

La Direction du Customer Service a présenté en CSE du 21 octobre 2026 un point sur **la performance de janvier à septembre 2026 des différents pôles et leurs actualités.**

Plateau Groupe : Les Plateaux Groupe affichent d'excellentes performances, **+3%** de revenus et une satisfaction client de **4,9/5 au-delà des objectifs, soutenus par une très bonne qualité de service.** Un ralentissement d'activité est attendu en fin d'année. En parallèle, le pôle mène ses transformations opérationnelles, notamment le transfert du Long Courrier à BLK, la montée en compétences des équipes vers la vente tierce et l'intégration de la réforme de la facturation électronique.

Support Team : Une activité en léger recul **(-3%)** marquée par une **montée en puissance du canal Chat**, le Support Team maintient **d'excellentes performances opérationnelles avec une accessibilité et une satisfaction client** (**4,8/5** sur les appels, **9,2/10** sur le Chat) au-delà des objectifs. Sur le plan stratégique, le pôle poursuit ses transformations avec le déploiement d'une nouvelle segmentation via le *Global Corporate Desk* pour les meilleures agences

Corporate Desk : Au global une baisse de -10%, dans un contexte de montée en puissance de la part du NDC, le Corporate Desk maintient **une excellente qualité opérationnelle.** L'accessibilité **(94,7 %)** ainsi que la satisfaction client sur les appels **(4,9/5)** se situent toutes deux nettement **au-dessus des objectifs fixés.**

Réclamations et remboursements : Le Volume de réclamations en baisse depuis avril, sauf pour les Ultimates et Platinum**. Le respect des délais de traitement (SLA) est bien maîtrisé pour les clients *Ultimates, presque à l'objectif pour les Platinum* et les remboursements Ventes Directes,** mais demeure insuffisant pour les clients *Premium* et encore loin de la cible pour les remboursements de la Ventes Tierce.

Centres de Relations Clients : Fortement sollicité cet été par **une hausse des flux** (appels HC **+20%,** réseaux sociaux **+40 %)** qui a dégradé l'accessibilité globale — hormis sur l'activité Saphir grâce aux renforts —, **le CRC maintient néanmoins une satisfaction client supérieure aux objectifs sur l'ensemble des lignes.** Sur le plan commercial, le bilan est contrasté : le CA des ventes de billets est en baisse de **- 20%** légèrement supérieure aux prévisions mais excellente croissance des options payantes, à **+27% .**

Affaires Immobilières :

Déménagement de Bordeaux : La Direction indique avoir tenu compte de tous les irritants répertoriés afin de pas retrouver dans les nouveaux locaux les problématiques et les inconvénients vécues au sein de FlexO.
Les salariés regrettent de ne pas avoir été consultés sur le choix du nouveau lieu, leur préférence se portant vers Pelus qui est une zone de chalandise plus attractive que celle ou ils seront. Il faut maintenant conformément à l'engagement de la Direction que les salariés soient associés à l'aménagement des locaux afin d'éviter les mauvaises surprises et qu'ils retrouvent de bonnes conditions de travail.

Marseille : Suite à notre demande, la Direction nous a affirmé qu'aucun déménagement n'est prévu à ce jour, le bail se termine fin 2027. C'est au moment de la renégociation du bail que la Direction évaluera la situation. Pour la CFDT, l'anticipation et une totale transparence sur cette question sont des prérequis pour permettre aux salariés de Marseille de continuer à travailler sereinement. La baisse des effectifs met inéluctablement le sujet sur la table et génère une crainte sur le devenir des Docks et de leur espace de travail.

Pour la CFDT :

La Direction du Customer Service devra au moment des EAP récompenser l'**implication et le professionnalisme de l'ensemble de ses équipes dans un contexte continuel de transformation et de baisse des effectifs. Ils font preuve d'un professionnalisme sans faille,** portant la satisfaction client au plus haut niveau. **La premiumisation doit passer par une expertise des salariés véritablement reconnue.**

Et pourtant, de nombreux sujets viennent aujourd'hui parasiter cet engagement, générant **un stress** et **une pression au quotidien**, **et un profond ras-le-bol des multiples dysfonctionnements incessants !**

Corporate Desk : Situation des effectifs à la Bulle : la CFDT demande que soit acté le recrutement qui avait été annoncé. La baisse du CA ne peut être le seul élément pris en compte.

Réclamations et Remboursements : Le dysfonctionnement récurrent de **l'outils RPS dans le traitement des DARs de la Vente Tierce**, induit une surcharge de travail pour les équipes dans un contexte de baisse des effectifs.
Les améliorations se font à petits pas, c'est insuffisant.

Coté CRC le naufrage informatique doit cesser !

Tout l'été, le quotidien des équipes a été pollué par une litanie de pannes, de ralentissements et de coupures téléphoniques et informatiques, poussant les nerfs des salariés à un point de saturation inacceptable. Comment tolérer un tel niveau de défaillance technique dans notre entreprise ?

- ✓ **La CFDT le martèle depuis des mois : la coupe est pleine !**

Exiger l'excellence de service pour nos clients dont les « Ultimates » et « La Première » tout en laissant les équipes travailler avec des outils défaillants est un contresens. **Leur fournir, sans délai, un matériel professionnel fiable et adapté doit faire partie des priorités de l'entreprise pour garantir la qualité de service attendue...**

Si nous mesurons l'énergie déployée par l'IT, force est de constater que la méthode actuelle a atteint ses limites : empiler les "Task forces" et colmater les brèches au coup par coup ne suffisent plus. **Pour la CFDT , il est urgent que soit mise en place des solutions de fond, structurelles et pérennes mais les choix d'organisation de la Direction coté IT le permettent-ils réellement avec de plus en plus d'activités informatiques sous-traitées dont on perd la maitrise . La CFDT en doute .**



Se rajoute aux défaillances informatiques, l'enchaînement de nouveaux processus et produits, souvent remplacés ou modifiés avant même d'être maîtrisés. Les salariés s'adaptent sans relâche et maintiennent l'activité — sans véritable temps de stabilisation ni de récupération. Seules les personnes qui portent le casque savent réellement les difficultés qu'elles vivent au quotidien ; les autres peuvent seulement essayer de le comprendre.

Une véritable formation doit voir le jour concernant par exemple le déploiement des Branded Fare Flying Blue.

La CFDT a rappelé son opposition à toute modification des règles RPS/RFS dans le cadre des chantiers encore en cours.

- ✓ **IKV :** La CFDT a demandé une fois de plus **le réajustement des IKV** pour répondre à la crise de l'augmentations des carburants.

- ✓ **AB13 et TTE :** Nous avions obtenu de la Direction, lors des incendies en Gironde, des AB13 et du TTE avec une prise de décision rapide et au plus près du terrain. **Nous avons réitéré notre demande pour répondre aux violentes manifestations actuelles. La sécurité des salariés de l'ensemble des sites doit rester une priorité.**

L'équipe CFDT du Customer service et du Marché France reste mobilisée et à votre écoute pour agir.