



CSE PILECO 20 & 21 FEVRIER 2024

Air France

A vos côtés, *Techniciens, Maîtrises, Cadres*



Les Informations des secteurs du Pileco

Le 23 février 2024

Informations générales au global Pilotage Economique

- ★ **Information sur l'accord portant sur la mise en œuvre de mesures de *rupture conventionnelle collective* et sur les mesures d'accompagnement des mobilités du projet Réseau domestique signé le 9 février 2024**

Notre commentaire :

La CFE-CGC a signé cet accord après 2 mois de négociations : s'il n'est pas dans notre ADN de faire la demande d'élargissement du périmètre RCC car cela implique une baisse d'effectifs, les remontées terrains et les projections du Customer Service et du FSSC TLS ont été déterminantes.

Nous avons pris l'initiative en bilatérale et en plénière lors des négociations sur la RCC de demander l'éligibilité pour le Customer Service et les activités Operations des Recettes Commerciales (FSSC TLS) au sein de la Direction Economie et Finances. Etant donné le coût pour l'entreprise, 3 réunions de négociations ont été nécessaires pour l'obtenir. (Quota de 211 volontaires possible : 189 au Customer Service et 22 à l'Ecofi)

L'enjeu étant de conserver l'activité pour ceux qui souhaitent continuer au sein du Customer Service ou de la Finance en évitant des sureffectifs, tout en permettant à ceux qui veulent se lancer dans un projet pro ou qui souhaitent partir en retraite anticipée via le DFC, de pouvoir le faire avec un accompagnement financier conséquent.

Nous rappelons, à la Direction, un point d'attention important concernant les GP. En effet, il faudra préciser que les personnes partant en RCC avec moins de 26 ans d'ancienneté n'auront plus accès à my IDtravel (vols autres compagnies, dont TO), ni à la rubrique « autour du voyage » (hôtels, locations de voitures etc.). Cela évitera des retours négatifs tel que ce fut le cas dans le passé avec les PDV.

Réponses de la Direction : Nous prenons note de votre alerte concernant l'accès GP autres compagnies et serons plus précis dans la FAQ

Fonctions Transverses Commerciales & Corporate

- ★ **Synthèse de la CSSCT FTCC du 30 janvier 2024 puis**

Information et consultation sur le projet d'adaptation des grilles horaires des Sector Managers au CCO

Ces nouvelles grilles répondent aux problématiques exprimées par les salariés concernés : régularité des cycles, amplitude unique réglementaire, amélioration de la robustesse du CCO avec couverture pour passations de consignes et [rétablissement des 32 EPT](#)

Pour rappel, la genèse du projet ne vient pas d'une initiative de la direction, mais d'une demande initiale des Sector Managers de la refonte des grilles horaires.

Les 2 grilles horaires proposées aujourd'hui sont le résultat d'un travail commun salariés / direction, avec une attention particulière portée sur les conditions de travail, et notamment l'amplitude de la vacation opérationnelle unique de 10h maximum, car au-delà de 10h, la vigilance sur le poste est amoindrie, et le trajet du retour au domicile est accidentogène, particulièrement pour les salariés seniors.

[Nous insistons sur la clause de revoyure après une année pleine de cette nouvelle grille SM. \(Et non pas fin 2024\)](#)

Notre commentaire : nous votons **POUR** cette grille

Marché France & Customer Service

★ **Information et consultation sur la suite du projet de [nouvelle organisation Commerciale AF/KL](#)**

Point rapide sur les raisons du projet

Réorganiser les équipes commerciales pour se concentrer sur l'offre et les interactions avec les clients afin de maximiser les recettes notamment grâce à la data.

La nouvelle organisation ne génère pas de baisse d'effectifs.

Les salariés concernés seraient transférés dans un autre département sans changement du contenu de leur poste.

Pour la réussite de cette réorganisation, il est nécessaire de réunir la coordination de la flotte et du programme, les Alliances, le Pricing & Revenue Management, Offer Management & Ancillaries, la Distribution, les Ventes et les Escales Internationales dans une même équipe

Pour répondre aux besoins de fiabilité des données clients et aux adhérences avec les produits digitaux, réunification du Digital Marketing, Customer Service, Flying Blue mais aussi Digital Product Management, Portfolio Management et Customer Data dans une même équipe.

Pour nous aider à prendre une décision concernant le vote sur ce projet nous avons la Synthèse de la Commission Economique Emploi Formation du 7 février 2024 sur ce point

Projet qui date de mai 2023. C'est le Work Council de KLM (l'équivalent de notre CSE) qui a pris du temps pour prendre sa décision et de ce fait a retardé la mise en place du projet.

Notre commentaire : La CFE-CGC intervient pour préciser que l'Entreprise se doit de rester concurrentielle et ne peut se permettre de rater « le train de l'exploitation de la data » pour adapter l'offre au plus près des besoins du client en optimisant les recettes.

Pour autant, nous précisons qu'au sein du Digital Marketing, une forme d'externalisation préférentielle sur de nombreux projets se met en place alors que le personnel AF considère pouvoir, à minima, les traiter partiellement en interne.

Réponse de la Direction : la plupart du temps, il s'agit de projets d'innovation dont les compétences sont externes.

Nous votons **POUR** dans la logique de maximisation des recettes sans aucune baisse des effectifs et sans changement de leur fiche de poste.

★ **Point d'actualité sur l'activité du Customer Services Focus CRC**

Information de la Direction : constat d'une baisse de l'activité sur la téléphonie sauf la ligne Ultimate et Hippocampe due à une augmentation des ventes réalisées via le site internet. En 2 ans passage de 33% de ventes à 50%. Objectifs d'appels pris revus à la baisse : 21 en moyenne pour 2024 et adapté à la fois de manière individuelle et en fonction de l'activité. Cible haute contribution 125 effectifs iso 103 aujourd'hui

sans tenir compte des prochains départs. Formation anglais à venir pris en compte par AF et non avec le CPF (possible pour les techniciens déjà HC pour maintien du niveau d'anglais)

AF a pour objectif de développer un maximum de services annexes pour les clients haute contribution tels que l'accès à la ligne Premium pour un non encarté qui voyage en business, et également valoriser les lignes dédiées avec stratégie de fees à zéro pour les Ultimate, la Première et Hippocampe.

Proactivité pour cette même clientèle afin d'éviter les déceptions jour J (WIFI, changements d'appareil etc.) en test à TLS avec le développement de nouveaux outils.

***Saphir** : à compter du 1er juillet ouverture du service dès 8h iso 8h30. Du 1er juillet au 15 septembre (JO) ouverture de la ligne 7/7 sur la base du volontariat. Vacances échangées, payées ou compensées. La qualification des appels permettra d'étudier la pérennisation ou non en 2025.*

***LAPTOP** : 100% des salariés seront dotés d'un L15 avec pavé numérique à fin avril 2024.*

Camille Boudet remplacera Stéphane Bocquet à la tête des ventes directes le 1^{er} mars

Notre intervention :

La mutualisation des fonctions tous CRC semble permettre plus de souplesse des échanges horaires, néanmoins nous alertons la direction sur la problématique des grilles TTA et TTR, elles ont très peu d'horaires permettant le traitement de l'activité BO Hippocampe, le roulement n'est donc pas équitable. Cette problématique a été remontée à l'équipe planification par les conseillers en amont.

Est-il prévu de proposer au CRC de SXB l'activité médias sociaux ? Certains conseillers s'inquiètent des conditions d'éligibilité au traitement de cette activité comme l'intégration à l'équipe HC ?

Pour pallier les débords de la ligne Premium propose-t-on plus d'échanges 1 pour 0 sur les horaires du soir ?

Les conseillers ont-ils été clairement informés, lors des EAP, des objectifs d'appels revus à la baisse pour 2024 ?

Nous demandons l'accessibilité, via les téléphones et ordinateurs portables personnels, des outils permettant de se positionner pour les jours mobiles, cela donnera la possibilité à tous de le faire dès l'ouverture, de façon équitable.

Une grille 90% est fortement attendue par les AMDE et référents, nous demandons l'équité avec les techniciens.

Nous souhaitons avoir une visibilité sur l'effectif (ETP) du CRC concerné par le projet de d'évolution de la gestion relation clients. Dans le cadre de la RCC, est-il possible de connaître le nombre potentiel de bénéficiaires du DFC ?

Le CCO n'est pas dans la boucle concernant la proactivité sur les appareils équipés WIFI ou non ? La vente de l'option payante est toujours disponible dans le périmètre "check-in" et cela génère des demandes en vol des CDB lors de codes défaillants. A voir ce que l'on pourrait mettre en place dans pareil cas si nous voulons être réactifs jusqu'au bout, sachant qu'il n'y a plus de codes WI FI au CCO. Information aux clients en cas de panne WI FI : c'est DEDICATE, rattaché désormais au CCO qui traite ce sujet en contactant les P par téléphone et les autres pax HC par SMS, le CRC récupère ensuite les doléances non traitées par le service Dedicate.

Réponses de la Direction : l'activité média sociaux n'est pas prévue à SXB, le traitement HC est dissocié des médias sociaux. Une grille à 90% AMDE et REF n'est pas envisageable en raison du dimensionnement. Le positionnement en activité BO a été régulé depuis la semaine dernière. Les objectifs appels sont bien annoncés lors de l'EAP. Nous faisons un nouveau point des effectifs actuels, quant aux prévisions d'éligibilité, il s'agit de choix personnels donc nous ne pourrions avoir qu'un ordre de grandeur

Départements d'Outre-Mer

★ Synthèse de la CSSCT DOM supplémentaire du 30 janvier 2024

Notre intervention à la suite de l'incident de passerelle du 26 janvier à PTP : notre commissaire rappelle que les membres de la CSSCT doivent être immédiatement mis dans la boucle pour ce genre d'évènement avec du personnel AF impliqué. C'est également à l'initiative de notre commissaire qu'a été effectué en préventif une déclaration d'AT pour le salarié dans la passerelle au moment de l'incident. En conséquence, lors des prochaines visites CSSCT DOM, la vérification de toutes les passerelles sera incluse systématiquement.

La Déclaration CFE-CGC pour l'escale de la Réunion : Mesdames, Messieurs,

Aujourd'hui je vous transmets en tant que représentant de proximité et membre du CSSCT de la Réunion quelques informations concernant les événements liés au passage du cyclone Belal qui nous a impacté de manière considérable.

Les équipes de la Réunion se sont vues confrontées à une situation pour laquelle nous n'étions pas préparés et face à ces événements, sont venus s'ajouter des pannes opérationnelles de la compagnie Air Mauritius que nous assistons. Les équipes n'ont pas eu d'autre choix mais ont fait preuve de solidarité afin d'assurer la continuité de service que nous devons à notre clientèle, tant Air-France qu'Air Mauritius en tant que sous-traitant. Il est important de tirer des leçons des problématiques qui ont engendré des dépassements considérables d'horaires de la part des collègues de l'escale, car comme vous le savez bien, l'Escale de la Réunion est, elle aussi en tension effectifs et ne pouvait que compter sur les intérimaires disponibles, mais bloqués en fonction de leur lieu de résidence à la suite des intempéries.

Tous les agents ont volontairement fait le nécessaire afin d'assurer la continuité des métiers de l'Escale. Le manque d'encadrement et de décisions de la part d'Air Mauritius ont révélé une défaillance du dimensionnement des équipes.

Je me fais donc aujourd'hui porte-parole de mes collègues pour vous dire que la Direction locale et centrale ont répondu à nos attentes et ont mis en place le paiement des heures supplémentaires. Une équipe de renfort de la cellule crise CDG est venue relayer les équipes de la Réunion afin de permettre des repos supplémentaires.

En tant que membre de la CSSCT, nous prenons acte des dispositions que vous avez prises.

Pour autant, cela ne doit pas effacer le manque d'effectif réel, même si nous sommes confrontés aujourd'hui à une restructuration du service passage à l'Escale de la Réunion.

Il serait donc nécessaire de revoir le redimensionnement concernant le traitement des vols Air Mauritius à la hausse afin de pouvoir offrir un service de qualité.

La CFE CGC restera vigilante à la suite que vous donnerez à nos attentes. Cordialement,

Mr Petitpas Jean-Joël, représentant de proximité et représentant syndical CFE-CGC Pileco, Commissaire CSSCT RUN

Les Informations du Président

Le président précise que les chiffres consolidés seront connus à la fin du mois de février et que nous sommes dans cette période d'attente pour l'ensemble des acteurs y compris nos éventuels investisseurs, il donne cependant la tendance de ce début d'année :

Les résultats du Marché France

- Bon démarrage en janvier avec un résultat de 414 M€ au niveau du budget (revenu +2 % et offre à + 3 % /2023), mais le mois de février moins prometteur

- Bonne résilience du côté des marchés sauf en Asie avec le Japon (une économie atone), la Chine qui fonctionne au ralenti avec des taux de croissance faibles et la Corée aussi en retrait. Les Amériques sont très dynamiques. L'Afrique reste très résiliente sauf le problème du Sahel, quelques inquiétudes géopolitiques sur Dakar. Reprise du survol du Niger espérée a/c de début mars. Bonne performance sur le Golfe, le Moyen Orient et surtout sur l'Inde avec 2 vols/J BOM et DEL

Infos diverses

- Selon une enquête produite par le magazine CAPITAL, AF est la 9^{ème} entreprise préférée des salariés et numéro 1 parmi les entreprises de transport. AF est également à la 8^{ème} place dans le classement des employeurs les plus engagés en matière de RSE.

Nos interventions

Nous interpellons la direction sur le fait que l'engagement professionnel des salariés à temps partiel n'est pas toujours reconnu. Rappelons que leur rémunération proportionnelle au temps de travail et que les conventions de temps de travaux (CJT) pour les cadres au forfait ne devraient pas être sacrifiées.

La CFE-CGC demande la confirmation de la date de versement de la participation fin mars comme annoncée dans la vidéo de notre Directrice Générale ?

Réponses de la Direction

La Direction/RH répond qu'AF est comparativement à d'autres entreprises, bien placée pour le travail à temps partiel y compris pour les postes cadres, mais qu'il est possible qu'il y ait des cas particuliers où la QVT ne soit pas suffisamment respectée et qu'elle est prête à étudier ces situations.

La DRH du PILECO confirme le versement de la prime de participation sur la paye de mars comme annoncée.

Informations du Bureau du CSE Pileco

Un séjour test tout compris est prévu dans les calanques de Cassis/Marseille début juin pour les personnels parisiens. (Hébergement à la Ciotat)

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/>