



Air France

A vos côtés, *Techniciens, Maîtrises, Cadres*



CSE PILOTAGE ECONOMIQUE NOVEMBRE 2024

Le 28 novembre 2024

Informations générales sur l'Établissement Pilotage Economique

La Direction nous apporte une information sur le bilan provisoire concernant l'application de l'accord RCC signé par la CFE-CGC en février 2024

Ce dispositif de Rupture Conventionnelle Collective inclue un Dispositif de Fin de Carrière (DFC) ouvert uniquement aux salariés du Customer service (189 postes) et des Recettes Commerciales TLS (22 postes).

212 demandes de bilans retraite déposés par des salariés du Pilotage Economique, soit 49% des éligibles BIR

Parmi ces 212 bilans retraite réalisés, 136 salariés du Pilotage Economique éligibles à un départ en DFC (soit 64%).

Le bilan de la phase de volontariat représente 142 dossiers de départs volontaires qui ont tous été validés => 111 DFC (103 au Commercial Passage et 8 Siège & Supports) et 31 projets professionnels au Customer Service

Les interventions de nos élus

Aucune organisation syndicale n'a demandé des suppressions de postes, mais le projet Relation Client de juin 2023 prévoyait la baisse d'effectifs au Customer Service de plus de 200 personnes sans aucun plan d'accompagnement ! La CFE-CGC a donc proposé de raccrocher les services concernés dans la négociation RCC initialement prévue uniquement pour les salariés d'Orly. Après 4 réunions, nous avons eu l'accord de financement pour ces départs au Pileco, y compris pour ECOFI TLS en grande difficulté de reclassement des personnels. **Nous rappelons donc que c'est l'action syndicale qui permet à certains collègues de partir dans de bonnes conditions et à ceux qui restent de pérenniser leur emploi à Air France.**

Nous regrettons que les personnels GDR qui avaient été acceptés dans cet accord lors des négociations aient finalement été écartés du dispositif. Que pensez-vous de la Direction des résultats de la souscription ? (70% au Pileco / 49 % au global avec le Court-Courrier)

Réponses de la direction

La Direction considère que c'est un très bon résultat car elle avait visé large en offrant l'opportunité à 402 salariés d'ORLY (en dehors des postes conservés pour traiter la DSP Corse). Pour notre établissement Pileco, nous considérons que c'est un succès.

Information et consultation sur la péréquation (subvention) de la restauration collective en 2025.

Par solidarité avec le CSE Court-Courrier **nous votons POUR**

Les Informations du Président

Informations générales

- *Enquête interne sur le vol AF662 (Vol CDG Dubaï). Rapport disponible sur intralignes dans la rubrique maîtrise des risques*
- *La taxe sur les billets d'avion est toujours d'actualité. Cette taxe apparaîtra sur les billets d'avions pour les voyages après janvier 2025. Cela devrait alourdir notre compétitivité et fragiliser nos recettes. (TSBA)*
- *De nombreux vols ont été annulés par l'épisode neigeux du jeudi 21 novembre dernier. + de 11 000 passagers concernés*
- *Transfert de la cellule VIP, présente rue du Cirque, vers le pôle vente du Hub (15 mars 2025).*
- *Campagne EAP entre le 17 novembre 2024 et le 17 février 2025.*

Les résultats du marché France sont bons avec une bonne dynamique de revenu 

Les interventions de nos élus

Pour la CFE-CGC, concernant la Cellule VIP rue du Cirque, il ne s'agit pas d'un simple transfert d'activité à CDG, mais bien de la suppression de 3 postes ! Nous demandons le détail du processus d'accompagnement pour ces personnels compte-tenu de l'urgence de la mise en place du transfert à CDG.

Nous déplorons le manque d'information sur la nouvelle taxe TSBA qui s'ajoute à la taxe Chirac auprès des commerciaux en front line avec la clientèle. La taxe a été filée le 13 octobre dernier en urgence. Une grande incompréhension perçue par un grand nombre de salariés et par la clientèle.

Auriez-vous un chiffre à nous donner en termes de recette sur les impacts liés à l'épisode neigeux et quid de la responsabilité d'ADP sur cet impact financier subit par AF alors que Météo France avait prévenu 48h plus tôt ?

TTE : La CFE-CGC rappelle une nouvelle fois que la direction peut l'utiliser par anticipation pour les personnels éligibles lors de circonstances exceptionnelles qui perturbent ou rendent dangereux l'accès au lieu de travail. Cet outil permet de faire de la **prévention des risques et éviter les AT trajets. La Direction se rend donc directement responsable** en se refusant la possibilité de TTE lorsque c'est nécessaire, le process de cette mise en place doit être organisé sérieusement et assoupli.

Problématique CSP Paie : Plusieurs salariés sont contactés depuis plusieurs mois par des agents du CSP Paie concernant des « trop perçus » sur salaires. Conséquence : 2 populations en difficultés : d'une part les salariés qui se retrouvent à devoir rembourser des sommes importantes, avec l'impression d'être montrés du doigt, d'autres part les techniciens paie qui ressentent une pression importante en ayant conscience que leurs actions entraînent des conséquences sur le quotidien de leurs collègues. Les RH doivent impérativement être associés dans ces communications délicates. Il est inacceptable de décrédibiliser des techniciens paie qui gèrent quasiment 500 salariés par mois et ceci, sans informations précises concernant les différentes populations, puisque l'attribution se fait de manière alphabétique, le tout avec un outil de paie obsolète. Le sous-effectif et le turnover permanent prouvent le manque d'attractivité de ce service étant donné les conditions de travail. La CFE-CGC interroge la Direction sur ses intentions quant à la pérennité du CSP Paie : s'agit-il d'une volonté de l'entreprise de dégrader les conditions de travail du CSP paie pour pousser cette activité vers la sous-traitance ?

Réponses de la Direction

Il y a bien un transfert d'activité de la **cellule VIP** du Secrétariat Général vers le pôle HUB. 1 seul poste à pouvoir au sein du Pôle client du Hub pour les 3 salariés concernés. La Direction s'engage à un accompagnement personnalisé pour les 2 autres.

TSBA : Air France a anticipé la mise en ligne de cette taxe pour éviter à notre compagnie de la payer, pas de chiffrage précis sur la perte de recette générée par l'épisode neigeux, mais plus de 11000 clients impactés !

La Direction enregistre les remarques sur **l'outil TTE**.

CSP Paie : La Direction ne semble pas prendre la mesure du problème et sa ligne de défense est basée sur "l'erreur humaine" Elle reconnaît simplement que les techniciens paie devraient être formés pour gérer au mieux les appels des salariés dans ce type de cas, et indique que les RH sont normalement informées des cas les plus graves.

Marché France & Customer Service

Présentation par la Direction Customer service d'un point d'actualité concernant les performances et résultats de tous les services.

Plateaux affaires : revenus à la hausse grâce aux affrètements sur NOU

Groupes : résultats stables, progression du taux de matérialisation

CRC nouvelle plateforme Console unique 360 pour faciliter l'accès aux applications, activité recentrée sur la haute contribution

Team : Chat NDC mis en place avec succès autant pour les clients que pour les équipes

SL et remboursements : outil YMCA mis en place pour assister les équipes, NEXUS déployé et maintien du taux remboursements automatisés à 80%

Pour tous ces services à noter un très bon niveau de satisfaction clients et une bonne accessibilité.

Les interventions de nos élus

Nous demandons à la Direction de stopper l'infantilisation des collaborateurs ! il est capital de fournir un **effort de communication** et de transparence, les salariés en ont besoin pour se projeter plutôt que de vivre dans l'angoisse de leur avenir. L'exemple des **congés 2025 au CRC** est criant quand on voit l'irritation provoquée chez certains salariés ! D'autre part les CRC ne sont pas le HUB et nous demandons un management adapté à cette population dont vous exprimez les bons résultats dans vos slides.

La CFE-CGC considère qu'un **re balayage pour la période été** est faisable dès janvier après résultats consolidés de la RCC.

Dans votre présentation, les CRC et les GRP VT n'atteignent pas l'objectif de baisse d'effectif après RCC, pensez-vous créer des passerelles ? développer le management à distance pour les services en effectif critique ? proposer la sédentarisation aux Amde en régions ? Et quid des salariés du service Abonnement au Support Team ? Nous demandons également à être informés des projets immobiliers des différents centres en amont car l'anxiété sur ce sujet monte dans tous les centres !

L'IA qui progresse sur différents outils pour aider à la décision mais pourrait à terme impacter l'emploi, la CFE-CGC souhaite être informée par avance de tout impact négatif sur les postes du Customer Service.

Avez-vous une vision de l'évolution de la nature des appels clients ?

Réponses de la Direction

La communication sur **les congés CRC n'a pas été bien relayée**. Le sujet de fond est la mise en place des nouvelles grilles qui génère moins d'effectifs sur la période estivale. Etude en cours sur la sédentarisation des Amde CRC ainsi que pour le management à distance mais aucune information supplémentaire à ce stade concernant l'immobilier.

Pour les services qui resteront en sureffectif après RCC, des ateliers, forums et oxygénations auront lieu.

Aucun volontaire RCC au service Abos, l'activité ne sera donc transférée à Bluelink qu'en fonction des départs naturels.

La réservation reste le motif principal des appels reçus au sein des CRC.

L'I.A a un coût, en fonction de ce coût, elle ne sera pas utilisée partout.

Synthèse de la CSSCT France & Customer Service du 5 novembre 2024

ALTAÏS : Toutes les portes ont été réhaussées. Un audit sera réalisé en 2025 sur la climatisation (à la suite des différents dégâts des eaux survenus). Parking : l'entrée a été refaite et les barrières fonctionnent (reconnaissance des plaques d'immatriculation). Une mise à jour des cartes d'accès sera prochainement réalisée.

TTE : Le sujet a été évoqué pour que les salariés ne soient pas mis devant le fait accompli le matin des épisodes météo à risque.

Fonctions Transverses Commerciales & Corporate

Synthèse de la CSSCT FTCC du 5 novembre 2024

Travaux commencés et situés bâtiment 3 Nord pour le nouveau CCO. Il en découle des nuisances sonores.

Président CSSCT FTCC : M Patrick Reby succède à M Olivier Hui. Moins d'AT depuis la mise en place du Télétravail.

Sujet CSP Paie dans les informations du Président **page 2** de ce compte-rendu.

D.O.M

Information et consultation sur le projet d'évolution organisation du Plateau affaire Caraïbes (CAY)

Grilles horaires : passage de 5/7 à 7/7 afin de répondre aux besoins traitement des évacuations sanitaires et récupérer des recettes. 1 AMDE (iso 2) chapeautera les 2 équipes / 1 assessment cadre avec nomination sur place à Cayenne.

Bilan à 1 an afin d'évaluer l'impact rentabilité par le fonctionnement en 7/7 et réduction de la ligne managériale.

Les interventions de nos élus

Concertations réalisées avec les salariés concernés, création d'un poste Cadre, potentielle amélioration de la recette et une présence de notre compagnie les week-ends et surtout **maintien de l'emploi en interne Air France**

Nous votons POUR

Synthèse de la CSSCT DOM du 7 Novembre 2024

Réflexion sur la mise en place de nouvelles semelles pour les chaussures afin d'éviter une accidentologie importante.

Abandon du nouveau chemisier féminin.

Les informations du bureau

- Information cafétéria et restaurant du Siège : disparition des bornes de rechargement au profit du logiciel Moneyweb.
- Fête de fin d'année et spectacles enfants. Distribution des jouets en cours sur tous les sites.
- Un chèque cadeau de 120€ pour tous les salariés du Pileco
- Une semaine de repas festive du 16 au 19 décembre à Paris

Vos élus CFE-CGC du PILECO

CFE-CGC Air France
Roissy-Mé 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/>