



CIRCONSTANCE SPECIFIQUE DU PCN FRANÇAIS

« Air France aux Etats-Unis »

Communiqué final du 7 mai 2026

Le PCN constate qu'Air France a engagé des démarches au titre de son devoir de diligence à l'égard de son sous-traitant. Alors que des désaccords persistent entre les parties, le PCN appelle l'entreprise à poursuivre le dialogue avec le plaignant, dans l'objectif de garantir le respect dans la durée des Principes directeurs.

Comme indiqué dans les Lignes directrices de procédure des *Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales*, à l'issue d'une procédure de circonstance spécifique et après consultation des parties impliquées, le PCN rend publics les résultats de la procédure.

Ce communiqué présente les questions soulevées, les raisons pour lesquelles le PCN a décidé qu'elles justifiaient un examen approfondi et les actions qu'il a engagées pour aider les parties. Il présente les recommandations adressées à l'entreprise en ce qui concerne la mise en œuvre des *Principes directeurs*.

Table des matières

| | |
|--|----|
| Présentation du PCN français et de son rôle | 2 |
| 1. Contenu de la circonstance spécifique du plaignant | 4 |
| 2. Évaluation initiale du PCN français | 5 |
| 3. Réponse de l'entreprise et évolution des échanges entre les parties | 6 |
| 4. Résultats des bons offices du PCN | 9 |
| 5. Examen des questions posées par la circonstance spécifique | 9 |
| 6. Recommandation du PCN français dans le cas d'espèce | 12 |
| 7. Suivi de la circonstance spécifique | 12 |
| ANNEXE | 13 |
| <i>Actions du PCN : Procédure suivie par le PCN français selon son règlement intérieur.</i> | 13 |

Présentation du PCN français et de son rôle

Le Point de contact national français pour la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales (« PCN ») est une instance tripartite de règlement non-juridictionnel des différends liés à la mise en œuvre des Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales. Il a pour mission de veiller à l'effectivité des Principes directeurs en assurant leur promotion et en contribuant à la résolution des questions qui lui sont posées dans le cadre de la procédure dite de « circonstance spécifique » à travers ses bons offices, la médiation et la conciliation. Il s'efforce de procéder à l'examen des questions soulevées dans les meilleurs délais, si possible dans un délai de 12 mois suivant la réception de la circonstance spécifique. Il publie ses décisions sur son site Internet.

Synthèse du traitement de la circonstance spécifique par le PCN français

◆ Parties à la procédure :

Le Point de contact national (PCN) français pour la Conduite Responsable des Entreprises a été saisi par le syndicat UNITE HERE Local 11 (UNITE HERE) d'une circonstance spécifique concernant la société Air France. UNITE HERE Local 11 est un syndicat américain d'employés d'hôtels, de restaurants, d'aéroports, de centres sportifs et de centres de conventions actif dans le sud de la Californie et dans l'Arizona. Air France est une compagnie aérienne dont le siège social est situé en France et qui fait partie du groupe Air France–KLM.

◆ Questions principales soulevées par la circonstance spécifique :

La circonstance spécifique porte sur l'exercice du devoir de diligence d'Air France vis-à-vis de l'un de ses fournisseurs aux Etats-Unis, Flying Food Group (FFG), une société de restauration pour compagnies aériennes. Le plaignant estime que certaines conduites de FFG, notamment en matière d'emploi et de relations professionnelles, seraient en contradiction avec les Principes directeurs de l'OCDE. Le syndicat rappelle les liens contractuels entre FFG et la société Air France, et appelle cette dernière à « prendre des mesures permettant de mettre fin aux multiples violations des principes directeurs de l'OCDE par son fournisseur ».

◆ Procédure menée par le PCN :

Saisi le 15 janvier 2024, le PCN a validé la recevabilité formelle de la saisine le 21 mars 2024 et débuté l'évaluation initiale de la saisine. Après avoir auditionné séparément les parties le 26 septembre 2024, le PCN a adopté le communiqué d'évaluation initiale qui a été publié le 22 novembre 2024.

Le PCN a proposé aux parties d'entrer en médiation, proposition que les parties ont acceptée. La réunion de médiation a eu lieu le 27 janvier 2025 à Paris et a réuni, d'une part, le plaignant, UNITE HERE, par visioconférence depuis Los Angeles et, d'autre part, les représentants d'Air France. Le PCN français a dirigé la médiation.

A l'issue de cette réunion, le PCN a choisi de poursuivre les bons offices. Les échanges entre les parties, qui ont réaffirmé leur accord pour continuer les discussions sous les auspices du PCN, ont été constructifs. UNITE HERE a proposé de transmettre des éléments supplémentaires relatifs à la circonstance spécifique. Air France a indiqué qu'elle continuerait ses échanges avec son fournisseur et proposé l'organisation d'un audit social. Le PCN a adopté [un communiqué intermédiaire](#), qui a fait l'objet de consultation des parties et a été publié le 9 mai 2025.

L'audit social a fait l'objet d'une restitution sous forme synthétique par Air France auprès du PCN le 21 novembre 2025. Air France a autorisé le PCN à en exposer oralement à UNITE HERE les principales conclusions. Air France n'a pas souhaité communiquer le document d'audit social au PCN et à UNITE HERE.

Après des échanges de position entre les parties, via le PCN, sur l'organisation et les résultats de l'audit social, le PCN est passé à la phase de conclusion de la saisine.

Le communiqué final a été adopté par le PCN le 7 mai 2026, après consultation et prise en compte de remarques des parties. Il a également été transmis au PCN américain pour information. Le PCN a publié le communiqué le 18 mai 2026 et notifié le communiqué final à l'OCDE afin de l'insérer dans la base de données des circonstances spécifiques des PCN pour la conduite responsable des entreprises.

◆ Coordination des PCN :

Le PCN américain, après discussion avec le secrétariat général du PCN français, a confirmé qu'il intervenait en tant que PCN support sur ce cas d'espèce. Une circonstance spécifique comparable, relative au devoir de vigilance d'autres compagnies aériennes, également clientes de FFG, a par ailleurs été déposée par UNITE HERE devant les PCN allemand et japonais. Le secrétariat du PCN français a échangé de manière régulière avec les PCN allemand et japonais. Suite à sa réunion de médiation, le PCN allemand a formulé une demande de coordination spécifique au PCN français.

◆ Synthèse de l'analyse de la circonstance spécifique et des recommandations du PCN :

Dans cette circonstance spécifique, le PCN rappelle que les Principes directeurs adressent aux entreprises des recommandations en matière de devoir de diligence fondé sur les risques, couvrant l'identification, la prévention, l'atténuation, le suivi, la communication et, le cas échéant, la remédiation des impacts négatifs liés à leurs relations d'affaires.

Il relève positivement qu'Air France dispose d'une politique interne de prévention applicable à ses sous-traitants et qu'elle a multiplié les échanges avec son sous-traitant depuis le dépôt de la saisine. Le PCN salue aussi la réalisation d'un audit social externe portant sur FFG et couvrant l'ensemble des thèmes mentionnés dans la circonstance spécifique (libertés syndicales, rémunération, santé-sécurité, non-discrimination), démarche cohérente avec une diligence raisonnable. Le PCN relève par ailleurs qu'Air France a accepté de recevoir et de prendre en compte les documents complémentaires communiqués par le syndicat plaignant dans la préparation de l'audit social. Enfin, le PCN prend note des résultats de l'audit social, dont les conclusions apparaissent globalement satisfaisantes sur l'ensemble des thématiques examinées au regard des allégations visées par la saisine, et relève qu'un plan d'actions correctives a été mis en œuvre par FFG afin de traiter les non-conformités identifiées.

Le PCN français prend toutefois acte des fortes objections de UNITE HERE quant au processus d'audit, tant sur ses modalités de réalisation que sur ses conclusions, ainsi que de son insatisfaction concernant les résultats des démarches menées par Air France.

Le PCN constate dès lors que, malgré la médiation engagée et les démarches mises en œuvre par Air France, les parties ne sont pas parvenues à rapprocher leurs positions. Il estime en particulier que l'audit social mandaté par Air France constitue une étape utile de sa démarche de diligence, mais qu'il n'a pas permis, à ce stade, de lever le désaccord persistant avec le plaignant sur l'appréciation des faits allégués.

Le PCN observe également que les échanges entre les parties ont pu être affectés par un partage limité d'informations, notamment sur les résultats de l'audit, Air France ayant fait le choix de ne pas transmettre au plaignant et au PCN les éléments détaillés du rapport, au-delà d'une restitution synthétique faite au PCN puis présentée oralement par celui-ci au plaignant. Sans remettre en cause les considérations de confidentialité invoquées par l'entreprise, le PCN estime qu'une association plus étroite des parties prenantes au processus de diligence aurait pu contribuer à renforcer la confiance

entre les parties.

Dans ce contexte, le PCN encourage Air France à continuer ses démarches de diligence auprès de FFG, en maintenant un canal de communication avec la partie plaignante et à poursuivre, dans ce cadre, un suivi périodique des activités de FFG. Il l'invite également à renforcer l'exercice de son influence, notamment en examinant l'opportunité de démarches concertées avec les autres compagnies concernées.

◆ Conclusion de la procédure :

Le présent communiqué, qui présente la procédure suivie et analyse les questions posées sur l'effectivité des Principes directeurs, clôture la procédure. Les recommandations adressées à Air France feront l'objet d'un suivi dans un délai de 12 mois.

1. Contenu de la circonstance spécifique du plaignant

[Le Communiqué d'évaluation initiale du PCN du 22 novembre 2024](#) présente la saisine et la réponse de l'entreprise.

◆ Présentation du plaignant

La saisine est portée par le syndicat américain UNITE HERE Local 11 qui regroupe 32 000 membres dans les hôtels, les restaurants, les aéroports, les stades et les centres de congrès du sud de la Californie et de l'Arizona. Il est affilié à UNITE HERE, syndicat international représentant 270 000 travailleurs aux Etats-Unis et au Canada, ainsi qu'à UNI Global Union et à l'Union internationale des travailleurs de l'alimentation, de l'agriculture, de l'hôtellerie, de la restauration, du tabac et des branches connexes (« UITA »).

◆ Présentation de la circonstance spécifique

La saisine de UNITE HERE porte sur l'allégation de violation de principes directeurs de l'OCDE de la part (i) de l'un des fournisseurs d'Air France, Flying Food Group (ci-après « FFG ») qui fournit des services de restauration (préparation des repas servis aux passagers) aux Etats-Unis (et plus spécifiquement en Californie) pour le compte de la compagnie française, (ii) et d'Air France pour non-respect de ses devoirs en matière de diligence raisonnable vis-à-vis de ce fournisseur.

(i) Les allégations contre le fournisseur concernent :

- La violation des libertés syndicales : menaces de licenciement ; licenciements de représentants syndicaux ; surveillance de travailleurs ; circulation d'une pétition appelant à la « decertification » du syndicat ; interdiction faite aux représentants syndicaux d'accéder aux installations de l'entreprise.
- Le non-respect du paiement au salaire minimum par FFG et certains de ses sous-contractants, qui contreviendrait à la législation en vigueur à Los Angeles (« Living Wage Ordinance » ou LWO).
- L'absence de conformité aux normes de sécurité et de santé au travail : autorisation donnée à des conducteurs de conduire des véhicules lourds sans posséder le permis nécessaire ; verrouillage des portes de sortie pour les travailleurs ; obligation faite à des employés d'utiliser des équipements défectueux.
- Le manque de protection des travailleurs victimes de discrimination sur le lieu de travail.
- La violation des droits de retrait des travailleurs pendant la crise sanitaire.

(ii) La saisine pointe, selon le plaignant, le manquement par Air France à son devoir de diligence vis-à-vis de son fournisseur, l'absence de dialogue avec le syndicat plaignant et l'exercice insuffisant

de son pouvoir d'influence auprès de FFG pour limiter les impacts négatifs, notamment s'agissant du respect du paiement au salaire minimum.

Le PCN estime que les questions soulevées par la saisine sont en rapport avec les Principes directeurs pour la CRE de l'OCDE dans leur version de 2023. La saisine traite :

- (i) du Chapitre V sur l'emploi et les relations professionnelles - dispositions 1a), 1b), 2a), 2b) et 2c) sur la liberté syndicale, 4b) sur les conditions salariales, 4c) sur la sécurité et la santé au travail, 1e) sur les discriminations.
- (ii) du Chapitre II sur les principes généraux – dispositions 10, 11, 12 et 14 sur le devoir de diligence – et du Chapitre IV sur les droits humains – disposition 5 sur le devoir de diligence.

Le PCN constate que la saisine fait également référence, en ce qui concerne les libertés syndicales, aux droits garantis par les conventions n°87 sur la liberté syndicale et la protection du droit syndical et n°98 sur le droit d'organisation et de négociation collective de l'OIT¹.

Le PCN note également que la saisine cible ce qui serait selon le plaignant un manquement au devoir de diligence en s'appuyant sur deux dispositions du guide de l'OCDE en matière de conduite responsable des entreprises préconisant que ces dernières devraient :

- 2.2 h) « pour les impacts sur les droits de l'Homme, échanger et se concerter avec les détenteurs de droits impactés ou susceptibles de l'être, dont les travailleurs, les représentants de travailleurs et les syndicats, afin de rassembler des informations sur lesdits impacts négatifs » ;
- 2.3 b) « consulter les parties prenantes et détenteurs de droits impactés ou leurs représentants légitimes ».

◆ Demande du plaignant

Le Plaignant souhaite que la saisine du PCN aboutisse à l'ouverture d'une médiation sur l'allégation de violation de principes directeurs de l'OCDE de la part d'Air France pour non-respect de ses devoirs en matière de diligence raisonnable vis-à-vis de son fournisseur Flying Food Group.

2. Évaluation initiale du PCN français

◆ Application des Principes directeurs au cas d'espèce :

La saisine porte sur les activités d'Air France aux Etats-Unis au travers d'une de ses relations d'affaire. Les Principes directeurs à l'attention des entreprises multinationales s'appliquent sur et à partir du territoire de chaque Etat qui y adhère, dont la France. Dès lors, toutes les entreprises multinationales françaises ayant une activité à l'étranger doivent respecter les Principes directeurs. La saisine a été adressée au PCN français car le siège social d'Air France est situé en France. Le PCN français est donc compétent pour traiter cette saisine.

◆ Analyse de la recevabilité formelle cf communiqué d'évaluation initiale du 22 novembre 2024 :

La saisine remplit les critères formels de recevabilité fixés par l'article 16 du règlement intérieur du PCN français. Elle comporte l'identité de l'entreprise visée, l'identité et les coordonnées du plaignant, le détail des faits reprochés par le plaignant ainsi que les éléments des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales au nom desquels le PCN est saisi.

¹ Dans la mesure où il s'agit de conventions définies comme « fondamentales » par l'OIT, elles sont contraignantes juridiquement pour tous les Etats Membres de l'OIT, y compris ceux qui ne les ont pas ratifiées.



♦ Analyse de l'évaluation initiale - cf. communiqué d'évaluation initiale du 22 novembre 2024 :

Le PCN a constaté que la saisine remplissait les autres critères de recevabilité fixés par les articles 21, 22, 23 et 25 du règlement intérieur du PCN. La saisine est de bonne foi (article 22). Les plaignants sont identifiés et leur intérêt à agir s'inscrit dans la préservation de l'intérêt général (article 23). Les plaignants précisent le lien entre les activités de l'entreprise et les allégations de violations des Principes directeurs de l'OCDE. Il existe un lien entre ces allégations et le contenu des Principes directeurs. Au moment du dépôt de la saisine, le PCN a noté que des procédures parallèles (procédures juridiques locales) ont été intentées par le plaignant (notamment pour non-respect de la LWO) et par FFG (contre la ville de Los Angeles). Le PCN a précisé prendre en compte, dans son analyse du dossier et ses échanges avec les parties, tous les éléments à l'appui de ces procédures et les évolutions en cours que les parties voudront bien lui soumettre.

Le PCN a estimé que les questions soulevées par la saisine méritaient un examen approfondi pour contribuer à l'effectivité des Principes directeurs (article 25). Le PCN a noté que l'entreprise était ouverte au dialogue. Il a également pris note de la demande par les plaignants de la mise en place d'un cadre de dialogue avec l'entreprise pour résoudre les questions posées par la saisine. Le PCN estime que la circonstance spécifique crée une opportunité pour contribuer de manière positive à la résolution des questions posées par la saisine, et qu'il peut contribuer à aider les parties à régler leur différend. Le PCN a décidé d'offrir ses bons offices aux parties, qui les ont acceptés.

Le communiqué d'évaluation initiale a été publié le 22 novembre 2024.

3. Réponse de l'entreprise et évolution des échanges entre les parties

♦ Réponse de l'entreprise à la saisine durant l'évaluation initiale

Air France réfute les allégations visant le manquement à son devoir de diligence. Au cours de l'évaluation initiale, Air France a présenté au PCN français son approche préventive en matière de devoir de diligence appliquée à ses sous-traitants (dont FFG) et détaillé ses démarches de vérification et d'évaluation effectuées auprès de ce fournisseur depuis sa prise de connaissance des allégations.

Air France indique avoir exercé son influence de manière préventive auprès de son fournisseur, en appliquant à FFG son dispositif en matière de politique d'achats responsables fondé sur une approche par les risques. Air France précise notamment avoir effectué un suivi de la conformité de FFG via la plateforme d'évaluation des performances en RSE, intégrée à son dispositif de prévention. Cette évaluation annuelle a donné lieu à la mise en place de plans d'actions, suivis par la Direction des Achats d'Air France. Par ailleurs, l'entreprise informe avoir encadré sa relation contractuelle avec FFG sur les questions de développement durable : contrat avec FFG basé sur un modèle de standard international prévoyant des dispositions en matière de conformité et d'éthique des affaires ; signature par FFG du Code de conduite d'Air France en matière de développement durable des fournisseurs.

Air France fait également savoir qu'elle a effectué des vérifications conjointes avec FFG sur l'ensemble des éléments relatifs à la circonstance spécifique, dès la prise de connaissance des allégations. Air France indique ainsi avoir instauré un suivi périodique, hebdomadaire pendant une certaine période, afin de collecter et d'analyser les réponses de FFG, de suivre l'avancement des procédures en cours auprès des institutions américaines et l'état des négociations avec UNITE HERE concernant la mise en place d'un nouvel accord collectif.

En outre, Air France indique avoir demandé à FFG de procéder à la réalisation d'une évaluation par un tiers de confiance et a mandaté un conseil local pour lui fournir un éclairage indépendant sur la réglementation californienne relative au salaire minimum.



Air France explique l'absence d'implication de UNITE HERE comme partie prenante (i) par sa prise en compte tardive des allégations du fait de sollicitations initiales du syndicat adressées à de mauvaises messageries, (ii) par une approche du devoir de diligence centrée sur les risques ne rendant pas nécessaire, selon Air France, la consultation de parties prenantes pour évaluer l'activité du fournisseur, (iii) par la volonté de laisser d'abord le fournisseur répondre et conduire sa propre analyse compte tenu de leur relation de longue date, (iv) par des actions menées par UNITE HERE (comme des manifestations à l'aéroport de Los Angeles) jugées peu propices à l'instauration d'un dialogue constructif et (V) par la nécessité de prudence liée aux risques juridiques du système américain.

UNITE HERE précise avoir demandé à rencontrer Air France et à engager des discussions avec la compagnie, ainsi qu'à faciliter la prise de contact avec les travailleurs, mais, selon UNITE HERE, Air France a refusé ces propositions.

◆ Réponse de l'entreprise durant la phase des bons offices : réalisation d'un audit social de FFG

Durant la réunion de médiation, Air France a rappelé sa position, l'ensemble des actions préventives menées, et indiqué avoir intensifié ses interactions et ses procédures de vérification vis-à-vis de son fournisseur FFG (notamment au travers d'une nouvelle évaluation de conformité interne). Air France indique également que l'évaluation indépendante, qui avait été précédemment demandée par Air France à FFG, a bien été réalisée. Air France a, en outre, proposé de diligenter un audit social de FFG, afin de traiter localement, par un organe indépendant, les questions soulevées dans la saisine. Pour Air France, cet audit devait ainsi apporter un éclairage additionnel sur la situation de FFG, en complément des mesures préventives et des actions de vérification déjà menées par Air France. Cette proposition a été considérée comme une action positive par le PCN et par UNITE HERE. De nombreux documents de support aux faits reprochés, dont de nouvelles allégations, ont été communiqués par le syndicat à Air France durant la phase des bons offices, que la compagnie aérienne indique avoir pris en compte dans la préparation de l'audit social.

D'après les informations communiquées par Air France au PCN, les résultats de l'audit social, réalisé sur le site de FFG, font état d'une évaluation globalement satisfaisante sur l'ensemble des thématiques examinées, notamment au regard des allégations visées par la saisine. L'audit n'a pas relevé de manquements majeurs aux normes relatives à l'emploi, aux relations professionnelles, à la santé et à la sécurité au travail, ni aux libertés syndicales. Air France indique qu'un plan d'actions correctives a été mis en œuvre par FFG afin de traiter les non-conformités relevées. A ce titre, l'entreprise précise que des pièces justificatives ont été transmises à Air France par FFG.

◆ Réaction du plaignant à l'audit social

Dans un courrier adressé au secrétariat du PCN — puis, avec l'accord préalable du plaignant, transmis par le PCN à Air France — UNITE HERE exprime des critiques à l'égard de l'audit social mandaté par la compagnie aérienne. En particulier, les représentants du syndicat remettent en cause l'audit au motif que (i) l'auditeur n'a pas échangé avec le syndicat durant la phase de préparation et d'organisation de l'audit, ce qui aurait permis à UNITE HERE de fournir des informations ou d'organiser des entretiens avec des témoins et des victimes clés (ce qui, selon le syndicat, n'a pas pu être fait) ; (ii) que la méthodologie de l'audit ne garantit pas, selon le syndicat, son impartialité et son indépendance, UNITE HERE alléguant que la société d'audit a mené les entretiens exclusivement sur site (non dans des lieux extérieurs où les travailleurs auraient pu s'exprimer plus librement) et que, selon lui, la direction de FFG aurait incité certains travailleurs à s'abstenir de formuler des commentaires négatifs sur l'entreprise lors de leurs échanges avec la société d'audit ; (iii) que la société d'audit a, par le passé, fait l'objet de critiques publiques concernant certains de ses audits. Le syndicat a fait part de ces préoccupations au PCN juste avant de prendre connaissance des résultats de l'audit social

En conséquence, UNITE HERE conteste fortement les conclusions de l'audit qui lui ont été restituées par le PCN lors d'un échange à distance. Le plaignant indique regretter qu'Air France n'ait pas accepté de lui communiquer le rapport d'audit ni tout support écrit de restitution, malgré deux sollicitations du PCN adressées à Air France. Air France a toutefois partagé les résultats de l'audit avec le PCN lors de la réunion de restitution du 21 novembre 2025 et a accepté que les principales conclusions soient restituées oralement au plaignant par le PCN.

Le plaignant estime que le processus a manqué de méthode et de transparence, ce qui en compromet, selon lui, la crédibilité. Pour le plaignant, si le processus avait été crédible, il aurait permis d'établir plusieurs abus en matière de droit du travail. À l'appui de cette position, il rappelle les documents transmis au PCN et à Air France venant étayer tant les allégations initiales que de nouveaux griefs — notamment des éléments issus d'autorités publiques et/ou d'institutions américaines — faisant état de manquements présumés aux normes relatives à l'emploi et aux relations professionnelles ainsi qu'à la sécurité des travailleurs.

Enfin, UNITE HERE a communiqué à Air France, par l'intermédiaire du PCN, un dernier document témoignant de la survenance d'un départ d'incendie sur le site de FFG à Los Angeles et demandant une nouvelle réunion de médiation avec Air France.

◆ Réponse de l'entreprise aux points soulevés par le plaignant sur l'audit social

Dans un courrier transmis au secrétariat du PCN le 29 janvier 2026, Air France conteste les allégations mettant en cause la crédibilité et la méthodologie d'audit appliquée par la société en charge de l'audit. Air France indique que cette dernière est indépendante et répond aux critères de qualification de l'organisation professionnelle américaine APSCA (« Association of Professional Social Compliance Auditors »). La compagnie aérienne précise aussi que (i) la méthodologie utilisée repose sur la confidentialité des entretiens, la libre expression des salariés et la protection de l'anonymat ; (ii) les conclusions ont été établies à partir d'une analyse croisée des informations recueillies (entretiens, documentation interne, observations sur site et autres sources) ; (iii) la sélection des salariés interrogés a été réalisée exclusivement par l'auditeur, sans intervention ni information préalable de la direction de FFG.

Concernant l'absence d'association du syndicat à la préparation de l'audit, Air France rappelle que le mandat confié à l'auditeur consistait à conduire un audit indépendant selon les standards de l'APSCA, ce qui implique, au regard des exigences déontologiques applicables, de ne pas associer de tiers externes — qu'il s'agisse de la direction de FFG ou du syndicat — à la préparation et à la conduite des entretiens, afin de garantir l'impartialité du processus et de prévenir toute ingérence.

S'agissant des allégations selon lesquelles la direction de FFG se serait entretenue préalablement avec des salariés, Air France souligne qu'elles ne correspondent pas au déroulement effectif de l'audit. La société précise que la sélection des personnes interrogées a été réalisée exclusivement par l'auditeur, selon la méthodologie de l'APSCA, conçue pour garantir l'indépendance des constats. A ce titre, la direction de FFG n'a pas eu connaissance, selon Air France, de la liste des personnes interviewées par l'auditeur avant la réunion d'ouverture de l'audit.

Au sujet des critiques visant des audits antérieurs de l'auditeur, Air France considère qu'il s'agit d'allégations sans lien avec la mission d'audit spécifique menée chez FFG, conduite sur la base d'un mandat, d'un périmètre et de modalités d'exécution qui lui sont propres.

Enfin, Air France a indiqué ne pas souhaiter répondre favorablement à la demande d'une nouvelle médiation exprimée par UNITE HERE.



4. Résultats des bons offices du PCN

Les bons offices du PCN français ont permis d'organiser une réunion de médiation et de faciliter le dialogue entre les Air France et le plaignant. Un accord a été trouvé pour tenir cette réunion le 27 janvier 2025 à Paris. Lors de cette réunion de médiation, les échanges entre le plaignant et Air France ont été structurées en deux parties : (i) allégations contre le sous-traitant FFG et état des lieux de la relation entre le plaignant et FFG ; (ii) politique de conduite responsable des entreprises et devoir de diligence exercée par Air France vis-à-vis de son sous-traitant FFG. La médiation a débouché sur la proposition par Air France d'organiser un audit social, local et indépendant, de FFG. Le PCN se félicite d'avoir pu faciliter cet échange direct et remercie les parties d'y avoir participé.

Le PCN constate que depuis cette réunion, (i) le plaignant a transmis à Air France (au travers du PCN) un nombre conséquent de documents à l'appui des allégations, (ii) un audit social, commandé par Air France, a bien été mené par un auditeur indépendant sur le site de FFG conformément aux critères de qualification de l'organisation professionnelle américaine APSCA (« Association of Professional Social Compliance Auditors »). Toutefois, UNITE HERE a critiqué, dans un courrier adressé au PCN (puis transféré à Air France avec l'accord du syndicat), les modalités d'organisation de cet audit et en a contesté les résultats. Air France a ensuite répondu à cette contestation par un courrier transmis au PCN.

Malgré la médiation du PCN et les actions menées par Air France, les parties n'ont pas réussi à trouver un accord aux termes des bons offices. Le PCN constate, à l'issue des bons offices, la persistance de différends de fond sur l'audit social et l'exercice du devoir de diligence d'Air France.

Air France a accepté le dialogue et participé aux bons offices. L'entreprise a également transmis des éléments au PCN sur les résultats de l'audit social et sa réponse aux critiques de UNITE HERE. Le PCN regrette cependant que l'entreprise n'ait pas accepté de transmettre ces éléments aux plaignants.

5. Examen des questions posées par la circonstance spécifique

5.1. Sur le devoir de diligence

♦ Rappel des Principes directeurs :

Dans les Principes directeurs, on entend par devoir de diligence le processus qui permet aux entreprises d'identifier, de prévenir et d'atténuer les impacts négatifs, réels ou potentiels, de leurs activités, ainsi que de rendre compte de la manière dont elles abordent cette question. Ce processus constitue une partie intégrante de leurs systèmes de prise de décisions et de gestion des risques. Le devoir de diligence s'applique aux risques d'incidences négatives dans les domaines visés par les principes directeurs de l'OCDE.

Pour rappel, le plaignant rapporte des éléments alléguant que la société FFG contribue à des impacts négatifs dans les domaines visés par les principes directeurs. Sont notamment concernés :

1. Le respect des droits des travailleurs, de la liberté syndicale et d'association, la favorisation du dialogue social (Chapitre V, §1, a), b) et Chapitre V, §2, a), b), c)
2. L'observation des normes en vigueur, notamment en matière de rémunération (Chapitre V, §4, a)
3. L'application des normes les plus rigoureuses en matière de santé et de sécurité de travailleurs (Chapitre V, §4, c))

4. L'application du principe de non-discrimination, notamment fondée sur le genre (Chapitre V, §1, e)

Le devoir de diligence s'applique aux entreprises, qu'elles contribuent directement ou indirectement à un impact négatif. Dès lors, les entreprises doivent « s'efforcer d'empêcher ou d'atténuer un impact négatif, dans le cas où elles n'y ont pas contribué mais où cet impact est néanmoins directement lié à leurs activités, à leurs produits ou à leurs services en vertu d'une relation d'affaires » (Chapitre II, §13). En outre, « lorsqu'une entreprise contribue ou est susceptible de contribuer à un impact négatif, elle devrait prendre les mesures nécessaires pour interrompre ou pour empêcher cette contribution et user de son influence pour atténuer les impacts résiduels dans toute la mesure du possible. On considère qu'il y a influence lorsqu'une entreprise a la capacité de faire modifier les pratiques néfastes de l'entité responsable du dommage. » (Commentaire du Chapitre II, point 22.).

En matière de droits humains, les entreprises devraient exercer une diligence raisonnable en fonction de leur taille, de la nature et du contexte de leurs opérations et de la gravité des risques d'atteintes (Chapitre IV, §5).

♦ Analyse du PCN :

Le PCN relève qu'Air France a engagé, à la suite de la saisine, plusieurs démarches de diligence à l'égard de son sous-traitant FFG. Il note en particulier qu'Air France s'est dotée d'une politique interne de prévention applicable à ses relations de sous-traitance, qu'elle a procédé à diverses vérifications de conformité et qu'elle a mandaté un audit social externe portant sur FFG. Le PCN considère que ces démarches s'inscrivent dans la logique d'un devoir de diligence fondé sur les risques et constitue un signal d'engagement en faveur de la conduite responsable des entreprises.

Par ailleurs, le recours à un prestataire tiers renforce, en principe, la crédibilité de la démarche, dès lors que l'indépendance, la compétence et l'impartialité du prestataire sont établies, et que la méthodologie est suffisamment robuste (triangulation des sources, confidentialité des entretiens, accès aux données pertinentes, etc.). A ce titre, Air France a considéré que l'auditeur qu'elle avait mandaté, membre de l'organisation professionnelle APSCA, répondait aux critères susmentionnés.

Le PCN prend également note du fait que, selon Air France, ces vérifications et cet audit n'ont pas mis en évidence de manquements majeurs avérés de la part de FFG au regard des thématiques examinées, notamment en matière d'emploi, de relations professionnelles et de sécurité des travailleurs.

Le PCN constate toutefois que le plaignant demeure en profond désaccord avec les résultats de ces démarches. Il conteste en particulier la crédibilité de l'audit social réalisé, et soutient que les impacts négatifs allégués persistent. Le PCN observe en outre que les informations qui lui ont été communiquées sur l'audit social ont été synthétiques, ce qui réduit sa capacité d'apprécier pleinement la robustesse des conclusions.

Au vu de ce qui précède, le PCN considère que les mesures de vérification engagées par Air France et les conclusions de l'audit social, si elles constituent des éléments pertinents de sa démarche de diligence, ne permettent pas, à elles seules, d'apporter une réponse pleinement satisfaisante à l'ensemble des allégations soulevées dans la saisine, dès lors que le plaignant demeure en profond désaccord avec l'entreprise sur l'appréciation des faits allégués.

Le PCN rappelle que, conformément au chapitre II des Principes directeurs, la diligence raisonnable attendue consiste à « identifier, prévenir et atténuer » les impacts négatifs, réels ou potentiels, et à rendre compte de la manière dont l'entreprise y répond (Chapitre II, § 11). Elle implique également de

« prendre les mesures qu'imposent ces impacts lorsqu'ils se produisent, y compris en les réparant ou en coopérant avec d'autres acteurs pour les réparer » (Chapitre II, § 12).

Dans ces conditions, le PCN estime que l'audit social mandaté par Air France doit être regardé comme une étape utile dans ses démarches de diligence, mais susceptible d'être approfondie. Il invite Air France à poursuivre ses efforts de diligence notamment par le maintien d'un canal de dialogue avec la partie plaignante et, le cas échéant, par la mise en œuvre de mesures complémentaires de suivi ou de vérification. Pour le PCN, cet espace de dialogue est de nature à favoriser une meilleure compréhension du désaccord persistant et à contribuer à l'identification de solutions appropriées.

5.2. Sur l'engagement avec les parties prenantes

◆ Rappel des Principes directeurs :

Le PCN rappelle que l'engagement constructif avec les parties prenantes concernées – ou leurs représentants mandatés – fait partie intégrante du devoir de diligence (Chapitre II, §15). Cet engagement vise à permettre aux parties prenantes d'exprimer leurs points de vue sur les activités susceptibles de les affecter significativement, dans une logique de dialogue mutuel et de partage d'informations pertinentes, afin qu'elles puissent participer de manière informée au processus de diligence.

◆ Analyse du PCN :

Dans le cas d'espèce, le PCN observe qu'Air France a accepté la médiation, ce qui est un signal important en faveur de l'instauration d'un dialogue avec l'autre partie et de la prise en compte de sa position eu égard aux problèmes soulevés dans la saisine.

L'engagement effectif avec les parties prenantes implique, outre la participation à la réunion de médiation, un certain niveau de communication bilatérale ainsi que le partage, dans des formats accessibles, des informations nécessaires pour permettre aux parties prenantes de faire valoir utilement leurs points de vue.

Le PCN constate qu'Air France a transmis une synthèse du rapport d'audit au PCN pour présentation uniquement orale au plaignant, sans transmettre les résultats détaillés de l'audit social. Air France a invoqué le caractère suffisant de cette synthèse, ainsi que l'indépendance de l'auditeur et son respect des standards existants en matière de confidentialité et d'impartialité.

Le PCN prend note des exigences d'indépendance et d'impartialité qui encadrent les travaux d'audit. Pour autant, le PCN estime que ces exigences ne font pas obstacle, en principe, à la mise en place d'une association plus étroite des représentants des travailleurs au processus de diligence, dès lors que cette association ne compromet pas la confidentialité légitime ni l'intégrité de l'audit. Une plus grande implication de la partie plaignante, passant par exemple par un échange sur le périmètre de l'audit ou l'organisation d'une restitution des principaux constats, aurait pu contribuer à développer un lien de confiance et à affiner l'évaluation.

Le PCN estime également que, compte tenu des contestations formulées par UNITE HERE sur l'audit social, le syndicat a pu percevoir la démarche de diligence de manière moins favorable, sans préjuger de la conformité formelle de l'audit aux standards mentionnés par Air France.

En l'espèce, bien qu'il se félicite qu'Air France ait engagé une démarche de dialogue et de coopération avec le plaignant, le PCN relève que cet engagement demeure perfectible, notamment s'agissant du partage d'informations et, plus globalement, de l'association des parties prenantes.



6. Recommandation du PCN français dans le cas d'espèce

Le PCN remercie les parties pour leur implication.

Le PCN constate qu'Air France a mis en œuvre un audit social dont les résultats ne révèlent pas de manquement majeur de la part de FFG. Le PCN observe que UNITE HERE exprime un désaccord marqué sur les résultats des diverses vérifications menées, en particulier de l'audit social dont le syndicat met en cause la pertinence. Air France a répondu aux observations formulées par le plaignant quant à ses contestations de l'audit. Il note que FFG a déployé un plan d'actions correctives en réponse aux non-conformités identifiées. Le PCN relève toutefois que, au regard de la nature des impacts allégués et des éléments communiqués par le plaignant, des démarches complémentaires seraient de nature à renforcer la réponse d'Air France.

RECOMMANDATION

Le PCN constate que le désaccord entre les parties persiste en dépit des démarches engagées par l'entreprise. Dans ce contexte, le rétablissement de la confiance apparaît comme un objectif essentiel, qui suppose un travail inscrit dans la durée. Le PCN souligne qu'un tel processus repose sur une volonté continue de dialogue, susceptible de favoriser, progressivement, un rapprochement des points de vue. Il invite dès lors Air France à poursuivre ses efforts afin de maintenir un canal de communication ouvert avec la partie plaignante, avec l'objectif de garantir dans la durée le respect des Principes directeurs par son sous-traitant. Le PCN demeure, si les parties l'estiment utile, disponible pour contribuer à maintenir ce cadre de dialogue.

Le PCN encourage Air France à poursuivre dans ce cadre le suivi périodique des activités de FFG, permettant d'échanger avec la partie plaignante sur les thèmes visés par la circonstance spécifique. Ce suivi pourrait s'appuyer, lorsque cela est pertinent, sur quelques indicateurs simples et une documentation des actions correctrices éventuellement engagées. Si des signaux de risque persistent, le PCN invite Air France à renforcer l'exercice de son influence auprès de FFG, y compris en examinant l'opportunité de démarches concertées avec les autres compagnies concernées.

7. Suivi de la circonstance spécifique

Conformément à son règlement intérieur, le PCN assurera le suivi de cette circonstance spécifique. Il invite les parties à lui faire part d'éléments de suivi dans les 12 mois.

Il reste à la disposition des parties.

Avec ce communiqué final, le PCN clôture la circonstance spécifique.



ANNEXE

Actions du PCN : Procédure suivie par le PCN français selon son règlement intérieur.

La procédure de saisine du PCN est confidentielle.

Le PCN doit s'efforcer de réaliser l'évaluation initiale d'une saisine dans un délai indicatif de trois mois après l'accusé de réception (art 26 du règlement intérieur). Lorsqu'une circonstance spécifique remplit les critères d'évaluation initiale (art 22 et 23), le PCN l'accepte et propose ses bons offices aux parties. Il examine la saisine. Il contribue à aider les parties à résoudre leur différend (art 25). A l'issue de ses bons offices ou lorsqu'une des parties ne souhaite plus y participer, le PCN passe à la conclusion de la procédure et prépare un communiqué final.

Depuis qu'il a reçu la saisine, le PCN a entrepris les actions suivantes :

| Date | Action entreprise |
|------------------------------|--|
| Janvier 2024 à novembre 2024 | 1^{ère} étape : Recevabilité formelle et évaluation initiale de la saisine |
| 15 janvier 2024 | Dépôt de la circonstance spécifique par le plaignant. |
| 18 janvier 2024 | Le secrétariat du PCN accuse réception de la circonstance spécifique. |
| 18 janvier 2024 | Le secrétariat du PCN transmet une copie de la saisine aux membres du PCN |
| janvier 2024 | Le secrétariat du PCN informe le PCN américain de la saisine |
| 21 mars 2024 | Réunion du PCN : le PCN valide la recevabilité formelle de la saisine et débute l'évaluation initiale |
| 22 avril 2024 | Le PCN informe le groupe Air France de la recevabilité formelle de la saisine et débute l'évaluation initiale. Il informe le plaignant de la recevabilité formelle de la saisine. |
| 6 mai 2024 | Air France accuse réception du courrier du PCN et engage le dialogue avec le PCN |
| Entre le 7 et 27 mai 2024 | Le PCN échange, séparément et de manière informelle, avec l'entreprise et le plaignant pour leur présenter les procédures suivies par le PCN français. |
| 28 mai 2024 | Réunion du PCN : le PCN demande à son secrétariat d'organiser des auditions formelles séparées avec le plaignant d'une part et l'entreprise d'autre part. |
| 26 septembre 2024 | Réunion du PCN : le PCN auditionne d'abord le plaignant en visioconférence depuis Los Angeles, puis les représentants d'Air France à Paris. Le PCN décide de proposer aux parties ses bons offices, qui les ont acceptés et charge son secrétariat de préparer un communiqué d'évaluation initiale. |
| 4 octobre 2024 | Des documents supplémentaires communiqués au secrétariat du PCN par le plaignant le 27 septembre sont transmis aux membres du PCN et à Air France |



| | |
|-------------------------------------|--|
| | (avec l'accord préalable du plaignant). |
| 30 octobre 2024 | Réunion du PCN : le PCN adopte le projet de communiqué d'évaluation initiale |
| 22 novembre 2024 | Le PCN valide et publie le communiqué d'évaluation initiale après avoir consulté les parties et le PCN américain |
| Décembre 2024 à janvier 2025 | 2^{ème} étape : Bons offices du PCN français |
| 9 janvier 2025 | Le PCN recueille l'accord de principe d'Air France sur le projet de déroulé de la réunion de médiation |
| 10 janvier 2025 | Le PCN recueille l'accord de principe du plaignant sur le projet de déroulé de la réunion de médiation et échange avec le plaignant sur les modalités d'organisation de la réunion |
| 23 janvier 2025 | Un nouveau document juridique transmis au secrétariat du PCN par le plaignant le 22 janvier est communiqué aux membres du PCN et à Air France (avec l'accord préalable du plaignant) |
| 27 janvier 2025 | Réunion de médiation : le PCN anime la réunion de médiation à Paris, en présence des plaignants (par visioconférence) et des représentants d'Air France. Le PCN propose aux parties de préparer un communiqué d'étape, ce qu'elles acceptent. |
| Février-mars 2025 | Le PCN échange avec le plaignant au sujet des documents pouvant être transmis à Air France. |
| Mars 2025 | Le PCN recueille l'accord de principe d'Air France en vue de signer l'accord de confidentialité, envoie des documents à Air France de la part du plaignant (avec son accord préalable) et échange avec Air France sur la tenue d'un audit social de FFG. |
| 1 ^{er} avril 2025 | Le PCN transmet un nouveau document d'information à Air France de la part du plaignant (avec son accord préalable). |
| 8 avril 2025 | Le PCN adopte le projet de communiqué d'étape. |
| 23 avril 2025 | Le PCN fait signer à Air France un accord de confidentialité. |
| 5 -9 mai 2025 | Le PCN valide le communiqué d'étape après avoir consulté les parties et le publie sur son site |
| | |
| 21 novembre 2025 | Le PCN organise une réunion de restitution de l'audit social par Air France. |
| 12 décembre 2025 | Réunion du PCN : Le PCN décide de passer à la phase de conclusion de la saisine et de préparer un communiqué final qu'il charge le secrétariat de préparer. |
| Décembre – février 2025 | Le PCN assure l'intermédiation entre les parties au sujet de leur position sur l'audit social. |
| Février 2026 à mai 2026 | 3^{ème} étape : Conclusion de la circonstance spécifique |



| | |
|-----------------|--|
| 27 février 2026 | Réunion du PCN : Le PCN adopte le projet de communiqué final puis il invite les parties à soumettre leurs observations. |
| 7 mai 2026 | Le PCN adopte par procédure écrite le communiqué final qu'il transmet aux parties et au PCN américain pour information. Le PCN publie ensuite le communiqué final et le notifie à l'OCDE qui l'insérera dans la base de données des circonstances spécifiques des PCN. |