

Lettre ouverte à Mr Descazeaux pour la défense d'un salarié

Monsieur le Directeur

Je me permets de vous interpeller afin que vous puissiez porter un regard nouveau et objectif sur le dossier d'un agent* qui ne sera que le fusible et victime collatérale d'une manipulation collective orchestré par un client aux préjudices d'Air France.

Notre client indélicat par un travail d'occupation du bâtiment et de rapporteur d'affaires a été reconnu par l'entreprise comme un très bon client avec tous les égards et cadeaux qu'il se doit. Informé des procédures et des garanties qui sont demandées lors de transactions, il a su prouver que ses entorses étaient sans risques financiers recevant ainsi l'aval des hiérarchies pour que les transactions se poursuivent.

Son travail de séduction lui a permis d'être en contact avec tous les salariés qui occupent l'agence et de poursuivre des liens plus ou moins privilégiés avec chacun d'entre eux, afin d'annihiler toutes les méfiances. Egards, café, cadeaux et petits services auprès de tous a été sa marque de fabrique.

La fidélisation des clients passant aussi par des rapports privilégiés avec des vendeurs, la hiérarchie a condamnée inconsciemment l'agent à se mettre aujourd'hui dans cette situation en lui demandant de servir régulièrement ce bon client. Ce dernier a su profiter de ses dons de manipulation pour parachever son hold-up.

Les salariés qui sont en face à face avec les clients vivent très mal la situation, car à travers cette affaire, ou il n'y a eu aucun enrichissement personnel de la part du salarié, chacun s'est donc reconnu comme une victime potentielle.

Même si nous ne doutons pas du sérieux de l'enquête qui est en cours, nous ne trouvons à la date d'aujourd'hui qu'une seule personne convoquée, alors qu'une chaîne de responsabilités existe bien. Chaîne de responsabilité sur laquelle nous nous interrogeons, quand nous savons que **ce très bon client était déjà fiché par le service des fraudes de la compagnie depuis 2011.**

L'ambiance délétère qui régnait sur l'agence et les informations communiquées d'une manière sporadique ont isolés les agents. Depuis la rumeur s'est installée avec le « mais vous ne s'avez pas tout » distillée par ceux qui devraient montrer l'exemple en terme de réserve ou de défense des salariés. Cette acharnement à discriminer le salarié sur le terrain nous conforte malheureusement dans l'idée que pour clore l'affaire il y aura qu'un fusible et que l'équité ne sera pas appliqué.

Blessé psychologiquement par l'abus de confiance qu'il a subis, effondré par le désastre que cela a engendré, miné par le lâchage de ceux qui étaient censés le protéger, notre agent ne comprend pas l'acharnement qui se poursuit, alors qu'il n'avait qu'une seule mission, servir l'entreprise au mieux.

Il l'a peut-être trop bien fait ! En prenant des initiatives déjà couvertes auparavant, pratiquées couramment et admises de tous, pour preuve toute ces notes d'informations qui circulent actuellement pour des remises en conformité sur Invalides. Ces dysfonctionnements dans les procédures et dans la chaîne des responsabilités ne peut pas être de la responsabilité d'une seule personne.

Sous le choc, les salariés ne comprennent pas la procédure à l'encontre du salarié, alors qu'il n'y a pas eu d'enrichissement personnel, les salariés ne comprennent l'attitude de la hiérarchie qui n'a pas su le protéger par des procédures de turnover comme nous le retrouvons dans les banques, proposer des formations adaptées pour déceler les profils dangereux, mais craignent aussi qu'à travers l'empowerment l'entreprise pousse les salariés à ouvrir de nouvelles failles par lesquelles ils pourraient être sanctionnés en cas de préjudices subis par l'entreprise commis par des clients indélicats.

Les témoignages et les enquêtes qui sont menés nous confortent dans l'idée que la procédure qui est engagée actuellement contre l'agent n'est pas la bonne, que celle-ci ne devrait pas se poursuivre et qu'un 360° objectif permettrait d'apporter un correctif enrichissant pour l'entreprise et compris des salariés.

Pour cela nous renouvelons notre souhait de vous rencontrer afin de vous exposer les détails de ce dossier et clore une situation qui ne devrait pas être.

Recevez nos cordiales salutations.

Mr Jean Michel CHAMBON

secrétaire CGT Commercial France

* Le nom de l'agent n'est pas cité sur ce tract, mais sur le courrier à l'attention de Mr Descazeaux