

Avril 2011

« PLAN QUALITE CLIENT » : VERS LA FILIALISATION DE LA VENTE DIRECTE AIR FRANCE ?

La Direction vient d'annoncer en CE une attaque frontale contre l'activité du Commercial France : le projet « Plan Qualité Client », qui vise la filialisation progressive de nos activités et de nos emplois.

6 « actions » ont été présentées lors du CE du 28 mars. Ces dossiers étaient évidemment prêts depuis plusieurs mois, mais la Direction a préféré laissé passer les élections CE/DP pour que la question ne soit pas sur le tapis à ce moment-là.

L'argument général est le « manque d'accessibilité pour nos clients ». Les pics d'activité, la fluctuation du nombre d'appel n'est pas une découverte. Par contre, ce qui est nouveau c'est qu'il n'y a plus aucune embauche d'effectif commercial depuis 6 ans et que nous avons perdu 30% de nos effectifs. L'argument justifiant de ne pas embaucher était le développement des e-services et la baisse d'activité à prévoir. Aujourd'hui c'est le sous-dimensionnement des effectifs qui justifierait le passage à la sous-traitance !

UNE TRAGEDIE EN 6 ACTES, AVEC UNE CONSULTATION SUR LES 3 PREMIERS DES LE 22 AVRIL

Action 1 : Transférer le traitement des files d'appel Q1 (annulations suite fiab) et Q7 (modif élément de confort) à Blue Link, filiale 100% Air France, installée à Ivry. Blue Link traitait déjà l'ensemble des opérations commerciales de Transavia et le traitement des files Q1 a été mis en place discrètement par la direction depuis le 10 février, sans la moindre consultation du CE ! Ce sont 20 premiers emplois à temps plein (chiffre direction) qui disparaîtraient.

L'intention non voilée de la direction étant d'accentuer le passage d'activités VAD à Blue Link si « les ressources internes deviennent insuffisantes ». La meilleure façon qu'elle ne le deviennent pas, c'est évidemment d'embaucher !!!

Action 2 : retirer à Bastia le traitement des appels CHALAIR et AIRLINAIR (20% de leur activité actuelle) pour la confier là aussi à notre filiale Blue Link.

Action 3 : sous-traitance de tous les appels Assistance Internet qui concernent l'après vente Internet (soit 7000 appels/mois, représentant 25 emplois à temps plein qui seraient sous-traités).

Le Service Client est également visé avec par un projet de sous-traitance des dossiers bagages et passages simples à TEAM TRACKERS qui est filiale 100% de...BLUE LINK, installée à Prague.

3 autres actions sont envisagées, élargissant encore davantage le périmètre de la sous-traitance à tous les appels vente et après-vente de la VAD et d'Internet.

Le bilan est clair : la Direction programme elle-même la baisse d'activité de Montreuil et de nos centres de SBX, TLS, MRS et LYS et des centaines de suppressions d'emplois. Le seul but n'est évidemment pas un « manque d'accessibilité », mais l'exigence d'un « plus de profitabilité »....Il faut bien rémunérer les actionnaires du Groupe. AF/KLM renoue avec les bénéfices et va afficher un résultat positif pour l'année 2010/2011. Un accroissement de l'activité commerciale de 6% est prévu dans les prochains programmes.

Une Assemblée générale a déjà eu lieu à Strasbourg

**REFUSONS CES SUPPRESSIONS DE POSTES ET D'ACTIVITE.
MOBILISONS-NOUS POUR IMPOSER :
LE RETRAIT DU PROJET DREAM
LE MAINTIEN DE NOS EMPLOIS ET L'EMBAUCHE DES EFFECTIFS**