



A l'attention du Directeur des
Ressources Humaines
Monsieur Patrice Tizon
Air France
45, rue de Paris
93290 Tremblay-en-France

En copie :
Eric CARON - NYC PC GM
Laurent CHAMBREY - IS NC
Frédéric THIEBAUT - IS PL

Roissy, le 20 Janvier 2025

Objet : Attestation France Travail et service DPZJ

Monsieur le Directeur des Ressources Humaines d'Air France,

Depuis près de 12 jours, certains de nos ex-collègues PNC vivent un véritable cauchemar.

La gestion paie a envoyé des attestations France Travail sans aucune raison, avec pour motif de rupture de contrat la "démission", ce qui a eu, comme vous pouvez l'imaginer, des conséquences dramatiques tel que l'arrêt des allocations chômage (ARE) et une mise en demeure de remboursement de trop-perçus.

Contrairement à ce qu'a pu avancer un agent de gestion, ce n'est pas un "petit litige" entre France Travail et un ex-PNC mais une erreur d'envoi d'attestation France Travail ayant de graves conséquences.

L'absence de réponse de la seule boîte mail utilisable par les ex-PNC, (dpzj.pnc@airfrance.fr) nous a contraint à rencontrer le DRH PNC en présence des responsables de la gestion paie afin de leur demander de régler le problème le plus rapidement possible.

Nous apprenons alors, que le délai moyen pour traiter un mail reçu à cette adresse est de 5 jours et que la voie la plus rapide et recommandée, est par le biais d'Easy RH ! Le service gestion a-t-il été informé que ces ex-PNC n'ont plus d'Ipapd ?! Cette réponse est inacceptable.

Le service gestion paie se doit d'être plus réactif et doté des effectifs et moyens suffisants pour l'être.

Entre les nouveaux outils et les externalisations des tâches, les services paye deviennent exsangues et défaillants. Il y a moins de personnel compétent et à la moindre difficulté, il n'y a plus d'écoute ni de réactions appropriées dans des délais décents.

Or cela pénalise les salariés et les anciens salariés déjà très fragilisés par leur situation (licenciement, maladie...) qui engendre le besoin d'un accompagnement. Le risque de bugs et la précarité financière s'ajoutent cruellement à leurs difficultés de départ et se cumulent.

Au plan des risques psychosociaux, c'est un facteur très lourd de conséquence et d'aggravation de la détresse de ces salariés, d'autant que cela s'enlise également en parallèle avec les tiers (France Travail pour le chômage, CPAM et Prévoyance pour les malades). Ces salariés se retrouvent dans un imbroglio sans fin où les interlocuteurs les baladent sur de longs mois entre impossibilité de les joindre, silence et retard de traitement, incompréhensions mutuelles, et incompétences, voire mauvaise volonté.

Il faut revenir à une professionnalisation sérieuse de la fonction paye. C'est une urgence, sociale et de santé aussi.

Nous vous demandons donc :

→ Dans un premier temps :

- De vous assurer que les PNC concernés reçoivent à nouveau leur ARE et ne soient plus en demeure de rembourser ce qu'ils ont perçu.

→ Dans un deuxième temps :

- De mettre des effectifs suffisants au service DPZJ pour avoir un délai de réponse de moins de 24 heures à l'adresse mail dédiée.
- De mettre en place un numéro de téléphone dédié à tous les ex-PNC afin qu'ils puissent parler à un agent de la gestion paie s'ils en expriment le besoin.
- De mettre en place des formations afin que les agents puissent avoir les connaissances nécessaires pour répondre à toutes les problématiques possibles.

Virginie Merveaux-Pin
Secrétaire de section
UNSA PNC AF

