



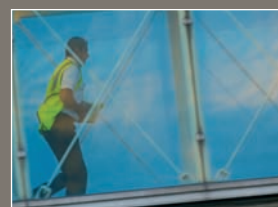
cce.airfrance.fr

panorama **MAC**



> Le CCE s'engage

Bilan 2010 et perspectives 2011



> Dossier Eco

**Programme hiver
2010-2011**



> Repères

Un été morose



panorama **MAG** N°15 / Décembre 2010 / Janvier 2011

> Entre vous et nous

- p. 3 Edito
- p. 5-8 Situation financière
- p. 8-9 Les news du CCE
- p. 10-11 Le CCE s'engage
 > Panoram@ pratique
- p. 12-13 Le CCE se dévoile
 > Bilan 2010 et
 perspectives 2011
- p. 14-15 Un autre regard
 Madagascar

> Économie

- p. 16-22 Le Dossier Eco
 Programme hiver
 2010-2011
- p. 23 Repères
 Un été morose

Édito

Faire vivre le CCE ! Un engagement au présent et pour le long terme

Cher(e)s Collègue(s),

Au cœur de cette période de fêtes de fin d'année, c'est avec plaisir que nous vous adressons le nouveau numéro de Panoramag. La parution de ce magazine est un temps privilégié dans la vie du CCE car il est le lien qui nous relie à ceux pour lesquels nous travaillons : les agents d'Air France.

Cette édition revêt une importance toute particulière. Elle incarne en effet, au-delà des informations que nous vous communiquons sur nos activités, **la volonté affirmée du CCE d'exister.**

C'est bien cette détermination, et aussi **le très fort soutien des organisations syndicales CGT, FO et CFE-CGC**, qui ont permis au Bureau en place depuis janvier 2010 de maintenir l'institution en état de marche.

On se rappelle que le 27 octobre dernier, malgré la garantie d'une trésorerie positive au 15 janvier 2011, un plan de redressement indiquant déjà 3 millions d'économies réalisées, un estimé 2010 à l'équilibre et des prévisions sur trois ans indiquant une absorption progressive des déficits, le CCE avait dû faire face au maintien d'une procédure d'alerte initiée par l'un de ses Commissaires aux comptes. Ce maintien aurait pu entraîner la nomination d'un administrateur judiciaire, voire une déclaration de cessation de paiement.

A force de travail, de transparence et de conviction, le CCE a fait mentir ses détracteurs et a obtenu les moyens de garantir l'ensemble de ses activités :

- la Direction d'Air France a assoupli ses positions et a accepté de verser 24 millions d'euros de subvention début janvier 2011 ;
- une ligne de découvert a enfin été obtenue le 10 novembre permettant de garantir la trésorerie court terme ;
- le CCE a fait appel à un mandataire ad hoc nommé en tant qu'observateur, le Bureau restant seul décisionnaire des actions à mener ;
- la trésorerie remise à flot, les activités du CCE ont pu être garanties (factures des fournisseurs payées, subventions versées aux CE et à l'ASAF, Arbre de Noël, programmes vacances en cours,...) ;
- début janvier 2011, le versement de la subvention d'Air France assure une trésorerie largement positive permettant de rembourser les lignes de découvert et de poursuivre l'activité du CCE ;
- enfin, ce contexte plus serein a permis aux équipes du CCE de se recentrer sur les programmes en cours (Noël et Vacances d'hiver) et à venir (programmes Printemps et bientôt Été).

> Suite Edito

C'est donc avec un certain **soulagement** que nous achevons cette difficile année 2010. L'énergie qui nous guide nous permet aussi de regarder l'avenir avec optimisme, teinté cependant de prudence et de réalisme.

Oui, le CCE continue de vivre. Oui, le CCE, par ses dimensions sociale et économique, est utile. Oui, le CCE a une véritable raison d'être.

Restons lucides : les anomalies structurelles existent toujours.

L'objectif du Bureau actuel, mandaté pour un an uniquement, était de maintenir le CCE en vie et de poser les premières bases de son redressement. Cet objectif-là est atteint et même dépassé puisque :

- des axes de travail ont été identifiés ;
- des plans d'action ont été formalisés ;
- des initiatives ont été lancées ;
- et des résultats ont été obtenus !

Sans les campagnes de déstabilisation que le CCE a subies et qui ont fait échouer les démarches avec certains partenaires financiers ; sans les trois mois perdus à trouver d'autres moyens de garantir les activités ; et si la mobilisation de tous pour le sauvetage du CCE avait pu l'emporter en cette année cruciale, il est probable que le Bureau aurait pu aller plus vite et plus loin. Il a toutefois rempli largement sa mission :

- en prenant des mesures d'urgence ;
- en produisant les vacances d'été 2010 ;
- en sortant le CCE de la crise comptable ;
- en assainissant la situation financière par un plan d'économies ;
- en s'attaquant aux questions d'organisation du travail.

Dès mars 2011, lorsque la nouvelle équipe élue sera en place, il y aura beaucoup à faire pour continuer la mise en œuvre de ces premiers plans d'action.

C'est aussi une réflexion globale et profonde sur l'ensemble du dispositif CCE et CE qu'il conviendra de mener autour de chantiers comme la mise en commun des outils de travail ; l'harmonisation des organisations, la clarification des processus de prise de décision ; la maîtrise globale des effectifs ; etc.

Notre CCE est une noble institution. Toutes les intelligences et toutes les volontés doivent se rassembler afin que celui-ci reprenne pleinement le chemin de l'œuvre sociale.

Rénovation et modernisation seront sans nul doute les principaux enjeux du prochain mandat. Il appartiendra à la prochaine équipe de relancer la dynamique de projet et de réinscrire le CCE dans un cycle long : celui qui permet aux réformes de se déployer et de faire de grandes choses !

Nous vous souhaitons une agréable lecture, et surtout, pour vous et pour vos proches, d'excellentes fêtes de fin d'année.

Jean-Claude Filippi (Secrétaire Général – Elu FO)

François Bord (Trésorier Général – Elu CGT)

Bruno Nègre (Secrétaire Général Adjoint – Elu CFE-CGC)

Situation du CCE : l'année 2010 en 5 actes

Le 21 janvier 2010, lorsque que le Bureau nouvellement élu arrive à la tête du CCE, le contexte est celui d'une crise majeure qui a conduit à la révocation du Bureau précédent. Mesures d'urgence, production du programme Été 2010, publication des comptes 2009, lancement d'un plan de redressement, réalisation de premières économies et organisation du travail revisitée : tels ont été les axes de travail du Bureau, soutenu par les organisations syndicales CGT, FO et CFE-CGC, et accompagné au quotidien par la Direction générale du CCE.

Retour d'expérience et appréciation des premiers résultats en cinq temps.



Acte I - Les mesures d'urgence

Le Bureau élu en janvier 2010, composé d'un représentant FO, d'un représentant UGICT-CGT, d'un représentant CFE-CGC et d'un représentant UNSA aérien*, dispose de treize mois pour arrêter l'hémorragie, gérer le CCE au quotidien en tenant le déficit au plus bas, rendre possible le programme vacances d'été 2010 et initier un plan de redressement.

C'est lorsqu'il arrive qu'il prend toute la mesure de la gravité de la situation. Il ne s'agit pas que de problèmes d'argent. Le cadre de fonctionnement lui-même est à reconstruire. Il faut prendre des mesures immédiates.

Le Bureau met en place une organisation managériale de transition et s'appuie sur deux Directeurs généraux. Il tient également une réunion régulière avec les responsables des principales organisations syndicales afin de valider rapidement les options étudiées.



Acte II - Les vacances d'été 2010

Le Bureau souhaite répondre à l'une des vocations du CCE : fournir aux agents Air France et à leur famille "un droit aux vacances pour tous".

Les personnels du CCE, des CE et CIE (Comités Inter Etablissements) accomplissent une véritable performance pour permettre aux agents Air France de partir en vacances en été 2010 malgré l'arrêt du système informatique de réservation Panoram@ suite aux dangereuses carences constatées. **Pour l'été 2010 :**

- 90% des jeunes qui ont fait le choix de partir avec le CCE ont eu une confirmation sur leur premier choix ;
- l'engagement pris auprès de tous a été respecté, sur un deuxième ou un troisième choix ;
- les inscriptions aux vacances adultes ont montré que les offres du CCE ont rencontré un public ;
- des axes de progrès ont été identifiés, comme une meilleure prise en compte des nouvelles aspirations de voyage et l'amélioration des prestations de divertissement sur les sites du patrimoine.

* A noter qu'en octobre 2010, l'Unsa a fait valoir sa décision de laisser sa place vacante.

Eté 2010

Vacances Familles

- 226 224 journées vendues,
- 22 843 personnes parties avec le CCE.

Satisfaction globale : 91,8% de "Très satisfait" et "Satisfait" (87,7% sur Eté 2009).

Note globale :

- 7,7 sur 10 (7,5 en 2009).
- 7,9 sur 10 pour les séjours dans les propriétés du CCE.
- 8,2 pour les centres de détente de St-Malo et Arbonne.

Vacances Jeunes

- 73 518 journées vendues,
- 4 632 jeunes partis avec le CCE.

Satisfaction globale : 94,7% de "Très satisfait" et "Satisfait" (94,4% sur Eté 2009).

Note globale :

- 8,2 sur 10 (8,1 en 2009).
- 8,6 sur 10 pour les séjours maternels.
- 8,3 sur 10 pour les séjours thématiques.



Acte III - Sortir de la crise comptable

La production des comptes 2009 est confiée à un cabinet d'expertise comptable et de conseil reconnu de la place : Mazars. Ce cabinet procède à son propre diagnostic de la situation qui renforce l'expertise conduite entre novembre 2009 et janvier 2010 (expertise INA) et conclut à un système comptable globalement sinistré.

La production des comptes 2009 s'effectue dans le cadre du rétablissement d'un schéma comptable normé et de la reconstruction du système d'information comptable. Elle s'accompagne de la définition de règles de fonctionnement claires et de procédures de contrôle interne. Les équipes comptables et financières du CCE participent largement à ce travail.

En septembre dernier, les comptes 2009 sont enfin présentés. Ils sont certifiés début décembre. C'est une étape importante dans la clarification des états financiers du CCE.



Acte IV - Assainir la situation financière

Le handicap de départ est lourd :

- une trésorerie déficitaire de 15,7 M€ en janvier 2010 en tenant compte d'avances sur subvention 2010 versées en 2009 ainsi que d'engagements pris en 2009 mais réglés en 2010 ;
- une baisse des inscriptions de 26% en 2009 par rapport à 2008 principalement du fait des problèmes de réservation de Panoram@ qui n'était pas adapté à l'activité et n'était pas sécurisé ;
- un résultat net pour 2009 de -13,3 M€, dont -4,8M€ de résultat d'exploitaton.

Le Bureau lance un plan d'économies dès le début 2010. Au programme :

- une amélioration de la politique d'achats, en particulier informatique et téléphonie ;
- la renégociation de contrats avec les fournisseurs ;
- la mise sous contrôle des frais généraux et de la masse salariale ;
- la maîtrise de la subvention ;
- un travail en profondeur sur le Besoin en Fonds de Roulement (encaissements et décaissements).

Depuis début 2010, ce sont près de 2M€ qui ont déjà été économisés sur les frais généraux et informatiques. 1 M€ par des actions de gestion des ressources humaines, mesure qui aura un impact dès janvier 2011.

En parallèle de ce plan d'économies, le CCE travaille à la mise en place :

- d'une politique de rationalisation du patrimoine incluant le recensement de l'actif patrimonial du CCE (revalorisé à 120 M€ versus 40 M€) et l'étude de la vente de certains biens non stratégiques ;
- d'une offre de voyage plus en phase avec les attentes des agents d'Air France, particulièrement pour certaines catégories de personnes (jeunes, célibataires, familles monoparentales, familles recomposées...).



Acte V - S'attaquer aux questions d'organisation du travail

Le nouveau Bureau élabore, avec les responsables de chaque service, des règles de fonctionnement dans tous les domaines d'activité du CCE. Par exemple :

- l'élaboration de processus achats et la construction d'une base de données de l'ensemble des contrats ;
- la définition de processus pour les engagements de dépenses.

Pour les activités de tourisme, un nouvel outil beaucoup plus souple et adapté aux besoins du CCE et des agents Air France est en cours de construction. Son budget est inférieur aux coûts de réparation de Panoram@ et le CCE en aura la totale maîtrise.

Et aussi, en termes de cadre de travail :

- la formalisation d'une organisation avec des services et des activités ;
- la rédaction de fiches de poste pour tous ainsi que d'une approche par objectif pour chaque métier.

Les bases pour poursuivre l'assainissement de la situation financière du CCE et réformer en profondeur l'institution ont été jetées, dans un climat de travail nettement amélioré.

Désormais, le plus important reste à faire.

La prochaine étape sera de redéfinir une vision structurée et un projet fort pour le CCE Air France. Une vision et un projet qui devraient faire du CCE Air France, dans les toutes prochaines années, une référence dans son domaine.

Voici l'ambition qu'il faut se fixer !





Arbre de Noël de la région parisienne

La Légende des Loups à Bercy

Après le cirque Pinder en 2009, place au Moyen-Âge avec ses grands tournois de chevalerie, ses troubadours, ses jongleurs et autre farceurs. "La Légende des Loups", le spectacle de Noël mis en scène par Jackie Venon au Palais Omnisports de Paris-Bercy, a accueilli cette année les agents Air France de la région parisienne et leurs familles. 37500 personnes ont ainsi assisté au spectacle les 5 et 11 décembre derniers.

Effets spéciaux, action et musique ont fait le bonheur des petits et des grands.

Jour de l'An - DOM

Un beau début d'année pour les enfants des DOM

Le Jour de l'An revêt des accents assurément parisiens cet hiver. La trentaine de jeunes arrivant tout droit de l'île Bourbon le 27 décembre prochain usera les skis sur les pistes et les yeux à Paris. Après 10 jours à la neige, dans le village de vacances du Banchet ou de Saint-Pons, 3 jours d'activités parisiennes sont prévus pour découvrir des lieux magiques et incontournables de la capitale.

A l'affiche ? Disneyland Paris à Marne-la-Vallée et ses nouvelles attractions ; la Géode au parc de la Villette et ses projections en 3D, et pourquoi pas le musée Grévin et ses personnages de cire. Décoration de Noël, froid piquant et avec un peu de chance, météo enneigée : chaque déplacement sera l'occasion de découvrir un Paris étincelant...





Partez en vacances avec nos partenaires

Le CCE Air France a négocié pour vous des tarifs auprès de différents prestataires.

> CENTER PARCS

Pour profiter d'un séjour en pleine nature, dans le climat tropical de "l'Aqua Mundo" et ainsi bénéficier de moments de détente et de relaxation.

-10 % à -25 % valables sur les locations des cottages dans l'ensemble des domaines en France.

> SKISET

Partenaire des principales résidences de tourisme à la neige, réserver avec SKISET, c'est l'assurance de louer du matériel de ski récent en parfait état, parmi les plus grandes marques. -20 % à -50 % valables en France (350 magasins) en Europe et aux Etats-Unis.

> UCPA

Quarante ans d'expérience dans le domaine des vacances sportives et culturelles pour les adultes de 18 à 40 ans. 140 centres en France et à l'étranger (80 pays), des séjours fixes et des programmes itinérants.

-5 % sur les séjours en France métropolitaine (hors transport) et sur les séjours aux Antilles et à l'étranger (transport inclus, hors pré et post-acheminement et voyage personnalisé).

> COMPAGNIE INTERNATIONALE DE CROISIERES

Représentant en France les compagnies prestigieuses telles que Cunard Line, Princess Cruises et The Yachts of Seabourn. La conquête des océans est à votre portée. -12 % à -15 % sur 14 compagnies de croisières.

> FARE VOYAGES

Depuis plus de 20 ans, Faré Voyages s'est fait une spécialité de Tahiti avec un très vaste choix d'excursions, d'activités et d'hébergements, de la pension de famille de charme aux hôtels les plus prestigieux.

-10 % sur tout le catalogue Faré voyages (hors vols inter îles).

> HOTEL.INFO

Réservez un hôtel parmi les 210 000 établissements répertoriés à travers le monde avec la garantie du meilleur tarif du jour et 35 000 hôtels bénéficiant d'un tarif négocié, spécifique CCE Air France, identifiables par son logo

Retrouvez le détail de ces offres sur le site Panoram@.

Vacances Jeunes

Inscriptions printemps 2011

Elles seront ouvertes du 3 au 14 janvier 2011. Mais dès le 20 décembre retrouvez l'ensemble des offres du CCE, en consultation sur Panoram@.

Fermeture annuelle

Domaine de Lassy

Le Domaine de Lassy sera fermé du lundi 20 décembre au dimanche 23 janvier inclus. Le complexe aquatique sera accessible à partir du 24 janvier et le restaurant dès le 3 février 2011.

Panoram@ PRATIQUE

nature

aventures

légèreté

flâner



<http://cce.airfrance.fr> : à votre service !

Le CCE a mis en place, depuis avril 2010, un site de consultation en ligne sur lequel vous pouvez prendre connaissance du programme “vacances Jeunes” et “vacances Adultes”. Celui-ci est accessible depuis le site institutionnel : <http://cce.airfrance.fr>. Vous êtes désormais nombreux à le consulter mais aussi à vous interroger sur les modalités d’inscriptions, les destinations, à qui envoyer vos avis d’imposition, etc. Vous trouverez dans ces pages des réponses à des questions récurrentes.

s'échapper

douceur

nature

Question agent : «Je n'arrive plus à me connecter au site du CCE avec mes identifiants GPNET. Malheureusement, je ne suis pas abonné(e) à la newsletter du CCE, pouvez-vous m'aider ?»

Pour entrer dans l'espace de consultation Panoram@, il suffit de donner les identifiants qui vous ont été envoyés via les newsletter n°26, 33 et 34. Si vous n'y êtes pas encore abonnés, veuillez vous rapprocher de votre CE, de l'Agence ou adresser un mail en précisant votre matricule à panorama_grc@cceaf.fr

Le CCE a volontairement gardé les mêmes identifiants que l'été pour faciliter la connexion et la communication entre vous et nous.

Près de 27 000 agents se sont inscrits à la newsletter. Entre avril et septembre 2010, 6048 agents non abonnés ont envoyé un mail à la Gestion relation clients (GRC) pour obtenir les identifiants.



Le login et le mot de passe ne changent pas pour les inscriptions Hiver/Printemps.

Ces données vous ont été transmises par newsletter. Si vous n'avez pas le lien, veuillez vous rapprocher de votre CE, de l'Agence ou adresser un mail en précisant votre matricule à panorama_grc@cceaf.fr



Panoram@ n'a pas de valeur contractuelle. Des modifications pourraient intervenir de la part des fournisseurs après l'élaboration de votre programme et la consultation sur le site (création et tarifs).

Question agent : «Je n'ai pas reçu par courrier postal, la confirmation pour mon séjour de printemps (bon de réservation) et l'affectation de mes enfants aux centres de vacances du CCE (convocation et lettre du Directeur du centre). Pouvez-vous m'envoyer ces documents ou dois-je repasser à mon CE ?»

Agents actifs de la Compagnie, des CE, CCE, Mutuelle, ASAF

Si vous ne recevez pas votre affectation après le batch, assurez-vous d'avoir bien mis à jour les informations personnelles vous concernant auprès de votre service de gestion Air France. Afin de rester en contact et de répondre au mieux à vos attentes, n'hésitez pas à faire part de tout changement d'adresse email à panorama_grc@cceaf.fr

Agents retraités de la Compagnie, des CE, CCE, Mutuelle, ASAF

Les agents Air France à la retraite continuent de bénéficier des prestations du CCE. Pour mettre à jour votre situation, veuillez directement envoyer un mail à grc_retraites@cceaf.fr ou vous adresser à votre CE.

Dans tous les cas, pensez à bien indiquer votre adresse email dans les formulaires, ainsi que votre matricule. Si vous n'avez pas d'adresse email, rendez-vous à l'Agence du CCE (Paray et Roissy) : les agents des CE et du CCE seront heureux de vous renseigner sur place.

Question agent : «Où dois-je envoyer mon formulaire d'inscription?»

Le formulaire d'inscription est à déposer ou à envoyer à votre CE ou à l'agence du CCE (Roissy et Paray), à l'adresse suivante : **CCE Air France - Roissypôle Le Dôme - 6 rue de La Haye - BP 12691 - Tremblay-en-France - 95725 Roissy Ch. De Gaulle cedex** ou par mail : inscriptions.adultes@cceaf.fr

Question agent : «Je suis intéressé(e) par une destination, mais je voudrais avoir des informations sur le tarif que je paierais et sur les prestations secondaires proposées par l'hôtelier»

Dans un souci de transparence, de simplicité et pour vous permettre d'établir un devis par vous-même, le cahier des tarifs en séjours subventionnés est téléchargeable sur le site Panoram@. Le cahier des séjours subventionnés est en rouge, celui des séjours subventionnés en noir.

Les informations relatives aux prestations secondaires (description, photos) sont à télécharger dans l'onglet "détails/photos".

INFOS

Un doute, une question sur les modalités d'inscriptions ? Retrouvez toutes les informations 7j/7 dans l'onglet **"Procédure d'inscription"**. Par ailleurs, téléchargez tous les documents utiles pour votre séjour, dans la rubrique **"Formulaires"**.



Le village vacances de Gassin

©NPS

Villages de vacances Adultes

BILAN 2010 ET PERSPECTIVES 2011

Vous avez l'habitude de partir avec le CCE ? Vous avez donc certainement eu, au moins une fois, à répondre au questionnaire "Satisfaction". Loisirs, restauration, accueil, hébergement... autant de sujets sur lesquels le CCE enquête pour améliorer le service.

C'est dans cet état d'esprit que les directeurs des villages de vacances Adultes de Gassin, Lanslevillard, Guidel et de Saint-Georges-de-Didonne se sont réunis, avec la Direction du CCE Air France, afin de dresser un bilan de l'exercice 2010 et réfléchir sur les perspectives 2011. Le responsable de l'exploitation des villages Adultes, expose ici une synthèse non exhaustive de ces deux jours.

Priorités des villages : l'hygiène et la sécurité

Dans les rapports d'enquête, les résultats s'affichent en terme de "satisfaction globale". Qu'est-ce que cela signifie ?

La satisfaction, c'est le résultat des sondages qualité distribués dans les villages de vacances et ceux envoyés à leur domicile. Différentes questions sont posées aux agents Air France sur le thème des prestations du village, du déroulement du séjour, de la restauration, des infrastructures... Cela permet ensuite d'élaborer une analyse pertinente selon des critères précis.

Pour l'année 2010, la satisfaction globale au cumul des sondages d'appréciation est de 95,5 %. Quelle est la marge d'amélioration ?

Globalement, pour l'ensemble des villages, la saison s'est bien passée. Nous sommes au-delà des 90 % de satisfaction souhaitée. Quelques points restent néanmoins à améliorer, en l'occurrence : la qualité et la variété des repas, l'animation des villages en journée et le confort de l'ensemble des hébergements.

Quelles sont les perspectives énoncées pour améliorer la qualité ?

Je tiens à préciser qu'il s'agit de pistes de réflexion sur les perspectives 2011.

- **Tout d'abord concernant la restauration**, nous allons étudier des thèmes de présentation et de formation des personnels. Nous aimerions aussi uniformiser le service et permettre ainsi aux agents Air France de retrouver la même qualité gustative, tout en gardant les spécificités locales, cela quel que soit le village. Dans cet ordre d'idées, nous souhaitons donner le choix entre repas sous forme de buffet ou "à l'assiette". Les menus enfants sont aussi concernés par cette démarche qualitative.

- **Le deuxième aspect** sur lequel nous souhaitons travailler concerne **le club enfants**. En effet, la demande des agents souhaitant davantage d'encadrement pour leur enfant ne cesse de croître. Il s'agit donc là d'étudier, dans quelle mesure nous pouvons assurer un service continu au club enfants incluant l'heure du déjeuner, voire une partie de la soirée.

- **En terme de prestations**, nous souhaitons mettre à jour un cahier des charges sur la qualité des prestations hébergement et accueil. Reste à finaliser celui du service restauration.

- Afin de former les équipes d'animation dans les villages, nous étudions des **partenariats avec des prestataires** extérieurs sur les thèmes des activités sportives et des soirées. Ceux-ci passeraient une semaine dans un village et monteraient un spectacle avec les animateurs. D'ailleurs pour créer de l'événementiel, nos fournisseurs vont être sollicités pour sponsoriser les activités dans les villages.



Le village vacances de St-Georges-de-Didonne

En conclusion ?

Lors de cette réunion annuelle, de nombreuses pistes visant à améliorer la qualité ont été suggérées. Les requêtes des agents Air France émises dans les réponses aux "questionnaires qualité" ont permis de mettre en exergue leurs attentes. Des propositions sont donc en cours. En attendant, l'ensemble des directeurs s'emploie systématiquement à garantir : la sécurité, l'hygiène et le bon fonctionnement du village.

Vous souhaitez en savoir davantage sur les enquêtes satisfaction ? Rendez-vous sur www.cceaf.fr



Photos : CCE Air France

Mer bleue turquoise, soleil tapant : une journée farniente pour faire le plein d'énergie.

MADAGASCAR



Nuit aux sommets des baobabs, navigation en pirogue, rencontre avec les nomades de la mer... Tout cela s'est passé en juillet dernier, à Madagascar. Pendant 15 jours, Valentin, Margaux, Thomas, Sarah, Alyssa, Victor et les autres ont découvert une île décidément pas comme les autres : "extraordinaire", autant géographiquement qu'humainement. En témoigne l'un d'eux

«Madagascar ? C'était 15 jours de découvertes, de surprises, de fous rires, de paysages merveilleux. Bref, des souvenirs inoubliables avec des personnes exceptionnelles". Axé sur la solidarité et les rencontres, ce séjour itinérant a été en effet l'occasion de traverser des paysages lunaires par-ci, verdoyants par-là, mais aussi d'apporter quelques fournitures scolaires et vêtements aux enfants vivant à la campagne. Dans les contrées malgaches reculées, difficiles pour ces derniers de trouver cahiers, stylos, gommes et autres matériels scolaires.

BAOBAB

TORTUE

LEMMING

> Paroles de Pierre Vassiliu



Qui c'est, celui-là ?



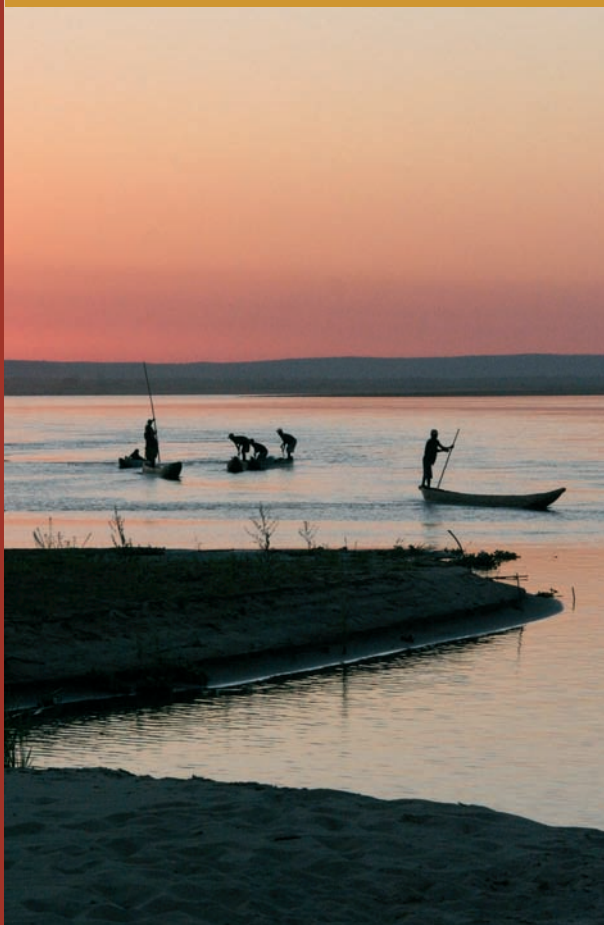
Complètement toqué...



Il a une drôle de tête ce type-là

IGUANE.

15 jours de découverte,



15 jours ensemble.



15 jours d'aventures.



15 jours auprès du peuple malgache...



Nuits près des cieux, baignades en cascade.... Sûr, le paradis n'est pas loin !



Qu'est-ce qu'il fait, qu'est-ce qu'il a ?



Qu'est-ce qu'il veut celui-là ?

Complètement gaga
ce mec-là !



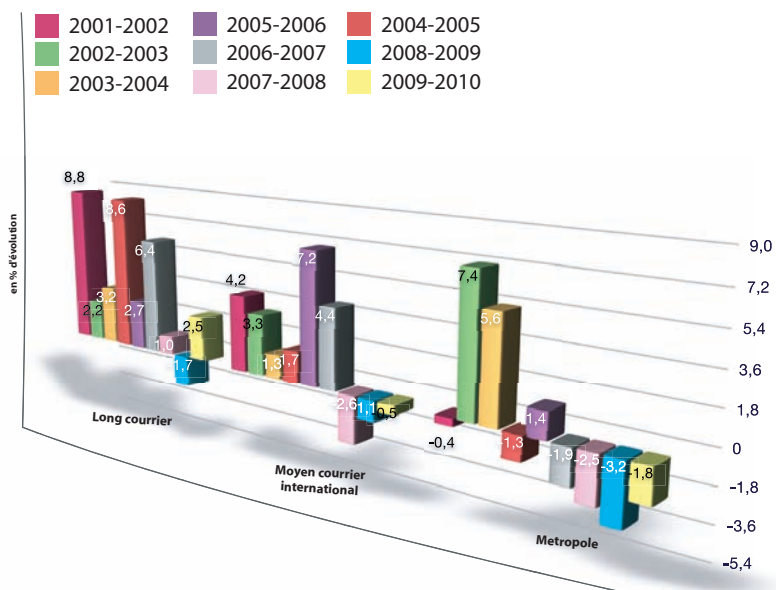
Prudence et réflexion au programme de cet hiver

Compte tenu des incertitudes pesant sur la conjoncture des six prochains mois, Air France a reporté à l'été 2011 la véritable augmentation de son offre. La Compagnie compte parallèlement mettre à profit le troisième trimestre de l'exercice pour affiner sa stratégie de réponse à la montée en puissance de la guerre concurrentielle à laquelle elle doit faire face sur de nombreux fronts.

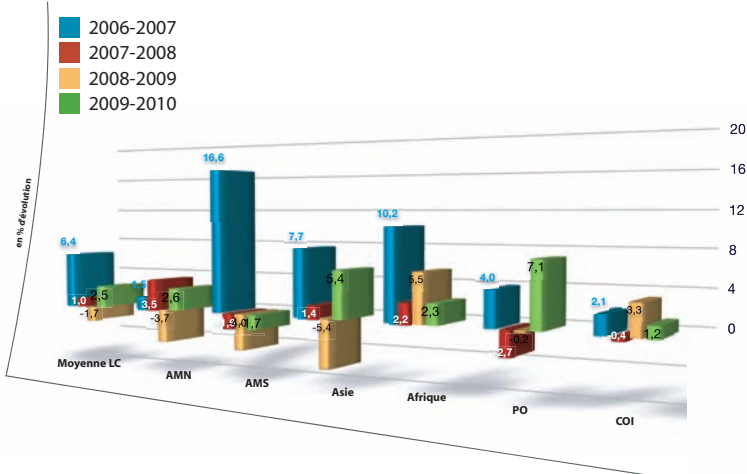
Passage : une offre en dessous des prévisions de croissance du trafic international, dans un environnement concurrentiel fort

Air France a fait le choix d'une offre en légère croissance par rapport à l'hiver 2009-2010, avec, au global, +1,7 % de SKO comparativement à l'hiver 2009. En intégrant l'effet de "dédensification" des cabines sur l'offre long-courrier, dû à l'effet du déploiement de la classe Premium voyageur, l'évolution aurait été de +4,3 % (cet effet joue uniquement sur le long-courrier). En revanche, l'offre sur le moyen-courrier international stagne (-0,5 %) tandis que l'offre domestique est, pour la quatrième année consécutive, en attrition, avec -1,8 %. Cet hiver, cette baisse est tirée, comme l'année précédente, par une forte diminution, à hauteur de 5 %, de l'offre sur les lignes domestiques transversales, touchant donc particulièrement les filiales régionales d'Air France. Concernant la flotte du Groupe, le long-courrier progresse d'un appareil, qui, à l'appui d'une réflexion approfondie sur le programme, permet à Air France de proposer 14 fréquences supplémentaires. La flotte monocouloir est quand à elle logiquement en attrition (-10 appareils : -4 pour Air France, -6 pour les filiales Brit Air, CityJet et Régional).

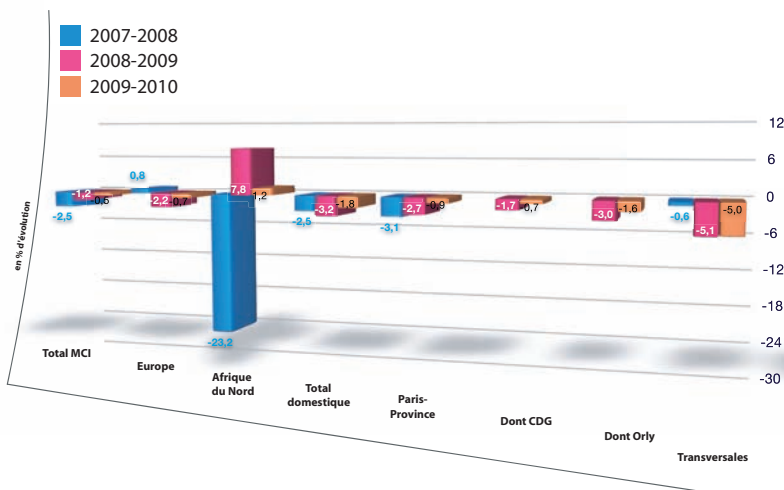
Evolution des SKO hiver



Evolution des SKO hiver - Réseau Long-courrier



Evolution des SKO hiver - Réseau Moyen-courrier



Des plans de riposte plus ou moins aboutis...

Les motifs d'inquiétude ne manquent sur aucun des réseaux de la Compagnie qui, apparemment, est en permanent "brain storming" afin de répondre à l'intensification de la concurrence.

Depuis plusieurs mois, le groupe Lufthansa s'est lancé à l'assaut du réseau historique d'Air France sur l'Afrique centrale et de l'ouest. Ses dessertes traditionnelles, mais aussi son réseau DEDICATE, font l'objet d'attaques frontales, qui se portent sur les capacités, avec l'ouverture par le groupe allemand de nombreuses nouvelles dessertes, mais aussi sur les tarifs. Disposant d'importantes marges de manœuvre financière accumulées avant la crise, Lufthansa compte bien mettre la période actuelle à profit pour conquérir des parts de marché sur un terrain structurellement très profitable et ce, même au prix d'une détérioration de ses recettes unitaires et de sa rentabilité de court terme. La Direction d'Air France a réagi par la mise au point d'un plan de riposte baptisé "Léopard" mais qui n'a pour l'instant fait l'objet d'aucune communication auprès des représentants du personnel.

• Les DOM

Difficultés aussi sur la desserte des DOM, les relations d'Air France avec les acteurs locaux se faisant de plus en plus conflictuelles. Les concurrents de type Air Caraïbes International ou Air Austral auraient dans ces conditions bien tort de ne pas s'engouffrer dans la brèche, quitte à s'allier avec les concurrents européens d'Air France. Air Austral vient ainsi de signer un accord interligne avec Lufthansa pour la desserte de Francfort et Munich au départ de CDG. Le nom de code du plan de riposte sur cette zone, DOMINO, reste une fois encore officiellement un mystère pour les représentants du personnel. Heureusement, la presse est là qui fait son travail... L'on a pu ainsi apprendre qu'à la demande de sa clientèle, Air France ait déjà passé de 5 à 7 vols de nuit vers la Réunion, préférés aux vols de jour. L'effort se porte aussi sur une petite augmentation de l'offre, de 1,5 % sur un an à la fin août. La Compagnie a par exemple mis en ligne un Boeing 777 de 472 sièges sur Cayenne à la place d'un Airbus A340 de 291 sièges. Dans le même ordre d'idées, la classe Premium, intermédiaire entre la classe Eco et la classe Affaires, a été mise en place sur la desserte de Saint-Martin et devrait apparaître d'ici peu sur les vols à

destination d'Antananarivo et de Cayenne. Ces mesures seront-elles à la hauteur des enjeux ? On peut légitimement se poser la question, dans la mesure où, depuis plusieurs années, la concurrence sur les Antilles et la Réunion s'est considérablement renforcée, avec l'arrivée d'Air Caraïbes sur Paris-Cayenne, en décembre 2008, et la mise en ligne par Air Austral d'un deuxième Boeing 777 entre Paris et la Réunion, en mai dernier. Autrefois en situation de monopole sur la Guyane, Air France a vu son trafic fondre de 35 %, tandis que, sur la Réunion, sa part de marché est tombée aux environs de 30 % contre 40 % pour Air Austral, soutenu par les collectivités locales. Aux Antilles, Air France est parvenu à conserver une part de marché de 50 %, mais dans un contexte de déclin généralisé du trafic¹.

• La province

Mais le plan qui a fait couler le plus d'encre est sans doute celui concernant les bases province. Pour l'instant, Air France s'est contentée de démentir les informations les plus farfelues qui ont circulé dans les journaux (externalisation de tout le moyen-courrier dans une filiale low cost, rachat d'easyJet ... !). Là encore, aucune présentation formelle aux représentants du personnel, mais des indications de ce qui serait actuellement en cours de discussion : recréer des bases de navigants en province permettant d'améliorer sensiblement la productivité des avions engagés afin de baisser les coûts et d'endiguer la fuite des passagers vers les low costs et le TGV.

Plus avant dans le trou noir se trouve la situation des filiales régionales. L'arrivée d'easyjet et du groupe Lufthansa à Lyon Saint-Exupéry a complètement déstabilisé le hub de Brit Air en asséchant, par ses liaisons point à point, le marché local. Les révisions à la baisse des programmes de Régional et Brit Air sont relativement drastiques cet hiver. Dans ce contexte, il n'est pas étonnant que l'annonce de l'accord de partage de codes avec la compagnie britannique FlyBe, puis l'arrivée de VLM à Nantes, aient été interprétées comme une volonté d'affaiblissement de filiales régionales jugées trop coûteuses. Air France dément évidemment toutes velléités de déstabilisation mais reconnaît que les difficultés auxquelles sont confrontées les "régionales" sont particulièrement épineuses... et restent actuellement, tout du moins officiellement, sans réponse.



© Air France

¹ Sources : Air Journal, 12 octobre 2010, Les Echos, 7 octobre 2010.

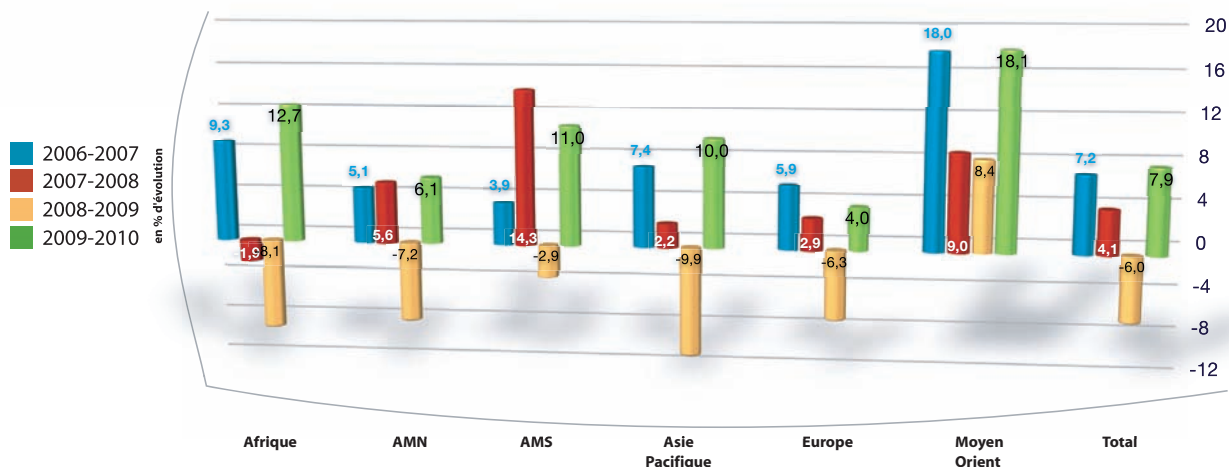
Un contexte économique à la fois contrasté et incertain

A l'automne 2010, la plupart des analystes restent très partagés sur la solidité de la reprise économique mondiale. Celle-ci reste essentiellement tirée par les pays émergents, qui ont renoué avec leurs taux de croissance d'avant crise. En revanche, l'Europe et les Etats-Unis sont loin d'avoir rattrapé l'énorme écart creusé depuis l'automne 2008. De plus la reprise, qui est tout de même patente sur ces zones, reste faible en emplois, ce qui fait planer un doute sérieux sur la solidité de la demande dans les mois qui viennent. Ainsi, le phénomène de reconstitution des stocks des entreprises pourraient ne pas déboucher sur une reprise plus vigoureuse au dernier trimestre 2010 et en 2011.

Les résultats de trafic aérien sont quasiment l'exact reflet de ces tendances économiques générales. Le trafic des compagnies IATA sur les huit premiers mois de l'année font apparaître en effet une situation particulièrement contrastée entre les différentes zones mondiales.

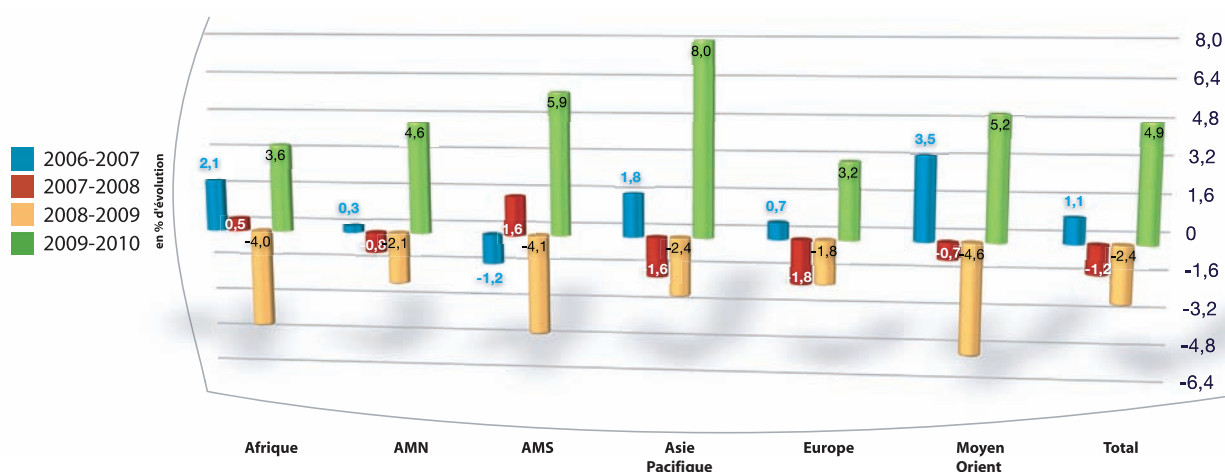
Pour le Passage, la plupart des zones ont rattrapé les pertes d'activité de 2009 (toujours sur les huit premiers mois), à l'exception notable de l'Amérique du Nord et de l'Europe.

Evolution annuelle du trafic aérien IATA - PKT janvier-août



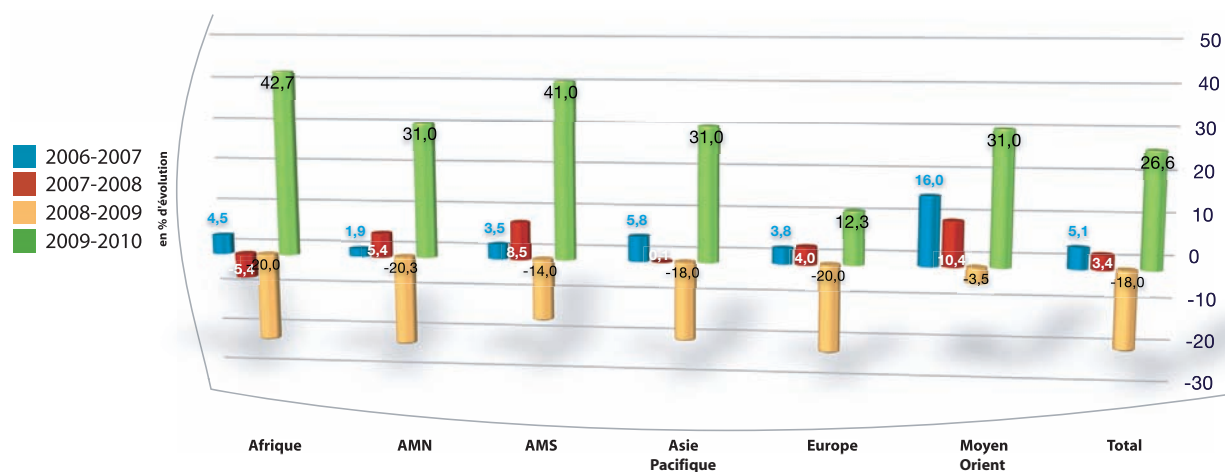
En revanche, les coefficients de remplissage ont, sur l'ensemble des zones, enregistré une très nette amélioration.

Evolution du coefficient de remplissage PAX par zone - Janvier-août



Au Fret, les taux de croissance des trafics sont particulièrement vigoureux, mais la zone Europe reste encore à la traîne, avec 12,3 % de croissance contre une moyenne mondiale de +26,6 %.

Evolution annuelle du trafic aérien IATA - TKT janvier-août



Dans ses dernières prévisions, IATA tire les conclusions de ces tendances avec pour une amélioration des gains attendus pour l'industrie de 6,4 milliards de dollars (8,9 Mds € contre 2,5 Mds € lors des précédentes prévisions), une zone Europe toujours prévue en perte en 2010, à 1,3 Md \$.

Le programme Cargo

La crise a très durement touché durant deux ans le métier cargo. Les données IATA font état d'une chute des TKT de plus de 13 % par rapport à leur niveau de 2007. Depuis janvier 2010, les TKT ont globalement évolué de +26.6 %, avec des résultats très variables selon les zones géographiques.

Au prix de mesures drastiques (réduction de capacité d'environ 20 %, réduction de l'activité tout cargo en donnant priorité aux soutes, restructuration du réseau, baisse des coûts et augmentations tarifaires), Air France enregistre des premiers signes encourageants en terme de remplissage (+6.4 % sur un an), de recette unitaire (+49.7 % par TKO en un an), de résultat opérationnel.

Sur l'hiver 2010-2011, Air France estime que l'offre soute va croître (environ 5 % par an), mais que des incertitudes demeurent sur le tout cargo, un risque de surcapacité n'étant pas à écarter.

Dans ce contexte, Air France fait le choix d'un maintien de l'offre tout cargo à son niveau de 2009 et d'une croissance de la capacité soute en lien avec les évolutions de l'industrie.

Les grandes lignes du programme tout cargo

- Maintien du programme opéré depuis septembre 2010.
- Renforcement de certains vols Hong Kong avec un stop à Chennai (Madras) supplémentaire (à l'étude).
- Enjeu fort sur la pointe d'activité (octobre à mi-décembre) déterminante pour la rentabilité en rythme annuel.





Ces orientations traduisent une certaine frilosité qui n'est pas partagée par tous les acteurs. Pour citer encore nos amis allemands, rappelons que la Direction de Lufthansa a récemment annoncé dans la presse avoir enregistré en septembre une hausse de +20,8 % de son trafic de fret par rapport à l'année dernière. Les données fournies par IATA indiquent une reprise importante du trafic qui ne semble pas intégrée dans les choix d'Air France. Dans ces conditions, Air France ne pourrait-elle pas faire les frais d'une reprise rapide ou ponctuelle du marché par manque de flexibilité ? Outre l'indicateur d'évolution du marché des semi-conducteurs choisi par Air France dans ses projections, d'autres indicateurs ne peuvent-ils pas s'avérer pertinents (fret maritime, JP Morgan, OCDE sur la reconstitution des stocks...) ?

La Direction estime qu'Air France est bien positionnée de par la croissance de ses capacités soutes. Sa priorité reste de restaurer les recettes unitaires et non d'augmenter les capacités, même si elle admet avoir encore d'importantes marges d'amélioration (nouveaux partenariats, nouveaux clients, travail sur son pricing et son RM...).

En conclusion...

Air France est confrontée sur ses marchés historiques – Afrique, DOM, France - à des enjeux concurrentiels sans précédent. Pour l'instant, la Compagnie semble encore en phase de réflexion sur les plans de riposte qu'elle entend mettre en œuvre sur chacun de ces fronts. Les fuites d'informations la concernant, qui émaillent la presse depuis plusieurs mois, rendent la Direction encore plus frileuse qu'auparavant dans sa communication interne. Dans ce contexte, les représentants du personnel ont insisté, lors de la session de septembre et des commissions centrales d'octobre, sur la nécessité de définir, avec les partenaires sociaux, un véritable projet d'entreprise qui ne soit pas uniquement une série de mesures défensives. Ils ont par ailleurs fait état avec force de l'inquiétude des personnels dans l'ensemble des secteurs, inquiétude qui prend sa source dans la multitude de situations de tensions qu'ils vivent. L'hémorragie des effectifs liée aux départs dans le cadre du PDV, que cela soit au Commercial, au Cargo, dans les escales France ou ailleurs, génère une nette dégradation des conditions de travail, immédiatement perceptible au niveau de la qualité de service. En cas de reprise de trafics, la Compagnie ne serait pas en état d'assurer le service de qualité qui apparaît pourtant comme une de ses dernières armes face à la concurrence agressive à laquelle elle doit faire face.

Malgré un été morose, des résultats en nette amélioration

Les résultats de trafic du Groupe Air France – KLM durant l'été ont été fort médiocres. Le plus inquiétant est le fait qu'ils apparaissent en décalage par rapport aux tendances globales de l'industrie, ainsi que vis-à-vis de quelques uns de ses plus gros concurrents. La priorité donnée au retour aux bénéfices a néanmoins été couronnée de succès sur le premier semestre.

Priorité à la rentabilité de l'activité : c'est apparemment le mot d'ordre du groupe Air France-KLM, qui a renoué avec les bénéfices au premier semestre de l'exercice 2010-2011⁽¹⁾. Ce redressement s'est effectué principalement par l'amélioration de la recette unitaire, et notamment de celle des classes arrière, tirée par l'effet "Premium". Cet effet «recettes», accompagné d'une bonne maîtrise des charges, s'est immédiatement traduit dans les résultats.

(1) Pour des raisons de confidentialité, la Direction de la Compagnie ne souhaite plus que Panoramag fasse état des résultats du groupe Air France mais s'en tienne aux publications officielles concernant le Groupe Air France – KLM.

Le Groupe a ainsi dégagé un résultat d'exploitation de 444 M€ contre un déficit de 543 M€ au premier semestre de 2009-2010.

Cette performance est d'autant plus remarquable qu'elle s'est effectuée dans un contexte de stagnation des trafics. Les chiffres annoncés par le Groupe pour juillet 2010 font état d'une progression de 1,2% pour le passage et de 1,7% pour le fret.

Cela met AF-KLM, par rapport à la période d'avant crise, juste au niveau de juillet 2008 pour le passage, à 6,9 millions de passagers transportés, et très en-deçà de ce niveau pour le fret : la baisse enregistrée entre juillet 2008 et juillet 2009 avait été en effet de 17,2%.

Il semblerait donc que certains concurrents du Groupe gagnent des parts de marché. Cela semble avéré dans le cas de Lufthansa qui affiche une progression de son trafic en juillet de 21% au niveau du Groupe, à 8,8 millions de passagers (la croissance n'est «que» de 10,3% pour la seule compagnie-mère).

Au niveau de l'IATA, les croissances enregistrées en juillet sont de respectivement 9,2 et 22,7% pour le passage et le fret. Concernant l'AEA, les résultats prévisionnels de juillet font état d'une croissance de 5,3% du trafic passage.

En août, la situation ne s'améliore pas vraiment. Alors que la croissance au niveau de l'industrie se ralentit, avec 6,2% pour le passage contre 9,2% en juillet, Air France-KLM annonce une baisse de son trafic passager de 1,2% alors même que le trafic d'août 2009 était en retrait de 2,9% par rapport à août 2008...

Le Groupe serait-il en train de perdre des parts de marché ? Globalement, cela en a tout l'air, même si une approche plus détaillée par zone serait évidemment nécessaire pour clarifier la situation.

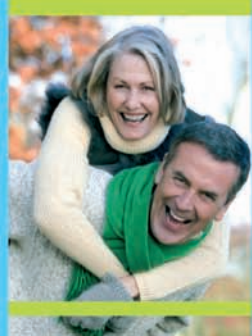
Mais globalement, deux stratégies polaires de sortie de crise se font jour. D'un côté Air France-KLM, handicapée par ses faibles niveaux de résultats passés, donne la priorité à la restauration de ses marges : la RSKO progresse en parallèle d'un trafic atone.

De l'autre côté Lufthansa, qui utilise les capacités financières engrangées sur ces dernières années pour conquérir de nouveaux marchés et attaquer notamment Air France sur ces niches historiques, à savoir l'Afrique du centre et de l'ouest. Ses recettes unitaires en pâtissent, mais le Groupe d'outre-Rhin en a apparemment les moyens.

Si la prudence d'Air France-KLM se comprend eu égard aux incertitudes actuelles pesant sur la conjoncture du secteur, il serait tout de même dommageable que le Groupe perde de manière structurelle des parts de marché sur certaines zones-clefs, ce qui serait susceptible d'entamer ses capacités de développement sur le plus long terme.

A priori, le Groupe a plein de projets dans ses cartons pour retrouver le chemin d'une croissance rentable... projets qui ont été dévoilés par la presse mais qui ne commenceront à être discutés en CCE qu'à partir de décembre.

Rendez-vous donc dans nos prochains numéros !



Bienvenue chez vous



(NOUS RAPPROCHER ENCORE PLUS DE VOUS)

Panoramag N°15 - le magazine du CCE Air France

Bâtiment Le Dôme - 6, rue de La Haye - BP 12691 - Tremblay-en-France
95725 Roissy Ch. De Gaulle Cedex

Directeur de la publication > Jean-Claude Filippi - Secrétaire Général du CCE
Conception & Réalisation > service Communication du CCE AF - Rédaction en chef > Marie-Laure Hermanche
Rédactionnel > Basma Ahmed-Kamal - service Economique du CCE AF - Imprimerie > BCC



Revue imprimée sur Cyclus, papier certifié du "Label Ecologique Européen". Cet écolabel "produit" apporte la preuve au travers des nombreux critères d'évaluation, que le produit protège mieux la nature lors de sa conception que d'autres produits similaires n'ayant pas cette certification. Usines certifiées ISO 14001, norme destinée à limiter régulièrement l'impact de la production sur la nature, eau, air, sols.