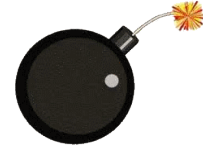


Une seule réponse : **NON**



VAD au bord de l'EXPLOSION

Flying-blue il y a quelques années, le service des R1 depuis peu, le Back-office aujourd'hui et bientôt l'assistance internet puis les débordements d'appels à la sous-traitance ! Comme nous vous l'avions annoncé à la suite du CE commercial-France du 28 Janvier 2011, les ventes à distance sont en manque d'effectifs.

A cette époque, nous nous étions réjouis de la décision de nos dirigeants de recruter et depuis ils l'ont fait...Mais, ce jour là, ils nous avaient annoncé brièvement la **sous-traitance partielle de l'assistance internet et des files d'appel !!!!!!!**

Malheureusement, cette idée se confirme au CE du 28 Mars. Extrait :

Une partie des files d'appel 'Back-office' sera transférée à un prestataire extérieur. Les appels liés à l'enregistrement sur Internet seront transférés vers un prestataire extérieur. Les appels liés à la vente ou à l'après vente seront transférés vers un prestataire extérieur.

Grrrrr du lourd, très lourd.

Mais de qui se moquent-ils ? Nos passagers, eux, n'auront pas d'autres choix que de subir à nouveau une dégradation de la qualité des services téléphoniques d'Air France ! Mais eux n'ont pas le choix, nous oui ! Il est inconcevable de laisser faire une telle chose car c'est notre métier, nos emplois qui sont menacés.

Est-ce un choix de l'entreprise de réduire cette qualité pour que nos clients se tournent vers internet ? C'est très probable ...Mais **trop c'est trop** et la CFTC sait que le moment est venu de se battre.

Il n'est pas nouveau de voir la Direction donner un peu <quelques embauches internes> pour, juste après, frapper un grand coup en annonçant la sous-traitance de certains de ses services...

Toutes ces techniques sont bien rodées, nos dirigeants sont vraiment excellents dans ce domaine, d'ailleurs jusqu'à ce jour, aucune réaction de qui que ce soit lors de la perte du service des R1 ni de Flying-blue ni jamais pour rien du tout ...Il faut vraiment que la situation soit extrême pour que des réactions soient signalées.



Une intersyndicale s'impose !

C'est doucement mais sûrement que nos activités s'envolent. Mais que va-t-il nous rester ? Qu'allons-nous devenir à force ?

Il est temps de dire NON, ne nous laissons pas faire !!! La CFTC n'a pas pour habitude d'être un syndicat virulent mais aujourd'hui il faut absolument réagir et ne pas tout laisser faire. Après tout qui sont nos dirigeants ? Ils vont, ils viennent, ils s'en vont ...Nous, nous sommes vraiment attachés et fiers de notre compagnie Air-France et de sa qualité de Service, il suffit d'écouter et d'entendre nos clients...N'hésitez pas à nous contacter pour nous dire ce que vous en pensez.

Que propose la CFTC : Nous savons tous qu'il existe des creux à certains moments de la journée notamment entre 11h et 15h00, pourquoi tous les vendeurs ne traiteraient-ils pas les files d'appel à ce moment là .Pourquoi ne pas ré ouvrir par exemple le centre de Marseille à 7h30 ce qui permettrait leur traitement en début de vacation ? Nous pourrions aussi distribuer une partie des tâches aux centres étrangers d'Air-France, par exemple les débordements d'appel ...Pour l'enregistrement internet nous le faisons déjà à longueur de temps, tout le monde doit s'y mettre. Suite au PDV notre entreprise ne peut pas embaucher jusqu'en Janvier 2014, en attendant **nous demandons des CDD si possible et de nouvelles recrues en interne**, les postes de travail ne manquent pas ! Pourquoi ne pas proposer de faire **des heures supplémentaires** sur le volontariat ? Les nouveaux arrivants seront bientôt opérationnels. ROC est là, les comptoirs ventes, les agences, tous les services commerciaux, team, groupes etc. Serrons-nous les coudes mais ne laissons pas s'installer la sous-traitance...Aussi, nous sommes ouverts à toutes propositions de la direction ou des vendeurs. Discutons, mettons nous autour d'une table, des solutions existent et nous permettrons certainement de ne pas entrer dans **un conflit inutile**. Nous demandons à la Direction de ne pas imposer ses idées mais d'ouvrir des négociations avec les agents et tous les partenaires sociaux.

Pascal Duran, CFTC Groupe Air-France pour le Commercial France.

cftccommercialfrance@gmail.com

www.cftccommercialfrance.com