



Nos Gp remis en cause insidieusement

Le titre de ce tract reflète une réalité constatée par tous : utiliser un GP aujourd'hui devient (trop) compliqué. Transform '2015 a occupé les esprits pendant plusieurs mois, et pendant que vos syndicats ont dû faire face à une Direction décidée à obtenir ses réductions de coûts, le travail de sape sur les « Facilités » de transport a continué.

Depuis 2011, nous avons demandé à la Direction de respecter **tous ses engagements** en traitant les sujets sensibles (Tarification, Sanctions etc...). par un dialogue avec l'INTERGP.

A cette date, nos demandes réitérées dans 2 lettres courant 2012 n'ont même pas reçu d'accusé réception ! Seule, la Direction des Facilités de transports (DVPI) répond aux questions techniques urgentes au bon vouloir de nos interlocuteurs et en l'absence d'un cadre précis de la Direction Générale. La situation se dégrade de manière continue depuis plusieurs années, voici le constat :

Gpnet

L'outil Gpnet a clairement été une avancée pour faciliter l'achat de billets GP. Néanmoins, il souffre d'imperfections qui font parfois oublier ce côté pratique et moderne. Pour pallier ces manques, on nous oppose des restrictions budgétaires informatiques.

Cependant, dès qu'il s'agit de nouvelles fonctions **restreignant** les services proposés, pas de problème de coût ! Le dernier exemple en date est la **consultation des remplissages à plus de 31 jours** qui n'est plus possible pour une raison inconnue.

Autres exemples de défauts du site :

- Pour ceux d'entre nous qui sont de gros consommateurs de billets, pas de fonction panier, obligeant à insérer son numéro de carte bancaire encore et encore ;
- La bibliothèque, qui regroupe les informations utiles au voyage, ne dispose pas de **moteur de recherche**, et présente parfois, des informations (*volontairement ?*) partielles, ou non à jour.
- Les **partenariats** présentés semblent parfois être uniquement de complaisance tant les offres « préférentielles » ne se distinguent pas des offres grand public ;
- Les billets ont parfois une fâcheuse tendance à disparaître corps et bien, obligeant un contact, souvent difficile, avec l'**assistance téléphonique** sous traitée (Blue Link). Cette assistance, comme celle par email donne parfois des réponses surprenantes pour ceux qui parmi nous, connaissent bien le système...

Tarification

Voilà plusieurs années maintenant qu'une mini-révolution a eu lieu dans ce domaine. Sous couvert de contrôle URSSAF, des planchers tarifaires ont été imposés pour nos billets GP.

Pour les billets réservés, ces planchers ont été déterminés en prenant en compte l'état des tarifs du transport aérien sur une période déterminée. Depuis, ces planchers sont revus non pas en constatant les prix actuels du marché, mais en appliquant un indice augmentant bien entendu, les tarifs initialement fixés.

Autant dire que dans un secteur où les tarifs changent beaucoup et le plus souvent à la baisse, cette méthode de réévaluation relève carrément de l'**arnaque** pour les *clients internes* que nous sommes devenus à la seule initiative de la direction.

L'avantage majeur est désormais que la Direction ne peut plus agiter le chiffon rouge que représentait la menace d'un redressement Urssaf, car nos GP sont maintenant reconnus comme étant des avantages en nature **légitimes** et cadrés aux termes de cette administration depuis octobre 2008 par la **Directive** que nous (InterGp/AF) avons obtenue de l'Etat.

Disponibilité des billets R1

Voici le sujet du moment, qui fédère le mécontentement de l'ensemble des utilisateurs de billets GP réservés. Depuis quelques mois, il devient difficile, voire impossible à certaines dates, d'acheter des billets R1 Low/Medium.

Que ce soit pour prévoir des vacances, ou pour sécuriser un trajet, la question est la même : **où sont passés les R1 Low/Medium ?** Le responsable désigné : le Revenue Management... mais ce service, sous couvert de confidentialité imposée et nécessaire, ne laisse rien filtrer. Nous sommes obligés de faire des suppositions, voire même d'être suspicieux :

- Les classes tarifaires sur lesquelles sont adossés les R1, ne servent-elles pas qu'à faire du *yield* avec nos billets ?
- Le lancement de Hop + tarifs mini a-t-il une influence sur les classes ouvertes dont pâtiraient les classes associées aux R1 ?
- La Direction a-t-elle donnée des consignes pour limiter le nombre de coupons R1 émis à l'année ?
- Après la disparition du R1H, qui était gage de disponibilité d'au moins un tarif R1 sur chaque destination, la Direction a-t-elle pris une nouvelle orientation visant à diminuer le « coût » dû au GP ?

Voilà autant de **questions légitimes** sans le début d'une réponse : la Direction refuse de nous rencontrer ! M de Juniac vient d'être récompensé pour son dialogue social : tous les sujets ne bénéficient visiblement pas du même traitement... (*voir plus bas*).

Quotidien de l'utilisateur de billets GP

Tous les sujets évoqués ci-après ont la particularité de pouvoir être transposés aux clients commerciaux. Autant dire que l'expression « *à nous de vous faire préférer le train* » aurait pu être inventée par Air France...

→ Altea :

Les conséquences de la migration Gaetan/Altea sont déjà visibles, et avaient, pour la plupart, été anticipées par les équipes en charge de « programmer » nos règles GP pour le nouveau logiciel. Sans être exhaustifs, nous pouvons lister les problèmes suivants :

- Listage seul non reconnu, BLS n'acceptant plus les R2,
- Demandes de sièges service impossibles,
- Go-show R1 possible uniquement si classe tarifaire ouverte sur le vol,
- Mises en STBY à tour de bras, etc.
- Enregistrement de bout en bout avec correspondance impossible dès lors qu'on utilise 2 type de GP : R1/R2-3

Tous ces problèmes sont connus mais ne trouveront pas de solutions à court terme car Air France n'est plus qu'un utilisateur parmi d'autres de ce système qui ne lui appartient pas (AMADEUS). Nous ne sommes plus maîtres des priorités de développement...

→ Cars Air France :

Il s'agit plutôt des Cars Aérolys, nom de la société sous-traitante. La procédure d'utilisation des cars a été revue, et les chauffeurs l'appliquent à la lettre : aussi, imprimez votre **mémo voyage** en format **A4** sous peine autrement d'un refus d'accès. Le smart phone n'est pas autorisé, non plus ! Voici, un bel exemple de situation ubuesque dont les utilisateurs des cars Air France peuvent être les victimes. Quel intérêt pour l'entreprise à rendre cette utilisation difficile, puisque l'accès à bord ne se fait qu'en fonction des places disponibles ? A l'heure où Air France propose à ses clients de s'enregistrer par smart phone, un ajustement pour les « GP » devient indispensable sous peine de ridicule aggravé...

→ PIF Staff Terminal 2 F1 à CDG :

L'utilisation de ce PIF (filtre sureté) permettait, en particulier à nos collègues provinciaux, de gagner de précieuses minutes pour attraper un vol. Son utilisation a été interdite. Par qui ? Nos contacts à ADP disent que c'est à la demande de la Sûreté AF qui nous affirme que c'est ADP qui l'a décidé...

→ Relations utilisateurs GP versus PS/PN :

Il semblerait que certains d'entre nous oublient, quand ils travaillent à bord ou au sol, que les « GP » sont aussi leurs collègues et qu'un traitement équivalent à celui réservé aux passagers commerciaux est un minimum. De la même manière, les « GP » se doivent d'être irréprochables. Au lieu de s'inscrire dans un cercle vertueux, nos relations semblent parfois prendre un tour désagréable dont personne ne tire bénéfice. Les procédures, nombreuses et complexes, ne sont pas là pour arranger les choses.

→ Culture d'entreprise versus Direction Générale :

L'avantage que représentent les billets GP est ancré depuis des **dizaines d'années** (IATA - avril 1945) dans notre culture d'entreprise. C'est un sujet sensible pour tous !

→ **HOP !** : La création de la nouvelle compagnie intérieure du groupe Air France a réduit les droits de ses personnels. Nous demandons qu'ils puissent obtenir au plus vite la renégociation de leurs droits d'accès aux billets ZED via My ID my travel aux mêmes conditions qu'Air France. La création d'un **R2 Groupe AF** donnerait une priorité positionnée **après** celle du personnel AF et **avant** les autres compagnies. Ce rang de priorité R2 serait appliqué **réciproquement** sur le réseau HOP pour les personnels AF.

Refuser nos demandes de rencontres, esquiver les sujets difficiles, modifier unilatéralement nos avantages en la matière représente un risque. **Le manque d'ancienneté de nos dirigeants actuels dans la culture d'entreprise** explique peut-être qu'ils n'aient pas évalué à sa juste mesure le potentiel explosif de ce thème fédérateur pour l'ensemble des personnels.

Nos syndicats sont déterminés à faire entendre la colère qui monte aujourd'hui. Avec la quasi-totalité des syndicats de l'entreprise qui composent l'INTERGP, nous exigeons de l'entreprise la réouverture de négociations sur le sujet des « facilités » de transport.

La Direction doit s'engager formellement à régler les nombreux litiges qui font de nos GP un « parcours du combattant » pour les salariés et les retraités du Groupe Air France.

