



Air France

# SERVICE CLIENT - SL



**FLASH INFO CUSER**

**SPECIAL CSE DE SEPTEMBRE**

*A vos côtés, Techniciens, Maîtrises, Cadres*

**Nos élus CFE-CGC ont eu une réunion avec le responsable de SL et la responsable de CUSER dans laquelle a été présenté le projet du plan de congés. Nous les avons alertés sur le délai de prévenance insuffisant et nous leur avons demandé une prise en compte de l'extrême sensibilité de ce projet auprès des équipes.**

**A la suite de cette réunion, nos élus sont intervenus hier en CSE pour les équipes SL, vous trouverez ci-dessous le texte de notre intervention.**

« Au CSE du mois de juin dernier, la CFE-CGC a alerté la Direction d'un mal être croissant au sein des équipes du Service Client. Ce mal être avait d'ailleurs été largement exprimé dans un Listen Up au mois de janvier.

Pour la seconde fois, nous attirons aujourd'hui votre attention sur le fait que l'ambiance n'a pas changé voire s'est dégradée. La rumeur récente d'une éventuelle réduction des 3 semaines consécutives de congés en été à 2 semaines n'a fait que renforcer la baisse du moral des troupes et s'est rajouté à cela un mélange d'agacement et de colère grandissante. Je reprendrais le terme précédemment utilisé par mon collègue en parlant de démission silencieuse.

Pour rappel, ce service ne bénéficie pas de prime de vente ou de majoration de décalés et ces 3 semaines été font partie, avec les AB15 et les 3 TTA, des avantages liés à ce métier.

Pour autant, nous comprenons parfaitement qu'une adaptation à la sollicitation des clients et à une courbe des besoins soient nécessaires afin de préserver les emplois en interne et d'éviter de basculer le trop plein vers BlueLink pour respecter le temps de réponse aux réclamations.

Pour cette raison, nous insistons sur le fait de communiquer davantage afin d'éviter la montée en puissance des rumeurs et d'accélérer les recrutements en cours dans le but de faciliter le prochain plan de congés et de retrouver un semblant de QVT actuellement largement entachée. »

**La CFE-CGC restera à l'écoute des équipes SL en attendant la mise en place effective du plan de congés et veillera à ce que tous les salariés bénéficient d'un traitement équitable.**

**Vos élus CFE-CGC du PILECO**

[cfecgc.pileco@gmail.com](mailto:cfecgc.pileco@gmail.com) et <https://cfecqcaf.org/entite/pilotage-economique/>

