



Air France

COMPTE-RENDU CSE PILECO 27/28 JUIN 2023



Le 29 juin 2023

Informations Globales Pileco

Informations du Président

Opérations : La situation opérationnelle reste une préoccupation sur la période estivale.

Les grèves ATC ont eu pour impact des retards que ce soit en court, moyen et long courrier.

Il y a un vrai sujet sur la tension flotte avec un problème sur la chaîne logistique et concernant la maintenance, beaucoup de collaborateurs partent à la concurrence (Thales, Safran...).

Il y a aussi des tensions effectifs sur le moyen-courrier. Beaucoup de Personnels Navigants Techniques sont partis du MC sur le LC. Il y a eu même des annulations à chaud causées par manque de PNT. En moyenne, 8 avions long courrier sont annulés quotidiennement. Les soucis de bagages perdurent mais British et Lufthansa rencontrent les mêmes problèmes.

SAF : En amont du salon du Bourget, le gouvernement français a annoncé son soutien pour la construction d'un site de production de SAF (Sustainable Aviation Fuel). L'objectif pour AF est de 30% de réduction de CO² en 2030 et de zéro émission en 2050.

Produit : Un gros travail a été réalisé sur les salons à l'international.

Programme : Nous ouvrons de nouvelles destinations sur l'Afrique avec 8% d'offre en plus dont sur le Kenya. **Nous restons le leader sur l'Afrique.**

QVT : Semaine de la QVCT (Qualité de Vie et Conditions de Travail) avec des opérations de sensibilisation.

Flotte : La compagnie a reçu le 21^{ème} A350 avec la nouvelle version cabine.

Finances : Le niveau de recettes au mois de juin est toujours en augmentation avec des niveaux d'engagements qui sont bons, mais non précisés par la Direction, les résultats seront communiqués fin juillet.

Le montant des intérêts des prêts est de l'ordre de 300M€ par an.

Air France a été désignée meilleure compagnie Européenne par Skytrax. Elle a également été primée meilleur produit, meilleur salon et meilleur catering.

Focus Marché France

De janvier à mai, les recettes sont de **2109 M€**.

Les applications Air France/KLM performant très bien et l'utilisation du Digital est toujours en hausse.

Ventes directes : L'index NTR pour la période est à 129 vs 2019

Sur le seul mois de mai, les deux canaux online et offline ont comptabilisé des revenus supérieurs à 2019.

Le poids des ventes directes sur la période est de 56%.

Ventes tierces : L'index NTR pour la période est de 77 vs 2019 mais avec une forte progression du canal « online Leisure » (OTA ou Other Travel Agencies). Les autres canaux ont également enregistré une bonne progression.

Focus DOM

Cayenne : Offre à 100 avec un revenu à 123 et un nombre de Pax à 98

Fort de France : Offre à 115 avec un revenu à 148 et un nombre de Pax à 119

Pointe à Pitre : Offre à 111 avec un revenu à 138 et un nombre de Pax à 114

Réunion : Offre à 131 avec un revenu à 147 et un nombre de Pax à 131

Sur tout le réseau, le prix du coupon augmente avec une hausse du nombre de passagers transportés.

Focus FTCC

Le Dr Tafréchan quitte le Pileco pour aller au médical Exploitation Aérienne.

Un pôle IOP est créé au CCO avec 4 postes. Ce sujet sera présenté lors d'une prochaine session de CSE. L'objectif est l'augmentation de la qualité opérationnelle tridimensionnelle.

Nos interventions et commentaires sur divers points

Chargés de marketing et marketing managers : Où en est-on ? Nous avons posé la question à la dernière session de CSE du mois de mai.

Mobilité géographique avec le renouvellement de mobilité : Apparemment, le processus aurait changé. Auparavant la durée était de 2 ans renouvelable une fois. Aujourd'hui ce serait 2 fois 1 an. Est-ce la réalité ? Pour qui ? Pour tous les salariés du Pileco ?

La prime de langue et prime d'anglais : Les NAO sont terminées et il était fait mention dans cet accord de l'intégration de cette prime dans le salaire. Nous sommes contre l'intégration de cette prime. La CFE-CGC veut permettre aux personnels qui occuperont de nouveaux postes nécessitant la maîtrise de l'anglais de percevoir cette prime.

En revanche, reste-t-il des sessions pour passer l'examen pouvant déclencher l'obtention de cette prime d'anglais pour celles et ceux qui peuvent encore y prétendre ? Les formations linguistiques ne devraient pas être prises sur le CPF qui est la propriété du salarié. Quels sont les critères d'obtention à cette prime d'anglais ?

Le projet de déménagement du CCO : Pourrions-nous avoir des informations sur ce projet ? Quel est le lieu retenu ? A-t-on une date précise de déménagement ?

Le reclassement des salariés : Nous aimerions avoir des précisions sur les règles pour ceux qui subissent une suppression de poste ? Est-ce aux salariés concernés de faire les démarches du reclassement ou est-ce bien présent dans les prérogatives de l'employeur ?

Réponses de la Direction

Prime de déménagement pour les chargés de marketing et les marketing managers : la réponse est négative car ce ne sont pas des populations éligibles à cette prime.

L'entreprise a la volonté d'uniformiser **les renouvellements de mobilités** sur 2 fois 1 an (au lieu de 1 fois 2 ans) comme pour les expatriés et les personnels des DOM, ce qui ne change pas le fond selon la Direction. Ces mesures concernent toute la population du Pileco.

Pour les métiers éligibles **la prime de langue** est toujours attribuée et il n'y a aucune modification des conditions d'attribution si ce n'est qu'il n'y a plus de campagne de tests mais qu'ils se déroulent au fil de l'eau, en fonction des demandes.

Aucune date ni lieu ne sont encore fixés pour le **CCO**.

C'est la prérogative de l'entreprise de proposer des postes aux salariés qui supportent une suppression de poste et sont concernés par un **reclassement**.

Pour les personnels en **redéploiement** une charte est en place, il n'y a pas d'évolution sur ce sujet.

Informations du bureau Pileco

Les organisations syndicales des salariés du CSE ont signé l'accord NAO et ont obtenu la PUA au 15 juin. En revanche, les salariés du CSE ne bénéficieront pas de la prime d'intéressement.

La semaine de 4 jours se passe bien au Pileco (personnel de restauration par exemple).

Il a été décidé par la coordination des secrétaires de CSE de porter l'aide au secours (lors des commission secours) de 600€ à 800€ et pour le CSEC de 1 000€ à 1200€.

Le CSE s'est associé à la semaine de la QVTC.

Les gains du marché de Noël ont été donnés à une association de l'aide à l'enfance maltraitée, « l'enfant bleu ».

Côté Marché France & Customer Service

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

Du point de vue de la Direction :

A la sortie de la crise COVID, l'entreprise a pour objectif de continuer à se transformer pour sécuriser sa trajectoire financière et ainsi permettre le désendettement et le financement des investissements.

Air France a rencontré une période d'instabilité dans la relation client (COVID et post-COVID) avec de fortes variations du programme, des adaptations de la politique commerciale et des évolutions dans les demandes des clients. Tout cela dans un contexte changeant en termes de conditions de voyage, de vente et d'après-vente.

De plus, les attentes des clients et des agences continuent à évoluer avec une utilisation croissante du canal digital et une recherche d'autonomie dans la gestion de leur voyage, de nouveaux canaux de communication avec

les « social media » et un niveau d'exigence plus élevé du client quand il contacte les centres d'appels. La clientèle ciblée principalement est la haute contribution.

Pour répondre à ces attentes, l'entreprise a déployé de nouveaux outils et processus avec un développement continu de solutions digitales et d'automatisation, une montée en puissance de nouveaux canaux et de nouvelles solutions telles que NDC, Cytric, une personnalisation et une cohérence dans l'expérience client soutenues par les outils comme CCP-Odigo.

L'ambition du projet serait dans la continuité de ce qui a déjà été fait. Il vise à segmenter et à différencier les services offerts à chaque segment de clientèle ou aux partenaires agences, à digitaliser, à automatiser le traitement et à développer l'autonomie du client tout au long de son voyage. On s'appuiera sur l'excellence des équipes pour le traitement et le service des segments cibles et sur les filiales du groupe (Bluelink) pour les autres clients ou partenaires agences, afin de garder la maîtrise du service tout en améliorant les coûts. Le coût de traitement Bluelink est inférieur de 41%. L'économie estimée serait de **3,6M€** pour les CRC et **5,9M€** pour l'ensemble du périmètre.

Pour ce faire, 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 d'une nouvelle cible en effectifs.

⇒ **Au global 214 postes supprimés, ce qui représente environ 25% des effectifs**

Effectifs actuels

Pôle d'activité	Effectifs mars 2023
CRC	574
Réclamations	56
Remboursements	16
PLAF	116
Support Team	64
Groupes VD	14
Groupes VT	57

Site de rattachement	Effectifs mars 2023
MTL	371
LYS	140
MRS	77
NCE	21
BIA	16
TLS	91
BOD	41
NTE	15
SXB	124

Effectifs cibles

Pôle d'activité	Cible prévisionnelle à l'issue du projet (estimation faite en avril 2023)
CRC	443
Réclamations	41
Remboursements	11
PLAF	105
Support Team	53
Groupes VD	10
Groupes VT	20

Nos interventions et commentaires sur ce projet

Un effet traumatisant a été ressenti par toutes les équipes concernées par ces suppressions de postes et une pression de la part de la Direction serait exercée auprès des collaborateurs pour pouvoir libérer les postes supprimés, ce qui est paradoxal avec un projet qui se dit au fil de l'eau...

Nous demandons que soient mises en place des négociations sur un accord PACTE amélioré afin de faire face à ces nombreuses suppressions de postes (suite à la dénonciation de l'accord actuel par jugement à cause du procès en cassation gagné par la CGT).

Nous demandons également une adaptation du mode télétravail pour tous les salariés et particulièrement ceux situés en région, avec des outils adaptés à cette transformation, comme l'ouverture sur le TTR et la possibilité de travailler sur de nouveaux métiers à distance et depuis n'importe quel site. Aujourd'hui, l'informatique nous le permet, notre seul frein est décisionnel.

Nous demandons enfin quelle est la part des départs naturels et la part des mobilités sur le nombre de postes supprimés et nous faisons part de notre crainte face à un recours éventuel à l'APLD.

On impose une charge supplémentaire aux collaborateurs en leur demandant de préparer des supports de formations, sur des activités qui vont être transférées, ceci afin de faciliter la prise en main des équipes prestataires Bluelink. Il est difficilement supportable de demander à des salariés de former des personnels qui vont se substituer à eux. Pourrions-nous avoir le calendrier du transfert des tâches vers le prestataire ?

Nos collègues issus du court-courrier ont enchaîné beaucoup de formations en peu de temps dans leur reconversions professionnelles au Commercial mais aujourd'hui on leur dit que cela ne suffit pas et qu'ils doivent encore se former pour monter en compétence, ne leur en demande-t-on pas trop depuis leur intégration au Customer service ou marché France ?

Nous insistons pour que les postes en redéploiement Marché France soient prioritaires dans Artémis à l'instar de qui a été fait pour les collègues du court-courrier.

Bluelink : Pendant la crise Covid les salariés Air France travaillaient alors que Bluelink était fermé. Qu'en serait-il si une nouvelle crise survenait ?

Formation : Pensez-vous à capitaliser sur l'avenir, comme sur les apprentis présents au sein des équipes ? Où en est-on avec la formation via ATKO ?

Mobilité : Nous alertons sur un aspect RH important : La mobilité. On doit rester attentif à la mobilité géographique. Il est difficile pour tous ces collaborateurs de se projeter dans ces conditions d'instabilité de l'environnement professionnel.

Nous resterons vigilants sur les mesures d'accompagnement mises en place en faveur de ceux dont les postes seront supprimés, en termes de mobilité géographique et pour rester dans le bassin d'emploi d'origine.

Réponses de la Direction

Service Groupes

L'activité Groupe a un taux de matérialisation à hauteur de 20%, ce taux est très bas proportionnellement au travail fourni en amont par les équipes Air France. L'activité est très chronophage et les résultats faibles. Néanmoins, le service groupes est une activité importante pour l'entreprise.

Il y a une volonté d'aller vers un département groupe unique. La nouvelle organisation sera présentée à l'automne, on prendra le temps de bien préparer le projet sans dégrader la QDS aux agences. Nous avons bien entendu et noté les craintes des collaborateurs lors de nos rencontres avec les équipes. Elles seront associées au projet de co-construction.

Relation client - VD

La qualité de la relation et du service client reste une priorité d'Air France. Il faut capitaliser en interne le traitement de la clientèle haute contribution. Les indicateurs de qualité clients sont :

- 8,2 de satisfaction pour la clientèle Premium
- 8,9 de satisfaction pour la clientèle Platinum

Le souhait n'est pas de baisser le niveau de qualité mais de monter en gamme en termes de service rendu aux clients.

Aucun chiffre n'est fixé pour fermer un centre d'appels, l'ensemble des centres sont concernés, il n'y a pas de risque particulier sur des sites précis.

Il n'y aura aucune pression négative pour pousser à des mobilités, nous serons vigilants à ce que celles-ci se déroulent dans la bienveillance en proposant des opportunités.

Les AMDE et GDR sont maintenant également dans le secteur fragilisé, mais ils auront toujours l'opportunité d'accéder à des postes AMDE et GDR en fonction du dimensionnement des équipes.

La mobilité externe s'appuie sur l'accord PACTE. Or, cet accord est caduc. La Direction est en réflexion pour mettre en place une note unilatérale afin de conserver certains éléments de l'accord. Nous n'avons pas d'information sur un nouvel accord à venir.

La mobilité interne reste proactive. **Il y aura une priorisation sur l'accompagnement et l'embauche des salariés touchés par cette réorganisation.** Ce sera pour certains salariés une opportunité d'obtenir des postes auxquels ils n'auraient jamais pu prétendre ou accéder.

Aucun transfert de tâches n'a encore été opéré.

******L'APLD ne pourra pas être mise en place sur ce secteur étant donné que ce n'est pas une situation subie mais voulue par l'entreprise******

Notre position : Nous votons « contre » ce projet.

Côté DOM

Point à l'ODJ : Information et consultation sur le projet de réorganisation des activités de l'agence PTP, du Pôle Elite Guadeloupe et du Support Team Caraïbes

Le projet d'évolution de l'organisation répond à un double objectif pour la Direction :

- L'allégement des tâches des conseillers de l'agence de Point-à-Pitre (CTO) sur l'activité « face à face » et le maintien d'un service de qualité pour les clients du Pole Elite, avec des délais de réponses plus courts accompagnés d'une personnalisation aux clients. Cette décision est motivée car il a été observé une dégradation de la qualité de service au Pôle Elite du CTO avec trop d'appels non traités.
- Il est également question d'une répartition de l'activité au regard des ressources du commercial à Point-à-Pitre en tenant compte de l'évolution de la charge de travail et du chiffre d'affaires. Il sera fait des gains de ressources sur le traitement des emails et du back-office.

Nos interventions et commentaires

LA CFE-CGC considère en priorité le maintien de l'emploi des salariés dans leur activité à 100%.

Il y aura un fort besoin de formation pour les salariés en reconversion.

Pour une fois, l'entreprise ne fait pas appel à la sous-traitance. **Nous exigeons le maintien de l'emploi en interne et nous serons vigilants sur le REX qui interviendra dans 6 mois.** Si le REX fait apparaître un sous-effectif, nous insisterons auprès des RH pour que des mutations internes AF soient réalisées.

Réponses de la Direction

Tous les éléments de formation pour préparer et aider à une reconversion ont été pris en compte. Air France est présent face aux partenaires ventes tierces et se positionne en marketing. La priorité est donnée aux mobilités internes.

Notre Position : Nous votons « pour » avec un rdv dans 6 mois pour le REX.

Point à l'ODJ : Synthèse de la CSSCT DOM du 14 juin 2023

C'est une information sur les travaux effectués à l'escale de Guyane afin d'améliorer la QVT. Un nouvel espace restauration appelé « Espace Zen » va être aménagé.

L'ensemble des commissaires CSSCT est favorable à ce projet.

Vos élus CFE-CGC du Pileco

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/>