

## Vos élus CSE vous informent

# Session CSE Pileco du 25 octobre 2022

### Informations du Bureau du CSE

- ✓ Cette année, pour l'ensemble des salariés du Pileco, le CSE gonfle la hotte du Père Noël avec **un chèque cadeau à 100€**.
- ✓ **Au Pileco, Noël 2022 est en avance** : Le CSE va proposer **début Novembre 3500 entrées Disneyland Paris pour les franciliens, à un tarif et des conditions exceptionnels** :
  - **Les pass sont valides jusqu'en mars 2023**, vous y allez quand vous voulez !
  - **L'entrée est à 10 euros**, accessible à tous sur la base de la composition familiale (ex. 1 célibataire -> 2 places, 1 ouvrant droit marié avec 2 enfants -> 4 places).
- ✓ **Distribution des cadeaux de Noël:**

<b>à ROISSY</b>		<b>à MONTREUIL</b>
du 5 au 15 décembre (hors vendredi) de 9h à 16h		du 29 novembre au 8 décembre (hors vendredi) de 10h à 16h
Salle de conférence Pégase RDC 4A146		27 <sup>e</sup> étage Salle A27012 – <i>Évasion Piléco</i>

Concernant **les régions et les DOMs**, la distribution se fera dans les permanences locales (CLASC).

Le **repas de Noël au Siège aura lieu le 13 décembre**.

Le Secrétaire CFDT du Bureau rappelle que **ces actions ont été rendues possibles grâce à une bonne gestion des subventions du CSE** et que depuis le début du mandat, en 2019, **tous les budgets et les bilans financiers ont été votés à l'unanimité toutes organisations syndicales confondues**.

### Informations du Président

**La publication des résultats du 3<sup>ème</sup> trimestre du Groupe AFKL est prévue vendredi** matin ainsi qu'une web conférence de la Direction Générale le même jour.

La fin de l'année, côté AF est toujours bien orientée en termes d'engagements. **La situation est plus préoccupante chez KLM avec un ajustement d'offre sur l'ensemble des réseaux** suite à la mise en place de réduction de capacité conduisant à des annulations de vols MC et même LC.

➤ **Engagements en termes de trafic AF et KLM en novembre :**

**Domestique** : index 89 vs 2019

**MC** : index 81 en progression de 2pts. / Il est de 65 chez KLM en baisse de 4pts.

**International LC** : index 82 en progression de 1pt./ Index 74 chez KLM en baisse de 2 pts.

**AMN** : index stable à 99, 93 / chez KLM en baisse de 5 pts.

➤ **Zoom sur le trafic « Corporate » en octobre** : Toujours en retrait

**MC** : Index 63 vs 2019

**Europe** : index 68

**International LC** : Index 64, corrigé de l'Asie, il est entre 75/80

**AMN** : index 77

La performance globale du **Marché France** en septembre **est bonne avec un index de revenus à 91.**

**Sur les DOM** : même tendance que le mois dernier avec une **bonne dynamique en termes de trafic et de revenus sur la Réunion et Cayenne.** Suite environnement concurrentiel, la situation est plus contrastée sur FDF et PTP avec une baisse du prix moyen d'environ 10%.

**Des forums « mobilité interne »** auront lieu sur le Siège le 10 novembre plutôt orienté postes NC et le 14 novembre pour les Cadres pour promouvoir de nombreux postes.

### Interventions CFDT :

Les actions de la Cie en faveur de la transition écologique **sont fortement remises en cause dans la presse ces derniers jours**, évoquant des actions de reforestations inutiles et mensongères. **Une communication et un argumentaire sont-ils prévus pour les salariés en front line, qui risquent d'être interpellés sur le sujet ?**

**La situation chez KLM est inquiétante surtout si elle persiste et devrait affecter leur niveau de rentabilité à long-terme. Le traitement des annulations impacte fortement les CRC et les Groupes.**

**Les élus CFDT ont demandé à la Direction d'étendre le calendrier et de repousser sa décision de modification des règles de remboursement concernant les retours sur site des salariés redéployés tel qu'il est prévu, à compter du 1er janvier 2023.**

En effet, à ce stade, la Direction n'est toujours pas en capacité de nous présenter une cartographie précise des dispositifs successifs mis en place au fil des différentes fermetures de sites et ce qu'elle propose en conséquence. **Pour certains salariés, il y a urgence** avec l'obligation de réserver leur billet de train jusqu'à 3 mois à l'avance pour obtenir les tarifs les plus bas. **Cette absence de visibilité rend la situation de plus en plus intenable pour les salariés alors même que le management n'a aucune ligne de réponse !**

**La Direction a accepté cette demande et prolonge le dispositif actuel jusqu'au 30 juin 2023** mais réaffirme que son objectif est bien la mise en place d'un process plus simple et équitable basé sur un remboursement forfaitaire pour les frais de retours sur site pour l'ensemble des salariés concernés.

Pour **la CFDT, c'est un pas positif mais qui doit déboucher sur un véritable dialogue social dans une recherche de solutions adaptées aux réalités des salariés et ne pas prendre en compte uniquement le côté économique pour l'entreprise.** La CFDT a déjà fait **des propositions pour limiter ces frais et espère être entendue** par la Direction. **Le bien-être et la motivation des salariés sont en jeu !**

**Cellule Mars** : Dans le cadre du projet d'optimisation des surfaces immobilières et du réaménagement du Bâtiment Altaïs, **la CFDT alerte concernant la ventilation de la « future cellule Mars » du Plateau d'Affaires** ; Cet espace doit être totalement clos sur demande du client pour une question de confidentialité des données. Actuellement, un manque d'air est ressenti par les salariés, **cet élément doit être pris en compte dans le futur aménagement.**

Si la CFDT ne remet pas en cause **le plan de sobriété énergétique**, il s'agira **d'être attentif aux conditions de travail des salariés et de faire, si besoin, les adaptations nécessaires.**

# Information et consultation sur le projet d'enregistrement d'appels des conseillers du Support Team & Groupes VD

Selon la Direction, ce projet doit permettre d'harmoniser et améliorer la qualité de service offerte aux clients et optimiser la montée en compétence des conseillers.

**Tous les appels, entrants et sortants sont prévus d'être enregistrés. Il n'y aura pas de capture d'écran, seule la voix sera enregistrée.**

**La Direction ne donne pas de date de mise en place précise à ce stade. Un travail collaboratif sera fait en amont avec les équipes.**

Cela devrait permettre :

- D'enrichir d'éléments factuels le suivi par les AMDE de l'appréciation des compétences des salariés et des besoins en formation.
- Le traçage de la conversation en cas d'appel malveillant
- D'élaborer des éléments de réponses en cas de litige client

**Les enregistrements seront accessibles uniquement aux managers et Amde du service t seront systématiquement détruits dans un délai de 3 mois maximum.** Comme le veut la législation, le client sera prévenu lors des appels entrants que la communication est susceptible d'être enregistrée.

**Les communications enregistrées pendant les horaires ci-dessous ne pourront être écoutées :**

De 12 à 14H coté « Groupes VD ».

De 12 à 14H et de 18 à 19H coté « Trade Support Team ».

Une communication aux équipes est prévue.

## **Interventions CFDT :**

L'annonce de ce projet est perçue par les salariés comme **l'ajout de stress supplémentaire au quotidien et une sorte de « flicage »** alors que ces 2 services font face, post départs PDV, à une charge de travail très importante. Des alertes ont d'ailleurs été faites à ce sujet, au cours des derniers mois. **Le timing est-il opportun ? La CFDT s'interroge !**

Des écoutes ont déjà lieu au Support Team mais se font en double avec l'AMDE sur quelques conversations. **Pourquoi changer cela avec un enregistrement en continu des conversations ?** Il s'agit d'une équipe de petite taille que les AMDE connaissent bien et sont déjà en mesure de détecter des besoins en formations. **C'est un service fortement plébiscité par les agences de voyages, l'indice de satisfaction a t'il baissé ?**

Quant au sujet de l'harmonisation des réponses évoqué par la Direction dans les justifications de ce projet, **la Direction devrait plutôt s'interroger sur le niveau de l'effectif « référent » actuel**, qui malgré toute sa bonne volonté n'est pas « Shiva » et ne peut mettre à jour toute la documentation rapidement. Suite à l'hémorragie des départs PDV, de nouveaux salariés sont arrivés et mettent du temps à intégrer l'ensemble des activités du service.

Quant au service Groupe VD, **la mise en place de ces écoutes est perçue comme un manque de confiance de la Direction envers leur travail** alors que **la charge de travail, de l'aveu même de la Direction, est extrêmement lourde à gérer. L'urgence est ailleurs pour la CFDT !**

**Quelle sera la fréquence des écoutes ? La CFDT demande la plus grande bienveillance ; elles doivent servir avant tout à valoriser le travail des salariés et pas seulement à mettre en lumière ce qui n'irait pas.** Car, à froid, il est toujours plus facile de refaire l'histoire. La Direction met beaucoup l'accent sur une recherche de montée en compétences pour justifier ce projet mais pourquoi aucune formation n'a-t-elle été mise en place en amont ? Une **véritable charte d'utilisation** de ces enregistrements doit être établie et partagée par tous.

**Quid de la charge de travail des AMDE également ?** Auront-ils réellement le temps d'utiliser cet outil d'enregistrement pour accompagner et faire monter en compétence leurs équipes alors que leur charge est déjà importante ? Une formation est-elle prévue pour eux ?

**La CFDT a voté Contre ce projet.** Il nous semble être plus porteur de tensions et de divisions, alors qu'après la période Covid compliquée, les nombreux départs PDV et la charge de travail actuelle, la Direction devrait plutôt se focaliser sur les conditions de travail des salariés, la cohésion d'équipe et la simplification des process etc.

## Information et consultation sur le projet d'adaptation des grilles horaires CRC référents Montreuil

**Effectifs référents** : 18 dont 6 temps partiel.

Depuis fin 2019, les grilles Référents des CRC sont revues progressivement dans chaque centre pour s'adapter aux évolutions des organisations, des effectifs et du besoin.

L'objectif Direction est d'actualiser des grilles datant pour Montreuil de 2016, de simplifier la planification horaire en sortant de l'annualisation.

**Des réunions ont eu lieu avec les équipes concernées afin de cadrer et de construire différentes propositions de grilles ; 3 ateliers collaboratifs** ont eu lieu à partir de juin 2022 ainsi que des échanges réguliers avec la planification.

**Grille 100%** : La structure ON /OFF et les enchaînements horaires ont été validés parmi plusieurs propositions. **Des grilles 80% et 90 % sont proposées, inspirées de la structure 100%.**

**Lancement du plan de congé REF MTL 2023**, après consultation du CSE.

Démarrage de ces nouvelles grilles : le lundi 9 janvier 2023.

La Direction précise poursuivre en parallèle **des réflexions sur la gestion du télétravail (TTO, TTA), l'organisation horaire REF (utilisation du 6h15, du 1h00 le WE) et les modalités d'échanges entre référents.**

### Interventions CFDT :

La CFDT salue le travail qui a été mené et souligne une nouvelle fois **l'importance de la mise en place d'ateliers participatifs et d'un dialogue, coté Direction, sans dogme et constructif** amenant les salariés à adhérer au projet.

**LA CFDT a voté « POUR » ces nouvelles grilles** car elles répondent aussi à une attente forte des conseillers de sortir de l'annualisation, **avec néanmoins une réserve concernant le déploiement du TTA**, pour lequel un pilote a été mené depuis des mois mais sans application à ce jour. **La CFDT, comme les salariés, attend une avancée rapide sur le sujet ! La Direction se doit de clarifier également la pose de TTO, qui semble différente suivant les centres.**

La CFDT demande que **la grille 90%** soit **également déclinée pour les référents des autres sites de province.**

Prochains CSE les 22 et 23 novembre

*Vos élus CFDT du PILOTAGE ECONOMIQUE*

