

# AIR FRANCE

---

## Comité Social et Économique Central

Session ordinaire du 30 janvier 2020

---



*Minutes rédigées par les soins de :  
Isabelle QUESTEL et Stéphanie MAROTEL  
Sténotypistes de conférences*

# CSEC AIR FRANCE LISTE DE PRESENCE

**Monsieur Patrice TIZON**  
**Président du Comité Social et Économique Central**

## DÉLÈGUES TITULAIRES

CSE Pilotage Économique	Mme LAVIGNE-LEDOUX	CFDT	<i>Présente</i>	M. AMAUDRY	CFDT	<i>Présent</i>
	Mme JOHNSTON	CFE-CGC	<i>Présente</i>	M. VAUDRON	CFE-CGC	<i>Excusé</i>
CSE Exploitation Hub	M. TAIBI	FO	<i>Présent</i>	M. HADJ LARBI	FO	<i>Présent</i>
	Mme ODINOT CHAZELAS	FO	<i>Présente</i>	M. DANEY	FO	<i>Présent</i>
CSE Exploitation C. Courrier	M. BODRERO	CGT	<i>Présent</i>	Mme MORELLE	CFE-CGC	<i>Présente</i>
	Mme MARCHAIS	CGT	<i>Excusée</i>	Mme FREMONT	CGT	<i>Excusée</i>
CSE Industriel	M. TRAN	SUD Aérien	<i>Présent</i>	M. ALLONGÉ	UNSA Aérien	<i>Présent</i>
	M. DUCOURTIEUX	SUD Aérien	<i>Présent</i>	M. MACÉ	CFE-CGC	<i>Excusé</i>
CSE Air France Cargo	M. VILLANUEVA	CGT	<i>Présent</i>	Mme DEMIGNE	CFE-CGC	<i>Présente</i>
CSE Systèmes d'information	M. REGEASSE	CFDT	<i>Présent</i>	M. LEDOUX	CFDT	<i>Présent</i>
CSE Exploitation Aérienne	Mme MOORE RIEUTORD	Intersyndicale	<i>Excusée</i>	M. AUBRY	Intersyndicale	<i>Présent</i>
	Mme TECHER	Intersyndicale	<i>Présente</i>	M. DEREUMETZ	Intersyndicale	<i>Excusé</i>
	M. PORTAL	SNGAF	<i>Présent</i>	M. LAMARQUE	UNAC CGC	<i>Présent</i>
	M. DELLI-ZOTTI	SNPL	<i>Excusé</i>	M. MASDUPUY	SNPL	<i>Excusé</i>
	Mme TUCHMUNTZ LAHITTE	CFE-CGC	<i>Présente</i>	M. AMIOT	CFE-CGC	<i>Présent</i>

## REPRÉSENTANTS SYNDICAUX

M. GARBISO	CFE-CGC	<i>Présent</i>	M. JAGUT	UNSA	<i>Excusé</i>
M. PREIRA	FO	<i>Présent</i>	M. HAMANT	ALTER	<i>Excusé</i>
M. DEWATINE	CFDT	<i>Présent</i>	M. JULIEN	SNPL	<i>Excusé</i>
			M. PATUREL	SPAF	<i>Présent</i>

## ASSISTANTS DE LA DIRECTION

M. RAQUILLET	<i>Présent</i>
Mme FERRACCI	<i>Présente</i>
Mme DHOURY	<i>Présente</i>

## ASSISTANTS DU CSEC

Mme RODRIGUES	<i>Présente</i>
Mme SAVARY	<i>Excusée</i>
M. BERENGUIER	<i>Présent</i>
Mme CUSSAGUET	<i>Excusée</i>
M. KNAFO-LAGORCE (stagiaire)	<i>Présent</i>

## SECRÉTAIRES DE CSE

CSE Pilotage Économique	M. LABADIE	CFDT	<i>Présent</i>
CSE Exploitation Hub	M. TAIBI	FO	<i>Présent</i>
CSE Exploitation C.-Courrier	Mme BORDES DUCLOS	CGT	<i>Excusée</i>
CSE Industriel	M. BEAURAIN	SUD Aérien	<i>Présent</i>
CSE Air France Cargo	M. LEVALLET	CFE-CGC	<i>Présent</i>
CSE Systèmes d'information	M. CAPDEVIELLE	CFDT	<i>Présent</i>
CSE Exploitation Aérienne	Mme CAZARRÉ	Intersyndicale PNC	<i>Présente</i>

## Sténotypistes

Mme QUESTEL	<i>Présente</i>
Mme MAROTEL	<i>Présente</i>

# S O M M A I R E

<b>Point ajouté en séance : point d'information sur le coronavirus .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Information sur les alliances .....</b>	<b>30</b>
<b>2. Information sur Flying Blue .....</b>	<b>56</b>
<b>3. Élection du Trésorier Général et du Trésorier Adjoint au sein du bureau du Comité Social et Économique Central.....</b>	<b>68</b>
<b>4. Information sur le projet d'avenant à l'accord AEP entre le CSEC et les CSEE .....</b>	<b>69</b>



# AIR FRANCE

## COMITE SOCIAL ET ECONOMIQUE CENTRAL *Session ordinaire* Jeudi 30 janvier 2020

*(La séance est ouverte à 9 heures 35 sous la présidence de M. TIZON, Directeur Général Adjoint des Relations Sociales.)*

**M. TIZON, Président.-** Bonjour à tous. Je vous propose de faire l'appel.

*(Mme FERRACCI procède à l'appel)*

**Mme JOHNSTON, Secrétaire Générale.-** C'est pour vous informer que nous aurons la présence de Tom KNAFO-LAGORCE aujourd'hui, qui est stagiaire au sein de l'équipe Analyses Économiques au CSEC.

**M. TIZON, Président.-** Je voudrais, puisqu'on est encore au mois de janvier, vous souhaiter à tous mes meilleurs vœux pour vous-mêmes, vos proches pour cette année 2020. On a prévu de faire une galette en fin de journée. On aura l'occasion d'avoir un moment plus informel.

**M. TAIBI.-** Déclaration des élus Force Ouvrière à la session du CSEC du 30 janvier 2020 :

*« La France est critiquée sur la prise en charge des passagers arrivant des pays touchés par le coronavirus. L'aéroport de Roissy Charles de Gaulle est classé comme étant l'aéroport le plus exposé en occident, selon l'article de ce matin.*

*Alors que les compagnies européennes Lufthansa et British Airways stoppent leurs vols vers la Chine, nous demandons que la Direction d'Air France prenne la même décision. La santé et la sécurité des salariés doit être la première des préoccupations de notre Compagnie. »*

C'est une déclaration simple. En plus, ce matin, United a annoncé l'arrêt des vols. On est le pays européen où on a le plus de cas et on est les seuls à maintenir des vols. On demande que le principe de précaution s'applique avant la logique économique. Il faut que ce soit fait aujourd'hui.

**M. TIZON, Président.-** Cela tombe très à propos. De manière totalement exceptionnelle, je pense que vous avez pu noter ce matin la présence de Nathalie PONZEVERA et du docteur. On vous propose, si vous en êtes d'accord, bien que ce ne soit pas à l'ordre du jour, de faire un point sur la question du coronavirus. J'ai bien noté la demande et je serai amené à intervenir sur le sujet.

**M. TAIBI.-** On a tous eu des points dans nos CSE. Il y a même eu des CSE extraordinaires sur le coronavirus. Le docteur va nous dire : *« Ne vous inquiétez pas. Il ne se passe rien »*. La Compagnie écoute les politiques, Mme BUZYN. Au bout du bout, ce n'est pas

Mme BUZYN qui est dans les avions ni qui traite les passagers. On est une compagnie privée. Il est grand temps que Mme RIGAIL ou M. SMITH annonce l'arrêt des vols Shanghai et Pékin.

**M. TIZON, Président.-** J'ai bien noté. Vous savez d'ores et déjà qu'on a arrêté les vols pour Wuhan. On a réduit de la moitié les vols sur Shanghai et Pékin. On monitore heure par heure. Si des décisions sont prises à un moment donné, je vous en ferai part. Il y a une vraie inquiétude de la part des salariés. Je peux la comprendre. On travaille en grande proximité avec l'OMS et les différentes compagnies, KLM, Delta, sur ces questions. Je vous assure que beaucoup de temps est consacré à ce sujet. Si, au-delà de ce qui a déjà été fait, à un moment donné, l'hypothèse que vous évoquez est avancée, je vous en tiendrai informés dans la journée.

Bien que cela ne fasse pas partie de l'ordre du jour, souhaitez-vous faire un point sur ce sujet ou considérez-vous qu'à travers les sessions de CSE et CSSCT que vous avez eues, on passe directement à l'ordre du jour ? C'est une proposition. Ce n'est pas habituel. On est dans des circonstances exceptionnelles.

**M. BEURAIN.-** On a une session de CSE extraordinaire demain à la Maintenance. Je pense que c'est un problème qui touche l'ensemble des salariés d'Air France, notamment nos amis PNC. Le sujet est quand même grave. Il va y avoir de multiples interventions par rapport aux multiples métiers. Je ne pense pas qu'on puisse échapper à une session de CSE extraordinaire à déclencher dans les plus brefs délais, pour faire venir la médecine du travail, les instances dirigeantes de la Compagnie, nous expliquer les mesures qui sont prises et qui vont être prises pour protéger l'ensemble des personnels vis-à-vis de la propagation de ce virus. Je fais la proposition à l'ensemble des membres pour un CSE extraordinaire, histoire de formaliser bien les choses et de faire cela dans les règles.

**M. TIZON, Président.-** Il vous appartiendra de saisir le bureau ou l'employeur pour demander une session de CSEC extraordinaire. Pour autant, ce matin, nous avons des intervenants qui peuvent faire une information et répondre à vos questions sur le sujet car il est important. Un CSE extraordinaire, il y a des temps de convocation. Je réitère ma question : souhaitez-vous ce matin, en introduction de ce CSEC, aborder cette question ou pas, ce qui constitue une modification de l'ordre du jour ?

**M. GARBISO.-** Je pense à votre interrogation qu'on y répondra une fois qu'on aura pris notre part de parole.

Pour avoir fait le tour des différents CSEE, on a facilité, en écoutant les présidents de ces instances, à reporter la responsabilité sur l'entreprise. Ils ont oublié qu'ils ont une responsabilité directe en tant que directeur de l'exploitation. Aucun principe de précaution n'a été pris par l'entreprise dans ces différentes directions ni aucune mesure conservatoire.

Au Cargo, hier en CSEE, rien n'a été présenté concernant la situation du coronavirus. Ils découvraient presque l'événement.

La veille, au niveau du Hub, le Directeur, Président de l'instance, en réfère à l'OMS alors que les salariés sont en contact direct avec les clients.

Là-dessus, il y a une différence d'appréciation et de protection pour les personnels navigants par rapport aux personnels au sol.

Il y a une certaine cacophonie. On est tous capable d'écouter les médias et lire ce qu'il se dit sur cette situation. Il n'empêche que, dans l'entreprise, il y a une responsabilité directe. Aujourd'hui, c'est une cacophonie. Rien n'est pris ou partiellement en fonction des directions.

On demande que le principe de précaution s'applique. C'est de la responsabilité de l'employeur et de ses délégataires. Quand j'entends le Directeur du Hub qui botte en touche et qui ne s'en réfère qu'à ce qui se dit dans les médias ou autres, je trouve que c'est malheureux et irresponsable qu'aucune mesure conservatoire n'ait été prise en amont.

Il fallait débattre en session pour qu'à un moment donné, on puisse permettre aux gens d'avoir la mise à disposition tout simplement de masque, même si derrière on peut considérer que ce n'est pas utile. La question qui se pose aussi : est-ce adapté au port de l'uniforme ? Du grand n'importe quoi.

Il est urgent de réagir de façon commune, directe et immédiate au niveau de l'entreprise, au-delà de ce que peuvent préconiser l'OMS et tout le reste.

**M. TIZON, Président.-** Je considère qu'un certain nombre de choses ont été faites. Ce n'est peut-être pas suffisant, mais c'est l'objet de l'intervention de Mme PONZEVERA et du docteur pour expliquer ce qui a été fait.

J'en profite pour remercier les différentes organisations professionnelles, car je pense que l'expression qui a été faite est restée très mesurée. Il y a eu des demandes de CSSCT qui se sont tenues et qu'un certain nombre de choses ont été faites.

Souhaitez-vous faire un point sur cette question ?

**M. DEWATINE.-** Pour répondre directement à votre question, la CFDT est favorable à faire un point en début de session. On verra à la fin de ce point si la CFDT demande l'organisation d'un CSE extraordinaire.

**M. DUCOURTIEUX.-** Je vais parler du coronavirus et des différents traitements des salariés qu'il a pu y avoir, notamment à la DGI. Vous savez qu'on a des itinérants un peu partout sur la planète, des gens en place. On avait un itinérant en place à Wuhan qui n'a pas pu être rapatrié avec le dernier vol.

Que s'est-il passé ? À la DGI, notre Direction nous dit qu'il ne voulait pas rentrer. C'est totalement faux. Là-bas, il vit à l'hôtel. Le technicien part sur le terrain pour faire son avion. Quand il est en train de faire la visite, on lui dit : « *Attention, c'est le dernier vol, il faut que tu rentres avec* ». Il n'a pas été prévenu en amont alors que l'équipage qui arrivait sur Wuhan savait qu'il allait repartir avec le même avion sans rester sur place.

Comment cela se fait-il que le mécanicien de la DGI n'était pas au courant, qu'on le mette au courant une heure avant le départ ? Le traitement n'est pas logique. Il aurait dû être au courant bien en amont. Il y a un défaut là-dedans.

On a un CSEE extraordinaire demain. Le traitement ne peut pas être différent. Comment on peut prévenir un équipage -c'est très bien que ce soit fait- et ne pas prévenir nos salariés en base au sol ? Comment la Direction de la DGI peut-elle affirmer qu'un salarié décide de lui-même de rester dans une ville mise en quarantaine à l'épicentre d'une épidémie qui se propage ? Ce n'est pas cohérent.

Je pense que notre réaction, en tant que compagnie aérienne, est très limitée par rapport à ce qu'il se passe. Je pense qu'un CSEC aurait dû être déclenché directement par vous, la Direction, dès qu'on a été au courant de ce problème.

Je vais faire un petit parallèle avec ce qu'il s'est passé en 2003 avec le SRAS. Il s'est passé à peu près la même chose. Les copains qui étaient à Hanoï n'avaient aucun moyen de se protéger, pas de masque disponible. C'est un collègue qui était en base à Bangkok qui a fait un aller-retour pour leur apporter du matériel. Cela a été une initiative personnelle.

Il y a des choses à revoir. Il va falloir qu'on remette des procédures en place et en créer s'il n'y en a pas, car il faut vraiment se protéger. On est soumis à tout cela. En plus de cela, on risque d'infecter nos collègues, les salariés de l'entreprise, mais aussi, de par notre métier et notre travail de tous les jours, le propager rapidement si nous, en tant que compagnie aérienne, on ne fait pas les choses correctement.

**Mme CAZARRÉ.-** Au niveau de l'Exploitation Aérienne, ce sujet est suivi de près depuis le début, car les navigants sont en *frontline*, mais pas que. On a conscience que tous les salariés dans cette entreprise, parce qu'ils sont en contact de passagers dont il n'y a plus de traçabilité, sont tous des vecteurs dans ce pays de ce virus. C'est un vrai sujet mais il nous dépasse.

Concernant notre établissement, des CSSCT extraordinaires ont été demandées, ont été communes avec les pilotes et les PNC. On peut se féliciter depuis hier que l'entreprise ait enfin reconnu aux navigants de notre établissement que le droit de retrait, qui est une disposition légale, soit enfin respecté quand ils décident de ne pas effectuer une mission, car ils estiment qu'ils ont des bonnes raisons de penser que cette mission présente pour leur vie un danger grave et imminent. C'est une vraie avancée pour les navigants de cette compagnie.

Il y a un préalable à tout cela : les organisations syndicales font face à des contraintes d'exploitation. On fait tous de notre mieux pour protéger nos salariés. Effectivement, la demande initiale qu'on ne cesse de marteler est qu'on demande l'arrêt de la desserte de toutes les escales Chine. Toutes les solutions trouvées en exploitation viennent pallier la difficulté mais en aucun cas ne valident le fait qu'on continue à faire cette exploitation.

On parle beaucoup d'un avion qui est affrété. On a tous nourri des questionnements à ce sujet. Il se dit maintenant que c'est un avion militaire qui vient chercher les expatriés. On aimerait en savoir un peu plus. L'entreprise a-t-elle été sollicitée pour effectuer ces rapatriements soit avec les avions soit avec les équipages ?

**M. TIZON, Président.-** Je vous remercie de votre intervention. Il y a un souhait d'avoir un dialogue permanent.

Concernant le rapatriement, j'étais persuadé qu'on serait sollicité, réquisitionné. Il semble qu'on n'ait pas été contacté. C'est bien un avion militaire qui effectue l'opération. Je ne sais pas lequel ni exactement comment. J'essaierai d'en savoir un peu plus dans la journée.

**Mme CAZARRÉ.-** On aimerait connaître le type d'avion, s'il vous plaît.

**Mme JOHNSTON, Secrétaire Générale.-** Nous allons vous demander une suspension de séance pour aborder le sujet de l'ajout du point sur le coronavirus à l'ordre du jour.

**M. TAIBI.-** Vous avez des cadres de permanence sur le *hub* qui s'amuse et qui disent que le coronavirus, ce n'est pas grave. Ils se baladent sur le *hub* avec de grands sacs poubelle

transparents et des masques pour montrer aux salariés qu'ils sont dans la polémique et qu'il ne se passe rien. Ce sont les salariés qui ont pris la photo. Je vais vous l'envoyer.

Hier, en session, il a été demandé des gants. Peut-être que cela ne sert rien, je ne suis pas docteur, mais il y a des personnes que cela rassure. Donnez des gants. Le masque, on dit que cela ne sert à rien, peut-être, je ne suis pas médecin, mais cela les rassure.

Un salarié qui fait cela, c'est direct chez M. RAYNARD. Je connais la suite. Il a refusé dimanche à un salarié de mettre le masque. Lundi, en session, le directeur du Hub s'est engagé que ceux qui voulaient porter un masque puissent le porter. Lui, le dimanche, il a fait retirer le masque à un salarié, donc il prend cela à la légère. C'est scandaleux. Il porte la position de l'entreprise.

**M. TIZON, Président.**- Si c'est un cadre, il représente l'entreprise. Vous connaissez mon point de vue sur le sujet.

On vous laisse une interruption de séance. Formellement, je ferai un vote si on fait un ajout du point. Je n'ai pas la capacité à ajouter un point de manière unilatérale, comme vous n'en avez pas la capacité. On fonctionne de façon paritaire sur les modifications de l'ordre du jour.

*(La séance est suspendue à 9 h 54 et reprise à 10 h 22)*

**Mme JOHNSTON, Secrétaire Générale.**- Les élus de la session acceptent l'ajout du point sur l'évolution du coronavirus à l'ordre du jour d'aujourd'hui.

Les élus de la session du CSEC Air France, réunis ce jeudi 30 janvier 2020, demandent une session CSEC extraordinaire dans les plus brefs délais afin que la Direction nous informe sur les points suivants :

- Information de la médecine du travail Air France sur les risques encourus par les salariés Air France et les expositions liées dans le cadre de leur travail concernant le coronavirus.
- Information sur les dispositions prises par la Direction d'Air France afin de protéger l'ensemble des salariés d'Air France et des sous-traitants Air France suite à la propagation du coronavirus.

**M. TIZON, Président.**- Sur l'ajout du point, je vous propose de faire un vote formel.

Concernant la session extraordinaire, je pense qu'il faut formaliser cela par écrit.

Quelle est la règle sur la convocation d'une session extraordinaire du CSEC ?

**Mme FERRACCI.**- Il me semble que c'est 3 jours ouvrés.

**M. TIZON, Président.**- Dans un maximum de 3 jours ou dans un minimum de 3 jours ?

**M. BEURAIN.**- Vous sentez que la session est très inquiète. Cette inquiétude est le reflet de l'ensemble des salariés. Plus la Direction communiquera tôt dans cette session, moins on va générer d'anxiété et de stress. Il est de l'intérêt commun, tant de la part des élus que de votre part, que lundi on ait cette session, même si on est dans des dispositions extraordinaires, je pense qu'on est face à une situation extraordinaire. Le jour où un salarié va être contaminé...

**M. TIZON, Président.-** Nous allons regarder lundi ou mardi. J'ai bien entendu la partie urgence. Si on peut s'organiser pour lundi, de façon exceptionnelle, on le fera. C'est lundi ou mardi.

On procède au vote concernant l'ajout d'un point d'information sur le coronavirus. On n'a pas fait le relevé des votants.

**Mme FERRACCI.-** Les 14 votants sont : Mme LAVIGNE-LEDOUX, Mme JOHNSTON, M. TAIBI, Mme ODINOT CHAZELAS, M. BODRERO, Mme MORELLE, M. TRAN, M. DUCOURTIEUX, M. VILLANUEVA, M. REGEASSE, M. AUBRY, Mme TECHER, M. PORTAL, Mme TUCHMUNTZ-LAHITTE.

**M. TIZON, Président.-** Qui est pour l'ajout du point ?

Résultat du vote à main levée :

- *Pour : 14 voix ;*
- *Aucune voix contre ;*
- *Aucune abstention.*

**M. TIZON, Président.-** Nous allons inviter Nathalie PONZEVERA, M. GRATTIERI et Mme le docteur CARDINES sur ce sujet.

**M. GARBISO.-** La CFE-CGC s'associe au vote.

**M. PREIRA.-** Le syndicat FO s'associe au vote.

<b>Point ajouté en séance : point d'information sur le coronavirus</b>
--

**Mme PONZEVERA.-** On vous fait un point sur la situation du coronavirus.

Est présente le docteur CARDINES qui s'occupe des navigants et M. GRATTIERI, responsable SSCT chez moi.

*(Projection d'un document)*

Vous allez retrouver dans ce PowerPoint toutes les informations qui sont sous Intralignes. Il n'y a pas d'évolution depuis hier, à part le cinquième cas qui a été confirmé ce matin. Le docteur CARDINES va plutôt nous expliquer l'angle de vue médical. On voulait vous faire un point sur les mesures de prévention sur lesquelles on travaille et ce qu'on a constitué comme stock.

Vous voyez ce qu'on a diffusé partout, les préconisations de la Direction Générale de la Santé, qu'on a reçues il y a 2 jours. Ce sont des informations destinées grand public avec les zones à risque, ce qu'est le coronavirus, les modes de transmission, les premiers symptômes. On a envoyé un affichage à tout le réseau SST, RH, médecins et infirmières, relais communication pour que toutes ces préconisations soient affichées partout dans l'entreprise, sur Intralignes. Cela

va même tourner sur les écrans. En termes de communication, c'est la dernière communication qu'on a reçue, pas plus à présent.

Comment peut-on se protéger ? Je donne la parole au docteur.

**Mme le docteur CARDINES.-** Bonjour à toutes et à tous, je suis médecin coordonnateur au service médical du personnel navigant et personnel sol.

Je ne sais pas si vous avez des points particuliers que vous souhaitez développer, mais concernant le point 6 de comment se protéger, je pense que vous connaissez le coronavirus. On en a beaucoup entendu parler dans les médias et on a eu les informations sous Intralignes et dans différents flyers donnés à l'aéroport.

C'est une nouvelle espèce de coronavirus. On a eu le MERS-CoV en Arabie Saoudite. Cette année, on a une nouvelle souche dont les premiers cas sont apparus en Chine. On a été informé par les autorités sanitaires chinoises que cela avait débuté fin décembre 2019. On entend par les médias et les sources officielles françaises, internationales et chinoises que, de jour à jour, on a de plus en plus de cas qui sont surtout observés en Chine et des cas maintenant d'exportation, de personnes qui reviennent pour la plupart de Chine, de Wuhan et les zones proches de Wuhan.

On sait que le réservoir est animal. On ne connaît pas encore l'animal. L'animal l'aurait donné à des personnes qui auraient été malades. Ensuite, on a eu la confirmation qu'il y avait une contamination interhumaine, d'Homme à Homme.

Les personnes présentent des symptômes entre 7 et 14 jours. Les autorités disent 14 jours pour une incubation pour être plus large, d'où les notions que vous entendez des personnes qui sont à l'isolement pour 14 jours. Les symptômes sont de la température qui va apparaître, un syndrome respiratoire bas (dyspnée respiratoire) avec forme de pneumopathie.

Ces personnes identifiées avec ces symptômes, en provenance de Chine ou dont on sait qu'elles ont été en contact avec des personnes malades du coronavirus, doivent porter un masque chirurgical qui officie pour protéger l'entourage. Le fait d'expectorer dans le masque, il y a un filet à l'intérieur qui évite une diffusion.

Les personnes de soins au contact des personnes malades portent également des masques.

Il n'est pas préconisé le port de masque aujourd'hui par les autorités sanitaires pour les personnes bien portantes, mais il y a les recommandations habituelles : lavage des mains régulier avec de l'eau savonneuse et du gel hydroalcoolique.

Sur Air France en général, on a fait les rappels d'information des consignes de mesures d'hygiène basiques qu'on devrait avoir tous déjà en soi : se laver les mains régulièrement, éviter de s'embrasser, de se serrer la main, sauf à se laver les mains après. Quand on tousse, on tousse dans son coude de façon à ne contaminer potentiellement que le vêtement et non la main pour éviter de contaminer un objet qu'on va toucher. Ce sont les mesures de base.

Je vais vous donner les consignes que nous avons données au médical depuis 2 semaines déjà à tout navigant ou personnel au sol. Chez nous, le personnel au sol est en contact avec beaucoup de navigants, donc il y a une grosse interrogation chez les personnels au sol aussi.

Si une personne est malade, le médical l'invite (ce qui signifie qu'on l'oblige) à porter le masque. Ensuite, c'est le lavage des mains qui lui est répété.

Si une personne arrive chez nous, tousse, tout de suite elle est basculée en salle de soins. On vérifie sa température, on lui demande son planning et on regarde où elle est allée dans les 14 jours. On cherche à savoir si, dans son entourage, il y a des malades.

À l'heure où je parle, on n'a pas de cas pour l'instant chez le PS ou le PN. On a eu des suspicions. La consigne est d'appeler le 15, de ne surtout pas aller dans les salles d'attente des médecins pour ne pas disséminer ni d'aller aux urgences de l'hôpital. Le 15 va évaluer, puisque l'ARS, l'autorité sanitaire française, a défini un questionnaire très détaillé. Cela permet au médecin au bout du fil d'avoir toutes les informations et de décider si la personne doit être mise à l'isolement. Ils vont venir chercher la personne, la mettre à l'isolement et des tests seront effectués.

Nous avons eu le cas ces derniers jours. Des personnes ont appelé le 15 et ont été mis en isolement. Les tests se sont avérés négatifs. Je ne vous cache pas qu'en ce moment, il y a la grippe et tous les virus respiratoires standards. On a des personnes vaccinées contre la grippe mais pas encore suffisamment vaccinées. Le diagnostic différentiel est plus compliqué.

**M. TIZON, Président.**- On peut faire un tour de table s'il y a des questions. Si je suis malade, un test peut être fait ?

**Mme le docteur CARDINES.**- Oui, ce sont des prélèvements respiratoires à l'hôpital et c'est envoyé sur Paris et sur Lyon. Ils font les tests pour cela. Le 15 définit des secteurs hospitaliers où il y a possibilité d'être à l'isolement. Tous les hôpitaux n'ont pas un système d'isolement. Dans ces hôpitaux, les prélèvements sont faits et envoyés en laboratoire. Ce sont des tests rapides, mais il faut quand même quelques heures. Ce n'est pas comme le paludisme. Parallèlement, ils cherchent d'autres choses, comme la grippe.

**M. DUCOURTIEUX.**- Vous dites que cela fait 15 jours que vous avez diffusé ce papier ?

**Mme le docteur CARDINES.**- Non, 48 heures.

**Mme PONZEVERA.**- On l'a reçu il y a 48 heures.

**M. DUCOURTIEUX.**- On a eu une information le 28 janvier. Les mécaniciens avion interviennent aussi à l'étranger. Quand ils vont faire leurs visites sur des avions, tout le monde a des masques. Ils arrivent mains nues et sans masque. Il n'y a aucune demande de prévention préalable par l'employeur. Cela leur faisait un peu bizarre pour aller traiter les avions clients.

Même par rapport à votre discours, j'ai l'impression qu'on est trop fort en France et qu'on prend les choses un peu à la légère. Le nuage radioactif s'arrête à la frontière ! Les canards s'arrêtent à la frontière ! Le coronavirus va s'arrêter dans l'avion !

Dans l'avion, l'air est recyclé en permanence. Il y a des filtres. On a des petites pochettes plastique maintenant pour mettre les filtres dedans. Tout le monde respire le même air pendant 12 heures. Quand les mécaniciens arrivent dans l'avion, l'air n'est pas totalement renouvelé. Les ventilations sont toujours en route. Dès que l'alimentation est en route sur l'avion, l'air est recyclé en permanence.

**M. TIZON, Président.**- Votre question est aussi vrai pour les pilotes et les PNC. Quel est le mode de propagation ?

**Mme le docteur CARDINES.**- On est dans l'aéroportée. C'est respiratoire.

Pour l'avion, on a un air qui est très sec et un système de filtre. C'est stoppé. Il n'y a pas de notion de diffusion via l'air dans l'avion. Cela pourra peut-être évoluer, mais aujourd'hui il n'y a pas du tout cette notion.

N'oublions pas que c'est depuis décembre certainement, puisque les premiers cas avérés étaient fin décembre. Aujourd'hui, on n'a aucune notion de contamination de personnels ayant travaillé auprès des avions. On a eu des retours d'entreprises extérieures qui interviennent sur l'avion avec des masques, combinaisons, en cosmonaute quasiment. C'est vrai, on en a entendu parler.

**M. DUCOURTIEUX.**- Vous pouvez nous certifier que les filtres des avions vont bloquer ce virus. Il y a aussi nos copains de l'escale. Dès que l'avion arrive, ils montent dedans. Ils sont extrêmement exposés aussi. Vous ne savez pas s'ils sont réellement efficaces ces filtres ?

**Mme le docteur CARDINES.**- Il semblerait qu'ils soient efficaces. Maintenant, vous donner une certification... Un médecin ne vous dira jamais du 100 % pour quoi que ce soit. Quand il y a eu le SRAS, à l'époque, on était dans cette configuration également me semble-t-il, l'Industriel, je l'ai quitté il y a un bout de temps. Cela fait 13 ans que je suis aux navigants. J'étais à l'Industriel au moment du SRAS. On pourra se rapprocher de nos confrères de l'Industriel.

**M. DUCOURTIEUX.**- Ces filtres ont-ils été conçus pour bloquer ce genre de propagation de virus ?

**M. TIZON, Président.**- Je vais reposer la question. Je pense que oui, mais je ne suis pas suffisamment expert pour vous répondre. Je pense que vous aurez l'occasion d'avoir ce débat demain aussi à l'Industriel. Je vais vérifier aujourd'hui même avec l'Industriel la nature des filtres.

**M. DUCOURTIEUX.**- À la première question, il y a extrêmement de flou autour de la propagation. Je ne comprends pas que des mesures plus radicales n'aient pas été prises directement.

**Mme PONZEVERA.**- Les préconisations, ce n'est pas la France qui les fait, c'est l'Organisation Mondiale de la Santé. La France suit les préconisations de l'OMS.

L'OMS a une réunion aujourd'hui. On ne sait pas si cela va évoluer, mais, aujourd'hui, le port du masque n'est pas recommandé pour les personnes qui ne sont pas malades.

Le souci est que nous sommes complètement dans l'irrationnel et que les personnes qui montent à bord avec des masques génèrent une psychose ambiante.

Ce sont les préconisations des professionnels de santé. Si on commence à tout mettre en doute... On a quand même pris nos dispositions si ces préconisations venaient à évoluer. On a constitué des stocks de masques pour en gréer les personnes si les préconisations évoluent.

**M. GRATTIERI.**- Je voudrais vous indiquer ce qui a été produit en matière de stock concernant des protections pour les salariés. Deux éléments ont été engagés dès le départ pour sécuriser les stocks de la Compagnie.

Sur les masques chirurgicaux, le stock Compagnie sur les parties opérationnelles sont à hauteur de plus de 30 000 côté Opérations Aériennes. La Maintenance en a plus de 20 000. Le Corporate a créé un stock sécurité qui sera à disposition des différents métiers, à hauteur de 40 000. Sans citer les Fonctions Support, on est aux environs de plus de 100 000 masques aujourd'hui sécurisés pour le compte d'Air France. Ce dispositif permet de répondre aux besoins exprimés par les salariés, si quelqu'un voulait mettre un masque pour intervenir dans le cadre de son activité.

Le deuxième point engagé, même s'il n'est pas sollicité puisque dans le cadre des notes DGS, les solutions savonneuses sont indiquées comme suffisantes et les plus efficaces, nous avons souhaité répondre à des sollicitations sur du gel hydroalcoolique. À ce titre, nous avons commandé un stock de 3 000 unités pour l'ensemble des métiers qui en exprimeraient le besoin afin de répondre aux attentes de ce côté-là.

Nous sommes aujourd'hui sur ces dispositions.

Compte tenu de la tension importante sur le marché car tout le monde souhaite avoir ces produits, nous avons sécurisé des stocks avec nos fournisseurs puisque nous sommes dans une bonne formule de partenariat et nous avons des garanties de pouvoir réagir rapidement sur la base des stocks qui seraient amenés à être utilisés rapidement.

**Mme TECHER.**- Je voudrais prendre des nouvelles de l'équipage de l'AF 116 parti le 27 janvier à Shanghai, retour en rapatriés sanitaires sur le RS 111 qui est arrivé hier. Ils sont restés six heures à bord à l'arrivée à Shanghai, suite à la suspicion d'un cas d'une passagère faisant partie d'un groupe de 52 pax venant de Wuhan.

Les préconisations de l'OMS et de la ministre sont de soumettre les ressortissants qui seraient rapatriés pendant 14 jours à l'isolement.

Qu'en est-il des PN et de tout le personnel exposé à la passagère porteuse du virus restée six heures à bord ? Les PN ont-ils été mis en quarantaine ?

**Mme le docteur CARDINES.**- Merci pour votre question. J'ai fait l'accueil d'hier matin, je peux donc vous en parler facilement.

Nous avons accueilli les membres d'équipage du vol CDG PVG (AF 116 du 27 janvier) qui est revenu le 29 janvier au matin à 06 H 50. Une demande d'accueil équipage a été faite. L'ensemble des personnels navigants commerciaux était présent et parmi les pilotes, un pilote sur les trois est venu également. Ils ont détaillé ce qui s'est passé sur le vol aller et ce qui s'est passé ensuite sur le vol retour.

C'était un groupe d'une quarantaine de passagers chinois qui portaient tous des masques comme beaucoup d'Asiatiques et qui n'étaient pas du tout symptomatiques à bord de l'avion. C'est le retour que j'ai des navigants qui étaient hier à l'accueil équipage. Mais comme ces passagers avaient été identifiés par la Chine comme provenant initialement de Wuhan une dizaine de jours avant (c'était un groupe de Chinois venus en France et qui repartaient), car en Chine tout est bien normé, ils savaient qui étaient partis et qui revenaient, ce groupe a été identifié. À l'arrivée, ces Chinois ont été immédiatement checkés avec un contrôle thermique. Une personne avait de la température sur ce groupe, les autres n'en avaient pas. Cette personne serait à l'isolement. Je le mets au conditionnel parce que nous n'avons plus du tout d'information maintenant, il faut être honnête.

Les autres Chinois doivent vraisemblablement être en quarantaine, le temps de lever le doute pour la Chinoise ou le Chinois qui avait de la température. Les passagers ont débarqué au bout de quatre heures. Ils ont tous été checkés et sont tous repartis dans la nature puisqu'aucun n'avait de température.

Les navigants sont restés six heures dans l'avion puisqu'il y a eu une grande réflexion. De ce que j'ai compris, les autorités chinoises envisageaient de les garder en quarantaine. Décision a été prise que l'équipage revienne. L'équipage est revenu en rapatriement sanitaire. Ils n'ont pas débarqué, sont restés dans l'avion et sont revenus en rapatriement sanitaire, c'est-à-dire qu'ils n'officiaient pas dans l'avion. Ils ont été mis ensemble pour pouvoir se reposer car ils ont fait le vol aller en fonction, six heures sur place, puis le vol retour. Ils étaient hier bien fatigués.

Ils allaient bien, mais étaient fatigués et inquiets car ils se demandaient ce qu'il allait en être.

Par rapport aux notions de l'OMS et des autorités sanitaires françaises, pas de symptômes, pas de température égale pas de contagiosité. Je vous parle à l'instant *t*. Selon ce que m'ont dit les navigants, comme la passagère ne toussait pas, n'était pas symptomatique, que la température n'a été contrôlée que pour une personne à l'arrivée, on leur a rappelé les consignes habituelles.

Les affiches vertes que vous a montrées Mme PONZEVERA sont maintenant visibles de tous les navigants et sont également à l'accès de la salle du briefing. Nous avons échangé avec les navigants, je leur ai donné toutes les informations, un peu celles que je vous ai communiquées là.

*A priori*, le risque est quasiment nul car pas de symptômes, pas de contact. Il faut en effet un contact étroit avec une personne malade. Il n'y a pas eu de contact direct étroit ni de prise en charge de soins, quels qu'ils soient, par les navigants. Nous sommes donc plutôt attentistes.

Certains portaient des masques. Je leur ai rappelé les consignes que nous avons : Le masque ne protège pas une personne, il sert à protéger les autres. Puis, l'usage du masque n'était pas correct puisqu'on touche le masque, on l'enlève. Je leur ai expliqué qu'il y a une façon de mettre le masque et de le retirer. Une fois qu'on l'a mis sur soi, ce masque a une durée de quatre heures. Il ne faut pas l'enlever, le retirer, le toucher, le baisser et le remettre. Ils ne connaissaient pas toutes ces subtilités. Je les leur ai rappelées. Ils ont été plutôt rassurés, mais je vais être très claire, je l'ai dit hier en CSSCT PNC, nous avons quand même fait consigner un AT bénin à tout le monde parce qu'il y avait un stress de la part de ces navigants. Nous avons considéré que cela pouvait être retenu en tant que tel de façon que, s'ils devaient déclencher des symptômes dans les 13 jours, puisqu'une journée était passée, la consigne était d'appeler le 15, de ne pas aller aux urgences de l'hôpital ni dans une salle d'attente, d'expliquer tout le déroulé et ainsi l'évaluation serait faite.

**Mme TECHER.**- Si je comprends votre réponse, l'équipage n'est pas mis en quarantaine.

**Mme le docteur CARDINES.**- Non.

**Mme TECHER.**- Avec un risque potentiel de contagion de ses autres collègues lorsqu'il reprendra l'avion pour aller ailleurs.

**Mme le docteur CARDINES.**- Il faut savoir que le risque de contagiosité du Chinois n'est pas avéré.

**Mme TECHER.**- Je ne comprends pas alors les recommandations de l'OMS pour les expatriés qui vont revenir en France et qui seront placés en quarantaine. C'est complètement illogique.

**Mme le docteur CARDINES.**- Ce n'est pas la même chose.

**Mme TECHER.**- Ils ne viennent pas de Chine, ils n'attrapent pas le virus...

**Mme le docteur CARDINES.**- Ils vivent en Chine depuis longtemps, sont avec la population, ont potentiellement été avec des personnes qui étaient contaminées. La Chine est un foyer immense.

**Mme TECHER.**- Et pas les PN ? Dans ce cas, sur l'AF 116, puisqu'on n'a pas de nouvelles de la passagère – bien dommage –...

**Mme le docteur CARDINES.**- Non, c'est tout le process, madame.

**Mme TECHER.**- Vous dites qu'il n'y a quasiment pas de chance que les PN aient été contaminés par une passagère dont on n'a pas de nouvelles et qui était alors fiévreuse.

**Mme le docteur CARDINES.**- Je n'ai pas dit « *pas de chance* », ce ne sont pas les mots qui sortent de ma bouche.

Pour qu'il y ait contamination, il faut qu'une personne soit symptomatique. On parle de température et de toux. La personne ne toussait pas, elle portait un masque tout le long du voyage, il n'y a pas eu de contacts étroits avec la personne.

Nous avons néanmoins identifié les navigants qui ont été sur le pont (c'était un 380 avec pont principal et pont supérieur) potentiellement au contact au niveau du couloir. Ces personnes ont été identifiées et pour l'instant, cela s'arrête à cela.

J'ai contacté le docteur Vincent FEUILLIE, médecin passagers et médecin des escales, qui est en relation avec les autorités, et lui ai demandé si nous avions un espoir, une chance, une probabilité d'avoir une réponse. Il m'a répondu que, pour l'instant, nous n'avions pas de réponse ni de retour. Peut-être en aurons-nous, mais nous ne sommes pas dans le critère de contagiosité tel que défini.

À ce jour, je vous confirme qu'ils n'ont pas été mis en quarantaine.

**Mme TECHER.**- Ni en stop planning pendant 14 jours ?

**Mme le docteur CARDINES.**- Je ne connais pas la décision de la Production.

**Mme TECHER.**- Je vous la demande.

**Mme le docteur CARDINES.**- Je vous réponds. Je suis médecin, je ne suis pas Production.

**Mme TECHER.**- Il y a des représentants de la Direction autour de vous.

**M. RAQUILLET.**- Nous allons nous renseigner.

**Mme le docteur CARDINES.**- Certains ont des congés, d'autres ont un vol dans quatre à cinq jours.

**Mme TECHER.**- Ils reprennent donc leur planning tout à fait normalement.

Merci.

**Mme le docteur CARDINES.**- Tout comme les navigants qui ont fait le vol du retour, qui ont vécu deux ou trois jours sur place à Shanghai, qui sont peut-être allés à droite à gauche et qui ont côtoyé potentiellement beaucoup plus de personnes sur place qui peut-être toussaient, etc.

En tous les cas, nous avons rédigé une note d'information pour l'ensemble du personnel navigant dans les dossiers de vols et tous les vols à destination de Chine. Nous n'avons pas eu de retour particulier de la part des navigants qui ont fait le vol retour en fonction.

**M. PORTAL.**- Je suis un peu halluciné par vos propos. Des navigants sont rentrés de Shanghai et vous nous dites qu'ils reprennent leur vie normale, leurs plannings normaux.

Que se passe-t-il si l'un de ces navigants déclenche des symptômes pendant un prochain vol ? Il va contaminer l'ensemble de l'équipage, les passagers, tous les gens qu'il va croiser. Je trouve hallucinant de ne pas les avoir mis, dans le doute, en stop planning.

Deuxièmement, j'aurais aimé savoir, au point 6 de l'information, quel est l'équipement spécifique en contact direct. Un passager à bord déclenche un symptôme de toux ou, plus sévèrement, de difficultés respiratoires graves et est traité par l'équipage. Qu'appellez-vous un équipement spécifique adapté ? Quel est l'équipement spécifique mis à la disposition de l'équipage à bord ?

**Mme le docteur CARDINES.**- C'est écrit au point 6 : *« Pour les personnes non malades, le port de ce type de masque n'est pas recommandé et son efficacité n'est pas démontrée. »*

**M. PORTAL.**- Un passager arrive à bord avec des symptômes, il a un problème médical à bord, il est traité par l'équipage. Comment l'équipage va-t-il se protéger pendant les 10 heures du vol ? Telle est ma question.

**Mme le docteur CARDINES.**- Excusez-moi, je n'avais pas saisi.

Il y a les recommandations d'hygiène connues par les navigants en cas de passager suspect de maladie infectieuse :

1. On isole la personne ;
2. On lui donne un masque ;
3. Normalement un navigant est dédié ou va s'occuper préférentiellement de la personne. Ce n'est pas l'ensemble de l'équipage qui va passer à tour de rôle pour voir la personne.

La personne aura un masque parce qu'elle est malade. L'autre personne qui va s'occuper d'elle prend ses distances, va se laver régulièrement les mains.

Même si ce n'est pas recommandé, Air France a autorisé le port d'un masque qui est plus rassurant pour le navigant. Nous avons bien souligné que ce n'était pas un masque de protection en tant que tel.

**M. PORTAL.**- Vous dites que les professionnels de santé en contact étroit avec les malades doivent utiliser des équipements de protection spécifiques. À partir du moment où un navigant intervient sur un passager malade, je l'assimile à un professionnel de santé ; Il va devoir appliquer des gestes médicaux à bord pour lesquels il est formé.

Quelles vont être ces mesures de protection spécifiques pour les navigants ?

**Mme le docteur CARDINES.**- Je n'avais pas compris la question.

Quand un professionnel de santé est en contact étroit, il met une blouse, une surblouse, un masque.

Il est prévu pour le navigant un kit spécifique en cas de maladie infectieuse. Il mettra la surblouse, un masque, une visière, des gants et il est formé à respecter les mesures d'hygiène qui sont recommandées dans des cas de figure de ce type.

**M. LAMARQUE.**- Au sujet de la maîtrise de la propagation du virus, de la protection des personnels et des passagers, si vous aviez, en tant que médecin, le pouvoir de décision, décideriez-vous d'arrêter les vols vers la Chine ?

Deuxièmement, savez-vous si les décisions des majors européennes d'arrêter les dessertes Chine ont été motivées par les recommandations de vos homologues médecins de ces compagnies ?

**Mme le docteur CARDINES.**- Pour répondre à la deuxième question, je ne sais strictement pas pourquoi Lufthansa et British ont arrêté. Je crois que c'est le ministère des affaires étrangères de ces pays qui a fait cette demande et les compagnies ont suivi cette préconisation. Je ne sais pas d'où elle provient, peut-être en partie de cela, mais je ne saurais vous dire.

Quant à la première question,...

**M. LAMARQUE.**- Au vu de l'augmentation des cas et de la vitesse de propagation de ce virus, vous êtes, en tant que médecin, garant de la santé des autres, diriez-vous qu'arrêter les dessertes Chine est une bonne décision ?

**Mme le docteur CARDINES.**- Merci pour cette question complexe, compliquée et difficile !

Comme je connais les navigants, je sais qu'ils sont bien formés, que ce sont de vrais professionnels et qu'ils respectent les consignes qui leur sont données.

Pour moi, en l'état actuel des connaissances, et je me réfère à l'OMS, aux autorités sanitaires et aux scientifiques, car je suis professionnel de santé, l'OMS ne recommande pas d'arrêter aujourd'hui les déplacements sur la Chine. Je vous donnerai cette réponse.

Après, je voudrais en savoir un peu plus sur ce que va dire l'OMS ce soir, sur ce qui va se passer dans les jours prochains. Ce que je vous dis, c'est à l'instant *t*, ce n'est peut-être pas l'instant *t* plus une heure ou plus six heures. Mais pour l'instant, nous avons des professionnels

bien formés et hier soir, les commissaires de la CSSCT n'ont pas émis le souhait d'arrêter. Ils ont en revanche parlé du volontariat des PN. C'est peut-être une piste à réfléchir.

**Mme CAZARRÉ.-** Nous avons réfléchi.

**Mme le docteur CARDINES.-** Et alors ?

**Mme CAZARRÉ.-** Pardon de vous interrompre, mais la notion de volontariat n'existe pas dans nos professions puisque, soit on va au travail, soit on n'y va pas. En revanche, les dispositions légales prévoient la possibilité de faire valoir un droit de retrait qui a donné lieu à de nombreux contentieux dans cette entreprise pour tous les navigants. Pour la première fois, nous avons le sentiment qu'il n'y aura pas de contentieux sur le droit de retrait des PNC.

**Mme le docteur CARDINES.-** C'est le sentiment que j'ai eu hier en réunion et nous étions nombreux autour de la table. Je parle de volontariat parce que c'est le terme qui est facilement compréhensible. Mais il est vrai qu'il existe d'autres terminologies comme MPCT4, MPCT5 qui ne parlent pas beaucoup à d'autres personnes de l'assemblée.

**M. TIZON, Président.-** J'ai compris d'Éric CARON que, sans aller sur une question de droit de retrait, il a été demandé aux personnes programmées sur les vols Chine si elles étaient OK ou pas pour le faire.

**Mme TECHER.-** Je vais vous dire comment cela se passe dans la vraie vie.

Malheureusement, on n'appelle pas le PNC pour lui demander s'il veut bien ou pas aller sur son vol à destination de la Chine. Quand le PNC ne se sent pas apte, il fait valoir son droit de retrait et dit qu'il ne souhaite pas se rendre en Chine, mais qu'il est disponible pour une autre activité.

Mais ce n'est pas la Direction qui prend le temps de le contacter pour lui demander s'il veut bien le faire.

**M. TIZON, Président.-** J'ai compris qu'il y avait des questions d'abattement de salaire et il avait été accepté dans les circonstances actuelles un maintien de salaire. Est-ce cela ?

**Mme CAZARRÉ.-** Vous avez accepté d'être dans la légalité, à savoir ne plus sanctionner un salarié qui ferait valoir un droit de retrait.

**M. TIZON, Président.-** Si vous voulez rentrer dans cette dialectique, d'accord.

**Mme CAZARRÉ.-** Il est important de le dire car il est tout à votre honneur d'avoir accepté de ne pas rentrer dans une démarche conflictuelle avec les organisations syndicales. C'est bien une avancée et nous nous en réjouissons tous.

**M. TIZON, Président.-** Tout le monde a cherché à trouver un point de convergence.

Pour répondre à votre question, Madame CAZARRÉ, Air France n'a pas été sollicitée ni pour le vol actuellement en cours ni pour les vols à venir.

**Mme TUCHSMUNTZ LAHITTE.-** J'aimerais alerter nos médecins et notre Direction sur le fait que la Chine n'étant pas connue pour être un modèle de transparence en matière de communication, nous pouvons redouter que l'on ne nous dise pas tout sur ce virus. Il est

extrêmement inquiétant de voir que le gouvernement chinois a décidé d'isoler du reste du pays et du monde une ville de 11 millions d'habitants, de construire en urgence deux hôpitaux en faisant travailler jour et nuit des ouvriers, en mettant des grues en quantité incroyable. Cela devrait alerter l'OMS et les gouvernements des autres pays sur la nécessité de stopper ce virus au plus vite.

Que l'on puisse croire que l'on protège la population avec des masques et du gel hydroalcoolique me fait vraiment trembler.

Je lis que l'on est contagieux que quand les symptômes commencent à s'exprimer. Je regrette, on peut avoir de la fièvre sans vraiment la sentir très rapidement et sans s'en inquiéter très rapidement. J'ai aussi lu partout que ce virus était extrêmement contagieux.

Par conséquent, la seule solution serait véritablement de prendre des décisions sur l'arrêt des vols entre la Chine et le reste du monde jusqu'à ce que la Chine ait réglé le problème. Il faut être extrêmement attentif à mettre en quarantaine la moindre personne que l'on suspecte de porter ce virus.

Je ne suis pas décisionnaire, mais je ne voudrais pas que nous nous retrouvions dans la situation de 1991 où nos dirigeants avaient utilisé la phrase « responsable mais pas coupable ». Nous l'avons traînée pendant de longues années et nous en avons subi les conséquences sur le sang contaminé.

Maintenant que nous avons affaire à un virus potentiellement mortel, il serait bien de prendre des décisions rapides, plutôt que de croire que, comme le sang contaminé, il est circonscrit à une petite zone en Afrique et qu'il n'y a pas grand monde qui risque d'être contaminé. Nous avons vu ce que cela a donné dans les décennies qui ont suivi.

**Mme DEMIGNÉ.-** On a parlé de nos collègues PNC. En revanche, on n'a pas beaucoup parlé des personnels au sol.

Je vois bien la présentation que vous nous avez faite. J'ai eu mon CSE Cargo hier. Aucune information de la Direction n'a été faite spontanément sur le virus. Il a fallu que ce soit les élus qui demandent une information sur les mesures préventives et conservatoires prises pour le personnel d'Air France Cargo.

La question a été mise de côté, c'est-à-dire qu'elle nous a été présentée par le DG.RH nous disant que finalement, le coronavirus n'était qu'un petit virus que l'on pouvait assimiler à la grippe, qu'il n'y avait pas à s'inquiéter et qu'on allait faire une communication.

Aucune communication n'a été faite, même pas un papier, même pas un Cargo Flash sur les mesures conservatoires.

Vous parlez de psychose. Vous êtes en train de la créer car vous ne prenez aucune mesure conservatoire, ne serait-ce que pour fournir des masques, des gels. Vous ne fournissez rien aux salariés, aucune information. C'est vous qui créez la psychose aujourd'hui.

Vous vous référez et vous cachez derrière l'OMS. L'OMS réévalue en effet tous les jours le risque auquel on est exposé, ainsi que les symptômes. On découvre que des personnes sont porteuses du virus mais n'ont pas de fièvre.

Comment voulez-vous aujourd'hui que nous nous fixions à une seule directive de l'OMS ? La Direction a sa responsabilité par rapport aux mesures conservatoires. Ce n'est pas la

première fois que nous sommes exposés à ce genre de virus, nous avons une expérience dans ce domaine. Nous constatons que l'on revient à des mesures en se cachant derrière les décisions de l'OMS.

Nous vous demandons de prendre des mesures conservatoires pour les personnels au sol car rien n'est fait aujourd'hui.

**M. TIZON, Président.-** Message entendu, c'est bien clair.

L'objet pour nous n'est pas de se cacher derrière X ou Y. Nous essayons comme vous, en tant que représentants du personnel ou des salariés, de comprendre ce qu'il en est. La compréhension des mécanismes évolue.

La demande est très claire, je l'ai bien entendue.

**M. TAIBI.-** J'entends ce que vous dites. Sur l'OMS, ce sont les médecins qui siègent, mais ils deviennent un peu politisés parce que ce sont les États qui les mettent à siéger. Il y a donc une forme où ils ne sont plus que médecin. Il y a des médecins français, le gouvernement français. Nous l'avons vu à Tchernobyl en 1986, il n'y avait pas de problème pour l'OMS. Ils ont fait un nouveau rapport en 2006 10 ans après en reconnaissant que le nuage aurait en fait parcouru deux fois le tour de la Terre. Pourtant, en 1986, l'OMS avait affirmé qu'il n'y avait pas de problème avec le nuage de Tchernobyl.

Donc, ce que dit l'OMS, ce n'est pas que je n'y crois pas, mais nous avons des faits sur lesquels, 10 ans plus tard, ils admettent s'être peut-être trompés et ils l'ont réaffirmé en 2011. Pourtant, en 1986, il n'y avait pas de problème, c'était : « Ne vous inquiétez pas, cela s'arrête, il n'y a pas de problème. »

Si les Chinois ferment des provinces entières, construisent des hôpitaux dans l'urgence, c'est que l'on ne sait pas toute la vérité. Ce pays n'est pas une grande démocratie et je pense qu'il se passe quelque chose là-bas parce qu'ils ne feraient pas cela.

J'entends partout que la grippe saisonnière a fait tant de morts. D'accord. Donc à la prochaine grippe saisonnière, les Chinois vont fermer le pays. S'ils prennent des mesures aussi drastiques, c'est parce que l'on ne sait pas tout.

Je suis désolé, je ne peux pas écouter nos politiques parce qu'à la fin, cela ne sera pas de leur faute, ils diront que ce sont les Chinois qui leur ont menti, qu'ils n'avaient pas toutes les informations. Mais on peut comprendre qu'une psychose s'installe sur le pays. Je ne suis pas alarmiste ; J'ai de la fièvre, je tousse, j'irai voir le docteur ce soir, je n'ai pas de problème. Mais l'entreprise doit comprendre que des personnes sont inquiètes et la Direction ne peut pas juste se mettre derrière les recommandations de l'OMS. Elle doit être beaucoup plus protectrice avec ses salariés, c'est-à-dire aller au-delà des simples mesures ou des simples annonces de Mme BUZIN. À la fin, s'il y a un problème, ce sera Air France que l'on va pointer du doigt. Si un salarié d'Air France attrape demain le coronavirus, ce sera la Direction d'Air France qui sera pleinement responsable. Elle ne pourra pas dire que c'est l'OMS parce que l'ensemble des élus vous aura prévenu du danger.

Nous vous demandons de nouveau, et ce n'est pas être dans la psychose, que le principe de précaution prévale sur l'économie. C'est tout ce que nous disons.

C'est peut-être un feu de paille, je n'y crois pas, mais il vaut mieux avoir la précaution que de continuer.

Monsieur TIZON, je vous le répète, des pays de l'Occident, c'est nous qui avons le plus de contaminés. C'est factuel. La diaspora chinoise est plus importante aux États-Unis, ils ont beaucoup plus de vols sur l'ensemble du territoire chinois, il y a plus d'échanges entre les États-Unis et la Chine. Pourtant, nous sommes le pays avec nos 65 millions avec le plus de cas.

Mais ne vous inquiétez pas, il ne se passe rien, vos masques ne servent à rien et on écoute BFM.

Nous n'écoutons pas BFM et nous vous demandons d'être beaucoup plus protecteur vis-à-vis des salariés d'Air France.

**M. TIZON, Président.**- Monsieur TAIBI, message bien enregistré. J'ai noté ce qui a été dit. Vous me connaissez, je ne suis pas sourd. Vos expressions et les questions posées sont claires. Je ne peux pas vous répondre dans l'immédiat, mais j'entends bien la question posée.

**M. DUCOURTIEUX.**- Monsieur, vous avez présenté un état des lieux des stocks de masques. Nous avons eu hier une CSSCT extraordinaire à la DGI.

De quand date ce stock de 20 000 masques ? Hier, en CSSCT, ils se sont aperçus que sur le stock de la DGI, 12 000 étaient périmés et donc non utilisables.

Une ville de 11 millions en Chine, c'est un hameaux en France. Il ne faut donc pas s'inquiéter...

**M. GRATTIERI.**- Le stock évoqué pour la DGI est un stock lancé en commande. Ces masques ne sont donc pas périmés.

**M. DUCOURTIEUX.**- S'ils sont en commande, ils ne sont pas en stock.

**M. GRATTIERI.**- Les commandes sont présentes ici, elles sont réceptionnées. C'est pourquoi elles sont présentes au sein d'Air France.

Nous avons un stock de réserve *corporate* mobilisable pour n'importe quel métier. Nous sommes en train de placer ce stock avancé, mais vous avez déjà tout cela chez vous, c'est opérationnel.

**Mme PONZEVERA.**- Pour la DGI, les stocks sont au CMH et nous les avons tous fait livrer au CMH puisque ce sont en priorité les mécaniciens du CMH qui revendiquent plus et qui sont peut-être plus exposés. C'est en tout cas ce qu'ils nous font remonter. Ce sont des stocks de masques, de gants, de gels hydroalcooliques. C'est le CMH qui assure ensuite l'approvisionnement des autres zones de la DGI en cas de demande.

Au Hub, les stocks ont été remis auprès des CEP. Hier, on me disait que très peu de salariés demandaient à porter des masques. Mais ils sont au courant que les masques sont disponibles auprès des CEP. Il est rassurant pour eux de savoir qu'ils ont des masques s'ils ont envie d'en porter.

Au *Corporate*, nous les avons reçus et ils sont stockés au siège. Les PN ont également ce qu'il faut. Tous les trois jours, nous sommes en contact avec les fournisseurs pour relancer des commandes.

Quand, Monsieur TAIBI, vous dites qu'il ne faut pas regarder l'économie, nous l'avons évoqué en Comex et j'ai une commande ouverte. Je n'ai eu aucun veto du Comex pour faire des économies sur ce poste, je peux vous l'assurer. Nous avons passé des commandes d'urgence, je n'ai demandé l'accord à personne, j'ai signé et les commandes sont parties. De ce côté, il n'y a aucun blocage.

**Mme ODINOT CHAZELAS.**- Je voudrais signaler que sur le Hub, nous avons eu beaucoup de mal à avoir un CSSCT extraordinaire. Il a fallu faire plusieurs demandes.

Lors de l'un des CSSCT, il a été dit que c'était essentiellement le lavage des mains qui était important. Les points d'eau ne sont pas toujours accessibles. Des gels hydroalcooliques sont mis à disposition. Ceux-ci ont-ils une date et la date de péremption est-elle importante ou pas puisqu'elle date de 2017 concernant la CNT ? Je voulais savoir si c'était important ou pas.

Nous demandons que les vols soient faits au volontariat comme cela avait été fait précédemment sur d'autres cas.

**M. ALLONGÉ.**- Vous parlez du CMH pour la mise à disposition des masques. Mais le 454 à Orly et tous les collègues d'escapes peuvent également être concernés. Il serait sympa de penser à eux.

On parlait de 11 millions de personnes mises en quarantaine. On est plus sur 50 millions de personnes avec quatre ou cinq villes concernées. Ce n'est pas rien. Si la Chine prend ces mesures, c'est bien qu'il y a quelque chose d'exceptionnel.

Vous nous avez présenté un masque qui est bien pour les malades, mais qui n'est pas forcément positif pour les gens aux alentours puisqu'il n'empêche pas la contamination, d'après ce que je comprends.

J'ai vu qu'il existait des masques de type FFP2 qui avait un meilleur taux de protection. Pouvez-vous nous en parler et nous dire pourquoi vous ne les mettez pas à disposition, plutôt que des masques que vous jugez inutiles ?

Le CNRS déclare que le virus peut survivre quelques heures sur des surfaces, style siège, toilettes, poignées, etc. Comment cela va se passer pour les collègues qui viennent charger, décharger l'avion ou s'occuper des sièges ou de tout autre chose dans l'avion, au même titre que les collègues qui font le vol ?

Le CNRS déclare également que pendant les 14 jours d'incubation, le porteur peut être infectieux. Finalement, même si on n'est pas fiévreux, toussotant, on peut contaminer les gens. Cela reste très inquiétant. Cela justifie le fait que les autres compagnies aériennes d'Europe arrêtent leurs vols. Nous devrions les imiter comme vous le demande l'ensemble des élus du CSEC.

**M. AUBRY.**- Je note beaucoup d'incohérences dans vos explications, notamment sur le fait de nous fournir des masques chirurgicaux. Ces masques ne devraient pas être destinés aux salariés d'Air France, mais à tous les passagers. Tant que nous effectuons une desserte des vols Chine, la mesure de précaution serait d'équiper tous les passagers de masques chirurgicaux puisque

cela empêche la diffusion. Là, vous nous mettez des masques qui ne servent strictement à rien puisqu'une exposition est faite.

Quand on voit les images qui circulent dans les médias des compagnies chinoises ou asiatiques, les personnels navigants sont équipés des masques dits « canard », des masques de protection qui évitent la contamination. Donc je ne comprends pas.

De plus, vous justifiez l'absence de suivi des PN qui étaient en contact avec la passagère par le fait qu'elle portait un masque, alors que vous avez expliqué vous-même que le masque devait faire l'objet d'un port très strict puisqu'il faut ne le porter que quatre heures sans le déplacer. Nous ne savons pas du tout si cette personne a respecté ces consignes et vous jugez inutile de faire un suivi des personnes qui ont été à son contact. C'est votre responsabilité.

Les avions qui arrivent de Chine repartent généralement dans l'heure ou les deux heures qui suivent on ne sait où, sans désinfection, j'imagine. Je signale que de nombreuses compagnies chinoises retirent tout à bord, les passagers n'ont que les sièges, il n'y a plus de couvertures ni d'oreillers, il n'y a plus que du matériel jetable. Chez nous, tout cela est optionnel.

Il y a donc beaucoup d'incohérences. Mais nous sommes habitués, ce n'est pas une première.

En tant que professionnel de santé, jugez-vous que l'arrêt de la desserte Chine par les compagnies aériennes Lufthansa et British Airways est une mesure disproportionnée ?

**Mme le docteur CARDINES.**- Je ne répondrai pas à la dernière question parce que j'ai déjà répondu à M. LAMARQUE. Vous prendrez le copier-coller. Je ne vais pas me répéter. Pour moi, c'est la même question.

À bord de l'avion, il y a des masques chirurgicaux. Tous les personnels navigants commerciaux connaissent parfaitement cela. Les trousseaux de premiers secours contiennent effectivement des masques chirurgicaux. Dans le kit pour passager, je n'ai plus le terme exact, en cas de risque d'épidémie puisque nous avons le cas pour Ébola, il existe des masques chirurgicaux prévus pour être remis à tout passager présentant des symptômes...

Je pensais que votre question était de savoir s'il fallait un masque à tous les passagers.

**M. AUBRY.**- Il ne sert à rien de donner ces masques au personnel navigant, à moins qu'il soit lui-même infecté et afin qu'il n'infecte pas les autres. Mais il faudrait équiper tous les passagers de manière obligatoire par des masques chirurgicaux. Je ne suis pas médecin, mais cela me paraît logique puisque vous expliquez que ce sont des barrières pour éviter la propagation.

Pourquoi n'équipe-t-on pas le personnel navigant de masques de type « canard » ? Ils évitent d'être contaminé comme en sont équipés la plupart des navigants des compagnies asiatiques et nous non, nous n'avons pas cela. Ce que vous mettez à bord ne sert à rien pour vos salariés.

**Mme le docteur CARDINES.**- Les notions que nous avons aujourd'hui sont que la transmission se fait de façon aéroportée d'une personne qui présente des symptômes. C'est lorsqu'une personne est malade qu'elle doit porter un masque et non pas quand une personne est bien portante comme vous, moi ou même votre collègue qui a mis un masque.

Les masques qui sont dans l'avion sont destinés au navigant qui voit un passager qui tousse et qu'il doit lui remettre afin que le passager ne contamine pas son voisin.

Pourquoi des masques ont-ils été donnés aux navigants, malgré les recommandations sur le point  $x$  ? C'est parce que c'était une forte demande des navigants. Nous leur avons bien expliqué que cela n'était pas recommandé. Mais comme c'était une forte demande, ces masques leur ont été remis via la CCP. C'est la CCP sur les vols Chine qui a l'information dans son dossier de vol, qui va voir le cadre de permanence et qui récupère une quantité de masques pour le vol. Ils ont revu la quantité de masques à la hausse puisque le cas de figure était pour le vol retour. Or, nous avons eu le cas de figure d'un vol aller et du retour. Le cadre de permanence remet une quantité de masques chirurgicaux en quantité suffisante pour le personnel navigant qui va réaliser le vol aller et retour et même pour le temps d'escale. Bien que le navigant sache, parce que c'est écrit partout, que ce n'est pas une recommandation puisqu'il n'est pas malade et que cela ne va pas le protéger, il a été autorisé par l'entreprise. C'est une nouveauté puisque jusqu'à présent, c'était interdit. Si un navigant voulait porter un masque, il ne le pouvait pas. C'est une nouveauté.

**M. AUBRY.**- Ce masque ne sert à rien, vous le dites vous-même.

**Mme le docteur CARDINES.**- Que voulez-vous que je vous dise d'autre ?

**M. AUBRY.**- Je vous demande de mettre à disposition des navigants un masque qui soit protecteur et pas des masques chirurgicaux. Nous avons compris que les masques chirurgicaux sont destinés à équiper des passagers qui présentent des signes de la maladie.

Maintenant, dire que vous autorisez le personnel navigant à porter ces masques, je ne suis pas médecin, mais vous vous fichez de moi.

**Mme le docteur CARDINES.**- Merci de votre façon de me parler, mais je vais rester sur un climat cordial.

D'une part, je ne suis pas l'entreprise, cher monsieur, je suis médecin du travail. Nous donnons des recommandations, des conseils, l'entreprise décide. Je ne suis pas Air France, je suis médecin du travail.

Je ne suis pas non plus médecin d'entreprise. Si vous avez des questions de cette nature, je vous convie à les poser à M. TIZON et à M. Vincent FEUILLIE, le médecin d'entreprise, pour les passagers et pour tout le matériel qui se trouve à bord de l'avion.

Mais à ce jour, en l'état actuel de nos connaissances et en tant que scientifique puisque je suis médecin, je me base sur les données scientifiques. Les données scientifiques des autorités sanitaires françaises, Iata, internationales et de l'OMS aujourd'hui nous disent ce que vous avez vu sur le document.

Si ce soir ou cet après-midi, ils changent de registre parce qu'ils ont refait une évaluation et estiment qu'effectivement, il faut aller plus loin, mais bien entendu que nous apporterons les recommandations à l'employeur.

**M. TIZON, Président.**- Monsieur AUBRY, j'ai bien noté la demande. Je vais en référer à Éric CARON. C'est l'intérêt d'avoir des CSSCT locales, ce sujet a été déjà débattu. Je ne suis pas capable de vous dire exactement la raison des choix qui ont été entrepris, mais je vais en reparler avec Éric CARON.

J'aimerais répondre à une question posée. J'ai vérifié, les filtres avion sont des filtres HEPA efficaces sur les virus.

**M. AUBRY.-** J'ai mal formulé ma demande. Ma demande est carrément d'arrêter la desserte des vols Chine et de prévoir des masques de protection pour les équipages sur l'ensemble des vols. Nous sommes bien conscients que l'épidémie est majoritairement en Chine, mais elle est en train de se développer.

Telle est ma demande.

**M. TIZON, Président.-** La demande est claire.

**M. PATUREL.-** Quelle est la procédure à suivre si, à bord, un passager venant de Chine ou d'un moyen-courrier s'il était en correspondance fait un malaise alors qu'il présentait des symptômes ? Quelle est la conduite à tenir ? A-t-on des kits maladies infectieuses à bord ? Je n'ai rien trouvé dans les MFS ? En tant que commandant de bord, me couvrez-vous si je demande aux PNC de ne pas le traiter pour ne pas être contaminés et que le passager meurt ?

**M. TIZON, Président.-** Je crois que le docteur a déjà répondu à cette question.

**M. PATUREL.-** Non, pas exactement sur la procédure.

**Mme le docteur CARDINES.-** Votre fonction, Monsieur ?

**M. PATUREL.-** Commandant de bord. Je suis responsable de ce qu'il se passe à bord.

**M. TIZON, Président.-** Il y a des questions. On essaie d'apporter des réponses. Il y a des questions qui sont très pointues. Objectivement, elles sont plus à traiter dans une CSSCT. Je n'ai pas la réponse à cette question. Je ne suis pas un spécialiste des procédures à bord. Je ne sais pas si le médecin peut répondre. Je vais communiquer à Jean FERNANDEZ et Éric CARON ces questions, si elles n'ont pas déjà été traitées en CSSCT.

**M. PATUREL.-** J'attendais plutôt une réponse du médecin.

**Mme le docteur CARDINES.-** Dans votre PilotePad comme dans les CabinPad, ce sont les iPad remis aux navigants, il y a un onglet qui s'appelle « pilote lib » chez les pilotes et « média lib » chez les PNC. Dans ces rubriques, vous avez une sous-rubrique qui s'appelle : santé sécurité au travail, dans laquelle il y a les notes d'informations que le médical met à jour très régulièrement. Dans les notes d'informations médicales que nous mettons à jour, c'est notamment lorsqu'il y a des épidémies, ce qui est complètement le cas aujourd'hui pour le cas de la pneumopathie.

Hier soir, nous avons poussé la note n°5 par la SST pour que ce soit dans les dossiers des vols Chine et pour tous les Pads des navigants. Dans cette note d'information, comme sur la note précédente, il était précisé : « *Si un passager ayant séjourné en Chine dans les 14 derniers jours présente des symptômes respiratoires (fièvre, toux, difficultés respiratoires), il est recommandé de l'isoler dans la mesure du possible, lui faire porter un masque, contacter le SAMU pour lever le doute (via le cockpit, le navigant peut contacter le SAMU) et si besoin mettre en place un accueil médical du PAX à l'aéroport* ». La référence, c'est marqué : manuel secourisme, règles d'hygiène en cas de risque sanitaire 04-20-00.

Le personnel navigant commercial est formé, informé aussi où se trouve le rappel des consignes qu'il est supposé connaître et savoir mettre en œuvre si on a un cas. C'est ce qui avait été fait pour Ebola. Il y a aussi un kit spécifique dédié qui existe dans l'avion.

Aujourd'hui, je n'ai pas eu la notion que ce kit ait été ouvert par qui que ce soit, mais les navigants ont utilisé aussi les gants, les gels et les masques chirurgicaux qu'ils avaient à leur disposition pour le ou les passagers malades. Ils ont bien la référence. Le CCP est parfaitement au courant de toutes ces consignes.

**M. PATUREL.-** Ce kit existe-il sur les avions moyen-courrier ?

**Mme le docteur CARDINES.-** La note est visible par tout le monde. Pour le kit épidémie, je ne saurai pas vous dire.

**M. PATUREL.-** J'ai la réponse : non, il n'est pas à bord. Je fais quoi si j'ai des passagers chinois ou d'origine chinoise qui se présente à bord de mon A320 ?

**Mme le docteur CARDINES.-** Vous avez les TPS dans les avions court et moyen-courrier.

**M. PATUREL.-** Le code m'autorise à ne pas les prendre à bord.

**M. TIZON, Président.-** Chacun prend la parole les uns après les autres. C'est un sujet important. Je comprends que vous ayez une question par rapport au moyen-courrier. J'ai l'impression qu'on n'a pas la réponse. Je vais le remonter à Jean FERNANDEZ et à Éric CARON. Si on commence dans des discussions sur des points de ce type, cela va être compliqué. J'ai bien noté la question : la présence de kits sur les vols moyen-courrier ?

**M. BODRERO.-** Pour faire une remarque par rapport aux préconisations de l'OMS qui sont contradictoires dans certains cas, si j'ai bien lu le document, au bout de 14 jours, si je présente des symptômes et que je proviens de la province de Chine, il faut que je reste à la maison pour éviter toute contamination. Il ne faut pas que j'aille voir mon médecin ni les urgences. J'appelle le 15 et je reste.

Quand la passagère est arrivée de la province de Chine avec de la fièvre, elle a été mise en quarantaine mais on n'a plus de nouvelles. Le groupe de Chinois avec elle serait peut-être en quarantaine. On a gardé 6 heures les passagers, mais on les a relâchés dans la nature. Peut-être que dans 14 jours, les symptômes vont se déclencher et ils vont contaminer. C'est peut-être trop ce que je vais dire, mais pourquoi les passagers n'ont pas été mis en quarantaine 14 jours comme le groupe de Chinois et la passagère en question, dont on n'a plus de nouvelles.

Ensuite, on ne sait pas si les filtres à bord sont efficaces. Ils sont dans un avion confinés.

Pour rebondir sur ce qui a été dit tout à l'heure sur le droit de retrait, je lis l'article L4131-3 du Code du travail : *« Aucune sanction, aucune retenue de salaire ne peut être prise à l'encontre d'un travailleur ou d'un groupe de travailleurs qui se sont retirés d'une situation de travail dont ils avaient un motif raisonnable de penser qu'elle présentait un danger grave et imminent pour la vie ou pour la santé de chacun d'eux. »*

Devant toutes les incohérences et le doute qui subsiste, c'est pour alerter la Direction qu'il ne doit y avoir aucune sanction ni aucune retenue de salaire pour tous les personnels qui exerceront leur droit de retrait, car le motif est plus que raisonnable, étant donné qu'on a une passagère dont on ne veut pas nous donner l'information si elle est ou pas atteinte. Que le message soit bien passé, merci.

**M. TIZON, Président.-** Merci Monsieur BODRERO pour ce rappel de la loi.

**Mme LAVIGNE-LEDOUX.-** Qu'est-ce qui a été mis en place pour le personnel des agences parisiennes qui peut être en contact avec des passagers dont ils ne savent pas forcément d'où ils viennent et qui, avec la nouvelle agence, peuvent être très proches des passagers. Je voulais savoir si les masques et les gels hydroalcooliques étaient déjà à leur disposition.

Il y a des personnes plus sensibles. Nous avons parfois des femmes enceintes, par exemple les hôtesse bébés, qui font l'accueil de nos agences. N'est-ce pas potentiellement un risque supplémentaire ? Y a-t-il une vraie réflexion aussi pour ces agences qui sont en contact quotidiennement avec des clients.

**Mme PONZEVERA.-** Pour constituer le stock de masques, on a demandé à chaque responsable SST de chaque métier de passer des commandes, ce qui a été fait. Pour le principe de précaution, en Corporate, nous avons fait le choix de passer une commande de 40 000 masques pour pouvoir gérer les services qui n'en avaient pas. C'est un stock de sécurité.

Pour les escales *joint*, KLM a fait l'approvisionnement des masques pour tous les personnels d'escales, y compris pour les personnels de la DGI. Les LOGEX Air France sont en train d'achalander les autres escales.

Après, est-ce que les personnes en agences ont plus de risque ? On va redire ce qu'on a dit tout à l'heure. Les masques ne sont pas préconisés par l'OMS car ils ne protègent pas. Ils ne sont préconisés que pour les gens malades.

**Mme MORELLE.-** C'était pour m'assurer que l'information passe bien dans toutes les escales de province. Il y a quand même 13 escales. En bout de ligne, dans les services bagages, les comptoirs CSC, les personnes sont au plus proche de la clientèle.

Je rejoins Mme LAVIGNE-LEDOUX concernant les agences. Que les chefs d'agence aient bien l'information et qu'ils mettent à disposition le matériel, pas seulement sur les agences parisiennes mais les agences de province également.

**M. DEWATINE.-** Merci docteur pour cette présentation, même si vous avez eu quelques attaques. Il faut comprendre que la situation fait que nous sommes assez inquiets. Les salariés sont aussi assez inquiets. Cela se ressent aussi dans les interventions que nous pouvons avoir.

Vous avez raison aussi de souligner que, sur l'OMS, cela change régulièrement. En revanche, il faut quand même noter que, sur les réunions d'urgence qu'il y a eu de l'OMS sur le coronavirus, la semaine dernière, ils étaient moitié-moitié près à décréter l'urgence de portée internationale. Ils ne l'ont pas fait sous pression de la Chine. Ils se réunissent à nouveau aujourd'hui et c'est la question à l'ordre du jour.

C'est plutôt à l'entreprise que je m'adresse, plutôt qu'au médecin : je pense que la Direction a tout intérêt à bien prendre en compte la demande faite via la motion de ce matin et de suspendre tous les vols de et vers la Chine.

**M. TIZON, Président.-** Cela m'a échappé : je n'ai pas vu qu'il y avait eu une motion ce matin ?

**M. DEWATINE.-** Il va y en avoir une.

**M. TIZON, Président.-** C'est l'effet de surprise !

**M. PORTAL.-** J'ai pris la note dont vous parliez disant les conduites à tenir pour les PNC. La conclusion est : « *Le PNC se protège en se lavant les mains à chaque intervention en restant à 2 mètres du passager, en portant le masque avec visière, les gants, la blouse en cas d'assistance plus rapprochée* ». Combien y a-t-il de masques avec la visière à bord ?

**Mme le docteur CARDINES.-** Je ne peux pas vous répondre. On va vérifier. Si vous voulez, on a été prévenu assez rapidement pour venir faire ce point d'information. Là, on rentre vraiment dans les détails. On pourra vous donner l'information très rapidement. Il suffit d'ouvrir le document.

**Mme TECHER.-** La procédure n'existe pas depuis avant-hier : le port du masque avec visière. J'imagine que cela doit être à bord depuis longtemps.

**Mme le docteur CARDINES.-** Il y a des chiffres que je ne retiens pas forcément, comme le nombre de boîtes de médicaments...

**Mme TECHER.-** Puisque le texte existe...

**M. TIZON, Président.-** Non, Madame TECHER...

**Mme TECHER.-** Je suis désolée, on ne peut pas laisser dire n'importe quoi non plus. Puisque le texte existe depuis longtemps, forcément, le masque existe aussi. Il est quelque part.

**M. TIZON, Président.-** Madame TECHER, c'est un point super important. La seule question est : où doit-il être traité ? Je ne veux pas me protéger derrière des questions d'ordre du jour. C'est une vraie question. Je vais la remonter. C'est quand même complexe dans une instance totalement centrale d'être en capacité de répondre sur toutes ces questions. Je vais remonter la question à Éric CARON. Je sais qu'il y a eu plusieurs CSSCT au niveau PN. Je pense que c'est à ce niveau qu'il faut traiter la question. On va apporter la réponse. Comprenez aussi qu'on ne soit pas en capacité de connaître, sur l'ensemble de l'entreprise, l'ensemble des secteurs, l'ensemble des réponses à ces questions qui sont justifiées, je vous l'accorde.

**M. ALLONGÉ.-** Je ne suis pas d'accord avec vous.

**M. TIZON, Président.-** Monsieur ALLONGÉ, vous n'avez pas la parole. Je vous la donne après.

**M. ALLONGÉ.-** Rappelez-vous la loi.

**M. TIZON, Président.-** Je ne vous écoute pas. C'est M. TRAN et je vous donne la parole après. Je ne sais ce que vous avez dit, je ne vous ai pas entendu.

**M. TRAN.-** Pour répondre à Mme PONZEVERA, si j'ai bien compris, vous avez dit que vous n'avez pas reçu de directive du COMEX concernant une économie sur le coronavirus. Quand je lis la presse d'aujourd'hui, c'est marqué clairement : « *Air France a annoncé, mercredi 29 janvier, qu'elle n'effectuait plus qu'un vol quotidien vers Shanghai et Pékin à compter de vendredi en raison de la baisse de la demande sur ces destinations* ». C'est très grave. Les autres compagnies Lufthansa et British Airways annulent les vols vers la Chine par préconisation. Nous, on baisse les vols seulement parce qu'il y a moins de demande. C'est complètement aberrant et cela donne une image déplorable d'Air France encore une fois.

**M. TIZON, Président.-** OK. Monsieur ALLONGÉ ?

**M. ALLONGÉ.-** Vu que la disparition des CHSCT a entraîné une nouvelle mouture avec les CSSCT, vous avez créé une CSSCT centrale. Existe-t-il un cahier de danger grave et imminent sur la CSSCT centrale ou s'agit-il juste d'une instance de coordination ?

La loi a créé les CSE d'établissement avec le CSEC qui centralise l'ensemble des choses. Les CSEE ont vocation, même s'ils ont délégué une partie de leurs compétences aux CSSCT, à faire du SSCT. Est-ce que le CSEC possède les mêmes prérogatives ? Si c'est bien le cas, on est tout à fait dans l'instance pour traiter l'ensemble des sujets, même si on peut comprendre que vous ne pouvez pas avoir les réponses à l'instant T. Pour moi, on est tout à fait dans l'instance pour traiter ce genre de sujet, car c'est un sujet transverse.

Chaque collègue vous l'a dit. Les PN ont des soucis, les escales, les agences. C'est bien que c'est transverse. Vous nous renvoyez vers les CSSCT d'établissement pour que chacun traite son « petit truc ». Le sujet est bien là, puisque cela concerne l'ensemble de l'entreprise et c'est bien transverse. On doit bien traiter le sujet ici. Vous voulez qu'on le traite où, Monsieur TIZON ?

**M. TIZON, Président.-** Monsieur ALLONGÉ, les DGI se font au niveau des CSSCT. C'est tout à fait un sujet. C'est pour cela qu'on vous a proposé ce matin d'en parler d'un point de vue d'ordre général. Je me doutais bien que vous poseriez la question.

Que sur ces sujets nous ayons des échanges sur la cohérence de ce qui est fait, sur les mesures mises en œuvre, oui. Quand on aborde des points aussi précis que le nombre de masques avec visière mis à disposition dans l'avion, sincèrement, c'est une question d'efficacité : on ne peut pas tout maîtriser dans une entreprise de 45 000 personnes au niveau d'un CSEC ou d'une CSSCT.

C'est une vraie question par rapport à la procédure. La seule question est une question d'efficacité : où la question doit être traitée ? C'est tout ce que je dis. Je ne dis pas qu'on n'est pas légitime. Je dis : comment peut-on travailler efficacement ?

L'inquiétude exprimée est légitime. Par rapport à cela, il faut qu'on essaie d'y apporter des réponses efficaces. Quand vous posez des problèmes de cohérence, je l'entends. Je remonterai tous les points qui ont été abordés au DGA et au DRH concernés. On ne peut pas traiter toute la situation du coronavirus par rapport à chacun des établissements, car ce n'est pas le principe le plus efficace.

**M. BEURAIN.-** Vous avez eu de nombreuses questions. Je crois que tous les élus restent un peu sur leur faim vis-à-vis des réponses apportées. Il serait bien pour la session de CSEC extraordinaire d'approfondir les questions et d'apporter des réponses un peu plus concrètes. J'en aurai plusieurs aussi.

Concernant la mise en place d'un plan de prévention par rapport à l'ensemble des métiers, il va falloir vraiment avoir une vision spécifique métier vis-à-vis des expositions. Nous avons tous des métiers différents. C'est l'instance dans laquelle on traite de l'ensemble des métiers d'Air France.

Si -je ne le souhaite pas- un salarié d'Air France est contaminé, quelles dispositions seront prises par la Compagnie ? Sera-t-il reconnu en accident du travail ?

Il y a plein de questions qui en découlent aussi. J'aimerais -ce n'est pas qu'on ne vous aime pas Monsieur TIZON- un engagement fort de notre Direction et que quelqu'un de la DG

vienne et s'engage personnellement vis-à-vis de cette crise mondiale susceptible de toucher aussi les salariés dont ils sont responsables.

**M. TIZON, Président.-** J'ai bien noté et je peux vous assurer que la Direction Générale, à laquelle j'appartiens, est bien consciente. Nous sommes tout à fait au clair sur les inquiétudes exprimées et sur les demandes formulées depuis ce matin.

*(La séance est suspendue à 11 h 50 et reprise à 12 h 04)*

## 1. Information sur les alliances

**M. TIZON, Président.-** Dans nos échanges, nous avons eu à plusieurs reprises des questions relatives aux alliances. Nous souhaitons vous donner une vue globale. Il n'y a pas d'annonce particulière. Je sais qu'il y a des questions d'actualité qu'un certain nombre d'entre vous se posent par rapport à des choses qu'on peut lire dans les journaux. On est plus sur une vue globale de ce qu'est notre système d'alliance.

**M. HERVET.-** Je suis aux Alliances. On va vous présenter avec M. BERAGNES le pourquoi et le comment des alliances et après les mises à jour et les actualités.

*(Projection d'un document)*

*(Lever de croissance et générateur de synergie commerciale)*

Le premier objectif est bien sûr de s'appuyer sur nos marchés naturels et d'en tirer profit au maximum. Nous avons de beaux marchés naturels en France comme en Hollande, mais cela ne suffit plus aujourd'hui dans le contexte aérien mondial.

Nos partenariats ont pour objectif d'étendre nos réseaux respectifs, d'accroître nos parts de marché, mais aussi de bénéficier des forces de vente de chacun sur ces marchés locaux et d'avoir le maximum de synergies avec nos partenaires.

*(Les outils des alliances)*

Pour cela, nous avons toute une palette d'outils qui vont des partenariats les plus tactiques et les plus locaux, qui commencent par les accords Interline jusqu'à la fusion et les partenariats plus stratégiques. Nous allons dérouler les différents outils.

Pour resituer le premier niveau, qui fait partie de ces outils, ce sont les accords Interline. Il y a plusieurs niveaux dans les accords Interline. Souvent, dans la Compagnie, des métiers différents vont appeler différemment différents types d'accord. Il faut voir les accords Interline comme la capacité à vendre une autre compagnie aérienne comme si on était un peu une agence de voyage.

Après, nous avons des accords qui ne sont pas forcément à vocation commerciale, mais qui vont être plutôt pour transporter des passagers en cas d'irrégularité. Nous avons un accord Interline avec Lufthansa, qui est fait surtout pour se dépanner quand nous avons un avion bloqué dans un aéroport. Cela permet de s'échanger des passagers de manière plus fluide et plus facile, en ayant une bonne visibilité sur la recette.

Air France-KLM a en gros 130 accords Interline avec une grande quantité de compagnies aériennes.

Ensuite, quand on veut coopérer un peu plus, on fait des accords de *code share*. Vous avez entendu parler des Block ou des Free Flow. On en a 69 aujourd'hui avec des compagnies aériennes. On va rajouter un numéro de vol Air France, KLM ou les deux sur le vol d'un partenaire opérateur ou réciproquement une autre compagnie aérienne va rajouter son code sur nos opérations.

Ensuite, nous avons Skyteam : c'est une couche intermédiaire, qui n'a pas d'impact sur les flux financiers directement. C'est un groupe de compagnies aériennes qui veulent faire des choses ensemble.

Après, on a la tranche un peu plus rare des partenaires de *joint-venture* où on rentre dans un autre monde de coopération bien supérieur.

Il y a les prises de participation et les fusions qui sont le stade ultime des coopérations.

Ensuite, vous avez une carte un peu ancienne et qui aurait besoin d'une mise à jour. C'est pour vous montrer à quel point les partenaires de *code shares* sont répartis dans le monde entier et équilibré. Nous avons des partenaires de *code shares* qui nous permettent d'étendre notre réseau.

*(Air France : destinations opérées en propre)*

Si on regarde en propre le réseau d'Air France, cette photo date de 2017, cela a un peu changé, mais c'est pour vous montrer les ordres de grandeur. On dessert 170 escales avec à peu près 1 000 vols par jour. On ne peut pas aller partout dans le monde. Il y a des destinations qu'on ne peut pas desservir.

*(Air France : destinations « marketing » = en code share)*

Si maintenant on regarde toutes les destinations « marketing », là où nous avons mis un code Air France grâce à un partenaire qui est opérateur, on multiplie par 4 le nombre de destinations à offrir à nos clients et par 5 le nombre de fréquences.

Des partenaires nous permettent d'offrir des destinations comme l'Australie où on ne va pas voler. On a un partenaire avec lequel on a un code sur Prague : on va faire un vol dans la journée et notre partenaire Czech Airlines va faire le second vol de la journée. On se les échange réciproquement, ce qui permet d'offrir à nos clients un meilleur produit, un meilleur service et plus de fréquences.

*(KLM operated destinations)*

Je vous montre pour KLM. C'est à peu près du même ordre de grandeur. C'est même un peu plus élevé pour KLM par la nature de son réseau.

*(Skyteam)*

On a souvent beaucoup de questions sur Skyteam : qu'est-ce que cela apporte et qu'est-ce que cela change dans le business ?

Il faut voir Skyteam comme une tranche de coopération supplémentaire qui n'a pas d'impact direct sur la vente de billets d'avion. Il n'y a pas de flux financiers. Avec la plupart des partenaires Skyteam, on fait des *code shares*. On fait plus que cela. On va coopérer sur la manière de servir nos clients.

Skyteam a été un peu modernisé. On est reparti depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019 sur un nouveau contrat de 10 ans entre Skyteam et les compagnies aériennes, donc entre les compagnies aériennes entre elles, avec une organisation un peu plus agile et un peu allégée.

L'objectif est vraiment de partager la même volonté, partager des outils technologiques pour avoir une expérience client la plus fluide possible. On connaît tous l'exemple de Sky Priority dans les aéroports que vous pouvez croiser de Memphis à Toulouse. C'est très appréciable, très simple, très rassurant et facile à décrypter pour nos clients.

Aujourd'hui, il y a 19 compagnies aériennes dans Skyteam, qu'on connaît tous par cœur bien sûr.

*(Joint-venture)*

Quand on veut continuer dans le grand monde des alliances, je prends souvent l'image du mur du son : c'est difficile à franchir, quand on est en dessous c'est tranquille, calme et on sait bien faire ; quand on l'a passé, c'est tranquille aussi, calme et encore plus rapide, mais c'est difficile à franchir.

Quand on veut faire plus de coopération que les *code shares*, on a une barrière difficile à franchir qui est celle des autorités de la concurrence. Tant qu'on est en *code share*, il faut garder à l'esprit qu'avec un partenaire de *code share*, on est partenaire sur les opérations, à savoir qu'on met en commun des vols, mais on reste très concurrent sur la partie commerciale. On continue à se faire une guerre commerciale et une guerre des prix. Dans l'exemple sur Prague, on ne se parle pas de prix, on reste très concurrent avec Czech Airlines et on continue à se faire la guerre sur les prix.

Quand on va vers le monde des *joint-ventures*, on obtient le droit de se coordonner avec beaucoup de conditions et il faut que cela bénéficie aux clients. Du coup, on doit passer cette barrière des autorités de la concurrence, qui est un peu différente entre les continents. Soit, on démontre soi-même. Soit, on demande aux autorités, c'est plutôt le côté américain, le droit de le faire. En Europe, on démontre plutôt nous-mêmes. Le résultat est le même : on pense apporter suffisamment de bénéfices aux clients pour le faire.

*(7 joint-ventures)*

Voilà l'état des 7 *joint-ventures* Air France avec des partenaires. La plus grande du monde est avec Delta, qui vient d'accueillir Virgin Atlantic. Nous en avons une avec China Eastern, une autre avec China Southern, Xiamen Air et Vietnam Airlines. On n'a plus malheureusement celle avec Jet Airways. On en a une avec Air Mauritius, Kenya Airways et Air Corsica.

*(Pour les clients et pour les compagnies : création de valeur sur toute la chaîne)*

L'objectif est qu'on doit démontrer aux autorités qu'on souhaite se coordonner pour créer vraiment de la valeur sur toutes les étapes de la chaîne du client : la stratégie, le réseau, le produit, les prix, etc. L'objectif de tous les partenariats est toujours assez simple : créer de la valeur pour les clients et pour les deux Airlines. C'est toujours le maître-mot.

*(Participations)*

L'étape ultérieure concerne les prises de participation, comme nous en avons dans quelques compagnies aériennes ou d'autres en ont avec nous. Vous les connaissez. Ce n'est pas le sujet. Je pense que des financiers vous parleront mieux que nous de ces aspects. Nous pouvons reprendre les différentes participations aujourd'hui que nous avons dans des partenaires.

*(Résumé)*

Je vous ai laissé en anglais la matrice qui reprend le pourquoi et le comment : comment on arrive à créer de la valeur, avec chaque outil différemment, pour les clients et pour les deux Airlines.

**M. DUCOURTIEUX.**- Sur votre présentation, quand on voit toutes les destinations d'Air France qu'on peut faire à partir de Paris, on se rend bien compte de l'importance de notre activité par rapport à la propagation du coronavirus.

Vous vous excusez que tout soit resté en anglais. J'aimerais bien que vous nous disiez ce que cela veut dire pour vous tous ces termes. Une traduction littéraire n'est pas forcément exacte. Cela dépend des métiers.

**M. HERVET.**- C'est un peu la synthèse de ce que j'ai essayé de vous décrire rapidement. On essaie vraiment de créer de la valeur à chaque fois pour les deux compagnies aériennes partenaires et pour les clients. Il s'agit de maximiser notre recette dans nos avions et d'alimenter notre propre réseau, qui est notre colonne vertébrale. On conçoit toujours un partenariat en se disant : qu'est-ce que cela va apporter sur notre réseau ? Finalement, avoir des passagers en plus grande quantité et apporter une recette de meilleure qualité.

C'est la pyramide de tout à l'heure tournée de 90 degrés. À gauche, ce sont les partenariats les plus simples : Interline. On va chercher à alimenter notre réseau avec des destinations qu'on ne va pas servir. Par exemple, on ne va pas servir toutes les îles grecques. On a fait un accord Interline avec une petite compagnie grecque qui dessert toutes les îles. Vous pouvez aller sur le site d'Air France pour acheter un billet de Paris jusqu'à Paros ou Mykonos. L'objectif derrière est bien sûr de remplir notre Paris-Athènes avec de la recette de qualité.

Pour progresser, on offre plus de destinations et plus de fréquences. On arrive dans l'exemple de Prague où on va faire un *code share* avec Czech Airlines qui va nous permettre d'offrir deux fois plus de fréquences sur Prague.

Après, le niveau Skyteam, en anglais *cancelling seams*, c'est effacer les rugosités du produit. C'est faire que notre client vive une expérience client la plus simple et la plus fluide possible, donc qu'il revienne, même quand il voyage sur des partenaires.

C'est aussi de développer toutes nos forces commerciales : on va faire des contrats en commun avec certaines compagnies aériennes. Cela nous donne une force très particulière. Je donnerai un peu d'actualité sur la JV qui va inclure Virgin. Un des intérêts est de se retrouver avec une extrêmement bonne visibilité sur le marché anglais et de bénéficier de toute la force commerciale de Virgin, qui est chez elle et qui est très puissante au UK, plus que nous. On va se mettre à faire des contrats en commun et bénéficier de leur savoir-faire et de leur position. On se sent vraiment chez les uns et chez les autres.

C'est ce qu'on a déjà fait depuis longtemps avec Delta. Nous représentons Delta en Europe et ils en bénéficient. Ils nous représentent aux US et nous en bénéficions. C'est un peu : « *Mi casa es su casa* ». Chacun accueille l'autre dans sa maison. C'était pour sortir de l'anglais, je fais la version espagnole !

**M. DUCOURTIEUX.**- Quand vous dites « *cancelling seams through technology* », vous voulez annuler les rugosités par la technologie. C'est le suivi bagages par exemple ?

« *Joint-venture steering* », pour moi *steering*, c'est de l'orientation. Pour vous, cela signifie quoi dans ce contexte ? Sur un avion, c'est l'orientation de l'avion au sol pendant son roulage. Qu'est-ce que cela signifie en marketing ?

**M. BERAGNES.**- C'est tout à fait cela pour la première question sur Skyteam. Chaque membre a un intérêt à coopérer avec une majorité des membres de Skyteam, pas nécessairement avec toutes. Si les membres de Skyteam font partie de cette alliance, c'est qu'ils y voient un intérêt propre. Ils sont une famille, car ils s'apprécient, mais aussi parce que, d'un point de vue du business commercial, ils ont un intérêt à développer.

L'objectif de Skyteam -et cela a été réaffirmé pour les 10 années à venir- est de fournir des plateformes pour les outils aux membres, pour avoir des partenariats qui fonctionnent bien, qui permettent d'échanger des données, d'avoir des correspondances qui se passent mieux, la reconnaissance des passagers Elite, Flying Blue, Gold. Il s'agit de prendre de l'avance par rapport à ce qu'offrent les systèmes sur le marché et d'avoir une expérience de voyage améliorée.

Elle fournit à l'ensemble de ses partenaires des outils pour mieux coopérer. Les partenaires acceptent de financer ces outils car c'est leur intérêt de coopérer avec la majorité des partenaires.

Je pense que le terme « *steering* » était plus dans l'idée de montrer la mise en œuvre l'implémentation des JV par les partenaires au travers du *steering*, la façon dont ils mènent le business ensemble, ils développent des synergies pour les clients de la *joint-venture* et pour les compagnies qui la composent. C'est bien d'avoir un contrat. Il est important que les partenaires au jour le jour mettent en œuvre ce qu'ils ont prévu.

**M. DEWATINE.**- Pour la CFDT, on aimerait que vous nous en disiez un peu plus sur ce que vous entendez par une organisation plus agile et allégée. Comment cela concrétise ?

Sur les alliances, on aimerait bien que vous nous parliez un peu de la situation du rachat par Iberia du Groupe IAG d'Air Europa.

Sur la prise de participation de Delta dans LATAM, qui a dû lâcher celle dans GOL, quelle va être la problématique entre les deux compagnies LATAM/GOL et quel impact cela va-t-il avoir sur notre partenariat avec GOL ?

Sur Jet Airways, on regrette un peu que la carte présentée n'ait pas été mise à jour. Jet Airways a disparu en avril 2019. On a cru comprendre que KLM était assez intéressée par les créneaux au départ de Schiphol de Jet Airways. Avez-vous des informations ?

On aurait aimé avoir quelques informations sur la situation avec Kenya Airways, savoir si on n'avait pas une participation. Je crois me souvenir qu'en 2015, il y avait un projet de prise de participation dans Kenya.

On aimerait avoir un peu votre analyse sur l'Afrique de l'Ouest et l'Afrique de l'Est. Air France, au départ de CDG, avec Air Côte d'Ivoire, on s'est séparé l'Afrique en deux : d'un côté, il y a l'Afrique de l'Est et KLM de Schiphol avec Kenya Airways à l'Est. On est très attaqué semble-t-il par Turkish sur l'Afrique de l'Ouest. Quel est votre sentiment sur ce partage ?

Sur Virgin, pouvez-vous nous expliquer en quelques mots les raisons pour lesquelles il n'est plus si intéressant que cela d'avoir Virgin. On avait mis un petit pactole, 275 M€, de mémoire de côté pour faire une opération avec Virgin. Il semblerait que ce ne soit plus tellement aussi intéressant. Pourriez-vous nous expliquer pourquoi ce qui était intéressant il n'y a pas si longtemps ne l'est plus ?

On a un petit regret sur la présentation. On aurait aimé avoir la même cartographie des deux autres grands groupes : IAG et Lufthansa, pour regarder la différence par rapport à leurs partenaires propres. Il serait intéressant dans une future présentation d'avoir aussi cette vision de nos concurrents directs.

**M. HERVET.-** Sur la gouvernance allégée et l'organisation allégée, c'est spécifiquement l'organisation de Skyteam elle-même qui s'est un peu allégée dans son fonctionnement pour être plus habile, plus agile, mieux gérer les différences de taille entre les compagnies aériennes, ce qui n'est pas facile à gérer dans ces grandes alliances. Ce n'est pas un mastodonte Skyteam. Ce n'est pas une énorme structure. Cela veut rester volontairement un petit outil agile au service de toutes les compagnies aériennes, quelle que soit leur taille.

**M. BERAGNES.-** Skyteam n'est pas une structure énorme. L'idée est qu'elle reste agile. La gouvernance a été modifiée en créant un comité exécutif appelé EB (*executive board*), qui regroupe l'ensemble des compagnies les plus importantes, un peu comme un COMEX d'une compagnie, qui va pouvoir travailler au suivi des projets de manière plus efficace. Dans ce COMEX, il y a les 6 plus grandes compagnies, celles qui pèsent le plus en termes de taille, et 2 compagnies qui vont tourner, de plus petite taille, qui vont représenter les autres. Cela permet d'avoir des réunions allégées. Des réunions à 20, où il faut prendre parfois des décisions, ce n'est pas évident. C'est un des marqueurs de l'amélioration ou de l'allègement.

Ensuite, il y a l'idée que Skyteam devait travailler plus en projet en fonction des objectifs des années à venir qu'en structure préétablie. On avait des *working groups* pour chaque *process* : le produit, les salons... On a décidé plutôt de déclarer des *working groups* sous mode projet, notamment sur les « ancillaries », les salons. Il s'agit plus de former des groupes de travail qui répondent aux objectifs des plans d'action de Skyteam.

**M. HERVET.-** La question suivante portait sur ce qui se passe en Amérique latine, pour prendre le sujet globalement avec GOL et LATAM.

C'est un choix pur de Delta d'avoir fait cet investissement dans LATAM. C'est une belle opération pour Delta. Il faut le regarder avec un angle différent de celui que nous pouvons avoir. Pour eux, cette opération fait énormément sens sur les flux entre l'Amérique du Nord et l'Amérique du Sud. Cette opération fait tellement sens pour eux qu'ils ont pu la conduire. Ils avaient les moyens de le faire et ce sont des flux très importants. Delta n'était pas historiquement la plus grande compagnie américaine vers le sud, qui était American. Avec cela, ils pourront le devenir et ils ont pu conduire une belle opération de leur point de vue.

**M. BERAGNES.-** Nous n'avons peut-être pas assez insisté sur la façon dont les compagnies ou l'industrie se comporte en son sein aujourd'hui. Nous avons longtemps vécu avec

des grandes zones économiques dans lesquelles les consolidations ont pu se faire parce que la réglementation et le marché l'ont permis.

Aujourd'hui, il reste des barrières entre les différentes régions du monde. Un groupe comme Air France-KLM ne pourrait pas acheter 100 % d'une compagnie chinoise. Pourtant, il peut y avoir des prises de participations entre pays et les compagnies prennent déjà date. On prend date pour l'avenir parce qu'on pense que le marché va s'ouvrir, qu'il faut pérenniser certains accords, que la taille va compter. Nous le constatons dans le cas de Delta. Ils font de la marge, ils ont la taille pour acheter, ils consolident et Delta est en marche forcée sur le continent américain du nord vers le sud.

Nous n'avons peut-être pas assez insisté sur ce point, nous sommes aujourd'hui dans un début de cycle où les groupes observent, commencent à prendre date en dehors de leur région et investissent des parts faibles (American Airlines dans China Southern, Delta dans Eastern) dans des groupes en dehors de leur région, même si ces compagnies savent qu'elles n'ont pas capacité à prendre le contrôle de ces compagnies parce qu'il reste des limites et nous espérons qu'il en restera.

Nous sommes vraiment dans une dynamique et Delta est l'expression pure de cette dynamique. Ils ont engagé la consolidation à marche forcée en Amérique. C'est ce qu'ils ont fait avec LATAM. De leur point de vue, pour le trafic nord/sud, c'est une excellente opération. C'est une très belle compagnie qui couvre de nombreux marchés. C'est un bon choix.

**M. LABADIE.-** Messieurs, bonjour et merci. Même si nous avons bien vu qu'il n'y avait pas de grandes nouveautés, votre présentation est signée AF/KL Groupe.

Il nous semble que les alliances devraient être l'exemple même d'une organisation AF/KL intégrée pour ne présenter qu'une position commune face à une compagnie partenaire.

Sauf erreur de ma part, les équipes AF/KL demeurent séparées, sauf Patrick ROUX qui est AF/KL, chacun semblant vouloir conserver son pré carré en fonction d'intérêts propres.

Toujours sur ce ressenti, un service alliances AF/KL ne serait-il pas le garant d'une réflexion plus concertée et également un peu apaisée ? Nous voyons bien, d'après les informations, que l'équipe KL s'affirme un peu plus ou confirme son indépendance. Je sais bien que nous sommes dans une instance AF, mais à partir du moment où nous parlons des alliances, nous parlons bien du Groupe.

Une réflexion sur la complexité des JV. Nous sommes de temps en temps dans le Monopoly, dans le jeu de risques. C'est effectivement un grand marché où chacun essaie de positionner son avance, ses pions et ses investissements. Si nous prenons la JV Nord Atlantique, chacun s'accorde à saluer cette réussite.

N'y a-t-il pas une crainte de voir ce que l'on connaît dans le milieu politique de l'Union européenne, à savoir que les élargissements successifs de périmètre de cette entité ne viennent complexifier ce qui a fait son succès avec une gouvernance clairement établie, qui édictait une feuille de route limpide avec des process simples, donc une efficacité qui était incontournable ?

La multiplication des JV, notamment cette complexification, ne présente-t-elle pas le danger de réduire tout cela à des compromissions et à différents aménagements qui viendraient obérer la recherche d'efficacité du rendement pour le Groupe ? Je ne sais plus si vous l'avez abordé pour Air Europa, GOL. Finalement, cela met en danger nos intérêts.

Ce n'est pas vraiment une question, mais une réflexion sur ces prises de position qui s'interpénètrent parfois et nous mettent dans des positions délicates.

Enfin, je connais bien le sujet Skyteam, mais nous avons le sentiment d'un manque de visibilité et d'un déficit d'image. Nous concevons bien que, par rapport à des marques fortes comme Air France, KL, Delta et China Eastern, il est difficile de faire vivre Skyteam, pas tant sur la valeur ajoutée de tous les produits associés et tout ce qui apporte du confort et de la reconnaissance client tout au long du parcours, mais par rapport à Oneworld ou d'autres. Nous avons le sentiment d'un déficit d'image ou, même si c'est une petite structure, de quelque chose qui vit tranquillement, que l'on retrouve comme un label sur les billets et les avions, mais qui ne vit pas suffisamment ce pour quoi il a été créé à l'origine. C'est peut-être voulu.

**M. HERVET.**- C'est pourquoi il est intéressant de suivre l'évolution des autres alliances qui n'ont pas la même taille ni les mêmes organisations. Skyteam s'est vu refocalisée pour ne pas s'éparpiller et se concentrer sur là où elle peut vraiment apporter de la valeur ajoutée pour les *airlines* et les clients. C'était le sens de l'évolution de l'organisation et de la raison d'être de Skyteam l'année dernière.

**M. BERAGNES.**- Pour parler de la notoriété de la marque Skyteam, la façon dont on s'est positionné est un sujet éternel entre les compagnies de la gouvernance Skyteam. Il existe un baromètre relativement public de la notoriété par grand marché ; Dans les aéroports, des personnes demandent aux clients s'ils connaissent telle marque.

Pour avoir vu récemment le graphique, il n'y a pas de décalage. Nous sommes effectivement moins bien perçus sur certains marchés que Stars qui est peut-être l'alliance qui est un peu au-dessus. Mais il n'y a pas de décalage majeur avec les autres alliances. En tout cas, ce n'est pas ce que nous disent les clients qui nous parlent des grandes alliances. Il y a sûrement des marchés où c'est moins bien que d'autres, mais nous restons assez stables.

Mais je comprends la question parce que cela a toujours été : Quelle est cette marque et quelle est la valeur ajoutée de Skyteam au sein de ce groupement ? Les autres alliances ont les mêmes débats.

Sur la question de l'organisation, je ne ferai pas de commentaire particulier. Ce n'était pas forcément l'objectif de notre présentation aujourd'hui. Nous ne sommes pas là pour vous présenter un nouvel organigramme des alliances.

La remarque sur la complexité de la JV est excellente. Nous avons cette préoccupation, cette réflexion, notamment dans les schémas que nous voulons mettre en place. Vous en avez certainement entendu parler, autour des associés, la JV NATL transatlantique a vocation à accueillir des associés, un peu comme ce que je vous ai décrit pour Skyteam. L'idée est d'avoir une *core gouvernance* avec un *steering committee* composé des membres plus importants (Air France, KLM, Delta et Virgin) et un système d'associés. Le sujet est la croissance, la capacité de ses membres à croître. Tant qu'ils restent dans une certaine mesure, ils ne participeront pas nécessairement à ces comités et devront suivre les décisions des plus gros.

Si ces plus petites *airlines* l'acceptent, et certaines sont déjà en passe de l'accepter, il faudra que leur acceptation s'accompagne de la prise de conscience que leur voix sera peut-être un peu moins importante que celle des plus grosses compagnies. Mais c'est un vrai sujet.

**Mme TUCHMUNTZ LAHITTE.-** Mes questions ont été posées par mes collègues des autres syndicats.

J'avoue que je reste sur ma faim sur l'aspect *benchmark*. J'ai l'impression que, côté Stars Alliance, il y a davantage une volonté d'harmoniser les offres produits au service de l'expérience client. De notre côté, comme nous voulons être dans le consensus et la liberté relative, je me demande si nous ne sommes pas un peu tolérants en matière de différence de produits offerts par les membres de l'alliance Skyteam notamment, mais peut-être aussi quand on se contente de *code share*. Quand un client achète un billet Air France et se retrouve sur un vol d'une autre compagnie avec laquelle nous avons un accord, que ce soit un *code share* ou un membre Skyteam, il n'est pas toujours très content de ce qui lui est proposé par rapport à ce qu'il a attendu au départ. Cela peut impacter notre NPS et la fidélité de nos clients.

Comment travaillez-vous avec le marketing et les marketings des différentes compagnies membres de Skyteam avec lesquelles nous avons des *code share*, de manière à veiller à ce que nos clients nous soient fidèles ? On nous a récemment présenté la volonté d'améliorer nos produits, notre offre produits, notamment vis-à-vis des clients *business*, donc de dépenser de l'argent pour améliorer nos cabines et notre service à bord. Si nos clients ne retrouvent pas cette même qualité de service en voyageant sur des compagnies de Skyteam, alors qu'ils croyaient voyager sur un vol Air France, que se passe-t-il ? Travaillez-vous ce sujet ?

**M. HERVET.-** C'est une bonne question. Cela fait partie des préoccupations constantes et même des négociations quand nous allons créer un *code share*. Toute une partie du contrat et des annexes est consacrée aux produits que chacun va devoir délivrer. Parfois, cela fait l'objet d'âpres négociations en amont avec les partenaires pour arriver à tel standard. Parfois, nous y arrivons, parfois, nous n'y arrivons pas, cela peut bloquer. Une grande partie des contrats de *code share* sont consacrés à ces aspects produits, à la manière dont nous allons les suivre, les délivrer, à la manière dont nous allons faire des exceptions pour les clients Air France pour reconnaître nos clients qui ont des niveaux de fidélité ou des contrats. C'est une vraie préoccupation au quotidien. Ce n'est pas un long fleuve tranquille, ce n'est pas toujours facile, mais c'est extrêmement pris en compte et suivi.

**M. BERAGNES.-** Que fait Skyteam ? Skyteam a défini des normes, des standards minimums que chaque compagnie Skyteam doit délivrer aux autres partenaires. Skyteam a ce rôle normatif entre les partenaires. Nous ne pourrons jamais garantir que la compagnie avec laquelle nous allons « code-sharer » aura un siège de la même couleur que le nôtre, mais il y a un ensemble d'éléments, notamment pour les clients les plus fidèles ou à forte valeur ajoutée, afin d'être certain que tout au long de son parcours, ce client sera reconnu et aura accès à un niveau de service équivalent à ce qu'il aurait eu sur Air France et KLM puisque de ce point de vue, nous avons des politiques communes. Il joue ce rôle.

Quand nous comparons les différentes alliances, pour avoir des partenariats avec des compagnies de Stars et de Oneworld, et c'est mon expérience personnelle en Asie, elles ne sont pas toutes homogènes dans ce qu'elles offrent. Elles ont certainement les mêmes problématiques à gérer que nous. L'ensemble des *requirements* ou du standard minimum imposé aux compagnies est très proche de ce que nous offrons. Finalement, cela facilite la discussion quand nous allons vers un membre Stars car nous constatons que ce que Stars demande à ses compagnies est assez proche de ce que demande Skyteam, de ce qu'Air France et KLM ont développé, la politique des minimums qui a suivi l'évolution des produits Air France-KLM et Delta qui font partie des membres forts. Mais nous avons des choses très proches.

La différence vient du fait que des alliances sont plus exclusives et d'autres plus prêtes. Oneworld est très ouvert, on peut aller coopérer avec une compagnie de Oneworld et tous les bénéfices peuvent être partagés. Si je demande à Qantas d'accepter pour mes passagers Platinum le bagage supplémentaire sur un vol Qantas, c'est fait sans problème. Si je demande à une compagnie Stars de le faire, la discussion sera plus âpre parce que cela nécessite un tampon que Stars doit donner.

Skyteam est entre les deux. Nous avons un système de flexibilité où l'on peut aller travailler avec une compagnie d'une autre alliance, à condition d'avoir rempli tout son carnet de devoirs avec Skyteam. On a contribué au bon niveau et, dans une limite mesurée, à ce que l'on appelle la flexibilité pour ceux qui connaissent cette partie-là.

Les alliances ont un peu le même objectif, le même mode de fonctionnement, celui d'imposer un minimum à chaque compagnie. Mais l'hétérogénéité au sein de chaque alliance existe. Regardez la liste des compagnies Stars, cela va de très belles compagnies dont la réputation n'est plus à faire comme Singapore Airlines, Lufthansa, à des compagnies qui ont peut-être moins mis la priorité là-dessus ou leur marché naturel le demande moins.

**M. ALLONGÉ.**- Je vous remercie pour votre présentation. Je ne vais pas poser de questions.

Des salariés de l'ASAF sont à l'extérieur et aimeraient nous rencontrer, nous les financeurs. Je sais que ce n'est pas d'actualité. J'aimerais que nous procédions à une interruption de séance pour discuter avec ces salariés.

Je vous remercie.

**M. TIZON, Président.**- J'aimerais terminer les tours de parole. Je vais être transparent avec vous, Ben SMITH et Anne RIGAIL vont peut-être venir nous rejoindre vers 13 heures, j'attends leur confirmation.

Si nous pouvons terminer ce sujet et s'ils peuvent venir vous parler, je ne peux pas encore vous confirmer que ce sera le cas, mais si nous allons rencontrer l'ASAF, cela va être très compliqué.

Pouvons-nous terminer le point sur les alliances ? Nous regardons où nous en sommes à 13 heures et nous jugeons à ce moment-là. Je ne peux pas vous le confirmer encore.

**M. ALLONGÉ.**- Ce n'est pas pour moi. Je propose.

**M. TIZON, Président.**- Nous allons essayer de prendre les choses. Je comprends que les salariés de l'ASAF pourraient également vous rencontrer cet après-midi.

Terminons déjà ce point, ce sera une bonne chose.

**M. BEAURAIN.**- Il manque une partie à votre présentation, ce sont les conséquences financières pour le couple Air France-KLM du fait des différents niveaux que vous avez mis dans votre pyramide et comment s'organisent les partages de recettes et les flux financiers par l'échange de passagers.

Pouvez-vous nous apporter des précisions sur les différences de *code share* entre les membres de Skyteam ? Comment cela s'organise du point de vue de ces alliances et des conséquences financières pour la compagnie Air France ?

Au sujet de Virgin Atlantic, vous précisez, page 15, les participations dans chaque entreprise. Nous comprenons qu'elles permettent de nouer des alliances et, au-delà, de prendre un peu le contrôle des compagnies qui passent des contrats avec nous et d'avoir une certaine influence vis-à-vis des politiques qui peuvent être menées dans cette compagnie et des systèmes d'alliances qui peuvent en découler.

À l'époque, M. JANAILLAC était venu nous faire une présentation concernant la prise de participation de Delta et de China Eastern au sein d'Air France-KLM, avec la garantie que nous prendrions une participation autour de 20 % dans Virgin Atlantic ; ce qui permettait de garantir un certain équilibre des rapports de force entre ces différents groupes.

Nous apprenons par la presse, et je ne sais pas si vous avez fait une communication officielle au CSEC, mais je ne le pense pas, que cette prise de participation ne se fera pas.

Quelle sera la conséquence en matière de gouvernance et de positionnement stratégique pour Air France-KLM du fait que nous ne prenions pas cette participation ? La position du Groupe vis-à-vis de ces deux mastodontes que sont China et Delta s'en trouve-t-elle fragilisée ? Ce qu'avait envisagé M. JANAILLAC n'était-ce pas une contrepartie vis-à-vis des prises de participation de Delta et de China afin que nous ayons également un contrôle vis-à-vis de ces alliances, que nous ne nous retrouvions pas à être au menu plutôt qu'à la table du repas ?

**M. HERVET.**- Sur le sujet du partage des recettes, nous pourrions faire un atelier d'une après-midi pour expliquer les différences entre l'*interline*, le *code share* et les joint ventures.

Dans Skyteam, il n'y a pas d'échange ni de partage de recettes ou de gros flux financiers, si ce n'est une cotisation à un club.

Sur toutes les autres strates, il y a des mécanismes et des contrats qui expliquent comment se partager les recettes quand chacun vend la portion d'un trajet. Mais ce sont toujours des formules qui vont expliquer comment se partager les recettes.

Mais dans Skyteam, il n'y a pas d'échanges de flux financiers pour faire simple.

**M. BEURAIN.**- Il serait intéressant de présenter le fond de ces alliances car ce sont ces partages qui sont intéressants dans nos alliances. Or, c'est le sujet dont vous ne traitez pas. Nous sommes donc très frustrés par rapport à cela.

**M. HERVET.**- OK. Cela peut se détailler, c'est très technique.

**M. TIZON, Président.**- Cela mérite une réunion spécifique, une semaine de séminaire me dit Thierry BERAGNES.

**M. HERVET.**- Mais nous avons le détail, quand nous voulons descendre dans le grain, des différents contrats *interlines*, des différents contrats de *code share* ou de JV, ce que cela suppose sur la répartition de la recette : Qui fait les prix, qui prend telle partie, qui prend tel truc entre l'*airline* qui opère et celle qui vend. C'est le fond de la question. C'est intéressant, mais c'est très technique et il faut du temps.

À propos de Virgin, d'un point de vue alliance, ces échanges de capitaux étaient peut-être à une époque des conditions nécessaires à la coopération. Aujourd'hui, ils ne le sont plus. Cela ne change rien sur la grande nouvelle qui est l'inclusion de Virgin.

Nous avons la plus grande et la plus efficace joint venture du monde aérien. Elle est saluée par tous. C'est vrai, nous avons eu un peu de tristesse sur d'autres dossiers. Mais la joint venture avec Delta est pleine de succès. L'inclusion de Virgin est un succès énorme. Nous ne mesurons pas la frustration ou la vexation que cela peut représenter pour British Airways, mais peut-être avons-nous eu le retour de la monnaie avec Air Europa. Cette JV vient de s'élargir avec Virgin depuis le 1<sup>er</sup> janvier. Il restait encore quelques détails techniques à résoudre sur les derniers jours. Mais nous pouvons vous annoncer que la communication interne et externe va démarrer lundi prochain pour vraiment expliquer l'inclusion de Virgin dans la joint venture Nord Atlantique qui est un *step* énorme.

Nous avons déjà la plus grosse joint venture du monde. Elle va se retrouver avec 350 vols par jour. Elle croît encore. Cela va nous donner un accès formidable au marché anglais qui est le premier marché international du monde en volume de ventes de billets d'avion. Nous allons nous retrouver avec un partenaire incroyablement proche et efficace sur ce marché.

**M. REGEASSE.-** Vous avez dit que l'un des intérêts de Skyteam était la mise en commun d'outils entre les compagnies membres. Pourriez-vous préciser la nature de ces outils ? J'imagine que dans ces outils, il y a des outils informatiques. Pourriez-vous nous faire un focus sur ce qui est fait en matière de mise en commun de solutions informatiques, puis, autour de l'informatique, la contribution de l'informatique du groupe Air France-KLM à ce qui est mis en commun au sein de Skyteam ?

**M. BERAGNES.-** Je ne suis pas un expert. Cependant, Skyteam développe une plateforme, une sorte de *hub* qui permet d'échanger, notamment le statut des clients Élite. Si mon client Flying Blue Gold voyage sur une compagnie de Skyteam, il sera reconnu grâce à ces éléments-là. La compagnie qui va le transporter va venir tirer cette information et pourra le reconnaître tout au long du parcours et notamment lorsqu'il va se présenter au salon : « Bonjour, Monsieur Martin, bienvenue dans notre salon ».

Je rattache tous ces éléments au sujet que nous avons évoqué juste avant qui est l'ensemble des bénéfices que chaque compagnie promet, que Skyteam a normés entre les compagnies et que Skyteam promet à chaque client de l'une des compagnies de Skyteam.

Il y a des éléments plus techniques qui sont l'échange des bandes OAG. Ce sont des *schedules* qui permettent de diffuser les *code share*. Skyteam propose cette solution, elle permet à un membre de poster sa bande OAG. De cette manière, les compagnies qui coopèrent avec cette compagnie vont venir piocher et prendre cette information avec un calendrier régulier. Cela permet d'automatiser en partie ce processus qui peut être parfois un peu lourd. Cela apporte une solution.

Un des grands sujets, et c'est la tendance du marché, ce sont les ventes *d'ancillaries* ou d'options payantes entre compagnies. Aujourd'hui, aucune solution sur le marché ne permet à une compagnie de vendre à ses clients qui volent sur une compagnie partenaire un ensemble d'options payantes, même basiques comme le bagage, le *light fare* qui se développe dans l'ensemble de l'industrie. Skyteam travaille d'arrache-pied sur ces éléments car ils apportent une valeur ajoutée à ses membres. Il n'existe pas de solution sur le marché qui permet aux compagnies de facilement se plugger pour travailler à partir de demain sur la vente d'options payantes en

commun. C'est l'un des grands projets de Skyteam et nous les attendons. Nous les finançons sur ce sujet. Nous voulons une solution.

Aujourd'hui, des solutions partielles peuvent exister. Mais elles sont sur certains canaux de distribution. Nous demandons à Skyteam de développer quelque chose qui permet sur l'ensemble des canaux de distribution de proposer des options payantes entre les compagnies. C'est quelque chose que nous attendons de la part de Skyteam.

**M. REGEASSE.-** Avez-vous des éléments sur la contribution de l'Informatique du groupe Air France-KLM à ces solutions au niveau de Skyteam ?

**M. BERAGNES.-** Ce n'est pas nécessairement dans le domaine IT, mais je connais deux dames d'Air France qui travaillent pour Skyteam, comme les autres membres détachent des personnes chez Skyteam. C'est une première contribution. Aller travailler dans une entité multiculturelle génère des opportunités pour certaines personnes. Les gens qui y vont ont souvent du mal à revenir parce que c'est plein de challenges et il est assez enthousiasmant de travailler tous les jours avec des personnes qui viennent de 19 compagnies différentes. C'est une première contribution. Elle existe dans le domaine IT comme dans les autres domaines ;

Deuxièmement, lorsque Skyteam porte un projet grâce à ces personnes détachées chez Skyteam, il faudra que chaque compagnie apporte sa contribution ou branche son tuyau vers cet outil Skyteam. Il faut que chaque compagnie fasse sa part et provisionne dans son budget sa part de travail pour brancher ce tuyau. Chacun des 19 membres qui va demain travailler sur la mise en place d'un système qui permet de vendre des options payantes va devoir, dans sa propre organisation, prendre sa part du travail et sa part de charges. L'IT va contribuer de cette manière.

Le sujet IT est un bon exemple. Il faut coordonner tous ces éléments entre ceux qui gèrent le projet Skyteam et ceux qui vont l'implémenter pour leur partie que sont les compagnies. Je n'ai pas de chiffres mais c'est le principe.

**Mme MORELLE.-** Je voulais plus d'information sur les joint venture, savoir comment étaient réparties les tâches de chacun : Qui fait quoi au sein de la JV, comment c'est réparti et qu'apporte-t-elle à l'entreprise Air France-KLM, s'il y a une augmentation, si cela nous permet d'augmenter le chiffre d'affaires.

Quant au mode de fonctionnement, nous ne travaillons pas de la même façon. Comment s'accorde-t-on dans le cadre d'une JV sur les modes de fonctionnement ?

Deuxièmement, nous avons de gros soucis à Lyon pour rerouter les clients qui voyagent sur Chailair. Or, c'est une compagnie qu'Air France traite localement. Il y a régulièrement des irrégularités sur ces vols depuis trois ans, vous n'êtes pas sans le savoir. Cela s'améliore un peu. Les clients devaient être reroutés et il y a un gros souci au niveau des numéros de billets. Nous traitons les vols, nous nous occupons des clients, mais nous ne savons pas les rerouter. Avez-vous une réponse ?

**M. HERVET.-** Il est important de préciser que plusieurs formes de partenariat peuvent être appelées JV. Les joint venture que nous créons dans le transport aérien de passagers entre compagnies aériennes ne sont pas les mêmes que celles que nous allons créer par exemple dans la maintenance ou dans d'autres domaines de l'industrie où deux compagnies vont créer une troisième société. Les JV dont nous parlons maintenant ne sont que des contrats. Ce sont des JV non incorporées comme on les appelle techniquement. Ces JV ont l'apparence d'une co-entreprises

mais ne sont qu'un contrat. C'est ce contrat qui va préciser, définir comment on se partage les coûts et les recettes. On s'entend sur la manière dont on se partage les coûts et les recettes pour tenir compte des particularités, des rythmes de croissance de chacun, que chacun y trouve son compte et se partage les bénéfices de toutes les actions communes.

Sur Lyon et Chalais, j'espère que nous avons une bonne nouvelle puisqu'un nouveau contrat est en vigueur avec Chalais depuis le 16 janvier. Je ne sais pas si les bénéficiaires s'en font déjà ressentir, mais normalement, il vous simplifiera la vie.

**Mme LAVIGNE LEDOUX.**- J'aimerais connaître l'évolution du CA. Vous nous présentez en début de présentation que 60 % du CA Air France-KLM viendrait de routes partenaires, de lignes effectuées sur nos partenaires. J'aimerais connaître l'évolution au fil des années de cette part. Connaissions-nous cette part chez nos grands concurrents et les grandes alliances ? Est-elle dans la même phase ?

Vous êtes peu revenus sur la faillite de Jet Airways. Recherche-t-on d'autres partenaires sur le continent indien que l'on sait être éminemment intéressant pour le *business* ? Sur la question des créneaux potentiels qui pourraient être accordés à Schiphol, est-ce vrai ou pas ?

Quelles sont les conséquences du possible rachat d'Air Europa ? Certains de nos contrats proposent Air Europa. À partir de quel moment ils pourraient se retirer de Skyteam et avec quelles conséquences financières pour nous ?

Vous nous avez dressé un tableau de l'existant. Dans les trois ans à venir, en rapport avec le plan stratégique de Ben SMITH, où veut-on se développer ? Nous vous avons demandé la stratégie particulière sur l'Asie, la stratégie sur l'Afrique. A-t-on encore la possibilité de nouer d'autres alliances ? Quelle est votre vision prospective ? Vous ne pouvez pas forcément tout nous dire, mais nous sommes de plus en plus dépendants de nos partenaires puisque la croissance du trafic va plutôt se faire en dehors de la France et de l'Europe et si nous ne captions pas cette clientèle, nous pourrions décrocher.

**M. HERVET.**- J'aimerais également avoir ce tableau.

Pour revenir sur les chiffres, j'imagine que vous avez trouvé 61 % en faisant 100 moins 39 %. C'est 39 % de ventes sur nos marchés *home market* ; C'est le poids de la France plus les Pays-Bas dans toutes les ventes d'Air France. Le reste est fait aussi quand on vend un billet d'avion à Hongkong, Singapour ou au Brésil, c'est aussi du chiffre d'affaires Air France.

La part des partenaires est moins importante que cela, sachant qu'elle doit se regarder sous l'angle de la recette que nous allons dégager grâce aux opérations, mais nous cherchons beaucoup la recette que nous faisons sur nos propres vols grâce à une correspondance. C'est le fameux Paris/Athènes que nous vendons grâce à un partenariat avec une compagnie grecque. Nous captions le client, plutôt qu'il passe par une autre compagnie aérienne.

Malheureusement, nous avons subi la faillite de Jet Airways. C'était un gros partenaire. Nous sommes en recherche de partenaires sur l'Inde. Pour l'instant, nous avons un accord *interline* avec Vistara qui fonctionne. Mais nous n'avons pas plus pour l'instant.

Quant à Air Europa, nous sommes rentrés dans une phase de consolidations avec des coûts ou coups capitalistiques élevés. Cette opération énorme n'était pas vraiment prévue sur le plan de marche. Nous avons une belle coopération depuis 15 ans avec eux.

IAG fait des marges à deux chiffres depuis quatre ans. Cela fait quatre ans qu'ils n'ont pas fait de rentabilité à moins de 10 %. Toutes les compagnies du groupe IAG sont dans des marges à deux chiffres, même des compagnies dont on ne donnait pas cher il y a quatre ans. Ils ont mis une ressource incroyable pour mener cette opération très élevée.

**M. TIZON, Président.**- Anne RIGAIL et Ben SMITH vont arriver dans quelques minutes. Je propose d'en rester là.

**M. BEURAIN.**- Nous arrêtons le point ?

**M. TIZON, Président.**- Pour moi, nous avons fait le tour de l'ensemble des interventions. Nous clôturons le point.

Je ne fais pas voter la présence d'Anne RIGAIL et de Ben SMITH, cela n'aurait pas beaucoup de sens. Ils veulent s'exprimer auprès de vous et c'est important.

**M. BEURAIN.**- Si le point est terminé, pouvons-vous couper ?

**M. TIZON, Président.**- Nous faisons une coupure, ce n'est pas dans les minutes. [...]

*(La suite des débats se déroule hors minutes.)*

**M. BEURAIN.**- Nous avons une motion. Pouvons-nous la présenter maintenant ?

**M. TIZON, Président.**- Faites en lecture, Monsieur BEURAIN.

**Mme ODINOT CHAZELAS** donne lecture de la motion suivante :

*Motion des élus de la session du CSEC du 30 janvier 2020.*

*La France est critiquée sur la prise en charge des passagers arrivant des pays touchés par le Coronavirus. L'aéroport de Roissy Charles de Gaulle est classé comme étant l'aéroport le plus exposé en occident !*

*Alors que les compagnies Lufthansa et British Airways et de nombreuses autres stoppent leurs vols vers la Chine nous demandons que la Direction d'Air France prenne la même décision.*

*La santé et la sécurité des salariés doit être la première des préoccupations de notre Compagnie. Nous demandons que toutes les mesures nécessaires soient prises pour l'ensemble des salariés.*

**M. TIZON, Président.**- Nous procéderons au vote en fin de journée.

**M. TAIBI.**- Si la venue de Ben SMITH et Anne RIGAIL a un rapport – je dis bien « si » – avec la motion et que nous la votons après, cela n'a plus trop de sens.

**Mme CAZARRÉ.**- Si, cette motion pèsera beaucoup puisque nous aurons dans la foulée une réponse.

**M. TAIBI.**- La voter avant est mieux.

**M. TIZON, Président.-** Ils viennent vous parler du sujet dont nous avons parlé ce matin.

**M. BEAURAIN.-** Pouvons-nous la voter maintenant ?

**M. TIZON, Président.-** Si vous voulez la voter maintenant, exceptionnellement, je n'ai pas de souci.

Caroline, peut-on relever le nombre de votants ?

**Mme FERRACCI.-** Les votants sont : Mme LAVIGNE-LEDOUX, Mme JOHNSTON, M. TAIBI, Mme ODINOT CHAZELAS, M. BODRERO, Mme MORELLE, M. TRAN, M. DUCOURTIEUX, M. VILLANUEVA, M. REGEASSE, M. AUBRY, Mme TECHER, M. PORTAL et Mme TUCHMUNTZ LAHITTE, soit 14 votants.

**M. TIZON, Président.-** Qui est pour la motion ?

**Résultat du vote à main levée :**

- **14 voix pour (unanimité).**

Merci.

*(Anne RIGAIL et Ben SMITH entrent dans la salle.)*

**M. SMITH.-** Bonjour à toutes et à tous. Y a-t-il ici des représentants de chaque syndicat représentatif ?

**M. TIZON, Président.-** Oui, il y a tous les syndicats représentatifs et certains non représentatifs.

**M. SMITH.-** Nous avons pris la décision de suspendre les vols d'Air France vers Pékin et Shanghai dès aujourd'hui. Nous avons deux vols ce soir.

Premièrement, peut-on garder ces informations confidentielles car nous n'avons pas encore parlé à nos actionnaires ni à notre Conseil ? Nous allons le faire immédiatement après.

Nous allons donc suspendre les deux vols ce soir. Mais beaucoup de salariés et de familles de nos salariés sont toujours en Chine. Nous allons essayer de trouver une façon de les rapatrier ici en France. C'est un peu difficile, mais nous avons décidé, pour tous ceux qui travaillent pour Air France ou leur famille, de trouver une façon de les rapatrier ici en France. Trouver l'opération pour le faire va prendre quelques heures, mais dès aujourd'hui, les vols réguliers seront suspendus au moins sept jours, peut-être plus. Nous déciderons cela dans les prochaines heures.

Pour les vols de ce soir, il semble que nous ayons assez de navigants volontaires pour opérer ces vols.

Pour les vols supplémentaires, si nous les faisons, ce sera un mélange d'équipages management et navigants, mais ce n'est pas encore décidé. Nos partenaires Delta et China Eastern

n'ont pas encore pris la décision de suspendre. Donc, aujourd'hui, nous programmons toujours le vol. Nous avons pris la décision aujourd'hui.

Nous sommes le numéro 2 en Europe en termes d'activité vers la Chine. Pour KLM, nous n'avons pas encore décidé si nous allions le faire. La décision interviendra plus tard aujourd'hui.

Les deux vols de ce soir sont donc les derniers. Si nous avons d'autres vols par la suite, ce seront des vols spéciaux pour assurer le rapatriement des salariés et de leurs familles qui sont en Chine, français ou pas français. Et c'est tout.

**Mme RIGAIL.**- Nous avons effectivement suivi la situation de manière très attentive depuis ce week-end. Nous ne faisons que cela. Nous avons vu un certain nombre de compagnies prendre des décisions d'arrêter ou de baisser les capacités avec une différence entre British Airways et Lufthansa qui ont arrêté et beaucoup d'Américaines qui continuent la desserte et qui ont simplement adapté leur capacité.

Dans un premier temps, compte tenu des informations que nous avons de l'OMS, de la Direction générale de la santé, qui ont beaucoup évolué, nous avons considéré, en nous conformant aux préconisations de ces organismes de santé, que nous pouvions continuer à opérer un vol vers Pékin et un vol vers Shanghai après avoir arrêté la desserte de Wuhan immédiatement quand nous avons eu l'information que la situation était plus compliquée.

Aujourd'hui, la position de l'OMS a un peu évolué. Ils ont considéré qu'il s'agissait d'une épidémie de plus grande ampleur. Nous aurons probablement des informations qui vont évoluer de la part de l'OMS dont il est question de communication ce soir.

Au regard des derniers chiffres, cette épidémie prend une ampleur de nature différente et il nous paraît logique, légitime, sachant que la sécurité de nos navigants et personnels au sol présents est en première position, de suspendre les vols.

Nous avons le souci de pouvoir rapatrier les personnels qui sont là-bas, ainsi que les équipages. Nous l'avons souvent fait dans cette entreprise. Nous allons gérer les deux prochains jours, aujourd'hui et demain, sur une base de volontariat. Nous allons appeler tous les PN et regarder comment nous pouvons compléter pour ramener les personnels concernés en France.

Après, aurons-nous besoin sur volontariat de réaliser peut-être un vol ou deux parce que des Français auraient besoin d'être rapatriés ? De toute façon, par rapport à cette période de suspension que nous avons aujourd'hui arrêtée au 9 février, le temps d'avoir plus d'information sur l'évolution de la situation, nous prendrions ces décisions sur la base de vols avec des volontaires et non pas sur la base de vols réguliers.

Nous prenons cette décision parce qu'aujourd'hui, la propagation nous paraît atteindre un niveau qui a beaucoup évolué et cette décision nous paraît légitime. Encore une fois, ce n'est pas la décision à cet instant d'American, de KLM, de Delta. Les décisions se prennent en fonction des positions des autorités et de notre appréciation de la situation. American, Delta, Virgin continuent à voler. Nous avons toute la liste, beaucoup de compagnies continuent.

Aujourd'hui, il nous paraît qu'il vaut mieux suspendre et gérer aujourd'hui et demain des vols pour rapatrier nos personnels.

Je ne sais pas si vous avez des questions. Cela veut dire que nous allons rester à analyser l'ensemble des situations jour après jour parce qu'il est important de voir quelle est la situation pour les Français qui restent là-bas et parce que la Chine est un marché très important pour nous. La vraie question est à quel moment va arriver le pic épidémique.

**M. BEURAIN.**- Nous avons demandé un CSEC extraordinaire dans les plus brefs délais. Il nous faut des informations de la médecine du travail et de la Direction d'Air France. Il serait souhaitable que vous veniez à ce CSEC extraordinaire pour répondre à l'inquiétude des salariés. M. TIZON nous donnera bientôt l'ordre du jour, la date et l'heure de cette réunion.

Il y a beaucoup d'inquiétudes. Vous annoncez l'arrêt de Pékin et de Shanghai. Qu'en est-il de Hongkong, Quanzhou ? Il existe d'autres foyers de cette épidémie avec d'autres villes qui sont concernées. Qu'en est-il de la protection des salariés sur place et de ceux qui opèrent des vols vers ces destinations ?

Je constate la communication qui était encore faite ce matin et où l'on pouvait lire dans la presse qu'Air France baissait le nombre de ses vols sur la Chine, non pas à cause des foyers, mais à cause de la baisse du nombre de passagers. En termes de communication, le principe de précaution n'a pas été mis en avant et ce n'est pas une bonne image pour Air France. Lufthansa et British Airways ont été beaucoup plus performants que nous en matière de communication.

Confirmez-vous l'arrêt de toutes les destinations vers la Chine ? Combien de temps va prendre et comment va se passer le rapatriement des personnels Air France qui sont encore sur place ? Comment va s'organiser les précautions à prendre pour ces rapatriements ? Y aura-t-il une mise en quarantaine des équipages ou des passagers ?

**M. SMITH.**- Nous n'avons pas de vols à Canton.

Pour l'instant, les vols Singapour, Hongkong, Séoul, Tokyo et Osaka sont toujours dans le programme. Wuhan était la troisième destination en Chine. Nous l'avons arrêtée, nous étions les seuls à avoir un réseau à Wuhan et nous l'avons arrêté depuis 10 jours.

**Mme RIGAIL.**- C'était la semaine dernière, mercredi ou jeudi.

Nous avons procédé à une communication factuelle sur la baisse de fréquences puisque nous passions à un vol quotidien sur Pékin et Shanghai. C'était le cas, c'était par rapport à la baisse de la demande.

Si aujourd'hui nous décidons de suspendre les vols, c'est par rapport à notre analyse de la situation. Si nous avons décidé que la situation mettait en danger nos personnels, nous n'aurions pas décidé de passer de deux à un vol sur Pékin ou sur Shanghai. Ce n'est pas la logique.

Nous considérons aujourd'hui qu'il faut suspendre, c'est-à-dire passer à zéro. Quand on passe de deux à un, c'est par rapport à une logique de demande et pas une logique sanitaire. Cela répond à deux problématiques différentes. Nous avons communiqué sur ce point puisque les coefficients de remplissage sont aujourd'hui plutôt de 50 % et nous avons baissé notre capacité

Aujourd'hui, au regard de la progression de l'épidémie en Chine, nous considérons qu'il faut suspendre.

J'aimerais insister, la liste des compagnies qui continuent à desservir n'est absolument pas nulle. Il y a American, United a maintenu des fréquences, Delta le fait, ainsi que Virgin, KLM

encore une fois continue à ce stade. Tout le monde est en attente de la prise de parole de l'OMS. Mais nous sommes loin d'être les derniers et nous prenons une décision forte de suspendre aujourd'hui.

Par rapport au rapatriement du personnel sur place, nous sommes en train de recenser les personnels et leurs familles. Mon directeur de cabinet est en train de faire le tour via les responsables du Cargo, de la Maintenance, du Commercial.

Il y a deux types de personnel : des personnels en mission, des personnels expatriés. Nous avons également des personnels locaux avec des familles chinoises. Nous n'allons pas les rapatrier en France puisque leur lieu d'habitation et de vie est la Chine. Il faudra faire la différence entre les deux, mais nous allons bien faire attention à pouvoir rapatrier l'ensemble.

Au sujet de la mise en quarantaine, ni l'OMS, ni la DGS n'ont demandé de mise en quarantaine. Nous suivons assez scrupuleusement les préconisations des autorités, le type de contrôles demandés par les autorités. Chacun peut avoir son avis sur le niveau de ce qui est demandé. Une compagnie aérienne n'est pas une compagnie de médecins, notre rôle est d'appliquer les recommandations des organismes en charge.

**M. SMITH.-** Il est important pour vous de savoir que le Gouvernement français n'exerce aucune pression sur nous pour le faire. C'est vraiment une décision proactive de notre part. [...]

*(La suite de l'intervention de M. SMITH est hors minutes, à sa demande.)*

Plus de 400 salariés d'Air France sont en Chine. Ils ne sont pas tous navigants. Nous n'avons pas les chiffres exacts, mais il y a aussi des salariés qui sont là avec des GP, qui ne sont pas là en mission, mais aussi avec leur famille. Nous allons faire tout ce que nous pouvons pour nous assurer que toutes ces personnes peuvent rentrer ici en France.

**M. TIZON, Président.-** Premièrement, je demande que la dernière intervention de Ben SMITH ne figure pas aux minutes.

Quant aux nombreux cas évoqués par Ben SMITH, ce sont des salariés locaux qui ont des contrats Air France. Nous avons un *call center* à Canton, il y a 400 personnes. Tous les salariaux locaux ne seront pas rapatriés ; Ils ont des contrats locaux, ils resteront locaux.

**Mme RIGAIL.-** Mais nous avons également d'autres personnes et nous recensons tous ceux qui doivent revenir.

**M. TIZON, Président.-** Nous avons des expatriés, des gens en R1 en mission, des PNC, des gens en R1 en vacances. L'objectif est de rapatrier tous ces salariés.

**Mme RIGAIL.-** J'ajouterai, hors PV, [...]

Sachez que vous avez la primeur de l'information. Nous n'avons rien communiqué à l'extérieur. Il n'y a pas eu de communiqué de presse ni de Flash Actu en interne. Nous allons le faire après. Si les communications pouvaient intervenir au même moment, ce serait bien.

**Mme TUCHMUNTZ LAHITTE.-** Je voulais vous remercier d'être venus si vite et d'avoir pris cette première décision qui va nuire à nos finances. J'ai bien compris que commercialement, d'autres compagnies moins scrupuleuses que vous de la santé publique, de la

santé de leur personnel et des ressortissants d'un pays qui accueille des visiteurs allaient récupérer nos clients.

De ce fait, je voulais attirer votre attention sur le risque que prennent nos personnels, en particulier ceux qui travaillent sur la zone aéroportuaire et qui sont au contact des clients en provenance de Chine, qui traitent des compagnies aériennes qui, elles, vont continuer à aller et venir entre la France et la Chine ou d'autres pays où auront transité d'éventuels passagers infectés.

Je souhaiterais dans la mesure du possible que vous jouiez votre rôle auprès de nos gouvernements et des compagnies avec lesquelles nous travaillons pour appuyer l'inquiétude que nous avons vis-à-vis de la santé publique.

Vous parliez de volontaires. C'est bien d'appeler des volontaires pour réaliser le retour des personnels. Le volontariat, c'est bien pour des maladies qui ne concernent que l'individu lui-même. En l'occurrence, il s'agit de maladie hautement contagieuse. Il faut être certain que le volontaire n'aille pas contaminer les personnels de la Compagnie avec lesquels il sera en contact et tout l'entourage.

**Mme RIGAIL.**- Par rapport au mot scrupuleux, il faut bien voir que ces décisions sont extrêmement difficiles et se prennent en fonction des informations des autorités qui ont pu avoir des préconisations de voyage différentes au démarrage. Elles sont maintenant à peu près alignées. Tous les pays, en tout cas la Grande Bretagne, l'Allemagne et les US, recommandent de ne pas voyager, sauf pour nécessité impérieuse.

Nous avons vu des communications, les médias aux États-Unis par exemple, beaucoup plus modérées sur le thème que finalement, la grippe aux États-Unis tue infiniment plus que cette épidémie.

Je ne sais pas si le mot scrupuleux est adéquat, mais l'analyse de la situation est compliquée car c'est le nombre et la vitesse d'expansion qui font l'inquiétude plus que – pardon de le dire ainsi – le niveau de mortalité qui est largement inférieur au SRAS.

Même si Lufthansa et British Airways ont pris la décision d'arrêter, d'autres compagnies ont des vols vers ces pays européens. Aucun pays à ce stade n'a interdit les vols de/vers la Chine. Par rapport au risque sanitaire pour la population, qu'Air France arrête ou pas ses vols, que Lufthansa les arrête ou pas, les concurrents continuent. C'est une question de santé publique que nous ne pouvons pas manager au niveau d'une compagnie.

Nous nous appelons Air France et même si nous sommes une compagnie privée, même si nous ne répondons pas à des injonctions gouvernementales et nous vous avons dit que c'était une décision que nous prenions en tant que compagnie, il est important, et c'est pourquoi nous parlons de vol de volontaires et du fait de rester attentifs aux besoins de Français qui auraient besoin d'être rapatriés, qu'Air France joue son rôle de compagnie française par rapport au besoin de ses ressortissants. Le lien avec la nation française reste important. Il faut chaque fois trouver la bonne réponse.

Mais vous avez raison de souligner que la question est également la contagion dans les voyages. Nous sommes un *hub*, il y a des correspondances. Cela fait partie de notre réflexion et de la décision.

Mais pour les personnels du *hub*, puisqu'il y a des vols de compagnies chinoises, et pour l'ensemble de la population française, ce sont les décisions nationales ou internationales qui géreront cette situation. Ce n'est pas Air France avec ses seuls vols qui peut gérer cela.

**M. DUCOURTIEUX.**- Je suis représentant SUD Aérien à la Maintenance. J'entends votre décision d'arrêter les vols sur la Chine, c'est très bien, c'est une bonne chose parce que j'ai entendu parler de finances et de pertes, ce n'est pas le sujet. Le sujet est la santé publique et d'essayer de stopper cette propagation. Avec notre réseau, il est important que la décision soit prise.

Vous avez parlé du problème du rapatriement de nos collègues salariés. Vous avez parlé de ceux qui seraient en vacances en ce moment. Vous essayez de les recenser. Vous avez parlé des R1. Je pense aussi aux R2.

Nous avons eu ce matin une très longue discussion sur le sujet de ce virus. Les positions étaient complètement différentes de celles que vous nous apportez aujourd'hui sur l'arrêt des vols.

Plus recentré DGI et sur un individu en particulier, M. x, un itinérant mécanicien à Wuhan qui a dû rentrer aujourd'hui avec un vol d'État, ce monsieur sera-t-il mis en quarantaine ? Avez-vous des informations sur ce sujet ?

**M. TIZON, Président.**- Nous ne parlons pas de dossier individuel ici, mais nous allons regarder dans la journée ce qui va se passer pour lui. Je vais me rapprocher de la DGI.

**M. TAIBI.**- Merci à vous, Madame RIGAIL, et à Ben d'avoir pris cette sage décision.

J'ai cru comprendre qu'il y avait une forme de pression du Gouvernement. Mais en tant que Directrice Générale d'Air France et en tant que Directeur d'AF/KLM, s'il y a une propagation ou si un salarié venait à être contaminé, nous connaissons le Gouvernement, les responsables auraient été vous. C'est donc une bonne décision pour vous et une très bonne décision pour l'ensemble des salariés d'Air France.

En revanche, il y a un petit bémol. Nous avons huit vols, deux qui partent en Chine, que nous assistons sur le Hub (des Coordos montent dans les avions). On protège l'ensemble des salariés d'Air France, mais il reste huit avions Air China, China Eastern.

Que va faire la Compagnie pour protéger ces salariés qui montent dans les avions ? J'ai entendu au niveau des finances de la Compagnie que le principe de précaution prévaut par rapport à l'économie. J'ai envie de vous dire que les avions ne devaient pas être bien pleins et cette épidémie va se répercuter sur l'ensemble des lignes. Comme le SRAS en 2002 ou 2003, nous assisterons pour toutes les compagnies mondiales à un tassement des voyages, des déplacements pas seulement de/vers la Chine, mais à un repli sur chaque pays.

Donc les finances, c'est important, c'est ce qui donne notre salaire à la fin du mois, mais la santé vaut tout. Si je n'ai pas la santé et que j'ai ma paie à la fin du mois, je ne vais pas aller loin.

C'est en tout cas une sage décision que Force Ouvrière salue. Nous aimerions avoir une réponse sur les Coordos qui montent sur les vols de/vers la Chine assistés au PACC sur le Hub.

**M. TIZON, Président.-** Je vais remonter le point.

**Mme CAZARRÉ.-** Nous vous remercions pour les PNC d'avoir pris cette décision. Il est important pour les équipages de savoir comment leur santé est prise en compte dans la Compagnie.

Nous avons un questionnement. J'entends votre demande de tarder à communiquer puisque le circuit officiel n'a pas encore été déployé dans l'entreprise.

Nous avons deux vols pour Pékin et deux vols pour Shanghai aujourd'hui. Deux ont décollé et deux vont décoller.

Nous confirmez-vous que, si ce n'est déjà fait, tous les équipages vont être contactés ? Comme la communication n'a pas encore eu lieu, cela sera-t-il mis en œuvre ? Ce sont des vols du soir, mais c'est bientôt que cela va arriver pour eux. Parle-t-on de volontariat dès les rotations de ce soir ?

**Mme RIGAIL.-** Par rapport à votre question sur les GP, ceux qui sont en R1, R2, nous allons faire le maximum. Après, nous n'avons pas mis une balise Argos sur chacun des GP partis en Chine. Il y a le respect de la vie privée et nous respectons accessoirement la loi. Mais oui, nous allons donner des consignes, que nous n'ayons pas de cas où des gens ne pourraient pas embarquer ou ce type de restrictions, même les R2. Je ne pense pas que nous ayons le sujet puisqu'aujourd'hui, les vols sont à 50 %, quoique dans le sens retour, ils sont plus pleins. Les annonces de toutes les compagnies qui arrêtent vont générer une volonté de retour de beaucoup de personnes qui sont là-bas.

Sur votre question de quarantaine, tous les personnels qui étaient à Wuhan ont une logique de quarantaine. Nous n'avons pas été associés au vol de rapatriement de l'État. Je ne sais même pas où il atterrit et à quelle heure ou je ne suis pas censée le savoir. Mais il y a une quarantaine. Nous prendrons effectivement des nouvelles. C'était une personne qui est restée et qui n'a pas été rapatriée sur notre dernier vol Wuhan que nous avons fait après la fermeture de la ville de Wuhan afin de pouvoir rapatrier nos équipages et les personnes qui étaient là.

Monsieur TAIBI, je vous confirme le coefficient de remplissage de 50 %. Nous n'avons pas pris cette décision sur l'économie parce que c'est temps réel, cela va trop vite, les bookings ne veulent plus rien dire parce que nous étions en golden Week. Les agences n'avaient pas peigné les vols. Les coefficients de remplissage que nous observons aujourd'hui ne veulent pas dire grand-chose.

Avec toutes les compagnies qui ont arrêté, il ne fait partie de la réflexion de personne de se dire qu'avec tout cela, on aura des coefficients de remplissage qui augmentent. Comme vous le dites, le sujet sera l'impact sur l'ensemble du trafic et à quel moment cette épidémie va cesser de se répandre.

Il y a une vraie différence avec le SRAS. J'ai vécu de loin le SRAS, mais ceux qui ont été à la gestion du SRAS nous disent qu'il y avait plus de temps pour prendre les décisions. L'information va tellement plus vite aujourd'hui qu'il est difficile de suivre en temps réel qui a poursuivi ou pas. Nous ne sommes jamais d'accord entre nous parce que les informations bougent en temps réel et sont relayées sur les réseaux sociaux en temps réel. La grosse différence avec le SRAS est cette pression temporaire sur des décisions qui sont assez difficiles.

J'ai bien entendu votre alerte sur les vols assistés sur le Hub d'Air China, de China Eastern. Aujourd'hui, nous essayons de protéger au mieux les salariés. Il faudra que nous ayons une attention accrue par rapport à ce *handling*. Quelle est la bonne solution ? Ce n'est pas évident, mais nous allons reboucler avec le Hub afin que nous soyons certains qu'il n'y ait aucun risque, même si encore aujourd'hui, il n'y a pas de logique de quarantaine pour des passagers qui arrivent de Chine. C'est uniquement sur la région autour de Wuhan dont j'ai oublié le nom. Mais effectivement, je comprends l'inquiétude et nous allons regarder cela.

Par rapport à votre question, Madame CAZARRÉ, deux vols sont partis, il y a deux vols ce soir. Comme nous voulions communiquer ici, nous n'avons pas eu le temps de lancer tous les sujets. Oui, il faudra que nous les contactions.

Nous tenons à faire ces vols parce que nous avons des Français, des personnels sur place, des équipages. Il est bien de pouvoir dérouler les vols d'aujourd'hui et de demain, mais dans une logique de volontariat. Nous allons le lancer. Si vous avez des informations que ce n'est pas lancé, c'est simplement parce que comme nous sommes là, nous ne sommes pas en train de gérer les opérations, mais ce sera lancé avec M. CARON et M. FERNANDEZ.

**M. LAMARQUE.-** Avez-vous une estimation du nombre d'avions qu'il faudra pour rapatrier les personnels sur place ? Avez-vous un plan B si le volontariat ne permet pas de créer les vols pour ramener les personnels ?

Ce soir, il reste deux vols, selon ce que j'ai compris. Ces vols sont-ils opérés normalement ? Ferez-vous l'annonce d'ici là pour partir en Chine ?

**Mme RIGAIL.-** Je n'ai pas compris la question.

**M. LAMARQUE.-** Vous veniez d'annoncer la suspension des vols. Passe-t-on en mode tout volontariat sur les deux vols restants de ce soir ou les vols sont-ils organisés, même si vous avez déclaré la suspension, comme ils étaient auparavant prévus initialement ?

**M. SMITH.-** Nous pouvons répondre à votre question en premier parce que cela va répondre à d'autres.

Les vols de ce soir sont des vols réguliers, ainsi que les vols de retour de ces avions. C'est après ce soir que nous verrons ce que nous ferons prochainement. Mais il y a toujours un plan B, l'information que nous avons aujourd'hui est que nous pouvons opérer ces vols ce soir.

**Mme RIGAIL.-** En plan B, nous allons chercher des volontaires parmi le management pour compléter. Autrement il n'y a pas d'autres plans B pour faire voler.

Nous prévoyons de communiquer en interne et externe après ce CSEC. Nous avons voulu vous en réserver la primeur. Mais nous prévoyons de communiquer en externe et en interne avant ce soir.

**M. VILLANUEVA.-** Si vous ne trouvez aucun volontaire, comment ferez-vous pour rapatrier les salariés ?

**Mme RIGAIL.-** Vous posez la bonne question. Nous n'avons pas de plan C. Un avion ne vole pas sans pilote et sans PNC et nous en sommes tous heureux. Nous n'avons pas de plan s'il n'y a pas de volontaires. Pour Air France, pour nos personnels et pour tout le monde, il est bien d'arriver à faire ces derniers vols et nous allons faire tout pour.

C'est une des raisons pour lesquelles nous voulons vous amener toutes les informations. Je ne vais pas parler d'image d'Air France mais plutôt de vocation, de rôle d'Air France. Vous réagissez par rapport au personnel, mais imaginez les gens qui ont des familles en Chine, c'est la même inquiétude. Ne pas créer de panique, ne pas surréagir, avoir les bonnes décisions avec la bonne attitude de manière factuelle et modérée permet probablement de ne pas avoir des inquiétudes qui seraient disproportionnées par rapport à la situation et, sur volontariat bien sûr, que nous puissions opérer ces derniers vols.

Ce soir, les vols resteront sur nos vols réguliers parce que nous n'aurons pas le temps d'annuler et de relancer. Demain, nous allons regarder comment faire, mais de toute façon, quel que soit le numéro de vol, ce sera sur la base du volontariat.

**Mme LAVIGNE LEDOUX.**- Pour la CFDT, nous saluons cette décision qui va dans le sens que nous demandions.

Nous demandons la plus grande transparence au vu de l'évolution d'heure en heure de la situation parce que de nombreux salariés se posent des questions et s'inquiètent de façon irrationnelle ou pas. Nous souhaitons que l'inquiétude de tous les salariés en contact, où qu'ils soient, en aéroport, à la DGI, en agence, soit prise en compte et que l'on y réponde par de vrais plans d'action, par le port de masque si cela les rassure, même si nous savons qu'il n'a pas forcément cette vocation. Mais nous écoutons cette inquiétude parce qu'au quotidien, elle devra être gérée.

Nous aimerions savoir si une cellule de crise spécifique à cet incident sera créée au sein d'Air France.

Vous parlez du rapatriement des personnels français où qu'ils soient. Nous pensons à nos collègues locaux que vous avez cités. Nous espérons être tenus au courant tout au long de cette crise de l'évolution pour eux aussi de l'accès aux soins. Si des personnels sont touchés par cette épidémie, nous ne voulons pas l'apprendre par la presse, nous voulons l'apprendre, nous élus du CSE, en priorité pour pouvoir répondre aux différentes questions qui nous seront posées.

**Mme RIGAIL.**- Vous parlez de plus grande transparence. C'est la raison pour laquelle nous sommes ici.

Nous avons ouvert la cellule de crise samedi avec ces questions sur la mise à disposition des masques, comment réagir. Progressivement, nous avons doté de masques nos avions, mais également l'ensemble des personnels qui pouvaient le demander. Cela a évolué dans le temps puisque beaucoup vont vous dire que le masque ne sert à rien. D'ailleurs, selon les autorités, le masque ne sert pas à grand-chose.

Néanmoins, il rassure et quand on voit les clients débarqués avec des masques ou sur China Eastern les personnels arriver avec des masques, nous sommes dans des zones grises où de toute façon, nous mettons à disposition des masques, des gels hydroalcooliques.

Cette cellule de crise a été ouverte samedi. Nous avons pris un certain nombre de décisions pour opérer, de notre point de vue, dans des conditions de toute sécurité pour nos personnels et pour nos clients également.

Depuis, nous avons fermé la cellule de crise, mais nous avons fait 95 % de coronavirus dans notre temps depuis ce week-end, que ce soit pour moi, pour les équipes du management et également pour Ben SMITH qui est présent. Nous sommes sur un fil rouge absolument continu et

dès que nous sortons de cette séance, il faudra mettre en route la logique du volontariat et tout ce que je viens de vous dire.

**M. TIZON, Président.-** Merci pour la question sur les salariés locaux. Même s'ils ont un contrat local, ils sont salariés d'Air France et nous devons nous en préoccuper. Nous avons cinq salariés locaux sur Wuhan et, au global sur la Chine, ils sont 400.

Je vais relancer Antoine PUSSIAU, tout l'*area* Asie, Olivier KUDLIKOWSKI. Nous avons une structure RH. Je vais me rapprocher d'eux pour savoir ce qui est fait, mais je suis certain, vu la solidarité qui existe dans les équipes locales, que des choses sont faites aujourd'hui.

**M. PORTAL.-** Merci d'avoir pris cette décision au nom de tous les salariés d'Air France.

Nous voulions attirer votre attention sur le fait qu'il n'y a pas de plan B et que ces masques-là ne servent à rien. Cela nous a été confirmé par la médecine du travail ce matin.

Pour les volontaires, il serait bien qu'Air France investisse dans des masques efficaces, de type FFP2, voire FFP3 et que les volontaires sur ces vols puissent porter des masques qui sont en adéquation avec le risque, que nous puissions les équiper correctement puisqu'ils sont en plus volontaires.

**M. TIZON, Président.-** Cela a été dit ce matin, je le remonterai à Éric. Mais ce sont des questions extrêmement pointues. Je ne suis pas un expert des masques. Le médecin s'est prononcé ce matin. Nous allons regarder cette question dans le CSSCT car c'est là qu'elle doit être étudiée.

**M. PATUREL.-** Bonjour, Éric PATUREL du syndicat des pilotes d'Air France. Je vous salue et vous remercie au nom de tous les salariés d'avoir pris cette décision courageuse.

En ce qui concerne les vols de rapatriement et le volontariat, nous nous prononcerons une fois que la DG.OA aura mis en place les modalités précises des vols. Ferons-nous des aller-retours ? Pourquoi pas faire une bretelle avec une escale pour découcher ailleurs qu'en Chine ? Mais si nous avons des salariés et des collègues à rapatrier de là-bas, nous examinerons toutes vos demandes de dérogation avec la plus grande bienveillance.

**Mme RIGAIL.-** Merci, Monsieur PATUREL.

Il va nous être difficile de changer la structure des vols de ce soir et de demain. Nous allons opérer en volontariat sur la structure actuelle. Mais je comprends bien et nous avons en tête de regarder d'éventuelles structures si nous avons une pression, soit de nos personnels, soit de ressortissants français, pour y aller. Nous pouvons nous appuyer en bretelle, même si cela se regarde. Mais en effet, nous étudierons tous les scénarios possibles si nous avons ce type de demande ; ce qui n'est pas avéré, mais nous regardons tous les scénarios.

**M. BEAURAIN.-** En complément pour la maintenance, des salariés interviennent sur les pistes pour le compte d'autres compagnies. Il faut également prendre en compte certains vols qui peuvent venir de Chine et voir comment protéger ces salariés.

Au sujet de cette gestion de crise, des demandes ont été faites par les organisations syndicales PNC. Nous ne sommes pas là pour nous battre pour savoir quel masque est efficace ou pas. Pour répondre aux craintes, il est urgent de répondre aux demandes de ces syndicats.

Vous avez besoin de rassurer les salariés. Il est 14 heures, nous avons des vols ce soir. Une compagnie comme Air France peut en cinq-six heures acheter des masques pour rassurer les PNC qui vont monter à bord, rassurer tout le monde et que cela se passe bien.

Je suis étonné de votre décision de maintenir les vols. Il faudra extrêmement bien communiquer pour justifier le départ de ces deux vols ce soir car cela pourra vous être reproché.

Nous attendons de vous voir à la session de CSEC extraordinaire pour répondre au plan de prévention global au niveau de la Compagnie et savoir ce que vous faites en tant que responsable pour protéger vos salariés.

**M. TIZON, Président.-** Merci.

Il est 13 heures 57, nous allons suspendre la séance et nous la reprenons à 15 heures.

**Mme RIGAIL.-** Pour conclure, je vous le répète, ce sont des informations que nous n'avons pas communiquées. Nous n'avons d'ailleurs même pas eu le temps de faire une Conf Call avec le management ce matin pour évoquer les différentes possibilités, ni le Conseil.

Nous allons maintenant mettre cela en musique. Vous pourrez avoir des informations dissonantes le temps que nous mettions cela en musique. Nous allons sortir un communiqué de presse et un Flash Actu. Dans la mesure où nous essayons d'avoir une transparence avec vous sur toutes les informations, il est important que la communication qui sort de cette entreprise au global soit harmonieuse pour l'ensemble de l'entreprise et nous comptons également sur vous. Nous allons sortir ces communications maintenant dans l'heure.

**M. SMITH.-** Comme Anne RIGAIL l'a souligné, vous êtes les premiers à entendre cette décision. Anne RIGAIL va parler avec le management immédiatement après. Je vais quant à moi appeler notre Conseil d'Administration d'Air France-KLM et d'Air France. Nous aurons des appels individuels avec nos actionnaires les plus importants, les Gouvernements français, néerlandais, Delta et China Eastern pour confirmer ce que nous faisons. Nous aurons des réactions, probablement positives et négatives.

Il est très important pour Air France que le message soit clair. Je vous demande donc de laisser Anne RIGAIL et les équipes sortir le premier communiqué sur ce que nous faisons, que nous n'ayons pas quatre, cinq ou six différents messages de différentes personnes qui ne disent pas exactement la même chose.

Mais nous devons surtout prendre des décisions sur comment rapatrier nos salariés, leurs familles et nos collègues qui sont en R1 et R2. Ce sont des décisions que nous allons prendre dans les prochaines 15 minutes.

Si je peux vous demander de ne pas faire de communication pendant au moins 45 minutes, jusqu'à 15 heures parce que si ce n'est pas le cas, il sera très difficile pour nous de faire cela la prochaine fois. Nous ne voulons pas que notre Conseil apprenne cette décision avant que nous prenions le temps de les appeler.

Merci à vous.

**M. TIZON, Président.-** Reprise à 15 heures.

La salle pour recevoir les salariés de l'ASAF est la salle Caravelle à la Cité PN.

*(La séance, suspendue à 14 heures 01, est reprise à 15 h 05)*

## 2. Information sur Flying Blue

**M. KAHANE.-** Je suis le directeur du programme Flying Blue.

L'objet est d'essayer de faire le point après le lancement du programme qui a eu lieu en 2018, mais aussi vous dire quelles ont été les réalisations sur 2019, vous rappeler la vision stratégique du programme et les éléments importants qui vont structurer les évolutions à venir pour 2020 et jusqu'en 2023.

*(Projection d'un document)  
(Vision stratégique)*

Je suis désolé, le *slide* est en anglais. Je vais essayer de dire en quelques mots de quoi il s'agit. Le programme a vraiment deux objectifs principaux :

⇒ Enrichir l'expérience de voyage de nos clients au sein des Airlines du programme : c'est ce que vous allez trouver en particulier dans toute la partie relative aux bénéfices du programme (accès salons, Sky Priority, surclassement en Miles, le paiement en Miles des options payantes).

⇒ Se donner la possibilité d'interagir avec nos clients au-delà du voyage : cela va devenir un point important dans notre stratégie. Au-delà de l'interaction avec les Airlines, il s'agit d'avoir aussi la possibilité à travers le programme et les partenariats que nous nous d'interagir presque au quotidien avec nos clients.

Au niveau de la vision stratégique, nous avons vraiment l'intention d'engager tous nos membres. Aujourd'hui, nous avons tendance à avoir un programme plutôt pour le haut de nos membres (Platinum et Gold) et moins sur la partie Explorer, la base du programme, qui est quand même 90 % de nos membres. L'idée est de développer beaucoup cet engagement.

Nous avons quatre stratégies pour y parvenir :

- ♦ Une stratégie de maximisation de l'usage des Miles : nous voulons rendre les Miles plus liquides, d'avoir la possibilité de les gagner plus facilement et de les utiliser plus facilement.

- ♦ Augmenter l'expérience du programme en donnant de nouvelles fonctionnalités au programme : je donnerai quelques exemples de ce qui est dans les tuyaux pour 2020.

- ♦ Créer une dimension émotionnelle avec le programme : même sans la créer, de temps en temps, nous avons une dimension émotionnelle avec nos clients, même quand nous ne voulons pas la créer, car il y a une relation presque fusionnelle entre nos clients et le programme. Quand nous changeons une virgule dans le programme, en général, nous le savons rapidement. Les clients se sont beaucoup approprié le programme et c'est tant mieux.

- ♦ Un volet plus relatif aux équipes de Flying Blue, à savoir augmenter l'EPS de ces équipes et de travailler avec elles sur davantage de co-création.

*(Principaux indicateurs)*

Je ne vais pas détailler tous les chiffres, mais je vais donner quelques grandes tendances. Le nouveau programme, j'avais eu l'occasion de le présenter dans diverses instances à l'époque, a été lancé en 2018. C'était un gros investissement, pas loin de 15 M€ investis sur les systèmes. Jusqu'à plus de 350 personnes ont travaillé sur le programme.

Pourquoi je viens vous en parler maintenant ? Dans la fidélisation, entre le moment où on lance le nouveau programme et le moment où les membres vont expérimenter ce nouveau programme, il se passe un grand laps de temps. Au moment où on a lancé le programme, ils étaient déjà Platinum, Gold, Silver ou Explorer. C'est seulement un an après qu'ils changent, donc cela prend du temps. C'est à ce moment-là qu'ils réagissent, pas avant.

Par rapport aux indicateurs, il faut se donner du temps. Pour avoir des tendances structurelles de savoir si ce qu'on a fait a été conforme à ce qu'on avait prévu, cela prend un peu de temps.

Les principaux indicateurs sont tous en conformité avec ce qui a été simulé à l'époque, donc ce qui avait été prévu. Il peut y avoir des déviations, mais les tendances sont vraiment conformes, à savoir une légère inflation sur les Elite+ (Platinum et Gold) de l'ordre de 2 à 3 %. Dans le nouveau programme, nous avons aligné les seuils du marché France avec le reste du monde. De ce fait, il y a eu une inflation sur le marché France qui était attendu. Il y a eu une inflation sur le marché hollandais qui était moins attendu. Nous sommes en train de regarder d'où elle vient, mais les deux marchés se portent très bien.

Le reste est assez conforme à ce qu'on avait prévu. Les Silver, par construction dans le nouveau programme, on voulait les augmenter : ils sont à +6 %. C'est même un peu en-deçà de ce qu'on voulait faire. On voulait donner aux clients Explorer la possibilité de se qualifier plus rapidement pour les engager plus vite dans le programme. Sur le plan opérationnel, il faut faire attention aux Elite+, car ils consomment de la ressource en termes de Sky Priority, accès salons, etc. Les Silver, beaucoup moins, donc nous avons un peu plus de marge de manœuvre.

Le nombre de membres a crû : nous sommes maintenant à 17,5 millions. Ils ne communiquent pas exactement sur leurs chiffres, mais on suppose que Lufthansa est autour de 20/21 millions, donc légèrement plus gros que nous. AVIOS (programme Groupe IAG) communique sur ses membres actifs qui, chez nous, sont à 6,7 millions et, chez IAG, à 9 millions. Ils sont à peu près 60 % plus gros que nous. On n'est pas les plus gros. Il y a encore de la marge. Il faut encore qu'on progresse.

Néanmoins, le rythme des adhésions s'est fait de façon exceptionnelle : +20 % en 2019. Pour fixer des ordres de grandeur, c'est un nouvel adhérent toutes les 15 secondes. C'est extrêmement dynamique.

Il est intéressant d'avoir en tête que tous les canaux ont contribué : le PNC (à travers les CabinPad), les escales (à travers MARCO), etc. Tous les canaux ont contribué à cette augmentation des adhésions. C'est un très bon point.

Le Revenue Share est la part du chiffre d'affaires total d'Air France-KLM couvert par le programme : il est de 44,4 %. Il progresse. C'est une bonne nouvelle, car nous voulons le faire progresser. Nous ne sommes pas parmi les meilleurs. L'industrie situe en général les programmes entre 35 et 60 %. 60 %, c'est quand même exceptionnel. C'est plus entre 35 et 50. Nous ne sommes

pas mauvais. Nous pourrions faire encore un peu mieux. C'est un indicateur un peu hybride, composite, mais important.

Aujourd'hui, 25 % de nos passagers sont des clients Flying Blue. Ces 25 % de passagers représentent 44,4 % du chiffre d'affaires. Ce n'est pas illogique, puisqu'un client Flying Blue rapporte plus de chiffre d'affaires qu'un client non Flying Blue. Le contraire serait problématique.

Concernant les Miles gagnés, +3 %, c'était un gros engagement de campagne. Ce n'était pas le plus simple à tenir. Nous avons changé drastiquement le programme, puisque nous sommes passés sur un programme appelé Revenu Base Accrual, à savoir de l'accumulation qui se fait en fonction de la dépense sur le voyage. C'est un gros changement. Nous avons bien dit à tout le monde que nous ne détériorerons pas le schéma de générosité du programme. +3 %, nous ne l'avons pas détérioré.

Je nuance un peu en disant qu'au global, nous ne l'avons pas détérioré. En revanche, certains ont plus et d'autres moins. En général, c'est plutôt ceux qui ont moins qui nous le font savoir. Cela se traduit par des scores de NPS qui ne sont pas encore au niveau.

La très bonne nouvelle concerne la dépense en Miles : 11 % d'accroissement de dépenses. Le programme, en termes de billets primes, était en train de décroître. On peut se dire, tant mieux. Ainsi, cela permet d'augmenter le fait que les Miles vont expirer. Non, ce n'est pas une bonne nouvelle. Quand les billets primes décroissent, cela signifie que l'attractivité du programme décroît et c'est la mort lente assurée. C'est une spirale dans laquelle il ne faut pas aller.

Nous avons changé le mode de fonctionnement. Nous avons donné la possibilité aux clients d'avoir accès à l'ensemble des classes de réservation. Aujourd'hui, toutes les places sont vendables en Miles dans nos avions. Nous avons 11 % de Miles dépensés en plus. Nous avons complètement inversé la tendance qui était une tendance sur 3/4 ans depuis 2014.

Les XP ne signifient pas encore grand-chose aujourd'hui, puisque le métrique est un peu différent de ce qu'il était.

*(Répartition des membres par niveau)*

Les marchés France et Netherlands sont très dynamiques.

Nous avons des questionnements sur un certain nombre de marchés, en particulier des marchés très long-courriers, comme le Pérou par exemple, sur lesquels nous assistons à une petite baisse au niveau des membres Elite+. En fonction du niveau de gravité, nous verrons si cela vaut le coup de relancer des campagnes spécifiques, comme du doublement de XP sur certaines routes. Nous n'allons pas changer le schéma du nouveau programme, mais nous pouvons l'ajuster à la marge avec des campagnes un peu tactiques.

Des Platinum For Life, nous en avons plus de 50 000. Le jour où il y en aura plus que des Platinum, il faudra peut-être se poser la question de la pertinence de notre système. C'est un peu comme les retraites, cela se prépare longtemps à l'avance. Vous ne dites pas à celui qui a 8 ans de Platinum qu'on arrête. Cela se prépare 10 ans à l'avance. Nous irons, car aujourd'hui le schéma *inflatoire* commence à poser problème.

*(Réalizations 2019)*

Les réalisations 2019 n'ont pas été très spectaculaires, car nous étions sur une année de consolidation. Beaucoup de choses ont été faites dans la continuité business pour sécuriser nos systèmes. Ils étaient tous nouveaux.

Néanmoins, il y a eu quelques belles avancées :

➤ Nous avons signé avec Quantas un partenariat mondial d'accord de FFP qui a démarré mi-décembre.

➤ Miles+Points : c'est unique en Europe et très innovant. C'est la possibilité pour les clients Flying Blue et du Groupe Accor de jumeler leurs comptes. Une fois que vous avez jumelé vos comptes, quand vous volez sur Air France-KLM, vous gagnez des Miles, mais aussi les points du programme de fidélisation d'Accor. Quand vous dormez chez Accor, vous gagnez des points et aussi des Miles. Ce n'est que de plus pour les clients. Nous avons un objectif de jumelage à 1,5 million. Nous sommes à peu près à 100 000, sachant que nous avons fait un « Soft Lounge ». C'est très compliqué à mettre en place techniquement. Nous y sommes allés doucement en communication au début. En 2020, nous allons beaucoup pousser sur la communication. C'est unique. Cela nous différencie des autres.

➤ Bank of America : partenariat signé aux États-Unis avec MasterCard.

➤ Blueskies : le deal avec Delta était déjà en place. Avec Virgin, cela se met en place normalement mi-février. Cela sera de l'accumulation de Miles et de la dépense de Miles aussi sur les vols de Virgin.

Le reste est plus anecdotique. Il y a un gros projet stratégique, dont je vais vous parler, qui s'appelle : Flying Blue Pay.

*(Innovations 2020)*

En 2020, nous avons beaucoup de choses encore à faire pour stabiliser les systèmes, en particulier le *phase out* d'Osiris. Nous avons fait le *phase out* d'ISIS, système dont j'avais déjà vanté la flexibilité lorsque nous l'avions acheté à Air Canada il y a 25 ans. Il était temps de faire autre chose. Nous l'avons donc arrêté l'an dernier pour le remplacer par l'outil Hachiko. Osiris devrait aussi disparaître cette année et nous allons tout migrer vers Hachiko. Ce n'est pas très spectaculaire mais ce sont des gros chantiers qui nous occupent pour sécuriser tous nos programmes.

Il y a la mise en place d'Hippocampe qui nous impacte sur le plan des systèmes. Il y aura un développement digital à prévoir, puisqu'aujourd'hui, nous ne sommes pas au niveau en termes de reconnaissance de ces clients sur l'expérience digitale.

Ensuite, nous avons les gros chantiers. Je vais en mentionner 2 ou 3. En 2018, nous avons changé le programme. Nous n'avons jamais dit qu'en 2018, nous allions l'améliorer. Nous avons dit que nous allions le rendre plus simple, plus clair, plus flexible. Maintenant, en 2020, compte tenu du NPS qui stagne et qu'il faut repousser, nous lançons des « preuves d'amour ». À l'inverse du changement, c'est en plus. Ce n'est pas qu'avant, c'était différent. Avant, cela n'existait pas.

Cash & Miles : c'est pour nous une grosse avancée. Cela va être la possibilité de payer jusqu'à 25 % son billet commercial avec des Miles. C'est fait dans beaucoup d'Airlines. Nous

étions à la traîne. C'est plus du rattrapage, mais c'est une très grosse attente de nos clients. Ce sera normalement à la fin du deuxième trimestre.

Sur le *process* de *refund* automatique, je ne vais pas m'appesantir.

L'Upgrade in Advance va être complètement revu. Aujourd'hui, il est sous-optimal. Nous serons prêts à la fin de l'année 2020. Nous donnerons la possibilité aux clients d'avoir beaucoup plus d'opportunités d'acheter de l'Upgrade in Advance avec leurs Miles.

Un projet important pour les Airlines : Family & Young (Jeune & Famille). Cela fait longtemps que nous le travaillons. Il a été co-créé avec des étudiants via des sessions. Cela va commencer par la définition d'une famille. Ce n'est pas complètement finalisé. En gros, ce sera : 2 adultes et 6 enfants de moins de 18 ans.

On peut ergoter à l'infini sur la définition des familles. Il y a à peu près autant de définitions que de familles. Ce n'est pas la définition de la famille universelle. C'est la définition que nous en faisons et dans laquelle les membres devront s'inscrire. Par rapport à la concurrence, nous sommes plutôt mieux-disants, surtout nous n'irons pas demander les certificats de filiation.

Les Miles des moins de 18 ans n'expireront pas. On adresse la composante émotionnelle du programme. L'histoire qu'on va bâtir derrière, c'est un peu comme le Livret A (avec des taux d'intérêt peut-être meilleurs) : les enfants peuvent accumuler des Miles jusqu'à l'âge de 18 ans. Ces Miles n'expirent pas jusqu'à l'âge de 18 ans. Ils arrivent dans la vie adulte ou étudiante et ils ont un petit pactole qu'ils vont pouvoir utiliser pour leurs premiers voyages. C'est très fidélisant. Vous créez de la fidélisation au moment de cette montée en charge. C'est unique, personne de le fait.

Le deuxième élément est le « Miles Pooling » : nous donnerons la possibilité au chef de famille (on n'est pas très moderne, on a quand même gardé une notion de chef de famille, mais cela pourra être n'importe qui de plus de 18 ans), avec l'accord de sa famille, d'aller piocher dans l'ensemble des comptes de sa famille pour acheter des billets primes. Cela va renforcer considérablement la possibilité d'utiliser des billets primes. Aujourd'hui, c'est « siloté ». Vous pourrez optimiser, au sein d'une famille, l'utilisation des Miles. C'est une demande remontée des clients.

Le troisième élément -nous ne savons pas encore si ce sera lancé en même temps- concerne les 18-24 ans. Nous ne voulons pas qu'après 18 ans, il ne se passe plus rien. Cela nous est venu de discussions avec les étudiants. Entre 18 et 24 ans, bien souvent, beaucoup de jeunes font des routes régulièrement, qui en général les mènent de leur université à leurs parents. Nous allons identifier sans doute deux routes et nous mettrons du doublement ou triplement de Miles sur ces routes. C'est pour les accompagner. On entre un peu dans leur intimité.

Le gros intérêt pour Air France et KLM est que ce projet va commencer à structurer toutes les démarches autour de la famille. Aujourd'hui, nous n'avons pas de définition de la famille au sein des compagnies aériennes, côté Air France ou côté KLM. Nous allons mettre à disposition pour les Airlines la possibilité de faire des offres particulières sur des familles ou de faire résonner les produits déjà existants (comme la carte jeune sur le marché France) avec cette structure que nous allons mettre en place.

Nous allons être aussi capables dans les différents points de contact d'aller reconnaître ces familles. Le client les définira. À l'entrée d'un salon, nous n'aurons plus nécessairement les

discussions assez nauséabondes sur le fait de savoir si c'est son fils ou pas. Il suffira qu'il soit enregistré dans la famille. Nous devons simplifier la vie des opérationnels avec cet élément.

Ensuite, il y a un volet -dont nous n'avons pas sécurisé ni le budget ni les ressources- CSR (responsabilité sociétale de l'entreprise). Vous savez tous que les compagnies aériennes sont sous le feu de la critique, en particulier sur les émissions de CO2. Vous pouvez imaginer que les programmes de fidélité qui rémunèrent ceux qui voyagent le plus sont vus comme infréquentables.

Aujourd'hui, il y a un virage important à prendre au niveau du programme de fidélisation pour se démarquer un peu du voyage (projet Flying Blue Pay) et accompagner les Airlines dans leurs initiatives sur la responsabilité sociétale de l'entreprise.

Les compensations CO2 vont pouvoir être payables en Miles : c'est le cas chez KLM et ce sera le cas chez Air France.

Nous avons mis en place un système qui fonctionne très bien (un peu trop bien et qu'il faut améliorer) de charité, de donation. Les clients peuvent donner à des ONG, qui sont celles avec lesquelles Air France, KLM ou la Fondation travaillent, des Miles pour que ces ONG puissent financer leurs billets d'avion. C'est impressionnant : nous sommes obligés de limiter par ONG tellement nous avons de clients qui donnent. Les ONG ne savent même plus quoi faire des Miles. Il faut que nous soyons capables de dire aux clients ce qui a été fait avec les Miles donnés.

Il y a d'autres pistes à imaginer. Je vous donne juste un élément pour vous donner l'idée de l'ampleur. J'ai eu l'occasion de discuter avec un parterre de jeunes Platinum, entre 20 et 30 ans. Ces clients m'ont dit : « *On aime bien les bénéfiques Platinum car cela fluidifie notre voyage. En revanche, on préférerait que cela se voie un peu moins. Honnêtement, entre nous, on ne se montre jamais sa carte Platinum* », ce qui était le cas de la génération précédente. Le programme a été bâti de façon complètement statutaire : Explorer, Silver, Gold Platinum. Il faut revoir cette logique. Cela ne signifie pas qu'on va tout casser, mais il faut intégrer cette logique. Tous les programmes de fidélisation vont être confrontés à cette mutation.

*(Flying Blue Pay)*

Flying Blue, aujourd'hui, vous avez 17,5 millions de membres. Un peu plus de 500 000 utilisent leurs Miles pendant une année. 17 millions n'utilisent pas leurs Miles. À l'heure des Millenials, des bénéfiques instantanés, ce n'est pas possible d'avoir un programme aussi statique pour les clients.

Nous allons travailler deux axes, notamment augmenter leur pouvoir d'achat : donner la possibilité aux clients de gagner davantage de Miles. Comme nous le faisons aujourd'hui par exemple avec AMEX, lorsque vous avez une carte AMEX co-marquée, sur le marché France, vous gagnez des Miles chaque fois que vous payez avec. Là, on est dans le quotidien du client. Nous voulons aller vers davantage de partenariats ou d'accumulation des Miles. Ainsi, à chaque fois que le client paie quelque chose, qu'il fait du *shopping online/offline*, il peut gagner des Miles.

Nous allons vers un programme Lifestyle. Cette orientation est aussi compatible avec l'engagement développement durable. Ce n'est pas qu'on s'éloigne du voyage, mais on élargit le champ. On connecte Flying Blue un peu moins à la seule activité aérienne. Ce n'est pas un reniement de notre *core business*, mais c'est la façon de s'intégrer dans la vie quotidienne de nos clients.

Nous allons multiplier par 2,5 le nombre de Miles accumulés sur les partenaires. C'est considérable. Aujourd'hui, à peu près 60 % des Miles sont accumulés sur Air France et KLM, 40 % sur les partenaires extérieurs. Demain, nous voulons faire le contraire. Nous voulons accumuler plus de Miles sur les partenaires extérieurs que sur Air France et KLM.

Nous voulons donner davantage d'opportunités à nos clients pour utiliser leurs Miles. Les billets primes, les surclassements, les options payantes ont énormément de valeur. Tout cela est très relatif au voyage. Dès que vous sortez du voyage, c'est plus compliqué. Vous avez le Flying Blue Store, qui fonctionne assez bien : nous vendons un article toutes les 5 minutes. C'est 8 M€ de dépenses. Nous voulons multiplier considérablement ce chiffre.

Comment ? C'est par exemple ce que nous allons faire avec AMEX normalement en juin 2020. Quand vous paierez avec votre carte AMEX, vous pourrez recevoir une notification sur l'application d'AMEX ou de Flying Blue (que nous allons développer en 2020) vous proposant de payer une partie de l'écran de télévision à 600 € chez Darty avec vos Miles. On commence à entrer dans l'utilisation quotidienne des Miles.

Pourquoi tout cela nous fait gagner plus d'argent ? Ces Miles à l'accumulation sont vendus aux partenaires. Tout le jeu consiste à les vendre aux partenaires à un prix supérieur à celui du coût d'utilisation du Mile. C'est là que nous créons de la marge. Cela fonctionne aussi chez Air France-KLM, sauf que cela n'a aucun intérêt : cela rentre dans une poche, cela sort de l'autre. Nous créons de la marge sur les partenaires extérieurs. L'objectif est de doubler cette marge en 2023.

C'est un projet sur 4 ans, qui va nous engager aussi sur le plan de l'écosystème digital. Tout cela devra être accompagné par un écosystème digital complètement revu et renforcé, sur lequel nous allons investir 7,5 M€ avec la création d'une application Flying Blue, d'une carte Flying Blue digitale pour s'inscrire aussi dans le cadre du développement durable et pour en faire un vrai canal de communication avec nos clients. C'est tout ce cercle que nous allons commencer à engager à partir de maintenant. Nous commençons à discuter avec beaucoup de partenaires pour rendre nos Miles plus liquides.

*(Un modèle de partenaires revu)*

Il y aura différents types de partenaires, notamment des partenaires stratégiques, comme Accor, Hertz. À compter du deuxième trimestre 2020 normalement, sur le site mondial de Hertz, lorsque le client fera sa réservation de voiture, au moment du paiement, Flying Blue Pay lui sera proposé. Cela lui permettra s'il est client Flying Blue de payer tout ou partie avec ses Miles.

Nous sommes les premiers à exporter le programme de fidélisation chez le partenaire, dans son point de contact. C'est extrêmement puissant. C'est ainsi que va fonctionner le digital. Le digital qui consistait à faire venir le client chez moi est le digital d'il y a 10 ans. Cela ne fonctionne plus ainsi. Le client est là où il veut. L'objet de tout ce modèle est d'être là où le client va se trouver, y compris lorsque la transaction est faite de façon *offline*. En pilote, au salon KLM à Schiphol, au restaurant payant, on peut payer avec ses Miles. C'est ultra puissant. Les solutions techniques à mettre en œuvre derrière sont très complexes. Cela prend beaucoup de temps. Comme nous voulons être présents un peu partout, cela va être graduel. Cela va monter en charge sur les 4 ans à venir.

Ensuite, nous avons des partenaires plus tactiques. Nous ne pouvons pas adresser tous les marchands nous-mêmes. Nous n'avons pas les forces de frappe. C'est trop compliqué et trop long. Nous allons passer par des intermédiaires. C'est ce que nous faisons sur le marché France

avec la plateforme Shop for Miles en lien avec le partenaire Plebicom. Il doit y avoir 700 enseignes. En entrant par cette plateforme, vous faites votre *shopping online* chez vos marchands et vous gagnez des Miles. Nous n'avons pas la possibilité d'aller faire les *deals* avec l'ensemble des marchands et nous travaillons avec un intermédiaire. Cela commence aujourd'hui à donner de très bons résultats.

Ensuite, il y a la coopération universelle : coopération avec l'ensemble des marchands. Cela se fait plus au niveau de la forme de paiement. C'est un peu technique. C'est ce que je vous ai indiqué avec AMEX. Il faut savoir qu'aujourd'hui, la réglementation en Europe change. Cette réglementation en Europe nous donne de nouvelles opportunités qui vont être possiblement très puissantes. Avec cette nouvelle réglementation, un client qui dit explicitement à sa banque qu'il voudrait que ses transactions soient visibles d'un tiers, la banque ne peut pas le refuser.

On pourrait imaginer qu'un client dise à la BNP : « *Je veux que mes transactions deviennent visibles pour Flying Blue* ». On les récupère dans une application Flying Blue. Il peut préciser que c'est pour certains marchands. C'est très puissant pour nous. Une fois qu'on a accès à ces transactions, si on a un *deal* avec ces marchands, le client va gagner des Miles. Cela devient très transparent pour le client.

Tout le monde va vers ces modèles. Je pense que nous sommes les plus aboutis en termes de concept. Ces gros projets vont nous tenir occupés pour les 3 ou 4 années à venir.

*(Le planning)*

C'est un peu trop détaillé. Il varie tous les jours. Il vous donne quand même quelques exemples de contacts que nous avons avec un certain nombre de partenaires.

Pour éviter des questions qui en général arrivent assez vite, Esso et Total, on ne va pas y aller. C'est dommage, car ils poussent. On se censure un peu, mais on a eu un *no-go* des CEO sur le sujet. Je comprends. On ne va pas y aller tout de suite. Pourtant, c'est assez prometteur. Cela voulait dire qu'à chaque fois que vous mettez de l'essence à la pompe, vous gagnez des Miles. Il est évident que, dans une démarche sociétale d'entreprise, cela pose quelques problèmes.

Ceci dit, on peut être intelligent. On a dit à Esso qu'on était prêt à les aider sur leurs initiatives vertes. Pour eux aussi, le CSR est une préoccupation. On pourrait gagner des Miles que sur des carburants verts. Je ne dis pas qu'on ne va pas y aller. Je dis juste que, pour l'instant, on le met un peu *on hold*. Ce serait maladroit que ce soient nos deux premiers partenaires. Cela pourra venir plus tard dès lors qu'on le limite à des choses acceptables.

Certains nous intéressent beaucoup, y compris sur le plan local. Nous avons de bonnes discussions avec Décathlon ou Aéroports de Paris. C'est tout un écosystème que nous sommes en train de mettre en place.

**M. DUCOURTIEUX.**- Sur la première page, je vois apparaître Engineering et Maintenance. Pouvez-vous me dire comment cela fonctionne avec Flying Blue ?

**M. KAHANE.**- Cela n'a rien à voir. C'est illustratif. C'est le *slide* présenté à l'Investor Day avec un focus sur un certain nombre de métiers, y compris Flying Blue. La seule vocation de ce *slide* est d'être illustratif sur le fait que Flying Blue est un élément déterminant, au même titre que d'autres métiers, pour notre engagement, en particulier ce qui a été présenté au jour des investisseurs. Il n'y a pas de lien.

**M. DUCOURTIEUX.-** Quand vous parlez des Miles pour les enfants, ils sont utilisables avant leurs 18 ans ?

**M. KAHANE.-** Oui. On ne change rien par rapport à la possibilité d'utiliser les Miles, si ce n'est qu'on donne la possibilité au chef de famille, dès lors que la famille est constituée et que tout le monde a donné son accord, d'utiliser les Miles des enfants pour venir les mettre dans un seul compte et optimiser l'obtention de billets primes. Ces Miles n'expirent pas, alors qu'aujourd'hui, les Miles d'un client Explorer expirent au bout de 2 ans.

**M. DUCOURTIEUX.-** Pour la famille, vous avez dit qu'on n'allait pas demander le livret de famille. C'est jusqu'à 6 enfants. Cela peut être des personnes de moins de 18 ans qui devront être enregistrés sur les comptes. Ces enfants peuvent-ils changer ?

**M. KAHANE.-** Une mise à jour peut être faite tous les 6 mois. Nous ne ferons pas de vérification de nom. C'est un groupe, plus qu'une famille au sens état-civil du terme.

**M. DUCOURTIEUX.-** Vous limitez à 6 par voyage ? 6 mois après, je peux en amener 6 autres ?

**M. KAHANE.-** Non. Aujourd'hui, chaque client a son propre compte Flying Blue. Les Miles ne sont transférables. Vous voulez acheter un billet prime sur les États-Unis : 20 000 Miles aller-retour. Imaginons que le papa a 10 000 Miles et tout le reste de la famille 1 500, 3 000. Vous ne pouvez rien faire, puisque personne n'a 20 000 Miles. Demain, le chef de famille va récupérer tous ces Miles dans son compte, cela va faire une somme plus importante. S'ils partent tous en famille, au moins un aura eu un billet gratuit.

**M. DUCOURTIEUX.-** C'est quoi le gain qu'Air France trouve avec les marchands ? Si j'achète un jogging sur Nike Factory et que je gagne des Miles, il y a une rétribution de Nike ?

**M. KAHANE.-** Je vais vous dire comment cela fonctionne, mais je ne rentrerai pas dans le détail des chiffres qui sont confidentiels. Nous allons vendre des Miles à un certain prix au marchand. Dès lors que le marchand dit que, pour chaque euro, c'est 1 Mile, si la personne achète un jogging à 100 €, elle va gagner 100 Miles et le marchand va nous payer ces 100 Miles. Ces 100 Miles vont arriver dans le compte du client. Il va les utiliser sur un billet prime ou pour acheter quelque chose d'autre. Tout notre job consiste à faire en sorte de créer de la marge entre ce qui a été vendu au marchand et la façon dont le client l'a utilisé. Sans trahir de secret de maison, nous sommes sur des business de l'ordre de 50 % de marge.

**Mme LAVIGNE-LEDOUX.-** Merci beaucoup pour cette présentation et ces chiffres. Les indicateurs montrent que cela faisait partie des souhaits des opérationnels que ce système de fidélisation évolue. Vous l'avez dit : on stagnait dans la mesure où les clients n'arrivaient plus à prendre de billet prime et cela engendrait beaucoup de frustration et de mécontentements. Beaucoup d'indicateurs prouvent que cela va dans le bon sens.

En termes d'évolution et de répartition de nos différents types de clients (Elite, Silver, Explorer), fait-on un parallèle avec les autres grands groupes de fidélisation ? Est-ce à peu près comparable ou, en fonction de notre positionnement plutôt haut de gamme, cela correspond à cela ?

Plus généralement, lors de sa journée aux investisseurs, Ben SMITH avait présenté un *slide* concernant les bénéfices attendus du programme de fidélisation, entre 50 et 100 M€. Sont-ils purement et simplement attendus avec Flying Blue Pay ou pourriez-vous ventiler comment cela va se répartir et sur combien de temps ?

Vous avez un peu répondu à notre question. Même si vous dites que cela peut avoir un intérêt. On se demandait s'il y avait une réflexion dans le programme Flying Blue pour que tous les partenaires proposés soient en cohérence avec le positionnement RSE. On ne peut pas promouvoir d'un côté tout ce qu'ont fait en termes d'engagement et, dans le même temps, proposer des personnes qui n'ont pas l'air de partager les mêmes valeurs. On voudrait savoir si tous les partenaires ont bien signé la charte éthique et sociale que nous avons dans l'entreprise.

Vous avez un peu répondu. Je suis de la partie commerciale. On se demande toujours jusqu'à combien de Platinum For Life il va falloir arriver pour qu'on se dise qu'on risque d'avoir un problème avec des personnes à qui on ne pourra jamais plus retirer ce statut tellement elles y sont attachées, mais a-t-il vraiment toujours un sens ?

Même si ce n'est pas uniquement dans Flying Blue, mais qu'est-ce qui induit la création de la carte Hippocampe et quels développements spécifiques pourrait-il y avoir pour ces clients ?

Dans l'extension des partenariats qui vont être mis en place, cela induit-il des échanges de données de notre fichier clients qui est plus important ? Peut-il y avoir un risque ?

Même si du côté commercial on attend quelque chose à destination de l'ensemble de la famille et des jeunes, qu'ils soient mieux pris en compte, attention de bien tout cadrer au niveau du Miles Pooling. En cas de divorce, si le chef de famille a pioché dans le compte, comment on peut être attaqué ou non par les familles ?

**M. KAHANE.**- On n'a pas en détail la répartition par statut, car personne ne communique dessus. On sait à peu près tous qu'on fait la même chose : 90/10. Pour être clair, vous avez à peu près 10 % d'Elite+ ou d'Elite. Le reste est du premier niveau de programme. C'est le cas dans tous les programmes qui ont introduit des niveaux, tout simplement pour des raisons purement opérationnels. Si vous n'êtes pas sur ce ratio, rapidement les bénéfices que vous donnez sont soit trop coûteux soit ingérables. On est dans la moyenne et on y reste.

Sur ce qui a été présenté par Ben SMITH au moment de l'Investor Day, ce n'est que la partie Air France qui a été présentée. Ce n'est pas nécessairement tout ce qui était attendu. En revanche, c'était 2023, le haut de la fourchette. C'est quasiment en totalité généré par Flying Blue Pay. Ensuite, ce qui est toujours très difficile à valoriser dans notre programme de fidélisation, c'est la part du chiffre d'affaires attribuable au programme. Il y a de nombreuses études. Nous en avons fait aussi. Nous sommes assez cohérents avec ce qui existe dans la littérature.

En général, il est considéré que c'est entre 2 et 10 % du chiffre d'affaires qui est attribuable à l'existence d'un programme de fidélisation. Nos études montrent qu'on est à 6 %. Pour le phraser un peu différemment, l'angle pris par les consultants ayant travaillé sur le sujet pour nous avait été celui du *pricing*. Grâce à notre programme de fidélisation, on est capable de justifier des différences de prix de l'ordre de 6 % par rapport à un produit équivalent. Cela nous conforte dans le positionnement Premium. On ne peut pas prétendre avoir un positionnement Premium sans avoir un programme de fidélisation, et vice versa. Lorsque des *low costs* lancent un programme de fidélisation, cela n'a rien à voir.

Oui, sur la cohérence RSE avec les partenaires. Je vous ai parlé des charités et donations. Nous allons le pousser beaucoup plus et le mettre en valeur. Le programme a un rôle à jouer qui va au-delà de la compensation CO2. On a un vrai rôle à jouer plus sociétal. Par exemple, on finance aussi avec les Miles des incubateurs de *startups*. Cela peut permettre à des jeunes

*startups* de pouvoir se payer un billet pour aller montrer leur invention au salon de Las Vegas ou ailleurs. Les membres sous forme de donation financent leurs billets avec des Miles.

La charte éthique et sociale fait partie intégrante des contrats qui sont suivis par les Achats. On est dans le cadre contractuel normal d'Air France et KLM. Cela en fait partie.

Le Platinum For Life, oui, il faut se poser des questions. Oui, c'est un gros chantier. Oui, on ne peut pas simplement l'enlever et se dire qu'on ne fait plus rien. Il faut inventer quelque chose d'autres. On va y travailler. Malheureusement, on n'a pas eu le budget pour y travailler en 2020. Cela attendra 2021. Dans le meilleur des cas, cela se mettra en place 6 ou 7 ans après. Ce n'est pas possible de le mettre direct, c'est l'émeute.

Hippocampe, ce n'est pas nous. Nous sommes juste fournisseurs de la carte. Cette démarche a été initiée par le CEO d'Air France-KLM sur un certain nombre de clients identifiés à titre discrétionnaire par le CEO d'Air France-KLM ou d'Air France. Nous sommes juste en support pour la carte. J'en parlais, car un matching est fait : ces clients sont aussi clients Ultimate, à savoir le top dans les statuts Flying Blue. Dès qu'ils sont Hippocampe, ils sont obligatoirement Ultimate. C'est la raison pour laquelle nous sommes impliqués, car il faut qu'ils aient tous ces attributs.

Allons-nous échanger nos données avec nos partenaires ? Non, sauf si le client nous y autorise, si nous avons un intérêt et si tout cela est complètement RGPD *proof*. Ce n'est pas du tout l'objet de Flying Blue Pay. Qu'il puisse y avoir des choses intelligentes faites en matière d'offres commerciales, c'est possible, mais cela se fera toujours dans le respect du RGPD. L'objet n'est absolument pas ni de monnayer ni d'échanger nos bases de données. Il n'en est pas question.

Les familles et les jeunes, des cas de figure, il y en a 36, notamment en cas de divorce. Tout cela est traité avec le Juridique de façon à être inattaquable. Il y a déjà un premier gros chantier que nous avons abordé : aujourd'hui, dans nos termes et conditions du programme, les Miles ne sont pas cessibles mais individuels. Il va déjà falloir créer une petite « verrue » dans le programme pour l'ajuster. Par ailleurs, une fois que les Miles seront transférés chez le chef de famille, ils ne pourront plus être transférés dans l'autre sens.

**M. LEDOUX.-** Vous avez évoqué un investissement de 7,5 M€ pour des développements informatiques. Pourriez-vous nous confirmer que ces développements seront faits en interne au sein de l'Informatique Air France-KLM ?

**M. KAHANE.-** Les développements pour l'instant ne sont pas du tout calés. Je ne sais pas exactement comment ces développements seront faits. Je ne peux pas vous dire.

Le budget de Flying Blue en développements IT représente 8,5 M€ :

- 4 M€ sont faits sur de la continuité business et de la *business demand*. Dedans, on va trouver les développements IT à Toulouse, en particulier par rapport à Hachiko, les développements au niveau du Digital (API, *plane*...).

- Pour 4,5 M€, on n'a pas encore décidé de ce qu'on va faire ou comment on va le faire. Ces 4,5 M€ sont destinés à financer le *revamping* complet de flyingblue.com. On va l'améliorer car il ne correspond pas à l'ambition de Flying Blue Pay. Aujourd'hui, il est trop statique. On n'est pas capable d'exposer les partenaires de façon satisfaisante sur flyingblue.com.

C'est du développement Hachiko à Toulouse, ainsi que sur des API aussi à Toulouse. C'est du Front End et c'est nous. Ce qui est moins connu et on se cale avec le Digital Air France,

car c'est un peu nouveau pour nous : c'est l'application Flying Blue, pour laquelle la quasi-totalité du développement va être fait chez nous. Là où je mets un petit bémol est qu'à l'inverse des applications Air France KLM, elle va être énormément nourrie par les API des partenaires, qui vont être faits par les partenaires eux-mêmes. Ils vont venir s'intégrer dans l'application. Cette complexité est nouvelle pour tout le monde. Sur le Front End, il va falloir voir comment on s'organise pour être capable de développer en interne et, pour autant, être capable de faire venir de l'API en externe. Nous sommes en cours de définition. C'est l'orientation qu'on prend.

**Mme TUCHMUNTZ-LAHITTE.**- Certaines de mes questions ont été posées par Mme LAVIGNE-LEDOUX.

Je voudrais avoir des précisions sur les éventuels problèmes qui peuvent se poser pour les clients qui sont Ultimate car ce sont de très grands consommateurs de notre Compagnie quand ils voient qu'on octroie les avantages de la carte Hippocampe à des personnes qui ne sont pas forcément d'aussi bons clients. Quel discours doivent tenir les commerciaux pour expliquer cela ?

Quand un détenteur d'une carte Hippocampe perd son statut qui justifie qu'il détienne cette carte, comment fait-on pour lui dire qu'on le « dégrade » ? Exemple : un Président de Renault qui n'est plus grand-chose en France d'un jour à l'autre, lui laisse-t-on sa carte Hippocampe, est-ce qu'on lui la retire et comment ?

**M. KAHANE.**- Sur les cartes Hippocampe, le produit a été défini par Air France. C'est un produit discrétionnaire. L'octroi et le retrait sont discrétionnaires et doivent être faits par les mêmes, à savoir les CEO. Il y a un chef de produit Hippocampe : Pierre de SAINT-ALBIN. Je renvoie la question vers chez lui. Nous ne gérons pas Hippocampe. On produit juste le support. À partir du moment où vous entrez dans un mécanisme discrétionnaire, il l'est à l'octroi et au retrait. Il faut assumer ensuite.

Hippocampe a été un choix sur lequel il y a eu un certain nombre de débats. C'est venu complexifier le schéma prévu pour les Ultimate. On avait été clair pour dire : on ne peut devenir Ultimate qu'en se qualifiant. On avait été extrêmement strict par rapport à cela car c'était le seul moyen pour les commerciaux de facilement déqualifier un client. Au moins, les règles sont claires : vous n'avez pas suffisamment de Miles ou de XP, vous n'êtes plus Ultimate. Ce n'est pas facile à dire, mais c'est clair.

Oui, Hippocampe vient complexifier la donne. J'ai vu beaucoup de clients Ultimate qui me l'ont fait remonter. Je vois à quoi vous faites allusion. Il faut avoir un discours de vérité. Il ne faut surtout pas inventer des choses. Il y a un statut lié au programme Ultimate, destiné à récompenser nos meilleurs clients en termes de voyages. On ne déroge pas à la règle et on leur donne le meilleur de ce qu'on sait faire.

Il y a aussi un statut discrétionnaire, Hippocampe, qui donne à ces clients pour un certain nombre d'autres raisons le même accès, les volumes étant très différents. Vous avez à peu près 100 cartes Hippocampe et 1 600 statuts Ultimate.

Il ne faut pas inventer les choses en tant que commercial. Le client n'aime pas cela. Il va vite le savoir. Oui, il y a deux systèmes : un qui est discrétionnaire et un qui est pur et seulement sur le mécanisme de qualification. C'est la meilleure réponse que je peux vous faire. Pour l'avoir fait à plusieurs clients, dont certains n'étaient pas très contents, c'est un discours de transparence.

**Mme LAVIGNE-LEDOUX.**- Existe-t-il un NPS propre au programme Flying Blue ? Quel est-il et comment évolue-t-il dans le temps ?

**M. KAHANE.**- Je vais nuancer, sinon vous allez bondir. Le NPS par Survey (une fois tous les 3 mois) aux clients est à -14. Il ne faut pas s'affoler. C'est à peu près le cas de tous les programmes de fidélisation. La bonne nouvelle est qu'il a gagné 9 points depuis le lancement du nouveau programme. On est parti à -23. C'est pour cela que je vous ai parlé de preuves d'amour. Il faut que cela monte un peu. C'est le NPS par Survey. Lorsque vous envoyez un questionnaire aux clients qui ont vécu le changement du programme, vous pouvez être sûr à 99 % que ceux qui répondent sont les mécontents. C'est comme quand je reçois des courriers, c'est rarement des compliments.

Il y a un NPS beaucoup plus neutre : celui fait à la suite d'une interaction avec le Call Center, sur le programme, pas sur l'interaction. On est à 26. On a gagné 11 points depuis le lancement du nouveau programme.

On s'est aperçu de la volatilité de cet index en fonction du contexte dans lequel il est mesuré. On va développer probablement 4 ou 5 endroits où on va mesurer le NPS. On regardera surtout les évolutions. Les valeurs absolues ne veulent pas dire grand-chose. Si votre question derrière est de savoir si on est fier d'un NPS à -14, non, pas particulièrement. Nous allons le monter. Preuves d'amour.

**M. TIZON, Président.**- Merci beaucoup pour cette intervention passionnante.

### 3. Élection du Trésorier Général et du Trésorier Adjoint au sein du bureau du Comité Social et Économique Central

**M. TIZON, Président.**- Nous avons eu une information lors de la session du mois de décembre sur le fait que le trésorier et le trésorier adjoint démissionnaient au 31 décembre. On avait dit que cette situation pouvait fonctionner de façon temporaire, mais que pour autant, au regard de l'accord sur les CSE signé par la Direction et les syndicats, on ne respectait plus les éléments de l'accord et qu'il était important de pouvoir solutionner cette question. Quelqu'un souhaite-t-il prendre la parole ? Je fais appel à candidatures ? Y a-t-il des candidats au poste de trésorier général ?

**M. GARBISO.**- Comme on s'y était engagé et comme on l'a fait pour mettre en place le bureau du CSEC après les élections, on a fait le tour des syndicats représentatifs pour pouvoir présenter un trésorier, puisqu'il faut un membre élu. À ce jour, on n'a constaté aucune candidature des autres organisations professionnelles. Comme nous avons l'obligation d'avoir un trésorier de par la loi, la CFE-CGC va proposer Mme TUCHMUNTZ-LAHITTE comme trésorière en souhaitant que les élus de cette assemblée valide cette candidature.

**M. TIZON, Président.**- Y a-t-il d'autres candidats ? *(Réponse négative)*

Un des élus est-il opposé au vote à main levée ? *(Aucune réponse)*

Nous pouvons procéder au vote à main levée.

**M. DANAY.**- Pouvons-nous avoir une interruption de séance ? *(Réponse positive)*

*(La séance est suspendue à 16 h 11 et reprise à 16 h 16)*

**M. TIZON, Président.-** Nous procéder au vote.

**Mme FERRACCI.-** Les 11 votants sont : Mme LAVIGNE-LEDOUX, Mme JOHNSTON, M. HADJ LARBI, Mme ODINOT CHAZELAS, M. BODRERO, Mme MORELLE, M. DUCOURTIEUX, M. VILLANUEVA, M. REGEASSE, M. PORTAL, Mme TUCHMUNTZ-LAHITTE.

**M. ALLONGÉ.-** Pourquoi n'y a-t-il pas de remplaçant pour M. TRAN ?

**Mme FERRACCI.-** On applique les règles de remplacement prévues dans l'accord. Il y a une priorité en fonction de l'appartenance syndicale, de l'établissement, etc. Pour M. TRAN, il n'y a pas de remplaçant.

**M. TIZON, Président.-** Qui est pour la candidature de Mme TUCHMUNTZ-LAHITTE ?

*Résultat du vote à main levée :*

➤ *Pour : 8 voix ;*

➤ *Abstentions : 3.*

**M. GARBISO.-** Pour clôturer ce vote, je vais remercier les élus qui ont validé et qui portent cette candidature. C'est grâce à vous que l'on pourra continuer à faire avancer le CSEC comme on l'a fait jusqu'à présent.

**M. TIZON, Président.-** Il y a un poste de trésorier adjoint. Je présume de votre intervention qu'il n'y a pas de candidat ?

**M. BODRERO.-** Pour la CGT, nous présentons M. VILLANUEVA.

**M. TIZON, Président.-** Je trouve cela bien. On a signé un accord. C'est important de les respecter. Je remercie les candidats. Y a-t-il d'autres candidats à ce poste ? *(Réponse négative)*  
Nous procédons au vote.

*Résultat du vote à main levée :*

➤ *Pour : 7 voix ;*

➤ *Abstentions : 4.*

**M. TIZON, Président.-** Nous avons un nouveau bureau. Je félicite les deux nouveaux membres du bureau.

#### 4. Information sur le projet d'avenant à l'accord AEP entre le CSEC et les CSEE

**Mme JOHNSTON, Secrétaire Générale.-** Nous allons vous présenter globalement le fonctionnement des CSE au travers des deux budgets dont il dispose pour ensuite zoomer sur le

CSEC. Nous avons un protocole en cours entre les CSE et le CSEC et nous allons vous présenter les deux modifications apportées avec l'avenant signé par l'ensemble des CSE.

*(Projection d'un document)  
(Deux budgets distincts)*

Depuis les lois Auroux de 1982, les comités d'entreprise fonctionnent avec deux budgets distincts :

- Le budget de fonctionnement attribue une subvention spécifique pour permettre le fonctionnement du comité d'entreprise dans ses attributions économiques et professionnelles (AEP). Cette mesure a permis de renforcer l'autonomie du CE en lui donnant les moyens pour fonctionner.

- Parallèlement, cette loi a modifié l'intitulé de l'autre budget qui existait déjà, qui s'appelait oeuvres sociales : ce budget désormais s'appelle ASC (activités sociales et culturelles).

Ce modèle de deux budgets distincts perdure avec les ordonnances MACRON lancées en septembre 2017. Cela ne modifie en rien le principe pour les CSE.

*(Dualité des attributions)*

Le budget activités sociales et culturelles est utilisé pour toutes les activités dirigées vers les salariés et leur famille.

Le budget des attributions économiques et professionnelles permet de financer tout ce qui est lié aux attributions économiques et au fonctionnement général, à savoir ce qui relève de l'activité des élus du CSE. Ce budget a pour but de donner au CSE les moyens d'agir et d'assumer pleinement ses attributions économiques.

Nous avons des dépenses dites mixtes qui peuvent être imputées aux deux budgets : contrats d'assurance englobant les deux activités, compte bancaire commun aux deux budgets. Dans ce cas, c'est au CSE de répartir les dépenses entre les deux budgets en fonction du degré d'importance de la dépense. Les ordonnances MACRON donnent la possibilité de transférer les excédents d'un budget à l'autre. C'est la nouveauté par rapport aux dernières ordonnances.

*(Attributions des AEP : exemples)*

Les ressources sont à utiliser pour couvrir tous les frais imputables aux missions du CSE :

- Recours aux expertises libres pour les études liées à l'action des élus : enquêtes, sondages d'opinion, règlement intérieur du CSE, étude économique sur les marchés de l'entreprise... ;
- Recours à des experts-comptables dans le cadre de la consultation sur la stratégie de l'entreprise ;
- Frais administratifs courants : fournitures, papeterie, déplacements, repas des membres élus, frais de téléphone, internet...

- Documentation et assistance : frais de documentation en relation avec la charge d'élus du personnel, abonnement à des services d'assistance, sténotypie pour les réunions du CSE ;
- Formation des élus : dépenses de formation économique et professionnelle des membres titulaires ;
- Communication du CSE : réunions envers les salariés, journal du CSE, présentation de budget...

Sont exclus du budget AEP les financements d'activités sociales et culturelles, tout ce qui va être lié à la gestion des activités elles-mêmes, les frais de gestion des prestataires qui vont proposer les prestations ASC, l'achat de matériels dédiés aux ASC, les consultations juridiques destinées au sujet touchant les salariés.

*(Transferts entre les comptes)*

Le CSE a la possibilité d'effectuer des transferts entre les deux comptes sur la base de certaines règles : 10 % du reliquat de budget des ASC vers le budget des AEP ou 10 % du reliquat de son budget AEP vers son budget ASC. C'est lié au décret d'octobre 2018.

La décision de transfert doit être prise par délibération au sein du CSE en assemblée plénière. La somme transférée et les modalités d'utilisation doivent être inscrites dans les comptes annuels du CSE et dans le rapport d'activité.

Le protocole qui lie le CSEC aux CSE stipule bien qu'il n'y a pas autorisation pour le CSEC d'utiliser ce type de transfert.

*(Calcul de la subvention AEP d'un CSEE)*

Les ordonnances MACRON ont modifié récemment les règles de calcul des subventions au titre des AEP. Air France s'y est conformée au 1<sup>er</sup> mars 2019, à compter des versements d'avril 2019. Le taux applicable a été porté de 0,20 % à 0,22 % pour les entreprises de plus de 2 000 salariés.

Dans le cadre du CSE, la base de calcul est faite sur la masse salariale issue des déclarations sociales nominatives (DSN). À la différence de la masse salariale classique, la DSN ne comprend pas les indemnités légales, conventionnelles et transactionnelles.

*(Le cas du CSEC)*

La loi ne prévoit aucun financement pour le fonctionnement du CSEC. On a rédigé un protocole en juin 2017 entre les CSE et le CSEC. Aujourd'hui, on a souhaité, en coordination CSE, y apporter une modification et un ajout. Ce protocole va acter que les CSE reversent au CSEC une part de leur budget de fonctionnement.

Au regard des ordonnances MACRON et de l'évolution de la subvention AEP, on a acté que, pour 2019, le CSEC va restituer aux CSE qui ont payé le surplus, qui se sont basés sur 0,22 % et non pas sur le 0,20 %. Pour 2020, on baisse le pourcentage de la subvention mensuelle de 0,24 à 0,20 %. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, les secrétaires des CSE et le CSEC ont convenu d'amender notre texte initial au travers de l'avenant récemment signé. Chaque CSE va contribuer au budget AEP du CSEC en reversant 20 % de sa subvention annuelle versée par l'entreprise Air France.

Dans le cas où la subvention annuelle attribuée par Air France à un CSE est égale ou inférieure au talon annuel, rien n'est dû au CSEC. Le talon annuel a été fixé à 69 960 €. C'est la première modification au niveau de l'article 3 sur le calcul.

On a apporté une autre modification à l'article 10 qui porte sur la révision du montant du talon et du taux de réversion. Les secrétaires de CSE et le CSEC ont acté deux points distincts :

- Le montant du talon et du taux de réversion pourront être révisés sur demande de plus de la moitié des CSEE et après un accord unanime des CSEE et du CSEC avec une date d'échéance à respecter.

- En cas d'excédent au bilan (supérieur à 8/12<sup>ème</sup> des recettes annuelles), on a décidé que par vote on pourrait soit reverser la partie excédentaire auprès des CSEE en proportion du pourcentage net de leur apport, soit modifier le taux (cela ferait l'objet d'un nouvel avenant). Les choix doivent être validés en fonction de la nature du caractère pérenne de la situation. Il ne faudrait pas que cela change tous les ans. Quand on pourra voir que c'est continu, cette décision sera prise.

Seuls ces transferts budgétaires via les CSE à partir du budget AEP sont autorisés. On exclut toujours les transferts entre les budgets ASC et AEP au sein du CSEC.

Cet avenant a été signé à ce jour. Nous avons récupéré l'ensemble des signatures. C'était juste pour faire une information globale sur l'existence du protocole et les deux modifications apportées. Je ne sais pas s'il y a des questions ou des commentaires.

**M. TIZON, Président.-** L'objet du talon est pour les CSE qui ont des petits budgets ?

**Mme JOHNSTON, Secrétaire Générale.-** Oui.

**M. TIZON, Président.-** L'excédent que vous évoquez est bien l'excédent qui résulterait au CSEC ?

**Mme JOHNSTON, Secrétaire Générale.-** Oui, tout à fait, en sachant que ces décisions seront toujours prises en coordination. Le document a été rédigé de façon commune. Chacun a pu ajuster le mode de fonctionnement.

**M. TIZON, Président.-** Contrairement aux ASC, tous les CSEE participent ?

**Mme JOHNSTON, Secrétaire Générale.-** Oui.

**M. TIZON, Président.-** Y a-t-il des questions ?

**M. DANÉY.-** Vous organisez une colonie de vacances la semaine prochaine en Thaïlande. Vous préconisez quoi avec le virus. Vous avez envoyé un mot aux parents ? Un parent me contacte par rapport à cela.

**Mme JOHNSTON, Secrétaire Générale.-** On a envoyé en début de semaine une information à l'ensemble des itinérants pour les vacances hiver en les informant qu'on suivait les préconisations de l'OMS. À ce stade, on n'a pas annulé les séjours. On attend les réactions des parents. On attend que les parents nous contactent. Pour l'instant, une personne m'a appelé que je dois rappeler. L'idée est de maintenir. On a prévenu les familles et les animateurs. On est en train de se doter de kits. On avait essayé de trouver cela par nous-mêmes, mais je viens de me greffer à la Santé Sécurité au Travail d'Air France pour faire un lot groupé.

On a 66 inscrits, un séjour en Thaïlande et un séjour en Malaisie sur les 2 semaines. Pour l'instant, on n'a pas d'annulation, mais on a des contacts réguliers et on les tient informés des évolutions. Si on devait avoir des annulations, on verra la politique qu'on met en place. En dessous de 12 participants, on sera obligé d'annuler au global le séjour.

**M. DANEY.-** Au niveau des frais d'annulation, on est à une semaine des départs. Vous faites quelque chose ? C'est une inquiétude d'envoyer leurs enfants en Thaïlande alors qu'il y a 4 ou 5 cas, comme en France. On ne va pas refaire le débat sur le virus. Cela va continuer à se développer. Des parents sont inquiets. Ils ont engagé des frais. S'ils annulent, ils vont avoir des frais d'annulation ou faites-vous quelque chose ?

**Mme JOHNSTON, Secrétaire Générale.-** On leur a fait un message en leur disant que, s'ils avaient des inquiétudes, des questions, ils pouvaient nous contacter et qu'on gérerait au cas le cas. Le programme est maintenu. On verra en fonction des réactions des familles.

**M. LABADIE.-** Afin que nous puissions avoir une communication homogène et qu'il n'y ait pas des disparités dans ce qu'on peut dire, il est important que le point d'entrée et le point de sortie soient bien chez vous, notamment en termes de communication, pour que cela puisse redescendre sur les secrétaires et nos équipes qui sont en relation dans les agences lorsque nous en avons, dans les points de contact. Cette règle avait déjà été mise en place sur d'autres affaires, mais c'est important de la rappeler et de la partager.

**Mme JOHNSTON, Secrétaire Générale.-** On reste le point de contact. Je peux vous envoyer la communication adressée aux familles. Ainsi, vous avez les éléments. On a fait une communication en début de semaine. On en fera une certainement demain.

**Mme TUCHMUNTZ-LAHITTE.-** J'ai une déclaration à faire en tant qu'élue CFE-CGC Exploitation Aérienne :

*« Madame Marianne COTIS effectue aujourd'hui son dernier jour de travail en tant que DRH des personnels au sol de l'exploitation aérienne. Elle nous l'a confirmée hier soir par un SMS personnel d'au revoir. »*

*Son départ de l'entreprise nous avait été annoncé il y a un mois par l'intéressée elle-même à l'issue d'une réunion sur un autre sujet. Peu après, nous était dévoilé, officieusement là encore, le nom de son remplaçant. Or, nous venons d'apprendre tout aussi officieusement bien entendu que ce dernier était lui-même démissionnaire.*

*Nous sommes très inquiets que les personnels au sol de l'exploitation aérienne se retrouvent sans DRH et n'aient reçu aucune information à ce sujet.*

*Nous sommes extrêmement déçus du manque de considération que cela révèle envers les personnels de notre périmètre et envers leurs représentants.*

*Ces sentiments sont renforcés par des rumeurs concernant le départ prochain de la responsable des Relations Sociales et le nom de son remplaçant éventuel. Nous aimerions avoir des informations à ce sujet. »*

**M. TIZON, Président.-** Je vais rappeler qu'on ne parle pas de personne dans cette instance. C'est important de se le dire. Pour autant, je vous rassure : l'intérim sera bien assurée dès lundi et quelqu'un sera nommé au 1<sup>er</sup> mars. Je ne donnerai pas le nom car mes équipes ne sont pas au courant. Le sujet a été pris en charge. On a travaillé dessus depuis quelques semaines. Ce sera

officialisé en temps et en heure. Je préférerais qu'on ne parle pas d'individu. Là, c'est sur une question de remplacement. Demain, cela va être autre chose. Ce n'est pas la règle dans cette instance.

**Mme TUCHMUNTZ-LAHITTE.**- Excusez-moi d'avoir prononcé le nom de la DRH en question. Je n'ai pas prononcé les autres noms. Mon inquiétude demeure, ainsi que ma déception de ne pas avoir été informée de cela.

**M. TIZON, Président.**- Il suffit de poser la question à l'intéressée et elle vous aurait dit la même chose : une intérim est arrêtée et il y a une nomination au 1<sup>er</sup> mars. La décision a été prise.

**M. BODRERO.**- Nous avons une déclaration des élus CGT au CSEC, comme ce matin nous avons laissé la priorité à l'actualité :

#### *Déclaration des élus CGT*

*Les salariés de l'Exploitation du Court-Courrier sont, hélas, depuis des années maintenant, les victimes directes des choix politiques et économiques de la Direction d'Air France. Au nom de différentes stratégies, de choc local, appliquées avec plus ou moins de compétences, de discernement et en vertu d'intérêts individuels, ceux-ci sont amenés à changer de carrière, de lieux de travail, de compétences, de métier sans aucun égard pour leur savoir-faire et leurs compétences acquises au fil des ans. Les négociations qui devaient conduire l'avenir sont aussi peu considérées que l'intérêt pour les personnels évoqués ci-dessus. Pour preuve, les dates de réunion reportées et reportées encore par la Direction font état du mépris voué au personnel du Court-Courrier.*

*De très nombreux agents ont exprimé le 24 janvier dernier leur souffrance et leur révolte face à ce que la Direction leur réserve.*

*Notre organisation syndicale, forte de la participation significative de cette action du 24 janvier sur le Court-Courrier, demande des comptes, affiche des revendications responsables et porte des propositions valables et acceptables pour envisager un autre destin pour notre établissement.*

*Il est temps que la Direction nous entende. La CGT, ses élus et mandatés attendent aujourd'hui légitimement une réponse sérieuse sur les véritables objectifs quant à l'avenir des escales du Court-Courrier et des salariés qui y travaillent.*

**M. TIZON, Président.**- Des réunions ont eu lieu et il y a des réunions à venir.

**M. BODRERO.**- Reportées trois fois. Il y a urgence.

**M. TIZON, Président.**- Nous clôturons cette session.

Je vous demande 10 minutes, nous faisons une pause et nous attaquons la session extraordinaire.

Nous avons initialement prévu un ordre du jour continu et M. BEURAIN a fait remarquer que ce n'était pas la logique du système. Nous organisons donc une session extraordinaire avec un point unique à 16 heures 50, dans 10 minutes.

*La séance est levée à 16 heures 40.*

