



Aéroports de Paris *Confédération Générale du Travail Force Ouvrière*

---

Monsieur Rubichon  
Directeur Général Délégué  
Raspail

Monsieur,

Votre prédécesseur, Monsieur Du Mesnil, ainsi que vous-même, avez décidé d'annuler les dossiers de consultation du Comité d'Entreprise dès lors qu'ils faisaient référence, d'une façon ou d'une autre, à l'externalisation des services de renseignements téléphonés.

A différentes reprises, nous avons argumenté, tant pour la qualité de service que les usagers sont en droit d'attendre, que pour la fonction d'agents d'informations au public, la nécessité de conserver et de se réapproprier l'information au public, en y intégrant les nouvelles technologies, notamment d'internet.

Il nous avait semblé que le projet de « centre d'appel » externalisé avait été abandonné.

Or nous constatons que dans la réorganisation d'Orly, seuls 5 postes équivalent plein-temps, seraient maintenus pour les renseignements téléphonés, correspondant à un agent présent par vacation, les appels non traités renvoyés sur un centre d'appel !

Dans le rapport élaboré le groupe de travail de la direction sur l'évolution du métier d'agent commercial affecté à l'information au public, les renseignements téléphonés ont mis « hors périmètre » de l'étude, comme si de fait l'activité avait déjà disparu. Les « groupes créatifs », comme nous vous l'avions expliqué, ne font en réalité que réinventer la fonction d'agent d'intervention d'aéroports qui ont quasiment disparu de nos aéroports, absorbés de fait par les postes réglementaires ERP.

Les agents commerciaux cumuleraient de fait les fonctions d'AIA, dont le rôle et de vérifier le fonctionnement des installations, faire remonter l'état des dysfonctionnements, intervenir en cas de problèmes dans les flux de passagers dans les aéroports et aux filtres. A l'inverse, il semble urgent de remettre à niveau les effectifs des renseignements téléphonés, remettre à niveau les postes d'agents d'intervention d'aéroports, voire d'envisager les formations nécessaires et l'utilisation de nouvelles technologies pour mieux renseigner notre public.

Nous sommes d'accord avec l'une des conclusions du groupe de travail de la Direction, à savoir que nous devons nous « réapproprier nos espaces ». Mais avant de se « réapproprier », commençons par pourvoir les postes vacants, armer les postes aux renseignements téléphonés, maintenir les bureaux de tourisme dans la fonction CPA et renégocier la qualification et les effectifs AIA.

Le problème de fond semble venir des consignes centrales qui visent à faire semblant de réorganiser pour « mieux faire » avec des effectifs d'ores et déjà totalement dégradés, conséquence de la politique de suppressions massives d'emplois d'exécution menées depuis plusieurs années.

Nous estimons que le projet de réorganisation d'Orly en temps réel, ainsi que le dossier d'évolution de la fonction d'agent infirmation, n'ont évolué en rien alors que vous aviez demandé à leurs initiateurs de revoir leur copie.

En espérant que vous comprendrez l'importance que nous accordons à ces dossiers, recevez, Monsieur, nos salutations.

Serge Gentili,  
Secrétaire du syndicat



---

**Syndicat Général FO Aéroports de Paris**

Roissy : Bureau 2R04 060 Module MN

Tél. 0148621479 Fax 0148622044

Courriels: [roissy.foadp@free.fr](mailto:roissy.foadp@free.fr)

Intranet : [fory@adp.fr](mailto:fory@adp.fr)

site internet : <http://foadp.free.fr>

[fo.adp@free.fr](mailto:fo.adp@free.fr)

Orly : Bureau 5360 Orly sud

Tél. 0149750659 Fax 0149750256

[orly.foadp@free.fr](mailto:orly.foadp@free.fr)

[fool@adp.fr](mailto:fool@adp.fr)