



Air France



A vos côtés, *Techniciens, Maîtrises, Cadres*

L'ESSENTIEL DU CSE PILECO DES 18 & 19 FEVRIER

En dernière page vous trouverez la déclaration CFE-CGC à la suite du reportage sur le harcèlement à AIR FRANCE

Informations générales au global Pilotage Economique

Information sur les conséquences pour l'établissement Pilotage Economique, des Orientations stratégiques sur la Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels incluant les orientations de la formation professionnelle

Orientations stratégiques de l'entreprise :

Contexte Géopolitique

Multiplication des conflits géopolitiques et fragmentation du ciel avec des interdictions de survol. Tension économiques et géopolitiques possibles dues au protectionnisme américain. L'essor de l'IA permet des usurpations d'identité réalistes.

Enjeux environnementaux

En 2025, on célébrera les 10 ans de l'Accord de Paris visant à limiter le réchauffement climatique à +2°C, voire +1,5°C

Concurrence

Les transporteurs du Golfe, Emirates et Qatar Airways croissent de plus de 5%, accentuant la compétition.

American Airlines et Delta ont réduit leurs capacités. Les LowCosts représentent environ 50% de la capacité aérienne en Europe, avec Ryanair en croissance. Turkish Airlines domine toujours, surpassant Air France et British Airways. Globalement, les compagnies du Golfe et américaines continuent de croître grâce à leur diversification géographique, augmentant ainsi la pression sur les acteurs européens.

Essor de l'IA et des nouvelles technologies

Automatisation des tâches et recentrage sur des activités à forte valeur ajoutée. Besoin de compétences numériques, data, cybersécurité, agilité intellectuelle et d'esprit critique ainsi que l'émergence de nouveaux métiers.

Les effets sur les métiers

AF prévoit une stabilisation des besoins et une baisse des ressources d'ici 3 ans, entraînant des recrutements ciblés : importants chez les pilotes et à la DGI, modérés chez les PNC et les métiers en tension avec une dynamique d'alternants.

Côté emploi

Le périmètre Pilotage Economique serait impacté de **587 suppressions de postes** d'ici décembre 2027.

Les interventions de nos élus

Projet MOON : Nous notons qu'il n'y a aucune référence au Projet ONE ORDER ou tout au moins à MOON (Moving to Offer Order Native) pour prendre en compte la période de transition où les connaissances d'experts seront nécessaires.

Réponse : Le projet MOON est en pleine accélération. Un nouveau partenariat avec AMADEUS Nevio a été annoncé le 18 Février afin de soutenir le Projet MOON qui va rentrer dans une phase d'analyse et de clarification des process "Fits and Gap". Les formations auprès des agents interviendront fin 2027/2028.

Transmission Intergénérationnelle : Nous saluons le plan d'action mais regrettons le manque de consultation des salariés et proposons d'intégrer le mentoring et le travail en binôme dans les formations. Quelles mesures sont prévues pour la transmission de savoir entre générations et quelle est la date de fin du parcours professionnel ? Nous souhaitons que la formation "défi 10 jours" soit proposée à tous les salariés, sans limite d'âge. Nous déplorons le manque d'actions concrètes pour la mixité intergénérationnelle et demandons quelles mesures l'entreprise compte prendre pour y remédier au Pileco.

Réponse : Une étude est en cours pour les salariés de plus de 55 ans, nous sommes en pleine réflexion. Une prochaine Commission Economie Emploi et Formation sera consacrée à l'emploi des Séniors et aux formations dédiées.

DOM : Dans le document présenté, les DOM, une fois de plus, n'apparaissent pas clairement alors qu'il s'agit de plus de 10% de nos salariés du Pilotage Economique.

Réponse : Les DOM font partie du Marché France, nous ne pouvons pas descendre "au grain" sur cette présentation (cette réponse est représentative de la vision des Dom par la Direction, même si chacun sait que les DOM sont intégrés au MF).

GBS : Nous demandons une présentation claire sur le projet Global Business Services

Réponse : Le projet Global Business Services consiste à mettre en place une entité qui pourra produire un support à toutes les directions de l'entreprise, y compris KLM et Transavia et leur permettra de se recentrer sur leur cœur de métier. 20 process ont été identifiés, à chaque avancée nous ferons un point d'information dans les CSE d'établissement respectifs.

Intelligence Artificielle : La présentation reste floue. On s'interroge sur les réels impacts à venir pour nos métiers, nous demandons un retour détaillé pour les effectifs, dans chaque service du Pileco

Réponse : Il est trop tôt pour chiffrer les impacts métiers et effectifs. Un comité prospective métiers ainsi qu'une Commission Technologique sont prévus cet été. Des formations hybride e-learning et des ateliers à CDG sont disponibles pour les salariés.

Recrutement Inter-Directions : La CFE-CGC dénonce les recrutements en silos, particulièrement pour les salariés nouvellement certifiés CG1. Bien que certains collaborateurs réussissent à changer de direction, il n'existe pas de passerelle RH pour faciliter ces transferts. Chaque direction travaille avec ses propres effectifs, limitant ainsi la mobilité professionnelle et privant l'entreprise de talents souhaitant explorer de nouveaux métiers. Cette situation perdure depuis des années et les silos sont de plus en plus marqués, réduisant les opportunités de mobilité.

Réponse : Un comité Mobilité Transverses RH Inter Direction a été mis en place afin d'échanger régulièrement sur les ressources et les besoins en cours et ainsi de permettre aux salariés d'accéder à des postes proposés dans d'autres directions.

Marché France & Customer Service

Information et consultation sur le projet d'enregistrement des appels des conseillers Groupes Vente Tierce

L'objectif est d'améliorer le service client et les compétences des conseillers avec un outil d'enregistrement automatisé des appels dès le 4 mars 25. Homogénéisation de l'ensemble des activités Customer service avec traçage des appels malveillants et gestion des litiges client. Analyse les enquêtes clients avec des notes de satisfaction inférieures à 4/5

Information et consultation sur le projet de grille des Référents du CRC de Nice

Le projet vise à adapter la grille actuelle des référents du CRC de Nice au nouvel effectif passé de 3 à 2 référents au 1er février 2025. Elaboration d'une nouvelle grille pour couvrir le besoin d'ouverture et fermeture du site.

Co-construction élaborée avec les 2 référents du CRC de Nice, l'encadrement du CRC et la référente GDR.

Les interventions de nos élus

RCC : La RCC au sein du Customer Service ne suffit pas aux objectifs de ressources fin 2026, on note néanmoins que vous avez permis à certains services de dépasser les cibles fixées. La CFE-CGC demande en régions le transfert d'effectifs entre services sur mêmes sites géographiques.

Réponse : En fonction de l'activité nous privilégions, dans la mesure du possible, les recrutements au sein de même centres d'un service en sureffectif vers un service en sous-effectif. Les annonces seront en Artémis.

MOBILITE AMDE CRC : Le poste d'AMDE CRC perd en attractivité, les difficultés d'embauche dans plusieurs centres en sont la preuve. Le choix entre le principe de mobilité ou la sédentarisation devrait être proposé. Nous demandons une équité de traitement entre les AMDE de province et ceux du Bassin parisien. Pour rappel, le montant des aides à la mobilité date de 2011.

Réponse : Nous prenons en compte le sujet et nous en reparlerons mais nous maintenons le processus de mobilité pour les Amde en régions avec une flexibilité possible.

GROUPE VT : Nous reconnaissons l'intérêt des enregistrements en cas de litige, le manager peut retirer les notes injustifiées inférieures à 4, impactant la prime de vente et demandons que les écoutes soient effectuées avec bienveillance.

Nous votons "Pour" ce projet.

CRC NICE : La CFE-CGC alerte sur les conditions anxiogènes au sein du CRC de Nice dues à l'absence de leur responsable et du départ imminent de leur AMDE, sans nouvelle de son remplacement : sentiment d'inquiétude et d'abandon.

Nous votons "Pour" ce projet de nouvelle grille Saphir après concertation des 2 référents concernées

SUPPORT TEAM : La CFE-CGC demande à la Direction la garantie de la corrélation entre le transfert des agences OTA et consolidatrices à Blue Link et la mise en place des nouvelles grilles afin qu'il n'y ait aucune période avec une surcharge de travail. Nous avons bien noté que l'équipe sera concertée pour la mise en place des nouvelles grilles. Dans cette refonte de grilles, nous

demandons une attention particulière sur les situations de travailleurs isolés (notamment les samedis) afin que les équipes ne soient jamais contraintes de poser des TTO qui doivent rester à la main des salariés.

Réponse : Notre objectif n'est pas de mettre les salariés en difficulté. Nous avons bien pris note de votre remarque sur les travailleurs isolés et les TTO.

RGPD : Les questions à poser au client en cas de non-connaissance du numéro de PNR ne semblent pas assez protectrices au CRC. Les 4 questions peuvent être facilement communiquées par une personne tierce. Afin de permettre aux conseillers d'être plus à l'aise sur ce sujet nous demandons une garantie de la protection des données.

Réponse : On ne reprochera pas aux conseillers de poser ces 4 questions. On remonte la crainte aux services concernés afin de faire évoluer le process s'il n'est pas protecteur ou à contrario de réassurer les équipes sur leurs pertinences.

DEMENAGEMENT STRASBOURG : Suite à l'information du déménagement du site de SXB et la présentation aux instances cet été, nous rappelons les points qui nous semblent importants dans le choix du site (parking, transports en communs, prise en compte d'espaces distincts pour services avec téléphonie et autres, suffisamment d'espaces isolés.

Réponse : Tous les éléments que vous nous avez cités font partie des expressions de besoins remontés par le chef d'établissement et font partie des critères pour les propositions de sites.

Les Informations du Président

TSBA : Les montants évoluent en fonction de la classe de transport. **En discussion pour GP.**

Reprise de vols : Tel Aviv (7/7), probablement Beyrouth aussi. LAX et JFK –NCE pour le festival de Nice.

Une augmentation de 5% des vols Long-Courriers cet été. Embauche de PNC et ASC CDG.

Moins de vols Court-Courrier et Moyen-Courrier

Nouveauté : Les miles peuvent être dépensés sur le TGV Inoui.

En termes de résultats

La bonne dynamique du mois de janvier est principalement portée par des forts index Amérique et Asie .

Les Emissions

Le poids des ventes directes sur le mois de janvier est de 57%. Il est stable face à l'année dernière.

Une bonne dynamique des ventes tierces. Les engagements et réservations des prochains mois sont bons.

Côté DOM

Les résultats sont plutôt stables

Les interventions de nos élus

RH CUSTOMER SERVICE : Nous remarquons de nombreux départs RRH et une nouvelle organisation qui nous paraît déstructurée et que nous espérons provisoire car différente selon les sites (les salariés ne s'y retrouveront pas).

Réponse : La nouvelle organisation devrait être plus performante que ce qui est en place actuellement. Des RH en charge uniquement des métiers du commercial et non des escales.

SALARIES CCO : La CFE-CGC réitère la demande de compensation horaire aux salariés du CCO au même titre que les salariés du CCHUB pour les efforts fournis lors de l'épisode neigeux.

Réponse : L'effectif du CCO est prévu pour gérer les irrégularités en nominal, ce qui n'est pas le cas du CC HUB, d'où ce geste uniquement pour les services concernés.

PRIME DE LANGUE : La CFE-CGC demande que la 2^{ème} langue obtenue via le CPF soit validée au même titre que l'anglais pour les salariés du Customer Service amenés à répondre à des clients Haute Contribution.

Réponse : Des négociations pour l'intégration des primes sont en cours, pas de réponse en session selon Mme la DRH.

Plateau groupes NTE/BOD : Le responsable ne sera pas remplacé cet été. Avec 5 départs en 2025 et 13 en 2026, ne serait-il pas préférable de reporter son départ ou de le remplacer ? La CFE-CGC signale une profonde inquiétude et de nombreuses questions parmi les équipes.

Réponse : Les équipes seront gérées en distanciel et localement par le chef de centre pour les animations.

Les informations du bureau du CSE Pilotage Economique

Election d'une nouvelle trésorière adjointe (50%) du bureau du Comité Sociale et Economique du Pilotage Economique.

Ouverture de la cafétéria du siège le 7 mars 2025.

Les N.A.O pour les salariés du Comité Social du Pilotage Economique aura lieu prochainement.

Déclaration de la CFE-CGC lors de la session du 18 février 2025

Sujet : Harcèlement de tous ordres

La CFE-CGC n'a pas pour habitude de commenter les différents événements diffusés par les médias. Cependant, les récentes révélations trouvent une résonance particulière avec les actions et les accompagnements que notre syndicat et nos militants ont menés.

Nous avons écouté avec attention la réponse interne de la Directrice Générale, Madame Anne Rigail et du Directeur Général des Ressources Humaines Monsieur Patrice Tizon.

Bien que les cas de harcèlement, qu'ils soient sexuels ou d'une autre nature, ne représentent pas la majorité des relations entre collègues chez Air France, il suffit de quelques cas non traités pour ternir la réputation de l'ensemble. Nous espérons également que ces révélations n'auront pas de conséquences néfastes sur l'image de marque d'Air France et sur la perception de notre clientèle.

Nous avons pris connaissance du message de la Directrice Générale et du DGRH. Voici ce que nous retenons de cette vidéo :

- Oui, nous avons noté que l'entreprise a mis en place des outils de prévention des harcèlements.
- Oui, nous savons que des formations obligatoires sur les pratiques relationnelles ont été dispensées.
- Oui, nous savons que les élus de certains établissements ont été invités à participer à des ateliers de sensibilisation aux harcèlements.
- Oui, nous avons bien compris qu'il ne s'agit pas d'une omerta organisée visant à nier les plaintes des victimes.

Cependant, nous constatons que la gestion des plaintes et des plaignants est trop différenciée et aléatoire en fonction de la personne désignée comme responsable, du service concerné et de l'implication des managers.

Nous pourrions citer plusieurs cas réels de salariés, hommes ou femmes, dont les plaintes concernant des comportements inappropriés de leur manager ou de collègues ont été ignorées ou mal gérées, entraînant parfois des situations dramatiques.

Nous notons l'ouverture d'une ligne d'écoute 24h/24h externe à l'entreprise, permettant à chaque salarié d'exprimer sa souffrance. Toutefois, le traitement de chaque cas doit tenir compte de trois axes :

- Protéger le salarié en le soustrayant potentiellement à son service ou secteur.
- Respecter le principe de la présomption d'innocence de la personne incriminée en la soustrayant également de son activité, en appliquant le principe du Just and Fair.
- Mener une enquête dans un cadre disciplinaire et laisser la justice qualifier les actes.

Malgré les moyens mis en œuvre par l'entreprise, il est nécessaire d'élaborer un processus d'accompagnement clair et uniforme pour toutes les situations déclarées ou constatées, applicable à toutes les directions.

Rappelons que le fait de ne pas signaler un comportement inapproprié, lorsqu'on en a connaissance, constitue une complicité. Si le comportement est avéré inadapté, l'entreprise doit prendre les mesures nécessaires pour soustraire la personne incriminée de toute interaction avec ses collègues ou son équipe, quel que soit son niveau hiérarchique.

Enfin, nous tenons à préciser que la CFE-CGC n'a pas signé l'accord sur le harcèlement car il manquait de transparence.

Vos élus CFE-CGC du Pilotage Economique

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/>*