de répéter à leurs interlocuteurs AF de choisir AF pour le professionnalisme des équipes commerciales et de leur accompagnement, cela remonte systématiquement lors des EPS. Est-ce que Bluelink sera à la hauteur de ce professionnalisme ?

Exercer une poly activité, avec des poly compétences pour des poly clients devrait permettre une reconnaissance financière.

Nous retenons la promesse faite par la direction : « on sera attentif à toute promotion interne que l'on pourra détecter et accompagner ». **Nous saurons rappeler en temps voulu cet engagement.**

Réponses de la Direction

- L'objectif est de transférer progressivement l'activité sur Bluelink et non de rajouter de l'activité sur les collaborateurs.
- Le nombre d'appel a baissé depuis la crise Covid.
- Bluelink procure déjà une qualité de service à hauteur des objectifs demandés.
- L'activité « groupes » devrait faire partie à terme des nouveautés de Bluelink.
- Les mobilités resteront une priorité. La Direction sera attentive.

- Il n'y a pas de date butoir pour ce projet. Le projet est prévu de 2023 à 2026, mais pourra être très largement dépassé cette date. Il sera calé sur les mouvements au fil du temps.
- L'estimation des gains d'économies sur le projet sera fournie en commission.
- La proportion AMDE sera conservée et actualisée au fil de l'eau.
- Les salariés qui souhaitent rester sur leur poste pourront le faire.

Point à l'ODJ : Information et consultation sur le projet immobilier de la délégation de Strasbourg

Projet

Une optimisation est prévue sur toute la France et pour toutes les directions.

La délégation régionale de Strasbourg a la possibilité de restituer des surfaces au 30/06/2023.

Les besoins en Postes De Travail évoluent compte tenu des départs en PDV et de la mise en place du télétravail :

- Au CRC, 50 positions opérationnelles + 3 positions supports et responsables de centre Support Team
- 11 positions aux supports Team
- 6 positions aux supports Groupes
- 9 positions Marketing, Sales analysts et supports

Le besoin total est de 79 PDT

La restitution de 2 pétales permettra de maintenir 94 PDT soit **15 postes supplémentaires**.

Le scénario retenu est le suivant :

- Une restitution de 2 pétales du 1er étage
- Installation de l'équipe Groupes au RDC dans un espace dédié
- Le récent plateau CRC du RDC reste inchangé
- Aménagement d'un espace spécifique sur le plateau Auriol pour l'activité HC et des postes de travail CRC
- Maintien de l'équipe Support Team sur le plateau Auriol

Nos interventions et commentaires

Les nouveaux plateaux CRC ne comptent pas de box pour s'isoler. Nous émettons une réserve sur le nombre prévu dans ce projet. L'ajout de casiers risque également de faire perdre de la surface de travail. Il existe un besoin de nouveau mobilier de bureau pour gagner en ergonomie.

L'aspect économique dirige ce projet. Les salariés en local auraient pu être consultés.

A-t-on pris en compte l'acoustique ?

Malgré tout, ce réaménagement évite un déménagement longtemps redouté par les salariés de SXB.

Réponses de la Direction

L'échéance triennale permet de restituer des surfaces. La direction n'a pas eu le temps de partager avec les salariés.

L'étude a été menée sur la présence et sur un temps donné mettant en évidence un besoin dimensionné de 79 postes de travail. Les pointes de travail sont les mardis et jeudis. Il n'y aura pas d'espaces Flex.

La Direction propose tout de même 96 places disponibles.

Les pénalités de restitution de surfaces anticipées sont de 56 000€ mais ce projet nous fait économiser 170 000€.

3 salles de réunions seront disponibles. Un accent est porté sur la sécurisation des locaux.

Le bâtiment est vieillissant mais des améliorations y ont été apportées récemment. L'attention est également portée sur la QVT.

L'acoustique a été pris en compte.

Nous votons « pour » ce projet avec une réserve et une demande d'un suivi accru du CSSCT.

Vos élus CFE-CGC

CFE-CGC Air France

Roissypôle Le Dôme - 6, rue de La Haye - 93290 Tremblay-en-France
(+33)1.41.56.04.70 - dome.cfecgcaf@gmail.com - www.cfecgcaf.org



CFE-CGC Pilotage Economique : cfecgc.pileco@gmail.com

<https://cfecgcaf.org/entite/pilotage-economique/>