



COMPTE-RENDU CSE PILECO 25/26 JUILLET 2023



Air France

Le 28 juillet

Les Informations des secteurs du Pileco

➤ Côté FTCC

★ *Information préalable sur le projet New Horizon Achats*

Etat des lieux avant-projet :

- Une organisation miroir coordonnée entre les 2 compagnies, Air France et KLM, et structurée autour de 7 Domaines « Achats ». Pour Air France, une équipe de 160 personnes toujours répartie autour de ces 7 domaines avec une équipe « supports achats ».
- Un environnement des Achats qui se complexifie avec de plus en plus d'exigence.
- Une volonté d'accroître la collaboration par la mutualisation des achats des compagnies aériennes du Groupe afin d'optimiser les coûts.

Nos interventions et commentaires

Notre organisation voit d'un bon œil les économies d'échelle sur un processus d'achats communs. Cela nous choque en revanche de passer par un cabinet de consulting (BCG) alors que cela aurait pu se faire en interne et depuis très longtemps !

Dans cette réorganisation, nous n'avons pas les éléments sur le volet social et nous avons du mal à imaginer que cela se fasse sans casse sociale.

Sans compter que nous sommes dans un groupe avec TO, HOP. Qu'en est-il de leur intégration dans ce projet ?

On note qu'il est prévu un cycle de formation et d'accompagnement pour les managers KL qui encadreront une équipe AF. La CFE-CGC souligne que les différences culturelles sont parfois source d'incompréhension et in fine de mal-être au travail.

Nous n'avons aucune donnée sur la "coloration" AF ou KL des responsables d'entités et même de celui qui sera à la tête de cette réorganisation.

Réponses de la Direction

Une information sur le projet sera faite en CSEC. Seul le CSE PILECO aura une consultation.

Les règles mises en place seront partagées entre AF et KLM.

La direction assure qu'il n'y aura pas d'impact sur les effectifs au global. Cette réorganisation doit répondre aux nouveaux enjeux du Groupe.

L'enjeu économique lié à ce projet est énorme même s'il n'y a pas de chiffre à communiquer. Chaque achat en commun fait gagner de l'argent à l'entreprise et il serait dommageable de passer à côté de cette opportunité.

Concernant le recours au cabinet BCG, la direction répond qu'Air France est dans une période de transformation et que l'accélération de celle-ci passe obligatoirement par le support d'un cabinet de conseil pour donner les bonnes pratiques à appliquer afin d'améliorer son organisation.

Certes, 20 ans peuvent paraître long pour une réorganisation mais il a fallu attendre que le contexte y soit favorable. On peut donc dire que c'est réfléchi.

Pas de couleur AF ou KL définie aujourd'hui pour les postes de responsables dans cette réorganisation des services achats.

★ *Synthèse de la CSSCT FTCC du 4 juillet 2023*

Le projet Axomove présenté en CSSCT Centrale le 27/06/2023 est un projet numérique de prévention des TMS (Troubles Musculosquelettiques) qui sera testé pour le périmètre FTCC, sur 2 populations à savoir CSP-RH et CSP-Finance.

Un volet du projet concerne la kinésithérapie afin d'apprendre les bonnes postures, dynamiques pour les ports de charges et statiques pour les métiers sédentaires.

➤ Côté Marché France & Customer Service

★ **Information et consultation sur le projet de nouvelle organisation des Directions du Commercial AF/KL**

La genèse du projet :

- Une volonté d'amélioration sur la conception de l'offre en y intégrant des « données clients complètes » pour de meilleures interactions avec les clients. Ces données ont pris une dimension clé dans la stratégie des compagnies aériennes comme chez LH, IAG et EasyJet...
- Pour cela, il faut prioriser sur des développements informatiques avec une cohérence vécue sur l'expérience client. Il faut également travailler sur une amélioration de l'efficacité opérationnelle avec une plus grande coordination de la flotte et du programme.

La nouvelle organisation ne génère pas de baisse d'effectifs et les salariés concernés seront transférés dans un autre département sans changement de leur contenu de poste.

Nos interventions et commentaires

Pour notre organisation il est difficile de se prononcer sur la 1ère phase non chiffrée d'un projet global en 2 phases. La présentation en 2 phases ne permet pas d'avoir une idée générale des impacts, notamment sociaux.

Mais la CFE-CGC note que ce projet devrait permettre d'aller chercher une nouvelle clientèle et de fait, de générer de nouvelles recettes avec une optimisation de celles-ci.

- Cette transformation aura des conséquences sur les métiers existants, notamment dans la relation client. Quels sont les moyens mis en œuvre pour accompagner les salariés à travers cette transformation, et leur faire acquérir de nouvelles compétences ?
- L'intelligence artificielle fait aussi partie du projet global. Nous avons beaucoup de craintes concernant les impacts sur nos métiers, avez-vous des informations à nous communiquer sur ce point ?

Réponses de la Direction

Le traitement des remboursements est automatisé à hauteur de 75%.

Le besoin des clients « haute contribution » est d'avoir un service global sans faille répondant rapidement à leur besoin. Le but est la meilleure cohérence en termes de réponse à nos clients, grâce à l'optimisation de l'utilisation de la Data. Aujourd'hui, encore trop de messages contradictoires et parfois non pertinents sont envoyés à nos clients. Pour la Direction ce projet est un « projet ambitieux » qui donne une plus-value commerciale.

Pouvoir bénéficier d'une information « Groupe AF/FL » pour notre clientèle est une opportunité. Nos clients ont la possibilité de pouvoir voyager sur nos 2 hubs.

- La Direction a toujours travaillé pour mettre en valeur et tirer vers le haut ses équipes commerciales et elle continuera de le faire dans cette réorganisation.
- L'intelligence artificielle doit être au service de nos collaborateurs pour faciliter des réponses plus rapides à nos clients. Pas de réponse de la Direction sur le remplacement de métiers par de l'IA.

Cette nouvelle organisation ne génère pas de suppression d'emploi. Il y aura des postes supplémentaires sur la Data.

Les élus de la CFE-CGC s'abstiennent sur ce projet (besoin des informations de la phase 2).

★ **Synthèse de la CSSCT France & Customer Service du 4 juillet 2023**

- Un rappel sera fait par les services RH pour sensibiliser les salariés sur l'importance de communiquer un numéro de téléphone à contacter en cas d'urgence, tout en respectant les limites entre vie privée et vie professionnelle.
- À la suite du déménagement du service ROC, celui-ci change de périmètre et sera désormais rattaché au Siège.
- Point sur le déménagement de BOD, les réaménagements de BIA et SXB.
- Présentation du projet Axomove.

Une réflexion est en cours pour mieux suivre les comptes rendus des visites et les actions consécutives qui devraient être menées.

Nos interventions et commentaires

- Nous faisons part à la direction de notre sentiment d'inachevé quant aux inspections des locaux, plus précisément à celle de BOD durant laquelle nous avons relevé de nombreuses corrections à apporter. Nous demandons la mise en place d'un suivi précis et régulier des actions correctives menées. Cela génère beaucoup de frustrations chez les salariés comme chez les élus de voir que leurs préconisations ne sont pas suivies d'effets.
- Pour la CFE-CGC, il est incohérent d'avoir une ergonome dans l'entreprise et de ne pas utiliser ses compétences. Pourquoi n'est-elle pas associée en amont aux projets d'aménagements des locaux ? Cela éviterait les constats négatifs faits lors des inspections, cela ferait gagner du temps, optimiserait les dépenses et améliorerait considérablement la QVT.

Réponses de la Direction

La direction note le besoin de suivi des visites mais fait remarquer qu'il n'y a pas beaucoup d'ergonomes et qu'il serait difficile de les libérer à chaque visite. Elle nous fait remarquer que c'est le prestataire de services (FlexO pour BOD) qui est responsable de l'aménagement.

Nos interventions et commentaires

Nous sommes en désaccord avec cette affirmation car si FlexO est bien responsable de l'aménagement des locaux, il n'est pas responsable de l'aménagement des bureaux (tables). Et nous maintenons que le passage de l'ergonome AF en amont aurait permis d'éviter la situation actuelle d'inconfort vécue par les équipes de BOD.

➤ **Côté DOM**

★ **Information et consultation sur le projet d'évolution d'organisation de l'activité surveillance des pleins à l'escale de Fort-de-France**

Le projet :

- Ce projet s'inscrit dans la continuité du Projet Cible DOM, visant à revoir l'organisation des escales DOM.
- La Direction souhaite mettre en place une nouvelle organisation de la piste pour couvrir les départs au fil du temps et se préparer à la suite de l'activité en sous-traitant les tâches, au fur et à mesure des départs, et à la hauteur du besoin.
- La sous-traitance concerne la supervision des pleins carburant.

Nos interventions et commentaires

Il est difficile de mélanger les activités avec un sous-traitant. Notre souhait est de conserver les emplois chez AF. Nous comprenons la **nécessité de sous-traiter l'activité de façon temporaire** avant la **réintégration** possible de l'activité en interne AF quand l'effectif le permettra. Nous demandons des mutations prioritaires AF métropole.

Réponses de la Direction

- Beaucoup de défaillances techniques de la part des salariés de FDF concernés malgré une mise en œuvre de remise à niveau des compétences. Malheureusement, cela n'a pas suffi.
- Il existe un accompagnement des salariés avec une pyramide des âges aux alentours de 60 ans voire plus.
- Le coût de la sous-traitance est à hauteur de 155 000€ alors que le coût AF est à plus de 300 000€.
- Baisse des coûts de plus de 55%, pour autant la surveillance des pleins pourrait être réintégrée avec des salariés AF ayant les compétences de polyvalence nécessaires (coûts alors intégrés).

Les élus CFE-CGC s'abstiennent sur ce projet.

★ **Information et consultation sur le projet de réorganisation de la délégation locale Guyane**

Le projet :

- Volonté de promouvoir les talents locaux en accompagnant la transition et en valorisant les compétences locales et en préparant également la GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et compétences). Volonté d'améliorer la performance économique et l'efficacité.
- Une réorganisation du service support de l'escale sera également mise en œuvre en novembre 2023.
- L'organisation cible est celle qui a déjà fait ses preuves dans la plupart des délégations internationales et dans les régions.

Il n'y aurait pas de changement d'organisation pour les services Financiers et Ressources Humaines.

Nos interventions et commentaires

Ce projet correspond à ce qui existe en province. Pour notre organisation, c'est une bonne chose de promouvoir en local dans un contexte particulièrement difficile. Nous espérons que cela se passe au mieux. L'escale de CAY a un réel besoin d'apaisement social.

Réponses de la Direction

Cette réorganisation fait suite au départ du délégué local. Le chef d'escale local sera rattaché au chef d'escale régional.

Les élus CFE-CGC votent POUR le projet.

★ **Synthèse de la CSSCT DOM du 11 juillet 2023**

- Point étape sur l'ajustement du port de l'uniforme dans les DOM avec des assouplissements exceptionnels des règles. Air France a décidé d'assouplir les règles de port de l'uniforme pour les salariés des DOM. L'assouplissement défini dans les délégations s'aligne sur le modèle des escales du Court Courrier
- Les tatouages apparents ne sont pas acceptés à moins qu'ils ne soient cachés sous l'uniforme.
- On considère qu'une forte chaleur commence à partir de 30°C et cela pour tous les salariés en front line et en agence. Le short reste interdit.

➤ Informations du Président

★ **Informations générales**

- Une dynamique positive toujours présente pendant cette période estivale. Pas d'inquiétude pour l'été.
- Les résultats du 1^{er} semestre seront présentés vendredi 28 juillet prochain.
- Les vols sur la Chine connaissent une bonne reprise. Les Marché US et canadien ont de très bons résultats.
- Le CC restera sous vigilance tout au long de l'année malgré des résultats corrects en juin grâce au segment loisir.

Côté Recettes

- CC Index 70 (-30 iso 2019)
- LC index 70 (-30 iso 2019)
- **MC index 80 (à vérifier) (-20 iso 2019)**
- Une situation qui semble favorable, avec plus de demande que d'offre.

Côté opérationnel

- Incidents techniques successifs mais meilleure infrastructure opérationnelle.
- Moins d'annulations LC avec une augmentation de coques en réserve.
- Ajustements des effectifs PN du MC vers le LC ou vice versa avec une adaptation du programme due à cette tension PNT.

Côté CRC

- Très bonne accessibilité
- Le volume de réclamations est stabilisé et devrait diminuer, même si la situation reste fragile et à suivre.

Infos diverses

- Ouverture de Raleigh (Caroline du Nord, USA)
- Air France est partenaire des JO 2024 à Paris, cela donnera de la visibilité positive à la compagnie.

Nominations Siège & Supports

- Sébastien Justum est nommé Secrétaire Adjoint du Groupe Air France/KLM
- Christian Gauthier, ancien Directeur des Achats, est nommé Directeur Adjoint à la transformation du groupe AF/KL et adjoint au développement durable. Il remplace Claire Charbit.

Côté Marché France et Customer Service

- Le revenu est presque équivalent à 2019 et le TP +1 point vs 2019.
- 55% des revenus proviennent de la Vente Directe, (index 135 sur airfrance.com) la tendance s'est inversée depuis quelques années. La Vente Tierce reste en perte de vitesse avec un index à 81 vs 2019 et stagne sur un "plateau" notamment avec la perte d'une partie de la clientèle Affaires.
- Augmentation du prix du coupon ainsi que du volume des pax transportés.

Côté DOM

- Excellente dynamique sur l'ensemble du réseau DOM avec une offre et un revenu en hausse sur CAY/FDF/PTP et RUN.

Nos interventions et commentaires

- Quels sont les coûts et les retours sur investissement concernant notre partenariat avec les JO ?
- Bien que nous ayons été surpris de la chronologie des événements concernant la prime indemnité forfaitaire des redéployés, la CFE-CGC estime favorable les 25% d'augmentation. Mais ce ne peut être qu'un palier, un bon début, il faut aller plus loin. Cette prime doit suivre l'inflation à travers un accord sur le télétravail dont nous attendons toujours la proposition.
- Pour les redéployés, nous demandons que les retours site ne se fassent pas pendant les périodes JO et Coupe du monde de rugby, compte tenu des coûts d'hébergement sur ces périodes.
- Certaines **primes conventionnelles légales versées comme l'ICLT** (indemnité de changement de lieu de travail) **n'ont pas été réévaluées depuis 17 ans !** elles sont hors NAO, Il est urgent de tenir compte de l'inflation sur cette période.
- Les parts de marché en Région sont en baisse. Comment expliquez-vous l'augmentation des parts de marché au global France ? Pouvez-vous redéfinir le scope ? Nous alertons sur la baisse drastique des fréquences "Navette TLS" et sur les prix exorbitants pratiqués (800 euros l'AR, 7 jours avant le départ).
- Comment peut-on demander à des attachés commerciaux Ventes Agences de province, se déplaçant à Montreuil pour participer à une réunion programmée, de se brancher sur Teams faute de places dans la salle ? Quel est l'intérêt du dit déplacement ? Pourquoi les attachés commerciaux provinciaux sont-ils absents des organigrammes ? Cela contribue à accentuer le sentiment d'abandon des régions.

Réponses de la Direction

- Florence Estra est nommée chef de projet sur le dossier JO 2024. La Direction n'a pas plus d'informations. C'est un des événements sportifs les plus regardé au monde. Pas de chiffres sur les coûts, et aucun retour sur la recette estimée à ce jour.
- Les données sur les parts de marché sont à regarder au global mais pas sur le détail. Le taux de préconisation a bien pris 1% au global Marché France, au mois de juin. La direction est consciente de l'arrivée de concurrents sérieux (Qatar et Air Canada en vols directs à TLS), assume sa politique tarifaire mais note avec surprise la réduction drastique du programme Navette TLS...
- La direction note notre demande concernant les salariés redéployés et prendra les mesures nécessaires avec suffisamment d'anticipation en lien avec les managers.

➤ Informations du Bureau du CSE Pileco

Animation concernant le Tour de France 2023. Un quizz a été organisé et remporté par une salariée de SXB.

La commande des jouets de Noël est repoussée jusqu'en septembre 2023.

La nouvelle médiathèque d'Altais est installée au 19ème étage.

Vos élus CFE-CGC

CFE-CGC Air France

Roissy-pôle 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/>