

ORLY, LE 27 novembre 2006

N° 26

COMPTE RENDU DEFINITIF
DU COMITE D'ENTREPRISE
EXTRAORDINAIRE
DU 18 MAI 2006

ORDRE DU JOUR

- POINT 1 - INFORMATION SUR L'OUVERTURE ET
L'AUGMENTATION DU CAPITAL D'AEROPORTS DE PARIS.
- POINT 2 - INFORMATION ET CONSULTATION SUR LE PROJET D'ACCORD
INTERESSEMENT 2006-2008 ET SUR LE PROJET D'AVENANT N° 1 DES
OBJECTIFS DE SECTORISATION POUR LES ANNEES 2006, 2007 ET 2008.
- POINT 3 - CONSULTATION SUR LE PROJET DE REORGANISATION DE LA
DIRECTION INGENIERIE, ET ARCHITECTURE INA - 2EME PASSAGE.
- POINT 4 - INFORMATION SUR LE GROUPE DE TRAVAIL DES AGENTS COMMERCIAUX -
1^{er} PASSAGE
- POINT 5 - CONSULTATION SUR LE PROJET D'ORGANISATION OPERATIONNELLE
DES TERMINAUX D'ORLY - COMPLEMENT D'INFORMATION AU CE DU
20 AVRIL 2006.

ETAIENT PRESENTS

M. RUBICHON, Directeur Général délégué
M. de CORDOUE Directeur du personnel
Mme LEMOINE
Mme GONZALEZ

INVITES

M. EXPOSITO
M. DELPEUCH
M. PIGANEAU
M. DUGUAY
Mme DABAGHY-SOULIE
M. HARDEL
M. RICAUD

<u>MEMBRES DU C.E.</u> <u>SPE/CGT</u>	<u>EXCUSES</u>	<u>EXPERTS</u>	<u>MEMBRES DU C.E.</u> <u>SICTAM/CE</u>	<u>EXCUSES</u>	<u>EXPERTS</u>
Mme VIANA M. PETITPAS M. PEPIN M. PORRAS	M. BLACKWELL Mlle RENAUDIE	Mlle PERETTI M. RISSER	M. MICHAUD M. SADET M. IZZET M. STEVANCE M. VIDY M. GUARINO M. PIETTE	Mme HARTMANN	M. BUZATTO- GASTON M. GUFFANTI Mlle MULLER M. BUATOIS

<u>MEMBRES DU C.E.</u> <u>CGC</u>	<u>EXCUSES</u>	<u>EXPERT</u>	<u>MEMBRES DU C.E.</u> <u>CFDT</u>	<u>EXCUSEE</u>	<u>EXPERTS</u>
Mme YAPOUDJIAN M. PIGEON Mme DONSIMONI	M. BERTHOLON Mme DHERSIN	M. BINET	M. TOTH	Mlle KOUIDRI	M. RAMBOER Mlle DELPRE M. FERNANDEZ

<u>MEMBRES DU C.E.</u> <u>FO</u>	<u>EXCUSES</u>	<u>EXPERT</u>	<u>MEMBRES DU C.E.</u> <u>SAPAP</u>	<u>EXCUSES</u>
M. PRETRE M. BROWN M. RIOU M. REBILLE	Mme MARTIN M. LEGEAIS	Mme ROLLY	Mme BAUT M. ARAGOU M. POVEDA M. DUBUISSON	M. GAUDIN M. FONTANY M. BOUCHIKHI

REPRESENTANTS SYNDICAUX

M. RENIER
M. PAPAUX
M. LEVEQUE

CGC
SICTAM/CGT
CFDT

EXCUSES

M. GENTILI
M. ELKETRANI

FO
SPE/CGT

M. de CORDOUE.- Bonjour à tous. M. Rubichon va arriver d'un instant à l'autre. Je souhaiterais évoquer un point technique avant l'ouverture de la séance.

Vous savez peut-être que, hier, nous avons tenu la dernière réunion de négociation sur la mise en place des CHSCT et que nous sommes maintenant, après que les syndicats nous auront répondu assez rapidement en début de semaine prochaine (et je crois savoir que la réponse sera plutôt positive), en capacité de réunir le comité d'entreprise en séance extraordinaire pour valider le dispositif CHSCT.

Le point technique est le suivant : avec M. Michaud, nous avons envisagé le 1^{er} juin et cela ne convient pas à FO, qui a une réunion ce jour-là. La question est la suivante : est-ce que le 30 ou le 31 mai vous convient mieux ?

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- On peut retenir deux dates : le 30 ou le 31 mai, avec l'impératif que nous avons un conseil d'administration le 30 après-midi. Cela signifie qu'il faudra impérativement que le C.E. se tienne le matin.

M. de CORDOUE.- Je suis libre les 30 et 31 au matin. Il ne reste plus qu'une réunion avec les organisations syndicales, mais ce n'est pas à mon niveau, c'est au niveau de la Direction du travail le mercredi 24 mai à 14 heures. A partir de là, je pense que chaque organisation syndicale peut se prononcer sur ses intentions. Si l'on va bien dans l'orientation qui était envisagée par nous, c'est-à-dire un accord unanime, on peut réunir le comité d'entreprise.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Je n'ai pas de préférence particulière, c'est en fonction de nos emplois du temps.

(Discussion générale)

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- On peut arrêter le principe du 31. Des élus titulaires et suppléants peuvent représenter les organisations syndicales.

J'ai une explication sur le rectificatif à l'ordre du jour. Le secrétariat a eu un échange avec M. de Cordoue en début de semaine et nous avons reporté le point sur les aérobuses. La modification est en date du 16 mai. Nous étions juste dans les délais. Je préférerais le dire en début de séance pour éviter tout malentendu.

M. le PRESIDENT.- Merci, Monsieur le Secrétaire.

Je vous propose d'ouvrir cette séance de travail en vous précisant quelques points.

Premièrement, nous avons un ordre du jour extrêmement chargé, qui est un peu éclaté sur plusieurs C.E., car nous tenons beaucoup de C.E. en ce moment. Cela veut dire qu'il y a aussi un peu de dialogue dans cette maison. Pour ma part, le dialogue social m'intéresse au plus haut point, vous le savez. Ce n'est pas pour cela que je dis oui à tout. Je vais être le plus souvent possible avec vous à une exception près, qui sera très certainement la première quinzaine de juin.

Pour aujourd'hui, c'est un peu particulier parce que nous avons beaucoup de sujets intéressants, importants et d'avenir pour l'entreprise et ses salariés et nous avons

également un point très important : le deuxième passage sur le projet d'organisation opérationnelle d'Orly, l'après-midi.

Vous savez que, traditionnellement, et en cela, je ne crois pas avoir rompu une tradition de mon prédécesseur, je ne suis pas là l'après-midi et c'est le DRH qui préside le C.E. avec le talent qu'on lui connaît. La proposition que je vous fais, si elle vous agrée, est la suivante : comme c'est un sujet d'importance et que je ne veux pas "me défiler" face à ce sujet d'importance, mais que j'ai une contrainte absolue à 15 heures avec le Président et 25 personnes extérieures à l'entreprise, je ne peux en rien la décaler, je vous propose d'être avec vous de 9 heures à 13 heures aujourd'hui, que l'on s'arrête à 13 heures, que l'on aille se restaurer rapidement et que l'on recommence un peu plus tôt, à 14 heures. Je vous quitterais à 15 heures et pourrais ainsi passer une heure avec vous pour vous entendre sur le sujet de la nouvelle organisation d'Orly. Je ne peux pas faire mieux, mais pour cela, il faut que l'on soit déjà dans le timing, que l'on arrive à l'organisation d'Orly à 14 heures. Cela me paraît jouable car grâce à ce qu'a dit M. Michaud, on a pu alléger l'ordre du jour.

Monsieur le Secrétaire, que pensez-vous de cette proposition ? Vous convient-elle ou pas ?

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- C'est la séance plénière qui va décider de la modification de l'ordre du jour. Le Secrétaire signe l'ordre du jour, mais s'il y a une modification en début de séance, elle est proposée à la plénière.

M. le PRESIDENT.- Je ne modifie pas l'ordre du jour, c'est juste ma présence.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Oui, mais votre présence est plus qu'intéressante !

M. VIDY (SPE/CGT).- Je rebondis sur votre appréciation sur le dialogue social dans l'entreprise. On a bien vu ce matin que, visiblement, vous en avez une conception tout autre que la nôtre puisque l'accueil est rempli d'agents de sécurité et qu'à l'extérieur, il y a des policiers des renseignements généraux.

Je vous en donne les raisons si vous ne les connaissez pas : deux préavis ont été déposés par la CGT et Force ouvrière. Le conflit fait partie de la vie de l'entreprise et le dialogue social peut aussi s'instaurer dans le cadre de conflits. C'est l'aspect final, quand les salariés estiment qu'ils n'ont pas obtenu satisfaction. Je voulais donc rebondir sur cette question.

D'autre part, je m'étonne que vous nous fassiez une proposition sur le déroulement du C.E. En ce qui nous concerne, nous ne voulons pas bâcler les points à l'ordre du jour. De plus, vous êtes comme nous destinataire des ordres du jour et vous savez que le C.E. a lieu toute la journée. Il est dommageable que vous ne preniez pas vos dispositions pour être présent toute la journée.

M. le PRESIDENT.- Merci de vos remarques très positives, Monsieur ; mais vous verrez que le C.E. ne dure pas toute la journée, car il n'y a qu'un point l'après-midi et le C.E. se termine à 16 heures.

D'autre part, je ne pense pas qu'il y ait des policiers ni de gens des RG. Cela fait partie des fantasmes du dialogue social également. Il doit y avoir les vigiles habituels de la maison.

M. VIDY (SPE/CGT).- Ils sont au sous-sol.

M. le PRESIDENT.- Parfait. D'autres remarques ? Dans ce cas, je prendrai ma décision moi-même. Pas de remarques particulières ?

M. POVEDA (SAPAP).- Nous sommes en séance depuis 25 minutes et nous n'avons pas commencé à aborder l'ordre du jour ; il faudrait peut-être s'y mettre !

M. le PRESIDENT.- Je suis bien d'accord !

POINT 1 : INFORMATION SUR L'OUVERTURE ET L'AUGMENTATION DU CAPITAL D'AEROPORTS DE PARIS

M. le PRESIDENT.- Nous avons eu la chance, il y a moins d'une semaine, d'avoir un long exposé du Président de l'entreprise, qui a pu répondre à vos questions sur le sujet. Je n'ai pas de point nouveau sur le sujet pour la bonne raison qu'il n'y a pas d'aspect nouveau depuis vendredi et que cela suit son cours normalement avec les échéances que vous a citées le Président Graff la dernière fois.

Sur l'ensemble de ces sujets, il n'y a pas eu de point nouveau en 4 jours ouvrables. C'est un peu normal. Donc pas de remarque particulière.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Il y a quand même une évolution puisque nous sommes obligés de nous fier aux médias puisque c'est là que nous avons l'information...

M. le PRESIDENT.- Je passe des heures avec vous...

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Laissez-moi terminer. C'est bien dans les médias que l'on a l'information sur la valorisation boursière, ce sont les seuls qui donnent une estimation actuellement.

Monsieur Graff nous a clairement expliqué qu'il n'était pas capable de le faire et nous avons bien compris les raisons pour lesquelles il ne pouvait pas. En ce qui concerne l'Etat, c'est pareil, il ne faut donc pas voir d'attaque là où il n'y en a pas, pour une fois.

Le fait est que la seule à donner des valorisations boursières, c'est la presse. La question est simple : en dix jours, la valorisation boursière d'Aéroports de Paris, selon la presse, a pris 1 milliard d'euros. On aurait aimé avoir une explication de votre part.

M. le PRESIDENT.- Il n'y a pas d'explication de ma part pour la bonne raison que la presse peut dire ce qu'elle veut, par définition, dans une démocratie. Et comme nous sommes dans une démocratie en France, elle dit ce qu'elle veut. Elle pourrait très bien augmenter la valorisation de 10 milliards que je n'y pourrais rien.

Je n'ai évidemment aucun commentaire à faire sur des valorisations dans tous les sens de la presse qui prouvent bien que personne ne sait rien. Et personne ne sait rien pour la bonne raison que, le Président vous l'a longuement expliqué la dernière fois, c'est un processus qui ne dépend en rien de la presse ou de quelque autre personne que ce soit, c'est la commission des participations et des transferts qui fixera une fourchette de valorisation avec, comme toute fourchette, une partie basse et une partie haute. La seule contrainte pour le ministre des finances est qu'il ne pourra pas fixer un prix inférieur au prix-plancher cité par la fourchette de la commission des transferts.

Tout ce qui tourne autour de cela n'est que littérature. Cela permet de remplir des articles et d'avoir des échanges, mais sur le fond du sujet, ce n'est rien et la valorisation, heureusement, est entre les mains des spécialistes que les lois de la République ont reconnus comme tels, c'est-à-dire les gens de la CPT et le ministre des finances quel qu'il soit au moment où les choses sont tranchées. Cela a toujours été le cas depuis vingt ans, depuis que cette loi existe.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Pour confirmation, l'assemblée générale extraordinaire des actionnaires est toujours maintenue le 22 mai ?

M. le PRESIDENT.- Oui, absolument.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Et le conseil d'administration prévu en option le 30 mai est toujours maintenu l'après-midi ?

M. le PRESIDENT.- Le conseil d'administration est maintenu au 30 mai après-midi. Quant à l'AG du 22 mai, je vous la confirme, on a vérifié hier soir.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Une remarque, Monsieur le Directeur général. Même si cela peut irriter la Direction, c'est vrai que, ce matin, nous avons été étonnés du nombre de vigiles qu'il y avait devant l'entrée. C'est simplement pour vous alerter sur un fait : certes, il y a peut-être des mesures de filtrage au niveau du Siège à mettre en place, mais il faut aussi respecter les élus et quelle que soit l'organisation syndicale qui dépose un préavis de grève, les organisations syndicales ont toujours montré leurs responsabilités même si, parfois, cela ne plaît pas à certaines sociétés comme Air France ou Aéroports de Paris (je fais référence à Orly Ouest). Nous sommes là pour jouer pleinement notre rôle et respectons toujours les règles.

Je tenais à vous le dire parce que la présence d'un certain nombre de vigiles ce matin a empêché notamment la directrice administrative et financière, Mme Cuissot, qui est du C.E., d'entrer parce qu'elle ne figurait pas sur la liste. Il faut que des mesures soient conformes aux risques.

M. le PRESIDENT.- C'est noté, Monsieur Michaud.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Dans le même ordre d'idées, il se trouve que le nombre de vigiles a amplement augmenté et qu'en plus, un vigile était posté devant la cafétéria du comité d'entreprise, qui est gérée par le comité d'entreprise. Que la Direction veuille se barricader dans un bunker avec des gens en uniforme devant, c'est son problème, même si l'on n'apprécie pas du tout, mais que l'entrée à un lieu géré par le comité d'entreprise soit filtré par ces mêmes personnes, là, cela ne va plus du tout. Merci.

M. le PRESIDENT.- Très bien. Je pense que la parenthèse "vigiles" a été amplement débattue.

M. POVEDA (SAPAP).- Moi aussi je m'élève contre la présence des vigiles.

M. le PRESIDENT.- Je ne suis absolument pas averti de la présence des vigiles, je vais donc regarder cette affaire et comme, en général, je suis un peu pingre des deniers de l'entreprise, je vais regarder ce point et je peux vous assurer que la Direction n'a pas l'habitude d'être barricadée ; je circule sans garde du corps et cela va continuer encore longtemps comme cela !

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Oui, mais nous, nous sommes obligés de montrer patte blanche.

M. le PRESIDENT.- La remarque de M. Michaud a été posée en termes non polémiques.

**POINT 2 : INFORMATION ET CONSULTATION SUR LE
PROJET D'ACCORD D'INTERESSEMENT 2006-2008
ET SUR LE PROJET D'AVENIR N° 1 DES
OBJECTIFS DE SECTORISATION POUR LES
ANNEES 2006, 2007 ET 2008**

M. le PRESIDENT.- Je passe la parole à M. Exposito.

M. EXPOSITO.- Nous avons négocié cet accord d'intéressement et son avenant de sectorisation. Nous avons eu 4 réunions de négociation sur l'accord principal et 7 réunions sur les secteurs. Je ne vais pas décrire tout le dispositif dans le détail, mais m'attacher à présenter, premièrement les différences avec l'accord précédent, deuxièmement, les points qui ont donné lieu à des avancées dans la négociation.

Premier point : la formule de calcul de la masse distribuée au titre de l'intéressement.

Par rapport à la situation antérieure, nous avons, depuis 2005, droit à la participation. Du coup, la formule précédente était axée sur la distribution d'une part du bénéfice. Or, ce n'est pas l'objet de l'intéressement, et du fait que la formule de calcul de la participation est totalement liée au bénéfice, il a fallu modifier complètement la formule pour l'intéressement.

Nous avons effectivement introduit dans la formule 4 critères dont 3 sont malgré tout financiers et 1 qualitatif. Les 3 critères financiers sont les suivants :

- le résultat opérationnel des capitaux engagés
- le taux de marge brute
- les recettes commerciales.

Pour ce qui est du critère qualitatif, sachant que, dorénavant, nous avons le CRE avec l'Etat et que, dans ce document, l'entreprise s'est engagée sur 10 critères qualitatifs décrits, nous en avons retenu 9 sur ces 10 dans cette formule en excluant le critère indicateur de réalisation du nombre de postes au contact.

Au départ, nous souhaitons que chacun des 4 critères pèse du même poids par rapport à ce qu'il pouvait apporter dans la masse à distribuer, soit 0,75 % de la masse salariale qui pouvait être distribuée à ce titre-là pour chacun des critères, chacun des critères étant indépendant des autres, c'est-à-dire que, pour chaque critère, on a défini des niveaux-planchers et des niveaux-plafonds ; à l'intérieur de ces critères, si un critère ne donne rien, il n'a pas d'influence négative sur le résultat produit par les autres critères.

Ensuite, la négociation a permis de faire progresser ces poids et nous avons arrêté ces critères dans l'accord en baissant le poids du critère des recettes commerciales de 0,75 à 0,45 % et en relevant de 0,10 % chacun des 3 autres critères qui, dorénavant, pèsent pour 0,85 % de la M.S.B.I. Voilà pour la formule de calcul.

Comme je l'ai indiqué pour chacun des critères, nous avons défini année par année un plancher et un plafond. Je rappelle ces planchers et ces plafonds :

- pour le ROCE (résultat opérationnel des capitaux propres), sur les 3 ans, le plancher est constant à 4,3 %, et le plafond, constant à 4,5 %

- le taux de marge brute évolue dans le temps :

* pour 2006, le plancher est à 33 % et le plafond à 35 %

* pour 2007, le plancher est à 34 % et le plafond, à 36 %

* pour 2008, le plancher est à 35 % et le plafond, à 37 %.

Je rappelle qu'au titre du budget 2006, le budget est bâti sur un critère de taux de marge brute de 33,7 %.

Pour les recettes commerciales, je ne vais pas vous répéter les montants indiqués, mais nous avons, pour chacune des années, là encore, un montant indiqué entre un plancher et un plafond. Les montants indiqués sont exprimés en millions d'euros.

Pour les critères qualité de service, on fait le calcul comme défini dans le CRE. Nous avons défini le niveau plancher comme étant le solde des 9 indicateurs égal à un bonus de 0. Pour le plafond, nous avons fait le calcul pour que les 9 indicateurs aient atteint la moitié du maximum du bonus prévu au CRE. Je sais que c'est assez technique, mais il faut être précis.

La masse à répartir dans cet accord est, d'une part, celle que génère la formule pour un maximum de 3 % de la masse salariale ; d'autre part, nous nous sommes réservé un montant de 1 % pour la sectorisation.

Là aussi, une différence par rapport à l'accord précédent : auparavant, la sectorisation générait un effet multiplicateur compris entre 1 et 1,4 par rapport au montant de la masse à distribuer pour le secteur concerné. On a cette fois-ci déconnecté cet effet multiplicateur et, aujourd'hui, il est additionnel et indépendant de la formule générale.

Là aussi, c'est une différence par rapport au passé, ce qui veut dire que si, par hasard, et par malheur, la formule générale donnait 0 à distribuer, pour un secteur, nous pourrions avoir, parce que ce secteur a réussi sa sectorisation, un montant à distribuer alors que, dans l'accord précédent, si nous avions 0, le secteur pouvait atteindre tous ses objectifs, $1,4 \times 0$ donnait toujours 0. Voilà une évolution importante.

Autre point par rapport à l'évolution de l'accord précédent : nous avons fait évoluer le mode de répartition des montants. Nous en avons déjà débattu à l'occasion de l'accord sur la participation et comme nous nous y étions engagés, nous avons indiqué que toute évolution de la répartition entre la partie uniforme et la partie hiérarchisée fonction du

traitement de base calculée sur l'échelon de l'agent serait répercutée dans les accords de participation à venir.

Nous allons tenir cet engagement-là et l'accord permet de faire des avancées à petits pas puisqu'au départ, nous avons proposé une répartition de la part de la Direction 70 hiérarchisée/30 uniforme. La négociation a permis de dire, pour 2006, maintien du taux 70 uniforme/30 hiérarchisée, comme dans les accords précédents, pour 2007, on fait un petit pas : 40 hiérarchisée/60 uniforme et, pour 2008, 50/50.

Nous inscrirons cela dans cet accord et il y a un engagement de la Direction pour faire évoluer d'autant le taux de répartition de la participation dans l'autre sens.

Pour la prise en compte du temps de présence et du décompte du temps de présence pour les agents, nous avons fait progresser l'accord en introduisant les mêmes notions que celles que nous avons introduites dans l'accord de participation signé pour 2005 et avons introduit le congé de paternité et, comme temps de travail, la longue formation. Ce sont des progrès qui ont déjà été cités précédemment.

En revanche, pour une sécurisation de cet accord pour ne pas qu'il soit requalifié en matière de salaire, nous avons maintenu la position sur le fait de ne pas retenir les premiers jours de maladie. Cette position avait été corrigée lors de l'accord précédent, il y a donc 6 ans aujourd'hui. Nous maintenons cette position.

Dernier point : la sectorisation. Nous avons, dans l'accord précédent, 17 secteurs, ce qui était relativement lourd. Nous avons réduit ce nombre de secteurs à 7. Ils sont définis dans l'accord, je ne vais pas les répéter ici, tout le monde les connaît. Pour chacun de ces secteurs, nous avons introduit 2 critères :

- un critère économique
- un critère qualitatif.

Voilà en résumé le contenu de cet accord qui vous est soumis pour consultation, puis ensuite, à la signature des organisations syndicales.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- J'interviens sur les principes qui ont été retenus, notamment liés à tout ce qui touche à l'évolution de l'EBE et au taux de marge brute. Lors du conseil d'administration et d'un comité d'entreprise, on avait fait référence, dans le cadre du contrat de régulation économique, à l'évolution du taux de marge brute, indicateur important réaffirmé par certains administrateurs, notamment Bercy et les transports, sur l'évolution de ce taux de marge, indicateur important dans le cadre de l'évolution et de l'approche économique d'Aéroports de Paris.

Nous avons fait remarquer que le passage à 33 % en 2005 et le niveau que l'on devait atteindre à la fin du contrat de régulation économique nécessitaient la maîtrise des dépenses en augmentant les recettes. Sur le poste "charges courantes", où se trouvent les charges de personnel et le recours à des organismes extérieurs et des cabinets d'audit, nous avons remarqué la volonté de la Direction de maîtriser ce poste spécifique de recours à des cabinets extérieurs ou des cabinets d'audit, mais nous avons essayé de faire prendre en compte à la Direction que maîtriser ce poste uniquement ne permettrait

pas d'atteindre le taux de marge brute que l'on s'était fixé en fin de contrat de régulation économique.

Ma question est la suivante : le poste sur lequel on peut jouer pour faire évoluer ce taux de marge brute de manière significative est le poste "masse salariale". On voudrait savoir, par rapport à cette évolution du taux de marge brute prévue dans le cadre du contrat de régulation économique, comment la Direction va réussir à atteindre l'objectif qu'elle s'est fixée pour la fin du contrat de régulation.

Ma deuxième remarque porte, comme M. Exposito l'a rappelé à juste titre, sur les objectifs de qualité identifiés dans le cadre du CRE. Un certain nombre d'élus vous avaient fait la remarque que nous n'étions pas directement "maîtres d'œuvre" de certains de ces 9 critères retenus dans le cadre du CRE, ou que nous ne maîtrisions pas directement leurs objectifs puisque cela dépendait d'entreprises de sous-traitance ou d'entreprises avec lesquelles ADP travaillait. C'était notamment une remarque de M. Izzet à propos de tout ce qui concernait les passerelles télescopiques sur CDG, notamment CDG2, dont l'entretien était réalisé par des entreprises sous-traitantes, de sorte qu'Aéroports de Paris n'avait pas réellement la maîtrise de la disponibilité de ces équipements.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Trois points. Je vais reprendre ce que vient de dire M. Michaud tout d'abord sur le principe du calcul du taux de marge, l'excédent brut d'exploitation/chiffre d'affaires.

A part dans quelques secteurs particuliers, le salarié n'a pas trop d'action sur le chiffre d'affaires et on voit bien, au sein des plates-formes actuellement, que le point qui fait mal est le fameux EBE. On l'améliore en jouant sur la masse salariale, sur les frais de personnel. On va donc continuer à geler des postes et pour récompenser les salariés travaillant en sous-effectif et en gelant les postes, on va leur donner une misère, qui va devenir de plus en plus petite puisque la répartition que vous prévoyez va atteindre 50 %, et qui dit 50 % en fonction du traitement de base veut dire que l'on pénalise à nouveau les bas salaires ; pendant que les hauts salaires verront leur intéressement augmenter, les bas salaires le verront diminuer. Cela ne me paraît pas tout à fait normal.

Enfin, dans les critères qualitatifs que vous avez retenus, il y a des critères complètement indépendants de ce que peuvent bien faire les salariés d'Aéroports de Paris puisque ce sont des critères gérés par la sous-traitance et que, sur toute la maison, il y a à peine une trentaine de personnes qui contrôlent le travail de ces sous-traitants avec des moyens pas adaptés. On va dépendre du bon vouloir de la sous-traitance sur laquelle les salariés d'Aéroports de Paris ne peuvent rien faire.

M. PIGEON (CGC).- C'est un projet bien orienté et qui correspond à l'une des manières d'associer les personnels à la bonne marche de l'entreprise.

En ce qui concerne la formule de calcul, il y a une cohérence avec le CRE ; néanmoins, même s'il est pertinent dans l'absolu de retenir tout ce qui concourt à l'excédent brut d'exploitation, il est incontestable que, comme certains de mes collègues viennent de l'évoquer, cela va entraîner une certaine pression sur les effectifs, sur les différents moyens pour mener à bien notre mission.

Par ailleurs, cela peut aussi entraîner certaines dérives quant au comportement de certains managers. Il faudra que nous soyons vigilants parce que, sous prétexte d'atteindre un objectif économique, il ne faudrait pas tomber dans l'excès par ailleurs en termes de management.

Dans la formule de calcul, nous retrouvons également les recettes commerciales ; c'est l'un des axes stratégiques de l'entreprise, nous le savons bien, mais le fait que les recettes commerciales figurent dans la formule de calcul renforce notre analyse selon laquelle l'organisation qui nous a été présentée la semaine dernière, sur laquelle nous avons été consultés, n'est pas pertinente.

En l'occurrence, il conviendrait, car la décision peut encore être suspendue, que l'essentiel des acteurs des services "commerce" soient aussi proches que possible du terrain et il n'y a que la stratégie commerciale qui pourrait être placée auprès du Directeur, voire auprès de la Direction de la stratégie. Je me permets d'insister sur ce point car il y a vraiment un lien direct avec la formule de calcul de l'intéressement. Il faut atteindre les objectifs, nous avons tous à y gagner. D'autre part, l'organisation nous a été présentée très récemment.

Sur la sectorisation, quelques remarques brèves. D'une part, en ce qui concerne l'escale, une inquiétude : il est pertinent de retrouver, dans les deux critères escale, notamment l'augmentation de la part de marché. C'est un marché où la concurrence est exacerbée avec tous les risques que cela comporte pour l'assistance aéroportuaire maison-mère Aéroports de Paris.

D'autre part, dans les secteurs se trouve également l'immobilier. Je ne vous cacherai pas qu'il y a un risque de pression toute particulière pour atteindre nos objectifs donc notre vigilance sera encore plus aigüe sur ce point.

Enfin, une question : sur le secteur 7, l'objectif en matière de développement durable, en regardant la fiche, j'ai vu que les ressources humaines étaient comprises dans ce critère plus générique. Il n'y a pas seulement l'environnement commerce, achats, société civile et gouvernance, mais il serait intéressant d'avoir un éclairage sur le développement durable et les ressources humaines et, d'autre part, sur le développement durable, la société civile et la gouvernance. Pouvez-vous nous éclairer sur ces points ?

M. DUBUISSON (SAPAP).- Pour nous, globalement, c'est un bon accord. On peut simplement regretter deux points. Premièrement, concernant la carence des jours maladie puisque nous l'avions auparavant. Je crois qu'au sein du comité d'entreprise, Monsieur Rubichon, vous nous aviez dit que l'on pourrait éventuellement l'intégrer dans l'intéressement. Malheureusement, on s'aperçoit que ce n'est pas le cas.

Deuxième point : il y avait un acompte en septembre et vous savez que ce mois est difficile entre le tiers provisionnel et la rentrée scolaire. J'aimerais que l'on puisse faire une information aux salariés pour leur dire qu'ils ont la possibilité de demander un acompte sur les congés payés et que cet acompte soit repris en décembre. Cela peut les aider.

Si j'ai bien compris, en 2006, la répartition sera de 70/30, en 2007, de 60/40 pour arriver, en 2008, 50/50. J'aimerais en avoir confirmation parce que ce n'est pas indiqué dans le document.

M. POVEDA (SAPAP).- Je voudrais revenir sur l'accord d'intéressement qui existe depuis 1988. Ce sont toujours les mêmes syndicats qui l'ont signé, qui ont apporté une certaine misère aux agents, mais je crois que si on leur retirait cela, ils ne seraient peut-être pas d'accord. L'intéressement est ce qu'il est ; on aurait bien voulu réintégrer le délai de carence des dix jours de maladie et il serait bien que l'acompte de septembre soit intégré. On prend aujourd'hui l'engagement d'arriver à une répartition à 50/50 en 2008 et je trouve cela très bien. C'est un très bon accord.

M. le PRESIDENT.- Merci, Monsieur Poveda.

M. PEPIN (SPE/CGT).- Je n'ai pas compris ce qui vient d'être dit. Apparemment, beaucoup de gens ont oublié qu'ils ont déjà été en exécution. L'entreprise a fait disparaître beaucoup de métiers. Il y a encore 400 salariés en moins en exécution cette année. La nouvelle méthode de calcul va pénaliser les agents. Les salariés que je représente remercient la Direction !

M. TOTH (CFDT).- Tout d'abord une petite remarque concernant les vigiles à la porte. Moi aussi j'ai été très surpris en ayant eu l'obligation ce matin d'aller me faire pointer. C'est nouveau.

En ce qui concerne l'accord d'intéressement, traditionnellement, nous avons toujours été contre le système qui se fait au détriment d'un rehaussement du salaire de base, ce qui a toujours été pour nous le meilleur moyen de rémunérer le travail effectué. Maintenant, la société évolue et l'on peut être d'accord avec cette évolution ou pas ; personnellement, ce n'était pas mon cas, mais c'est un constat.

Il y a peut-être des améliorations par rapport au passé dans cet accord qui nous est présenté aujourd'hui. Il y a aussi un vécu de l'accord déjà signé par d'autres organisations syndicales que la nôtre et le constat que les agents ne sont pas floués dans ce processus.

Mais peut-on aujourd'hui se prononcer favorablement ? Ce n'est pas sûr et certain aujourd'hui. En effet, il y a quand même un certain nombre d'observations à faire quand on compare, par exemple, les réunions d'effectifs ; on s'aperçoit qu'il y a une diminution d'effectifs d'à peu près 1 % par an sur les 5 ans à venir, et quand on compare avec le CRE, on voit une augmentation de la productivité d'à peu près 20 %.

Il y a donc un décalage et nous avons peur que ce décalage soit comblé par des moyens d'incitation à une plus grande productivité de chaque personne présente dans l'entreprise, notamment fondés sur un certain nombre des objectifs qui vont être déterminants pour déterminer la hauteur de l'intéressement, et nous n'avons pas forcément un moyen efficace de contrôle sur les entreprises de sous-traitance (sans pour autant dire qu'il faille renforcer le contrôle de la sous-traitance). Cela a une incidence directe sur l'intéressement qui sera dégagé.

Quelques observations ont déjà été faites concernant la disparition de l'acompte en septembre, ce qui peut être regrettable parce que l'expérience a déjà montré que c'est une somme qui peut arranger pas mal de salariés. Tout cela pour dire qu'au jour d'aujourd'hui, on ne va pas se prononcer de manière déterminée.

M. REBILLE (FO).- Je rejoins l'opinion de beaucoup de personnes. Je prendrai juste un exemple concret en ce concerne les objectifs d'intéressement de la Direction de Charles de Gaulle dans le CRE. En effet, 5 indicateurs sur 7 sont liés à la sous-traitance : les passerelles, l'électromécanique, le tapis bagages, la propreté et la disponibilité des chariots bagages.

On n'a pas forcément la main sur les entreprises de sous-traitance. Je prendrai un exemple concret : dans un escalier mécanique tombe en panne, on n'a pas la pièce, on est obligé d'attendre une semaine, voire quinze jours. Pendant ce temps, il n'y a pas de disponibilité. C'est franchement regrettable. Ce qui s'en dégage, pour en avoir discuté avec les collègues, c'est qu'ils n'ont pas le sentiment de se sentir vraiment motivés. Ils disent : "*c'est la sous-traitance, que veux-tu que j'y fasse ? En quoi trouves-tu que c'est motivant ? Aucun indicateur n'est lié directement à nous, à part les informations sur les vols et la signalisation*".

Et pourtant, je prendrai l'exemple de la signalisation, celui des agents commerciaux qui, eux, sont sur le terrain ; ils ont à de nombreuses reprises signalé tous les dysfonctionnements en matière de signalisation, et cela, depuis 3 à 4 ans. Ils ne voient pas les choses changer, ils disent "*à quoi bon ? On n'est pas écoutés*". Certains agents ont même fait des dossiers sur la signalisation et, derrière, ils ne sont pas suivis. Les agents ne demandent qu'à s'impliquer directement, mais quand, ensuite, on voit que cela ne suit pas, on se dit que les indicateurs sont ceux de la sous-traitance et on reparlera de la motivation.

M. VIDY (SPE/CGT).- En ce qui concerne le SICTAM/CGT, nous refusons d'être les complices d'un système qui consiste à mettre les salariés en concurrence, qu'ils soient d'Aéroports de Paris ou de la sous-traitance. Car c'est quand même l'employeur Aéroports de Paris qui génère cette sous-traitance puisqu'elle s'est désengagée depuis fort longtemps d'un certain nombre d'activités qu'elle a transférées à ces entreprises sous-traitantes. A la CGT, nous nous refusons à dire que les méchants salariés de la sous-traitance ne permettront pas aux bons salariés d'Aéroports de Paris de toucher un bon intéressement.

De plus, nous refusons un système qui, à notre avis, est complètement injuste vis-à-vis des bas salaires, mais pas seulement en exécution, il y en a aussi en maîtrise ou haute maîtrise, voire chez les cadres car quand on voit les échelons d'embauche, on ne peut pas considérer que ce sont de hauts salaires. Il y a ceux qui peuvent aujourd'hui placer une partie de leur intéressement ou l'intégralité ; ceux-là sont exonérés d'impôt. En revanche, ceux qui n'ont pas les moyens de placer, eux, sont imposés. On considère que c'est un système complètement injuste. On ne peut pas être favorable à ce genre de système qui divise les salariés.

Nous demandons que ce qui représente l'intéressement dans l'entreprise soit intégré dans le salaire de base, et bien entendu, avec les charges y afférentes. Vu la situation dans laquelle se trouve ce pays, nous avons tout intérêt à ce que les entreprises contribuent de façon citoyenne à l'aider le pays en payant des charges pour que le pays fonctionne mieux qu'il ne fonctionne aujourd'hui.

En ce qui nous concerne, nous n'avons jamais été signataires de cet accord, nous avons toujours expliqué pourquoi, nous avons participé aux réunions sur l'intéressement et avons expliqué notre point de vue. D'ailleurs, à notre connaissance, nous n'avons

toujours pas les comptes rendus. C'est dommage parce que l'on aurait pu approfondir la question. Un certain nombre de questions avaient en effet été développées notamment par la CGT ; même si nous ne sommes pas signataires, nous essayons de faire avancer les choses. En ce qui nous concerne, nous voterons contre.

M. DUBUISSON (SAPAP).- Je suis étonné d'entendre un tel discours. Quand on sait que ceux qui parlent comme cela n'étaient pas aux négociations, encore moins à la sectorisation, je crois qu'il faut être vraiment "gonflé" !

M. RENIER (CGC).- Je suis assez d'accord avec M. Dubuisson, mais je l'aurais dit d'une autre façon. Il est vrai que, parfois, on ne comprend pas tout !

Indépendamment de cela, plusieurs interventions ont été faites, je ne reviens pas dessus, mais je partage la teneur de la plupart. L'une des dernières qui a attiré notre attention, cela a été signalé par le SAPAP, portait sur les périodes d'absence pour maladie. Compte tenu de que vous aviez dit lors d'un comité d'entreprise, c'est un élément que nous avons encore tous à l'esprit. C'est confirmé sur ce fameux procès-verbal.

Un point nous interpelle également, qui n'a pas été abordé : sur les indicateurs atteints, c'est-à-dire les objectifs de qualité, la première tranche de 0 à 4. On commencera à partir de 5 objectifs atteints à CDG ; cela nous inquiétait un peu. On avait fait une demande en la matière, visiblement, elle n'a pas reçu de réponse non plus.

Cela dit, je vais vous faire une déclaration politique sur notre position. Nous faisons partie des signataires en général des accords pour tout ce qui améliore au quotidien l'espace vital des agents qu'ils sont en droit d'attendre. Mais nous avons malheureusement été choqués, et nous sommes beaucoup soutenus aujourd'hui, par cette possibilité de la loi scélérate, la loi Fillon. Nous avons subi un contrecoup dernièrement pour le CET. Nous avons été appelés à nous poser plusieurs questions. C'est la démocratie, il faut savoir respecter les positions des uns et des autres. Cela dit, nous en sommes arrivés à nous demander si, réellement, il fallait pouvoir continuer à signer ces accords compte tenu d'une dénonciation éventuelle des pseudo-majoritaires, dans notre entreprise en tout cas, en espérant que ceci évolue.

Cela dit, après ces longues réflexions, nous nous sommes dit très clairement que nous allions continuer à signer les accords et on verra bien, et charge à ceux qui ont une pseudo-majorité qui veulent les dénoncer de continuer dans leur logique des choses, parce qu'elle est respectable et légitime. Après, on y adhère ou pas.

Tout cela pour vous dire que la délégation CFE/CGC au comité d'entreprise votera pour ce projet et, bien évidemment, l'organisation elle-même signera l'accord d'intéressement.

M. GUARINO (SICTAM/CGT).- Je m'adresse à vous, Monsieur le Président, mais aussi aux élus de cette assemblée. Ceci pour vous prouver que la CGT ne dit pas toujours non. Si vous me demandez si la CGT continuera à se battre sur les salaires, c'est oui, si la CGT défendra toujours les intérêts de tous les salariés, c'est encore oui, si la CGT est opposée à la privatisation, c'est oui, si la CGT est contre l'actionnariat salarié, c'est encore oui, si la CGT continuera à ne pas signer des accords qui ne sont pas équitables pour tous les salariés, c'est encore oui.

Enfin, si vous voulez savoir si la CGT est un partenaire de la Direction, c'est définitivement non.

M. le PRESIDENT.- Je vous propose de répondre avec Gonzalve de Cordoue à chacune de vos remarques.

Monsieur Michaud, vous posez une vraie question, comme souvent, c'est-à-dire comment on va atteindre notre objectif d'évolution du taux de marge brute. Vous avez en tête la raison pour laquelle nous nous sommes un objectif de taux de marge brute ; ce n'est pas pour se faire plaisir d'une manière ou d'une autre parce que c'est un objectif qui n'est pas facile à atteindre et qui, par définition, va demander des efforts. On ne fait pas cela spontanément. On fait cela parce que l'on est obligé de le faire.

On fait cela parce que nos actionnaires futurs peut-être, et en tout cas notre actionnaire actuel exclusif, nous le demandent, comme vous l'avez rappelé, Monsieur Michaud. Nous avons 2 ministères représentant notre actionnaire ; il n'y en a qu'un qui porte véritablement la responsabilité de l'actionnariat, le ministère des finances à travers l'Agence des tractations de l'Etat, mais nous avons aussi une tutelle technique, le ministère des transports. Les deux s'expriment en canon très régulièrement dans exactement le même sens : la rentabilité d'Aéroports de Paris est insuffisante, elle doit être augmentée, nous voulons des plans qui nous démontrent qu'elle va être augmentée, des échéanciers, des engagements.

En cela, l'ouverture du capital ne change rien à la chose. En tout cas depuis que je suis au conseil d'ADP, depuis 6 mois, j'entends l'actionnaire exclusif et unique ne pas rater une occasion de rappeler cet objectif et sa détermination à faire en sorte que l'entreprise réussisse dans ce domaine.

Il est évident que, quand le capital sera ouvert, ce n'est pas cela qui va faire tomber cet objectif, loin s'en faut puisque, si l'opération se réalise, nous aurons levé des capitaux privés, c'est-à-dire que des particuliers, des salariés, de grands groupes d'investissement, des fonds etc., nous aurons confié des centaines de millions d'euros pour notre développement, notre aventure d'entreprise collective et qu'ils attendront quand même d'être au moins aussi bien rémunérés que s'ils avaient mis cet argent à la Caisse d'Épargne ou s'ils avaient acheté des bateaux de plaisance.

Il va donc falloir que l'on produise un rendement de l'argent qui nous aura été confié et pour cela, il faut améliorer notre rentabilité. Aujourd'hui, le Président l'a présenté mieux que je ne le ferais, notre retour sur les capitaux employés ne couvre pas le coût de notre capital. Le résultat de tout cela est qu'il faut améliorer le taux de marge. Quel que soit l'indicateur que l'on prend -cela change de nom à chaque fois avec l'IFRS ; maintenant, c'est l'EbitDA-, en gros, c'est le taux de marge brute tel que vous le connaissez.

Il est vrai que nous avons un taux de marge brute de 30 % en 2005. Par exemple, les aéroports londoniens BAA sont, en 2005, à 43 % de taux de marge brute. Nous sommes beaucoup plus rentables. Nous ne sommes quand même pas nuls du tout en sortant un taux de marge brute de près d'un tiers. C'est quand même un résultat satisfaisant, mais il faut qu'il soit amélioré pour ce problème de rentabilité légitime des capitaux qui nous sont confiés.

Vous me demandez comment l'atteindre. Je résume les différentes interventions sur ce sujet. En conseil d'administration, avec le Président, nous avons dit à plusieurs reprises que nous avions l'intention de limiter les dépenses de prestations intellectuelles et nous en avons reparlé lors d'un C.E. il y a très peu de temps. On le fait tous les jours, et encore hier. Mais il est clair que cela ne suffira pas du tout. Ce n'est pas à l'échelle de l'enjeu. Cela va y contribuer très fortement parce qu'à chaque fois que l'on arrive à éviter une dépense de consulting ou de prestation intellectuelle, c'est immédiatement de la marge puisque c'est une dépense. C'est une amélioration immédiate de la marge, à l'euro près. On évite 100 000 euros de dépenses de consulting, on améliore la marge de 100 000 euros. D'où la nécessité de s'y employer. Cela a en effet un taux de retour très important, j'en ai encore eu des illustrations cette semaine et je ne vous rappelle pas la procédure mise en place pour contrôler tout cela.

Cela va donc nous faire économiser pas mal d'argent, mais cela ne suffit pas, il faut jouer sur les autres registres. Là, je dépasse l'intervention de M. Michaud. Je vous ai dit à de nombreuses reprises que ce n'est pas sur la masse salariale que l'on va jouer et pas sur des réductions d'effectifs de l'entreprise puisque notre projet est la stabilisation des effectifs de l'entreprise, et ce n'est pas en réduisant, ni les avantages collectifs, ni les avantages individuels, puisque l'on en rajoute.

J'en veux pour preuve la participation, qui va quand même coûter 12 millions d'euros en 2005 et elle ne coûtait rien les années précédentes puisqu'il n'y en avait pas. On n'est donc pas vraiment dans une phase d'allègement de ce type de coûts et on l'a répété sur tous les tons, on l'a écrit sous toutes les formes. Je peux entendre que ce soit une bonne cause de mobilisation, mais il faudrait quand même quelques bases réelles sinon, ce n'est plus de la mobilisation, c'est de la désinformation.

Notamment, je ne peux pas laisser dire que l'on ne se préoccupe absolument pas des bas salaires. Nous avons proposé, et avec M. de Cordoue et M. Exposito, nous nous y sommes employés, un accord salarial qui n'est peut-être pas parfait, je ne revendique pas la perfection absolue, loin s'en faut, qui comporte une mesure spécifique bas salaires. D'ailleurs, elle coûte la partie essentielle de l'accord salarial. Je suis un peu surpris que l'on nous dise cela, j'entends le débat et je ne fuis pas, je ne le réfute pas, mais je suis aussi là pour rétablir quelques vérités, au-delà des slogans.

Pour continuer à répondre à la question de M. Michaud, il y a d'autres registres sur lesquels on va jouer. On ne peut pas dire à nos partenaires extérieurs, quels qu'ils soient, futurs actionnaires, actuel actionnaire, clients etc., que nous ne sommes pas responsables de notre chiffre d'affaires et que nous ne sommes pas responsables de nos charges à part quelques charges, sinon, dans ce cas-là, nous ne sommes pas une entreprise.

Il y a un fond à cette remarque et à cette inquiétude, mais on ne peut pas le dire comme cela et en plus, je pense que ce n'est pas le cas. Evidemment que nous sommes responsables de notre chiffre d'affaires. Nous ne sommes pas totalement responsables d'événements qui pourraient accélérer ou diminuer fortement le trafic, je suis d'accord. Il est vrai que s'il y a un attentat ou une pandémie, nous ne sommes pas à l'abri. Si le trafic baisse fortement ou s'il augmente de manière très soutenue, comme en ce moment, cela ne dépend pas que de nous, mais cela dépend de nous de capter le trafic de correspondance.

Quand nous construisons avec l'argent d'Aéroports de Paris de nouveaux terminaux, quand nous rénovons nos terminaux anciens, quand nous faisons en sorte que les clients de nos clients soient dans de meilleures conditions d'accueil et de confort, c'est nous qui le faisons, ce ne sont pas les autres. C'est nous qui le payons, pas les autres. C'est quand même bien la collectivité d'Aéroports de Paris qui réussit à capter du chiffre d'affaires plutôt que d'autres plates-formes aéroportuaires moins bonnes que nous. Pourquoi ne pas le dire ? En France, on est toujours en train de se dire que l'on est les plus mauvais du monde et l'on est souvent classé deuxième. Il ne faut donc pas avoir le réflexe, qui pourrait être compréhensible, de se dire que si Air France se porte bien, on se portera bien et inversement. Cela a un vrai rapport, mais on peut faire quelque chose pour améliorer notre chiffre d'affaires.

Je ne parlais que des services aéronautiques, mais sur le reste, on peut faire beaucoup de choses. On peut optimiser notre potentiel immobilier même dans le cœur de notre activité, sur l'immobilier aéronautique ; on a des surfaces qui ne sont pas louées à Orly, abandonnées parce qu'elles n'ont pas été louées depuis longtemps, parce qu'elles sont en ruine. En faisant un plan d'investissement dans ce domaine, on peut arriver à une belle rentabilité de ces bâtiments qui dorment ; on peut en construire de nouveau à Roissy sur l'immobilier.

Sur les commerces, idem. On peut optimiser les commerces, on peut essayer d'arriver à un meilleur mix développement du chiffre d'affaires et taux de redevance vis-à-vis des concessionnaires. Voilà pour le volet produits. On a beaucoup de choses à faire pour améliorer notre taux de marge. Il n'y a pas que les charges sinon, l'exercice serait démoralisant. Ce n'est quand même pas la partie la plus drôle de contenir les charges, mais la rentabilité par le chiffre d'affaires, c'est quand même plus enthousiasmant. Ne négligeons surtout pas cette partie.

La deuxième partie, ce sont les charges. Je vous ai répondu sur les charges de personnel et sur le reste, il n'y a pas que le consulting. Tout ce que l'on appelle "services extérieurs et sous-traitance", qui représente un poids énorme (les charges de personnel représentent 30 % de nos charges) comprend les frais de consulting, mais ce n'est qu'un bout de tout cela. Là-dessus, on doit pouvoir réaliser des marges de progression importantes. Pas en nettoyant moins les aérogares, mais en optimisant un certain nombre de contrats. Un élu encore hier m'en parlais en me disant que, de temps en temps, il y a des optimisations à faire. Les gens sur le terrain le voient. Il faut s'en préoccuper et il y a aussi de l'argent à économiser, à ne pas jeter par les fenêtres et on pourrait arriver à un meilleur service.

Mais je vous redis que nous avons sanctuarisé la partie "effectifs" d'Aéroports de Paris et la manière dont nous rémunérons les équipes d'Aéroports de Paris. Je pense que l'année 2005 est là pour en témoigner. Si l'on pouvait douter des paroles, on aura du mal à douter des actes.

Sur les questions de carence des jours maladie, je suis bien d'accord avec vous. Ma volonté était que l'on y arrive le plus possible. On m'explique que l'on a fait bouger le curseur, mais que l'on bute sur des questions légales. Malheureusement, il n'est pas en mon pouvoir de modifier les questions légales. Nous sommes allés jusqu'au maximum de ce que nous pouvions faire dans ce cadre légal pour ne pas craindre une requalification de ces sommes, et donc, une pénalisation des individus parce que, si redressement il y a, il touchera tout le monde. On ne peut pas aller plus loin. J'en suis

bien désolé et quand je vous en ai parlé, franchement, j'espérais que l'on pourrait aller plus loin, mais on l'a fait sur bon nombre d'items que je ne vais pas vous citer là, des éléments qui seront, soit exclus des périodes, soit décomptés des jours d'absence. On n'a pas pu aller jusqu'à la déduction totale, mais on a quand même fait une partie du chemin importante et j'en suis content.

J'ai bien entendu ce que disait M. Dubuisson aussi sur l'acompte du mois de septembre et le fait que le mois de septembre est un mois difficile notamment parce que l'on rentre de vacances. Je pense à tous les salariés d'Aéroports de Paris. Je crois que c'est une bonne idée de faire une information sur l'acompte congés payés pour expliquer aux salariés qu'ils peuvent passer la jointure un peu délicate du mois de septembre de cette façon. On va s'y employer.

Je vous confirme aussi, Monsieur Dubuisson, ce qui n'apparaissait pas clairement dans le document, c'est-à-dire la nouvelle répartition évoquée.

Sur le reste, effectivement, Monsieur Poveda, il n'y aurait pas d'accord d'intéressement s'il n'y avait pas de signataires. C'est légal. C'est-à-dire que si je n'avais aucun signataire, les salariés n'auraient plus d'accord d'intéressement. C'est un point important à avoir à l'esprit.

J'ai bien entendu M. Toth me reparler des vigiles donc il doit vraiment y avoir un problème. Autant dire que l'on prendra des dispositions pour revenir aux pratiques antérieures.

La sous-traitance dépend de nous. C'est avec l'argent d'Aéroports de Paris que l'on paie les sous-traitants. Vous avez raison, et d'ailleurs, M. Rebillé l'a également dit, ce peut être un élément de démotivation des équipes. C'est un vrai sujet. La sous-traitance se fait sous notre responsabilité ; l'autre jour, j'ai vu passer une dame qui faisait le nettoyage en sous-traitance avec son petit chariot de nettoyage à côté d'un cendrier qui débordait. Elle est passée tranquillement. Je lui ai dit : "*Madame, croyez-vous qu'il serait possible de le vider ?*" ; elle m'a répondu "*allez-vous faire voir, il n'est pas question que je m'occupe de cela*". Ce n'était pas un de nos salariés, mais c'était sous notre responsabilité et les passagers qui sont là sont convaincus d'être nos clients, et ils n'ont pas tort. Il y a donc un problème.

Et il y a un double problème quand les salariés s'en préoccupent, ce qui est bien, et que cela ne répond pas. C'est du management. Le management se traite de différentes façons : par la formation et par la promotion, par la récompense individuelle et par l'affectation des managers ou pas, la suite de la carrière. Il faut que l'on tienne compte de tout cela parce que la formation est indispensable, il faut commencer par là. Si l'on n'explique pas aux gens comment il faut fonctionner, on ne peut pas leur reprocher de ne pas bien faire leur travail. Il faut le faire, il faut une formation initiale et permanente qui soit bien calibrée. On a un bel outil, on dépense énormément d'argent, on doit vraiment y arriver.

Ensuite, il faut que chacun vive sa responsabilité parce que cela peut être commode de dire : "*mon agent a eu une bonne idée, mais cela m'ennuie, pourquoi est-ce que je vais m'occuper de cela ?*" Non, la responsabilité d'un cadre ou d'un agent de maîtrise est celle-là. Comptez sur moi pour que je le répète aux intéressés à chaque fois que j'en aurai l'occasion, et surtout, que nous y veillerons avec la DRH dans les années qui

viennent parce qu'il faut que cela se retrouve dans les parcours individuels. Il y a vraiment de quoi désespérer les équipes. Quand on se démène et qu'au-dessus, on stocke votre proposition pour caler un meuble, ce n'est pas possible. Donc vous faites bien de nous le dire.

Monsieur Vidy, vous avez évoqué votre hostilité à la mesure de déductibilité fiscale des sommes d'intéressements qui sont placées. Idem, c'est une loi. Ne prenant pas encore de décrets-lois, ou de décrets d'application, je n'ai pas le pouvoir de modifier ce genre de chose. Comme cela existe et que c'est dans la loi, soit on fait en sorte qu'il n'y ait pas d'accord d'intéressement pour que nos salariés n'en bénéficient pas alors que tous ceux des autres entreprises en bénéficient, et je ne me sentirais pas dans mon rôle en ne le proposant pas aux salariés, soit on se dit qu'il y a une loi, qu'elle peut être démocratiquement votée, puis modifiée. Dans une démocratie, c'est comme cela que cela fonctionne.

Je propose que M. de Cordoue apporte des compléments notamment à la question de M. Pigeon sur le développement durable et la DRH.

M. de CORDOUE.- Sur l'engagement sur la répartition pour la participation, je rappelle que l'accord de participation a été signé pour 2005 et qu'il va falloir signer un nouvel accord pour 2006. Certes, nous avons pris cet engagement, il sera aux minutes du procès-verbal de la séance d'aujourd'hui et sera repris dans le cadre des négociations de l'accord de participation 2006 et 2007 et années à venir. Mais on ne peut pas préjuger de ce que nous signerons cette année.

Pour moi, l'indicateur "développement durable" est un bel indicateur. Nous cherchions un indicateur transversal, c'est vrai que la description dans le texte est peut-être un peu concise, mais il porte sur 6 points : un point sur l'environnement, un point sur les ressources humaines, un point sur les commerces, un point sur les achats, un point sur la société civile et un point sur la gouvernance.

C'est une notation extra-financière donc ce n'est pas forcément ce qui est regardé tout de suite par les analystes et c'est une notation qui apprécie le comportement de l'entreprise. C'est-à-dire est-ce qu'en termes d'environnement, de ressources humaines, de commerces, l'entreprise se comporte de façon moderne, citoyenne, respectueuse des autres ? C'est cela qui est noté.

Vous aurez peut-être perçu qu'aujourd'hui, Aéroports de Paris est bien noté. Nous sommes notés "A". Ce n'est pas parce que nous sommes bien notés que nous ne pouvons pas continuer à progresser. Je vous fais remarquer qu'il y a un item sur lequel nous sommes extrêmement bien notés : la gestion des ressources humaines et du dialogue social.

M. EXPOSITO.- Sur le point de l'acompte, nous nous sommes engagés, au cours des négociations, devant les présents, sur le fait que l'entreprise avait mis en place, à l'occasion de la modification du mode de rémunération de l'indemnité de congés payés un acompte qui n'est pas très utilisé, qui peut être demandé par tout salarié pour qu'il soit payé, soit en juillet, soit en août.

Cela permet de disposer d'une somme qui est reprise avec la paie de fin décembre. Ce dispositif existe, on va le rappeler à ce titre, donc la Direction des ressources humaines

s'est engagée à faire cette information pour bien préciser, dans le cadre de l'accord d'intéressement, que ce dispositif existe.

Autre point : on faciliterait éventuellement aussi la possibilité de verser un acompte sur le 13^{ème} mois pour les salariés qui le souhaiteraient. Nous nous sommes engagés, au cours des négociations, face à cette évolution qui, là encore, est faite pour sécuriser le problème du versement de l'intéressement, puisque nous avons eu, une année, au cours des années précédentes, à verser un acompte qu'il aurait fallu reprendre aux salariés. Là aussi, au niveau fiscal et au niveau des contrôles URSSAF, ce sont des points sur lesquels on n'a plus le droit de prendre des risques.

Autre point particulier que je n'ai peut-être pas développé au cours de ma présentation : le dispositif de sécurisation pour ceux qui veulent que leur intéressement soit versé en épargne salariale.

Dorénavant, nous allons faire une interrogation préalable de l'ensemble des salariés pour leur demander s'ils souhaitent verser leur intéressement en épargne salariale ou s'ils veulent le recevoir en revenu. A partir du moment où ils auront opté pour un versement au plan d'épargne, ce sera fait automatiquement, cela ne passera plus par le compte bancaire sur lequel ils perçoivent leur traitement et on sait tout de suite faire part, avec, par ce choix personnel, ne plus faire entrer dans le net fiscal de l'individu l'intéressement.

C'est une disposition qui n'oblige pas un salarié à se dire "*j'ai quinze jours pour le verser au plan d'épargne*", il peut ne pas l'avoir fait dans les délais donc du coup, ce n'est pas sécurisé pour lui ; deuxièmement, comme on va vers une déclaration des revenus pré remplie, là aussi, pour ces individus qui auront voulu mettre leur intéressement en épargne salariale, ce ne sera pas dans la déclaration fiscale déclarée par l'entreprise, donc pas de discussions éventuelles avec l'inspecteur des impôts, qui pose des questions quand il y a un écart entre le revenu que vous déclarez ou modifiez et celui qui est déclaré par l'entreprise.

Voilà deux points sur lesquels je voulais apporter des précisions et sur lesquels nous nous engageons, au nom de la DRH, à faire l'information des salariés. Cela fait partie du dispositif de l'accord.

M. le PRESIDENT.- Merci pour ces remarques très précises et qui vont dans le bon sens de la simplification de la vie des salariés.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Deux remarques sur votre intervention, Monsieur le Directeur général.

La politique sociale de cette entreprise repose sur deux paramètres non négligeables : la politique salariale d'un côté et l'évolution des effectifs de l'autre. Sur la politique salariale, les organisations syndicales autour de cette table ont des revendications diverses ; c'est la diversité qui fait évoluer la négociation.

En revanche, j'ai quand même été interpellé par votre remarque sur nos slogans et les effectifs. Si vous voulez que l'on vous donne des éléments sur les effectifs, on va en parler ce matin puisque l'on a des sujets liés à l'INA et les agents accueil-information. A chaque comité d'entreprise, les élus vous rappellent que, dans toutes les réorganisations

qui nous sont présentées, on nous présente des effectifs-cibles, mais que la cible n'est jamais atteinte.

Un certain travail a été fait dans certains secteurs, mais si vous voulez que l'on vous donne des chiffres pour corroborer nos slogans, on va vous les donner. D'ailleurs toutes les organisations syndicales autour de cette table vous interpellent à plusieurs reprises, lors de la présentation des réorganisations, sur l'évolution des effectifs. Je ne peux pas vous laisser dire que ce sont des slogans superflus, voire inutiles.

M. le PRESIDENT.- Quand je parlais des slogans, je parlais de la masse salariale, mais je me suis peut-être mal fait comprendre et là, je persiste et signe.

M. PRETRE (FO).- Je vais être un peu hors sujet, mais je voudrais rebondir sur votre réponse à M. Michaud tout à l'heure. Si j'ai bien compris votre explication concernant les capitaux employés à l'extérieur (il me semble que vous avez cité Pékin), il en ressort que ceux-ci ne sont pas rentables et que, de fait, vous êtes obligé de rechercher la rentabilité interne par une augmentation de la rentabilité. Pouvez-vous me confirmer votre intervention ?

M. le PRESIDENT.- Je n'ai pas cité Pékin. Et sur la productivité, vous connaissez notre objectif, il n'y a pas de mystère, il est dans le document de base : 15 % jusqu'en 2010, stabilisation des effectifs avec la croissance du trafic que nous espérons, c'est-à-dire une moyenne pendant la période de 3,75 % par an.

M. PRETRE (FO).- Mais vous avez bien dit que les capitaux employés à l'extérieur n'étaient pas rentables ?

M. le PRESIDENT.- C'est différent. J'ai dit que le coût moyen pondéré du capital, c'est-à-dire le coût de l'argent que nous empruntons aujourd'hui, puisque nous n'avons pas d'augmentation de capital, est supérieur à notre rentabilité, c'est-à-dire à la rentabilité dégagée pour les capitaux employés. Vous connaissez leur jargon en général anglo-saxon, c'est-à-dire ROCE (return on capital employed).

Ce retour sur les capitaux employés, c'est-à-dire mobilisés pour notre activité, est insuffisant par rapport au coût de l'argent que nous allons chercher à l'extérieur aujourd'hui sous la forme de prêts obligataires dans l'entreprise.

C'est ce hiatus économique qui pose un problème et qui n'est pas durable à partir du moment où l'on a besoin de capitaux supplémentaires. C'est là où il faut améliorer notre rentabilité et où notre objectif n'est pas d'arriver à un taux de marge brute de 80 %, mais d'arriver à au moins équilibrer ces deux paramètres. C'est-à-dire que le coût moyen pondéré du capital que l'on va rechercher (le WAC, en anglo-saxon) doit être égal à la rentabilité des capitaux employés.

Si le trafic se poursuit à un bon rythme, on doit pouvoir y arriver au début du CRE suivant, mais on arrive en 2010 dans nos projections un peu en dessous de cela. Ce n'est pas pour cela que l'on n'a pas fait d'efforts, mais il faut encore fournir des efforts. Ce n'est d'ailleurs pas hors de portée, mais il faut absolument arriver à cet équilibre économique de ces deux paramètres pour que nous soyons confortables vis-à-vis de nos actionnaires en général. Que ce soit l'actuel ou d'éventuels futurs.

Je vous propose de passer au vote.

M. PRETRE (FO).- Une explication de vote. Bien évidemment, nous sommes pour que les agents augmentent leur revenu par l'augmentation du salaire de base, mais contre l'intéressement, surtout tel qu'il est calculé, donc nous nous prononcerons contre le projet d'intéressement 2006-2008 car il est basé sur des gains de productivité qui se traduiront obligatoirement par des baisse d'effectifs et une dégradation des conditions de travail, surtout pour certaines catégories de personnel.

M. de CORDOUE.- D'autres explications de vote ? Non, donc on passe au vote.

18 votants

7 voix pour : SAPAP, CGC

10 voix contre : SICTAM/CGT, SPE/CGT, FO

1 abstention : CFDT

**POINT 3 : CONSULTATION SUR LE PROJET DE
REORGANISATION DE LA DIRECTION
INGENIERIE ET ARCHITECTURE INA -
2EME PASSAGE**

M. le PRESIDENT.- J'accueille deux experts : Mlle Stéphanie Muller et M. Henri Buatois, pour le SICTAM/CGT.

M. DELPEUCH.- Nous allons continuer la présentation et la discussion à partir de ce que nous avons vu ensemble lors de la première présentation qui a eu lieu ici.

Sans faire une longue introduction, je dirai simplement que les points que vous aviez soulevés, qui avaient donné lieu à de premières réponses lors de cette séance, ont été repris et travaillés de façon tout à fait importante pendant ces deux mois à travers de nombreuses réunions, d'une part, deux réunions avec l'ensemble des agents, d'Orly d'abord, de Roissy ensuite, au mois d'avril, d'autre part, plusieurs réunions avec les organisations syndicales, soit ensemble, soit de façon plus ciblée avec telle ou telle sur certains sujets.

Cela a été pour nous une occasion extraordinairement riche de faire progresser notre réflexion sur les sujets que l'on va exposer aujourd'hui, mais aussi sur d'autres, et je prendrai comme exemple le fait que, parmi les questions qui ont été posées au cours des réunions avec l'ensemble du personnel, les préoccupations, les questionnements normaux des presque 500 personnes qui composent la Direction INA ont, entre autres, porté sur l'avenir de court/moyen terme en termes de charges et qu'à cette occasion, nous avons pris l'engagement de nous retrouver sur ce thème après les vacances d'été de façon à apporter le plus factuellement possible à la connaissance de nos équipes les perspectives d'activité jusque vers 2010 ou un peu au-delà en fonction de tout ce qui est connu aujourd'hui et qui comporte évidemment des éléments de connaissance et de certitude, et des éléments d'incertitude, comme c'est normal.

C'est pour illustrer ce climat d'extrême confiance mutuelle que nous avons constaté avec beaucoup de plaisir et que nous avons essayé d'alimenter aussi. Nous espérons que le parachèvement de cette évolution de l'organisation, qui ne résout pas par elle-même l'ensemble des problèmes, sera une sorte de concrétisation simple et symbolique.

Les sujets principaux qui n'avaient pas encore trouvé leur conclusion lorsque nous nous sommes réunis ici la dernière fois ont porté sur le thème de la répartition de l'activité entre Orly et CDG, avec notre affirmation que l'évolution de la charge de travail, de projets de construction sur les deux plates-formes, entraîne la nécessité, pour mieux travailler, de déplacer un certain nombre de postes d'Orly vers CDG.

Ceci a alimenté de façon tout à fait importante les débats et les réflexions, s'est concrétisé de façon plus précise, et je vais vous présenter ce que sont ces postes nécessaires à CDG (c'est bien entendu dans le dossier écrit).

Le deuxième élément, tout à fait lié au premier, concerne les modalités concrètes envisagées par la Direction pour pourvoir ces postes sur CDG compte tenu de la contrainte importante que représente la mobilité géographique pour beaucoup d'entre nous.

Un bref rappel des choses, en deux slides :

- le rappel des objectifs d'adaptation aux besoins de nos clients internes, d'intégration complète des ressources d'étude et de travaux issus du regroupement depuis janvier 2005
- la consolidation des métiers qui constituent le fondement de qualité de l'ingénierie intégrée Aéroports de Paris
- la nécessité de l'efficacité économique pour être tout à fait compétitifs dans le contexte général de notre entreprise.
- et puis le rappel du principe de croisement entre le fonctionnement en projets, les unités de maîtrise d'œuvre et les pôles métiers, qui couvrent l'ensemble de nos compétences.

L'organigramme qui vous a été distribué, de même qu'il a été présenté aux équipes pour que chacun comprenne dans quel contexte il pourra travailler, a le souci d'une très grande lisibilité, de la simplicité graphique, et comprend :

- une ligne de 8 unités de maîtrise d'œuvre
- une ligne de 7 pôles métiers
- une ligne de pôles-suppôts qui permettent le fonctionnement de l'ensemble

avec l'identification des responsables prévus pour chacune de ces entités, à une exception près, liée à un processus de pourvoi de postes en cours pour l'unité qualité.

Plus nouveau par rapport aux présentations antérieures : l'identification des postes nécessaires sur CDG, qui sont répartis dans le tableau qui vous est projeté par unités de maîtrise d'œuvre et ensuite, par qualification nature.

On constate que l'unité chargée de la rénovation de CDG 1, INA 1, a besoin pour fonctionner convenablement d'un agent technique, d'un contrôleur de travaux et d'un cadre B thermique en plus des personnes qui sont affectées à l'entité organisationnelle qui deviendra INA 1 après changement d'organisation.

INA 2, le groupe des projets concernant CDG 2, incluant notamment la reconstruction de la jetée du 2E, a besoin de 6 postes :

- 1 cadre
- 1 agent technique
- 3 contrôleurs

- 1 secrétaire.

Les autres projets CDG 2 nécessitent 4 postes :

- 1 chargé d'études
- 1 contrôleur
- 1 opérateur plan
- 1 secrétaire.

INA 3, projet S3, nécessite 3 postes :

- 2 architectes
- 1 secrétaire

INA 5, le projet T2G, est le mouvement numériquement le plus important puisqu'il s'agit d'un projet dont le chantier va démarrer très prochainement, en gros à la rentrée, et qui devra être traité depuis CDG. Il y a 12 postes :

- 4 cadres
- 2 architectes
- 1 secrétaire principal
- 1 secrétaire
- 2 agents techniques
- 2 contrôleurs.

L'unité en charge des projets techniques, INATECH, nécessite 6 postes :

- 3 cadres
- 1 contrôleur de travaux principal
- 1 agent technique
- 1 secrétaire principal.

Pour INA 6, Infra, 7 postes :

- 3 cadres
- 1 projeteur principal
- 2 projeteurs
- 1 rédacteur.

Tout projet, essentiellement dans les unités métiers, avec l'utilité d'être à CDG pour pouvoir être plus proche des projets diffus qui font appel à leur intervention :

- 1 cadre
- 2 projeteurs principaux
- 1 projeteur.

Je passe la parole à M. Piganeau pour entrer dans le concret des mesures d'accompagnement qui nous permettent d'envisager de pourvoir ces postes selon le principe du volontariat.

M. PIGANEAU.- L'idée est vraiment de favoriser le volontariat par les moyens les plus ambitieux pour que les choses se fassent dans la plus grande souplesse. Le principe est un principe d'appel à volontariat avec des conditions d'accompagnement pour faciliter les transferts. Ces conditions sont projetées ici et explicitées dans le document. Elles sont explicitées de façon résumée, mais vous avez les clauses plus précises dans le document.

Elles consistent en :

- une indemnité de mobilité géographique qui correspond à 2 mois de salaire brut pour un échelon moyen, l'échelon 256, majoré de 5 % par enfant
- une indemnité (IK) différentielle pour les personnes dont le trajet se trouverait rallongé de façon significative, le significatif étant lu à la lueur de 15 kilomètres ou 30 minutes de trajet supplémentaire par jour
- une indemnité complémentaire au taux dit "de nécessité de service" durant un an.
- une mesure pour favoriser l'acquisition d'un véhicule pour ceux qui n'en auraient pas, donc un prêt plafonné à la moitié du prix du véhicule et à un montant absolu de 6 100 euros.
- le remboursement de l'intégralité des frais de déménagement sur la base de la présentation de quelques devis
- la priorité d'attribution d'un logement dans le cadre des politiques générales qu'Aéroports de Paris développe dans ce domaine
- dans le cas d'un déménagement qui conduirait à un loyer plus important, l'indemnisation de la différence de ce loyer durant un an
- pour ceux qui seraient amenés à envisager des mesures plus radicales comme un déménagement assorti, s'ils étaient propriétaires, d'une vente de leur habitation dans le sud, pour faire simple, de l'achat d'un logement dans le nord, un prêt-relais durant un an permettant de gérer un peu de souplesse dans ce processus d'échange foncier.

Il est bon d'évoquer le cas particulier spécifique à INA de ce que nous appelons les "agents en détachement". Il s'agit d'agents d'INA qui ont un contrat de travail à Orly et qui, concrètement, depuis déjà quelques mois, voire quelques années, sont physiquement sur la plate-forme de Roissy en situation de détachement pour accompagner les grands projets structurants tels que la réhabilitation de CDG 1, de S3, la jetée ou le tri bagages.

Aujourd'hui, ces agents bénéficient d'un dispositif particulier puisqu'ils bénéficient de deux choses :

- une prime de mobilité provisoire, modeste

- le paiement des IK différentielles dont nous avons déjà parlé dans la diapositive précédente, correspondant à la différence de distance entre leur point de travail sur Roissy et leur ancien lieu de travail, ou lieu plus nominal, qu'est Orly.

L'idée est bien entendu, avant d'envisager de faire venir des gens d'Orly sur Roissy, de pérenniser la présence de ces agents sur Roissy, et donc, de leur proposer une mutation complète sur la plate-forme Charles de Gaulle.

Pour favoriser ce volontariat, ces agents bénéficieront du train de mesures d'accompagnement général que j'ai présenté tout à l'heure et, au-delà, d'une prime exceptionnelle qui serait versée en une fois, égale à une année complète de montant d'IK différentielles toutefois plafonné à 5 000 euros.

Pourquoi ce traitement particulier ? La discussion que nous avons eue avec les agents était sur le terrain suivant : *"je suis allé à Roissy de bonne foi dans un contexte où j'imaginai que le système d'indemnité d'IK allait avoir une certaine pérennité dans le temps. Or, je vois que les projets structurants sur lesquels je suis arrivent à terme, donc on sent bien une certaine difficulté à gérer la soudure"*. Pour favoriser un volontariat sans arrière-pensées, il a été proposé cette prime particulière permettant, au-delà de l'année d'IK qui serait donnée à tous ceux qui vont d'Orly à Roissy, une année supplémentaire versée en une fois.

Le processus de volontariat est en trois temps :

- tout d'abord, un processus de volontariat individuel non sollicité, c'est-à-dire que nous faisons une publicité des postes à pourvoir, à commencer par le slide que vous avez vu, exposé à tous les agents dans l'espoir de susciter des vocations en explicitant les mesures d'accompagnement correspondant.

Ce processus est déjà relativement fructueux puisque nous avons, de façon informelle, des candidatures sur plus des deux tiers de la quarantaine de postes ouverts aujourd'hui sur Roissy. Plus des deux tiers seraient pourvus a priori sous ce volontariat simple.

- lorsque cette première vague de volontariat aura été épuisée, nous passerons à la vitesse supérieure : la sollicitation du volontariat. Il s'agit d'aller voir de façon individuelle les agents qui, soit pour leur développement de carrière personnelle, soit parce que cela semblerait une heureuse solution pour leurs conditions de vie propres, acceptent de déménager leur poste de travail.

Nous allons commencer par ceux qui sont les plus proches de Charles de Gaulle. Il y a aujourd'hui des gens qui habitent plus près de Charles de Gaulle que d'Orly. Si ces gens-là ne s'étaient pas portés volontaires lors du premier passage, nous les encouragerions à le faire. Nous passerons ensuite aux agents qui seraient locataires parce qu'ils ont moins d'adhérence à leur lieu de vie que ceux qui pourraient déjà avoir investi dans une habitation, et ainsi de suite jusqu'à épuisement de notre force de conviction et du volontariat des agents.

Nous espérons très franchement que ceci permettra de régler la quasi-totalité des cas et que le processus s'arrêtera là. Toutefois, il est honnête de poursuivre la réflexion et de se demander comment nous allons traiter ultérieurement les cas.

L'idée est très simple : une fois que ces deux vagues de volontariat auront été épuisées, nous ferons tout simplement le point sur les postes qui resteraient à pourvoir et pour lesquels nous n'aurions pas eu de volontaires malgré ce plan d'accompagnement ambitieux. A ce moment-là, soit on amenderait éventuellement la structure des postes de travail parce que les choses ne sont pas blanches ou noires, il y a un degré d'appréciation, soit on proposerait des mesures individuelles ; et si vraiment le plan de volontariat n'était pas satisfaisant, nous prendrions des mesures plus collectives qui seraient discutées à nouveau dans cette enceinte.

M. le PRESIDENT.- Avant de passer la parole aux intervenants qui l'ont demandée, permettez-moi de vous dire que c'est du très bon travail. Je le dis à M. Delpuch et à ses équipes qui, sur cette opération, on manie à la fois la vraie négociation et le dialogue social.

La manière dont a été conduite cette opération, qui n'est pas terminée, mais c'était une phase très importante, c'est-à-dire la phase de négociation et d'accompagnement social du dialogue, pour moi, est un exemple et doit aussi l'être à l'égard des autres directions. Je l'ai d'ailleurs vu sur certains dossiers récents, peut-être sur des dossiers à venir. Je pense que cette implication peut être utilement utilisée comme exemple et dupliquée lorsque nous avons des réorganisations importantes à faire.

Le temps d'explication, le temps de négociation et l'implication des managers sont trois ingrédients intéressants à noter et comme on sait le faire, on peut le faire, on a le droit d'être légitimement exigeant pour les temps qui viennent pour les autres organisations que l'on aura à faire dans d'autres directions. Donc merci à vous du fond du cœur pour ce travail qui honore complètement le management d'Aéroports de Paris.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Un coup de chapeau pour le management, mais vous m'excuserez d'avoir trouvé quelques remarques.

Le petit document que vous venez de nous remettre a été remis aux salariés qui ont pu se rendre aux réunions que vous avez organisées, les autres n'ont rien eu et cette organisation présente les cadres IV et les cadres B. Je pense que le reste du personnel n'était pas intéressé donc merci pour l'organigramme, au moins les cadres IV et les cadres B savent où ils vont, c'est déjà cela !

Pour la suite M. Piganeau a fait allusion aux réunions avec le personnel, j'aurais aimé qu'il fasse allusion aux réunions qu'il a tenues avec les organisations syndicales, entre autres avec le SICTAM/CGT qui, je le rappelle, a dû demander l'entretien, c'est donc une réunion qui s'est tenue à l'initiative de la CGT.

Nous avons quand même des questions parce que, bizarrement, cette réunion où de nombreuses questions ont été posées par notre organisation syndicale n'ont pas reçu de réponse et n'ont pas donné lieu à compte rendu, comme cela se fait d'habitude. Les propos échangés sont plus que volatiles par cette absence de compte rendu.

Vous avez parlé de privilégier l'appel à volontariat. Nous l'avons noté. Pour autant, nous aimerions que vous soyez un peu plus précis sur les mesures collectives si toutefois le volontariat ne suffisait pas. Puisque M. Rubichon parle de slogan, c'est le slogan "mesures collectives" qui m'inquiète donc j'aimerais qu'il soit explicite. Au cours de cette réunion, des échanges ont été inquiétants donc j'attends votre réponse.

Vous avez fait allusion à une prime de 3 872 €. J'aurais aimé savoir comment on arrivait à cette somme.

Vous avez parlé d'une aide à l'achat d'un véhicule avec un plafond à 12 k€ la voiture. C'est cela ?

M. le PRESIDENT.- (Hors micro)

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- C'est donc 50 % de la voiture maximum, soit une voiture à 12 000 €.

Les mesures que vous posez sont des mesures "one shot", c'est-à-dire valables une seule fois. Le problème est réglé à court terme, mais se prolonge à moyen et long terme. De plus, nombre des primes que vous proposez sont des primes imposables ; on peut donc se poser la question de l'effet de ces primes sur l'imposition des agents.

Vous avez parlé des agents en détachement sur CDG. Pour eux, il n'y a visiblement pas eu d'appel à volontariat, on leur a expliqué qu'ils restaient à Roissy alors qu'ils sont en détachement. Ce n'est pas acceptable.

Quant aux propositions que vous avez fait, entre autres les IK que vous limitez à 5 000 €, il faut savoir que cela entraîne pour certains salariés une baisse de leur rémunération. On est donc loin du compte.

Pour continuer sur le problème de mobilité géographique, si nécessaire, je tiens à votre disposition l'exemple-type du contrat de travail à durée indéterminée qu'ont signé les agents de votre Direction et vous verrez que le lieu d'affectation se trouve dans l'article 1, "objet du travail". Il s'agit de la plate-forme d'Orly et vous proposez une modification substantielle du contrat de travail donc on attend votre réponse sur ce sujet.

Il y a un problème avec les secrétaires. Il y a 9 secrétaires actuellement à Orly que vous considérez en sureffectif avec un besoin de 7 postes à CDG. Ces 9 secrétaires sont du personnel féminin administratif et vous savez qu'il existe une règle de mobilité géographique pour ce personnel donc on aimerait que vous nous expliquiez ce que vous envisagez.

Vous avez parlé aux agents d'une prime en fonction de l'échelon moyen. En ce qui concerne les agents de catégorie 3, donc les cadres, vous placez l'échelon moyen à 257 bis alors qu'en interne, il est prévu qu'il soit à 305 donc on vous demande de respecter la règle interne.

J'attends votre information sur l'éventuel manque de volontaires. Nombre d'agents considèrent que vos déplacements géographiques sont injustifiés puisque cela fait maintenant des dizaines d'années que ces agents ont un lieu d'affectation sur Orly ; cela ne les a pas empêchés de construire Roissy et à présent, tout est organisé de manière qu'ils puissent se déplacer et les agents sont volontaires pour se déplacer, ils l'ont toujours fait.

Nous avons aussi une question sur la pérennité de votre organisation puisqu'INA 1, INA 2, INA 3 et INA 4, dans votre réorganisation, sont directement liés à des chantiers

particuliers qui prendront fin à échéance de trois ou quatre ans. Que deviendront ces unités et leurs personnels ?

Enfin, Monsieur Rubichon, puisque l'on arrive enfin à trouver quelque chose pour les CHSCT, j'imagine qu'ils seront saisis automatiquement dès leur mise en place de cette réorganisation qui modifie des lieux géographiques et suppose de nouveaux bureaux et de nouvelles procédures de travail.

J'attends vos réponses avant de reprendre la parole sachant que, sur le problème de la réorganisation elle-même, nous avons des experts qui donneront la position de notre syndicat.

M. BUATOIS (EXPERT SICTAM/CGT).- J'ai pris note du document qui a été transmis aux organisations syndicales. Il y a des petites différences par rapport à ce qui nous a été présenté le 7 avril déjà dans le nombre de postes qui devaient être attribués à Roissy. On est passé de 39 à 45.

Je rebondis ici sur le fait qu'un bureau d'études d'ingénierie n'est pas spécialement chez son client, certaines sociétés d'ingénierie qui travaillent pour nous n'ont pas leurs bureaux à Roissy ou à Orly, mais restent sur Paris. Quand les gens d'ADPI ont un contrat sur Abou Dhabi ou Dubaï, ils ne vont pas s'installer définitivement là-bas. L'intérêt pour un bureau d'ingénierie d'être déplacé chez son client n'est donc pas justifié.

Sur le document qui nous a été transmis, dans le chapitre 3, dans le "d", on nous parle de réduire les FEST. On parle plus loin de créer un poste de cadre B ; je ne crois pas que ce soit dans l'objectif de réduire les FEST, mais plutôt de les augmenter. 13 % de la masse salariale d'INA est constituée de cadres IV et de cadres B, je ne crois pas que cela va réduire les FEST non plus et je ne pense pas que nos concurrents soient aussi lourds en hiérarchie, dans un premier temps.

Je reviens sur le fait que l'on a 4 pôles, INA 1, 2, 3, 4 et 5 dédiés à des chantiers. On ne sait toujours pas ce que vont devenir les gens qui seront mis dans ces pôles.

On prévoit pour 2006-2007 un investissement entre 600 et 700 millions d'euros de travaux pas spécialement attribués à INA parce que l'on sera mis en concurrence, d'après certains exploitants, du fait de notre FEST importante.

En revanche, pour 2008, on n'annonce que 400 millions pour l'instant, soit 50 % du budget. Cela peut faire aussi 50 % du personnel. J'ai rencontré quelques collègues basés provisoirement à Roissy, ils ne sont pas du tout ravis d'être définitivement installés à Roissy. Sur les 40 % de personnels à Roissy, il faudra revoir 5 ou 10 % à Orly, en tout cas dans leur optique à eux.

Je voudrais aussi revenir sur le fait que, dans quelques années, on n'aura plus grand chose à faire sur Roissy. On a un pôle, un bureau d'études, un métier, des connaissances, on n'a pas le droit de répondre à l'extérieur parce qu'il y a d'une entreprise du groupe Aéroports de Paris nommée ADPI ; est-ce qu'ADPI a toujours lieu d'exister et ne pourrait pas être réintégré à Aéroports de Paris, et donc, à INA pour répondre à ces appels d'offres étrangers ou externes aux aéroports ?

M. PRETRE (FO).- Je vais revenir sur l'effectif parce que j'aurai besoin d'explications. Au 31 décembre, l'effectif INA était de 503, au 15 mai, de 489 et après le 15 mai, de 482. Première question : où sont passés les 14 emplois disparus entre le 31 décembre et aujourd'hui ? En prenant les chiffres de votre organisation, on voit - 21, soit 4,2 % de votre effectif ; est-ce une façon détournée de respecter l'enveloppe budgétaire ? Il paraît évident que le delta négatif de cette réorganisation va encore augmenter les "hors effectifs" de l'entreprise.

M. PIGEON (CGC).- A propos de la concertation qui a été conduite, nous voudrions rappeler qu'avec nos collègues du SAPAP, nous avons été des acteurs actifs de la négociation d'un mode opératoire de concertation, ce que j'appelle l'esprit de juillet 2003. Ensuite, nous avons connu quelques vicissitudes, mais nous pouvons nous permettre de souligner sans ostentation particulière l'exemplarité et la qualité de cette concertation et que bon nombre de Directions dont celles que nous avons rencontrées notamment vu la suite de notre ordre du jour, pourraient largement s'inspirer. Cela mérite d'être souligné même si, à la marge, il peut toujours y avoir des esprits chagrins de part et d'autre qui ne mènent pas trop bien la concertation. Globalement, cela va nous permettre de poursuivre le bon dialogue social dans cette entreprise à partir de cet exemple.

En ce qui concerne les objectifs, il y en a un à retenir : celui de consolider les métiers parce que tout en découle, qu'il s'agisse de la satisfaction du client ou de faire face aux contraintes économiques.

En ce qui concerne les besoins en emplois, il est noté 45 emplois nécessaires à l'aéroport Charles de Gaulle ; nos collègues déjà basés à Charles de Gaulle, confrontés au plan de charge, estiment que c'est un rééquilibrage pertinent et correspondant à la réalité des besoins.

Par ailleurs, sachant que la mobilité des personnels repose sur le volontariat et que des mesures d'accompagnement bien charpentées sont présentées, ce processus est dans l'ordre des choses.

Nous avons également noté que l'unité technique serait renforcée par un cadre B. C'est un emploi à pourvoir et c'est cohérent avec le carnet de commandes actuel et le marché en devenir.

Par ailleurs, en ce qui concerne le pôle "support", nous avons noté qu'il était prévu un emploi de responsable qualité en IIIB. Nous aimerions avoir davantage d'éléments quant au profil de ce cadre. Autant nous sommes très critiques quand nous voyons de manière parfois excessive fleurir des emplois de cadre A (a fortiori de cadre B ou des cadres 4), autant, là, nous considérons que nous sommes dans des domaines d'activité et des métiers à haute valeur ajoutée, et par rapport au marché et à la compétence nécessaire, dont acte que ces emplois sont calibrés tels qu'ils nous sont présentés.

Le plan de formation tel que j'ai pu le relire et pour avoir eu en charge par ailleurs la PK, qui s'appelait "bureau d'études" à l'époque, me semble bien structuré et il devrait être bien piloté.

En revanche, le cas particulier est celui du volontariat puisqu'il y a besoin de 7 emplois à CDG et il y aurait 9 personnes en sureffectif à Orly donc ce sera forcément un point

sensible qu'il faudra régler au mieux avec les organisations syndicales et les personnels concernés.

De manière plus large, notre point d'interrogation porte sur la nécessité de renforcer nos liens avec Aéroports de Paris ingénierie dans la mesure où le plan de charge de CDG aura un terme, indépendamment des réserves foncières dont nous disposons, et nous pouvons encore pendant de nombreuses années nous développer pour répondre au mieux à la croissance du trafic. Il n'en reste pas moins vrai que la Direction de l'architecture et de l'ingénierie doit pouvoir également se développer à l'international via ADPI ; il faut donc bien veiller au renforcement de ces liens.

M. DUBUISSON (SAPAP).- Vous êtes amenés à effectuer des transferts. Je crois savoir que, concernant ces transferts, il y a une définition simple : les agents en sureffectif. Dans ce cadre, il existe un accord que M. de Cordoue connaît très bien : le PASE, où est décrit le processus. Nous ne sommes pas là pour refaire ce qui existe déjà ; la mobilité provisoire n'a jamais été inscrite dans le PASE.

De plus, je suis étonné des mesures d'accompagnement. Nous sommes le 18 aujourd'hui, on nous dit qu'il y a eu un dialogue social. Je peux vous prouver autre chose : un agent à qui on dit "objet : mise au point de déplacement sur Roissy". Là, on n'est plus dans le PASE, mais dans l'article 11 du manuel de gestion. Je viens de dire que nous sommes en sureffectif dans ce cadre-là et ce n'est pas l'article 11. On dit à l'agent : *"pour l'instant, vous êtes en position de détachement"* alors que son contrat de travail est bien sur Orly. Nous l'avons vérifié. Il bénéficie à ce titre des IK différentiels mensuelles (les 40 km entre domicile/Orly ou domicile/CDG multiplié par 22 vacations) et de la prime de mobilité provisoire (article 25, entre 60 et 100 euros par mois selon le kilométrage). Ensuite, on nous dit : *"si, au terme de votre détachement vous êtes définitivement muté, alors vous bénéficierez de l'ensemble des mesures d'accompagnement"*. C'est inacceptable. De plus, cet agent est propriétaire et, dans le PASE, il y a effectivement des mesures qui garantissent à ceux qui sont propriétaires le fait de ne pas aller sur CDG sauf s'ils sont réellement volontaires. Nous demandons le respect de l'accord.

M. PEPIN (SPE/CGT).- Je suis inquiet quand je vois dans ce dossier que le développement de Roissy va prendre le pas sur celui d'Orly ; je me demande si l'on ne va pas éteindre petit à petit Orly. Je voudrais savoir si les objectifs de la Direction sont d'oublier Orly. On construit un beau hall, mais après, c'est terminé. Dans le cas de figure où l'on aurait envie de reconstruire quelque chose sur Orly, on va encore "trimbaler" les salariés d'INA. Je ne vois pas à quoi cela sert.

D'autre part, je voudrais aborder le cas des secrétaires. Elles n'entrent pas dans le cadre du PASE et, lors de la dernière réunion, il n'y a toujours pas eu de réponse aux organisations syndicales, notamment au SPE/CGT et SICTAM/CGT. Je rappelle également que la CGT en général n'est pas pour la prime différentielle. On sait ce que font ces primes différentielles, elles ont un historique ; nous, nous sommes pour de meilleurs salaires. Les primes différentielles, c'est "du bidon".

M. DELPEUCH.- Je ne vais pas respecter l'ordre des interventions parce que je vais répondre aux points généraux et je laisserai M. Piganeau et M. de Cordoue revenir de façon plus précise sur les questions plus techniques et précises en matière de gestion de ces mobilités.

L'intérêt d'être chez son client. D'abord, nous avons un client interne donc nous sommes chez notre client aussi bien à Orly, à Raspail qu'à Roissy. Les questions d'appréciation d'opportunités, bien entendu, et c'est naturel, ne sont ni blanches ni noires. En effet, telle tâche est toujours réalisable d'un endroit ou d'un autre, mais on constate une augmentation importante de notre efficacité lorsque, pour les plus grands projets, on est proches à la fois de la maîtrise d'ouvrage déléguée qui intervient sur le même projet et du chantier, surtout quand on est en phase de réalisation. On peut avoir quelques débats à la marge, mais pour l'essentiel, je considère qu'il y a une assez large convergence d'appréciation des uns et des autres en ce sens.

J'ajoute qu'il ne s'agit pas du tout d'une extinction d'INA à Orly et d'un basculement radical et définitif sur CDG puisque lorsque seront effectuées les mobilités, ou la plupart d'entre elles puisque l'on a encore dit qu'il peut y avoir quelques ajustements en fonction du succès de ce processus de volontariat, on aura toujours une quasi-équivalence entre le nombre d'emplois INA à Orly et celui à CDG. Lorsqu'on en sera là, c'est-à-dire lorsqu'on aura autour de 50 % à Orly et autour de 50 % à CDG, on sera évidemment très loin de la proportion des investissements sur les deux plates-formes et même s'il y avait, dans un avenir assez proche, un redémarrage important des besoins sur Orly et une diminution complémentaire des besoins sur Roissy, on serait toujours en très large surreprésentation dans nos lieux de travail d'Orly. Il n'y a en tout cas aucunement à prévoir, pour un avenir de très long terme, que l'on se retrouve bêtement à contre-pied et que l'on ait mis tout le monde à Roissy alors que l'essentiel de l'activité serait sur Orly.

En ce qui concerne le pyramidage des emplois dans la Direction de l'ingénierie et de l'architecture, certes, ce pyramidage a évolué de façon régulière et relativement substantielle au cours des dernières années, voire décennies. Si l'on compare les organigrammes de la PK d'il y a vingt ans (ou même plus pour les plus anciens) à l'organigramme actuel, on constate en effet que le pourcentage de cadres IV a beaucoup augmenté, que le pourcentage de cadres B a également augmenté dans une proportion moindre, que le pourcentage de cadres A a dû légèrement augmenter ou être relativement stable, que le nombre de postes de IIC a diminué, que celui des IIB a beaucoup diminué et que les IB ont quasiment disparu.

Certes, mais contrairement à ce que vous avez pu dire tout à l'heure, le pyramidage actuel de notre Direction est encore nettement plus ouvert que celui de l'ensemble des autres bureaux d'études. En cherchant bien, on en trouvera peut-être certains plus proches de l'ancienne PK, mais il faut vraiment chercher et la plupart des bureaux d'études avec lesquels nous pouvons être comparés en termes de types de projet, de niveau de qualité technique, ont un pourcentage de cadres supérieurs supérieur au nôtre. C'est un fait.

Cela ne veut pas dire qu'il faudrait plaider pour de nombreuses promotions à court terme avec cet argument, néanmoins, il s'agit bien d'une tendance de fond profonde de l'ensemble des métiers de la prestation intellectuelle, et plus particulièrement de l'ingénierie d'architecture. Par conséquent, vouloir se cramponner, soit à un statu quo, soit à un retour à un pyramidage antérieur sous l'objectif normal d'essayer de maîtriser le coût nous mettrait hors jeu de façon tout à fait spectaculaire et dangereuse pour notre avenir, en prenant bien en compte que, comme plusieurs d'entre vous l'ont dit et comme nous le documenterons à travers notre travail sur le plan de charge en cours, la question de l'adaptation de nos ressources aux projets connus ou prévisibles sur Orly et CDG

nous donnera très vraisemblablement une assurance simple pour les toutes prochaines années.

Bien entendu, l'incertitude augmente pour les années suivantes et la mobilité intellectuelle et pratique vers des problématiques de projets extérieurs à nos plates-formes, déjà effective à travers notre contribution aux projets par la filiale ADPI, sera probablement et logiquement sollicitée davantage comme, par exemple, dans un passé que j'ai connu. Un certain nombre d'entre vous aussi ont eu un passage en creux dans le courant des années quatre-vingts, quand les modules C et D avaient été largement décalés du fait d'une baisse de la croissance du trafic et qu'une proportion très importante de nos forces, qui avait même atteint 50 % une année, avait été consacrée à des projets extérieurs comme le Tunnel sous la Manche et bien d'autres.

Cette conjoncture peut tout à fait revenir, il nous faut être adaptés à la possibilité d'agir. Cela inclut des réflexions d'ordre organisationnel qui pourront, le cas échéant, être reprises et cela a surtout inclus la nécessité d'être professionnellement dans l'air du temps et au niveau de compétence de nos collègues et concurrents.

En ce qui concerne ces relations avec ADPI, on en a parlé de façon claire et transparente au sein des réunions de l'ensemble du personnel comme dans les réunions de travail organisées avec les organisations syndicales. En effet, le partage des tâches et le mode d'action sont définis et voulus de façon claire par la maison Aéroports de Paris aujourd'hui, c'est-à-dire que c'est la filiale ADPI qui est le vecteur de vente de l'ingénierie et de l'architecture du groupe ADP pour l'extérieur et la contribution des personnes qui sont aujourd'hui dans ADP INA et non pas dans ADPI doit continuer et même renforcée ; elle doit permettre d'augmenter cette contribution vers les projets extérieurs.

A propos de l'évolution du nombre d'emplois, je parle sous réserve de corrections techniques par mes collègues. De temps en temps, il se peut qu'il y ait des différences de formatage sur les données incluses dans tel ou tel tableau, mais sur le fond, vous aviez raison, le nombre d'emplois à INA, après avoir augmenté d'une centaine de personnes en une décennie environ, est actuellement dans une phase de diminution à la fois régulière et négociée avec l'ensemble des dirigeants de notre entreprise, ce qui se traduit par le non-remplacement d'une partie des départs de façon à la fois à respecter les budgets de charges salariales et à permettre sans mesures spectaculaires et brutales un ajustement à la décreue du plan de charge interne, puisque l'on peut espérer, et l'on s'y emploie, avoir une augmentation de notre vente d'ingénierie à l'extérieur. Néanmoins, pour l'instant, elle est largement minoritaire dans notre activité, et les années 2008 et au-delà sont moins certaines aujourd'hui quant au volume d'activité.

De toute façon, même si la DRH et la présidence ne nous le demandaient pas, nous-mêmes en tant que responsables de l'avenir de la Direction INA serions bien dans la même logique de façon à avoir tout le nécessaire, mais rien que le nécessaire, faute de quoi, nous aurions des rendez-vous douloureux.

M. PIGANEAU.- Sur la question de la concertation et le fait que les cadres IV et les cadres B savent où ils sont et pas les autres, je ne peux pas tout à fait laisser M. Stevance dans cet état d'esprit parce qu'il n'est pas correct. En effet, 23 réunions ont eu lieu avec l'ensemble du personnel jusqu'au 28 avril et l'histoire ne s'est pas arrêtée là. Depuis, l'ensemble du personnel a eu des contacts sous forme collective ou individuelle avec son

futur responsable, et cela continue jusqu'aux entretiens individuels pour faire connaissance et avancer. Aujourd'hui, personne chez INA ne sait pas dans quelle quantité il "atterrit".

Monsieur Prêtre, je confirme ce qu'a dit M. Delpeuch de façon plus précise : les diminutions des effectifs ne correspondent pas à une diminution des "hors effectifs", mais correspondent à des postes qui ne sont pas renouvelés.

M. Dubuisson a évoqué un cas particulier. Il s'agit d'un cas qui n'est pas dans un contexte de volontariat lié à un changement, mais du traitement d'une difficulté professionnelle de la personne. En dehors de cette réunion, je suis prêt à expliciter le contexte de cette mesure absolument individuelle.

Sur la question du calcul de la prime de 3 872 €, Monsieur Stevance, peut-être y a-t-il une erreur de calcul de ma part, mais c'est précisément ce que vous avez évoqué : deux fois l'échelon moyen 257 bis.

M. de CORDOUE.- Je voudrais rappeler en quoi consiste le PASE, d'où il est issu et s'il peut s'appliquer ou pas.

Je rappelle que le PASE est un accord qui date de 1973 et je vais vous en lire un préambule très simple : *"Aéroports de Paris ne prononcera aucun licenciement pour compression d'effectifs jusqu'au 31 décembre 1977, cette date pouvant périodiquement être repoussée dans le temps à la suite de négociations annuelles"*. Je ne suis pas certain qu'il y ait eu des négociations annuelles pour prolonger cet accord. En tout cas, la Direction a toujours souhaité l'appliquer, du moins, appliquer toutes les clauses qui ne sont pas rendues caduques par la loi.

Cet accord était un accord précurseur, à l'époque, de ce qui existe maintenant dans les entreprises et que l'on appelle les plans de sauvegarde de l'emploi. Autrefois, on disait "plan social", mais cela a toujours une connotation "licenciements". Or, un plan de sauvegarde de l'emploi est bien fait pour qu'il n'y ait pas de licenciement. On était donc déjà dans cet esprit-là.

Mais je fais remarquer que ceci s'applique à partir du moment où des agents se trouvent en position de sureffectif. Et nous l'avons appliqué au moins une fois, dont j'ai l'expérience, à l'escale, lorsqu'il y a eu réduction d'effectifs. La Direction de l'escale a diminué ses effectifs et il a fallu prendre soin des agents qui n'avaient plus d'emploi dans l'escale.

En l'occurrence, je n'entends pas que des emplois sont supprimés, mais transférés d'Orly à Roissy, donc avant de déclarer qu'il y a des sureffectifs, encore faut-il constater que l'on aurait pourvu à Roissy des postes que l'on ne pouvait pas pourvoir parce que des agents avaient refusé leur transfert d'Orly à Roissy.

Je sais que le sujet n'est pas aussi simpliste que cela, certains ont fait référence au fait que des agents avaient des contrats de travail signés à Orly, mais c'est bien parce que le sujet est compliqué que nos amis de la Direction d'INA ont cherché par tous les moyens à favoriser le volontariat.

J'ai entendu tout à l'heure "*vous ne nous dites pas ce qui se passe s'il n'y a pas assez de volontaires*". Prenons les choses dans l'ordre, attendons de voir combien d'agents ne seront pas volontaires. Soyons pragmatiques ; si l'on constate que, dans des métiers, par exemple celui du secrétariat, effectivement, il y a des gens qui ne veulent pas bouger, la question ne se pose pas à Orly car il y a des métiers de secrétaire ; si, en revanche, c'est un architecte ou quelqu'un pointu sur un projet qui ne veut pas bouger, il n'a plus de travail. Je suis désolé, mais je ne sais pas à quoi je vais l'utiliser parce que son travail est déplacé à Roissy.

Il n'y a donc pas de solution tranchée et à examiner aujourd'hui, les choses se feront dans l'ordre. Pour l'instant, la Direction d'INA vous présente un projet qui montre que, comme l'a dit M. Pépin, mais c'est un constat, le centre de gravité de l'entreprise se déplace, l'activité se renforce à Charles de Gaulle et les chantiers sont à Charles de Gaulle. On le constate, mais cela ne veut pas dire qu'il n'y a plus d'activité à Orly, cela veut dire que la croissance est sur Charles de Gaulle. Il est naturel que la Direction d'INA soit proche de ces projets et de ces chantiers.

Pour en revenir à la question, le moment venu, s'il n'y a pas suffisamment de volontaires pour permettre à cette réorganisation ou cette évolution de se produire, il faudra que l'on ait un nouveau débat, mais nous n'en sommes pas là. Pour l'instant, on procède au recensement des volontaires.

M. IZZET (SICTAM/CGT).- Monsieur Delpeuch, j'aimerais vous interpellier sur un sujet relativement important pour l'entreprise : le travail "au noir" dans vos secteurs. Une entreprise portugaise qui travaille toujours actuellement sur CDG1 et le S3 va bientôt avoir un référé au tribunal à ce sujet et des articles de presse vont sortir très vite.

Cela veut dire que vos charges de travail aujourd'hui ne sont pas assumées ou n'ont jamais été assumées. Quand vous faites des contrats sur des appels d'offres, et dans ce cas de figure, ce sont des contrats électriques, qu'ensuite, une part de ces contrats sont sous-traités sur CDG1 à un deuxième niveau et que ce deuxième niveau le sous-traite en troisième niveau à une entreprise portugaise qui a fait venir des travailleurs sous contrat portugais et qui a fait travailler des travailleurs sans contrat de travail (constat des inspecteurs du travail Mme Bordas sur CDG1 et M. Garrouste sur le S3), je voudrais que vous m'indiquiez les moyens que vous envisagez pour régler ces problèmes.

Deuxièmement, on vous a posé une question sur la réintégration d'ADPI. A l'époque, on avait justifié la séparation d'ADPI d'avec les structures de l'architecture parce qu'Aéroports de Paris, étant établissement public, ne pouvait pas gérer les marchés à l'étranger. Maintenant, la question ne se pose plus donc il serait quand même important que vous nous répondiez sur ce sujet. On vous a interpellé donc répondez-nous.

Pour votre information, actuellement, sur CDG, un agent technique a plus de 120 lots. C'est impossible à gérer et vous le savez très bien. Cela ne date pas d'aujourd'hui puisque l'on vous avait déjà interpellé à l'époque sur la deuxième partie du 2F où, déjà à l'époque, en courant faible, un IIC2, maintenant parti en retraite, s'était retrouvé avec 175 lots de sorte que les télécommunications, le jour de l'inauguration, tiraient encore des câbles entre les répartiteurs Air France et ADP. Le jour de l'inauguration, le Président se vantait d'avoir fait baisser les coûts de 13 %. Pensez-vous que l'on va continuer dans cette procédure ou que cela va s'améliorer ?

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Je note le mode de calcul de M. Piganeau sur l'échelon moyen. Nous maintenons en revanche notre revendication pour la catégorie III, dont l'échelon moyen est 305 et pas 257 bis.

On ne va pas revenir sur ce que l'on a dit concernant les primes. Je pense que l'on a été clairs.

Monsieur de Cordoue, vous nous dites que nous sommes consultés sur la réorganisation d'INA et que l'on ne peut pas s'appesantir sur le fait de savoir si l'on aura assez de volontaires ni sur ce que l'on va faire des secrétaires ; nous ne pouvons pas être d'accord. Le volet social fait quand même amplement partie de la réorganisation et elle induit de nombreux points. Soyons très clairs : il y a déjà des secrétaires en hors effectifs sur Orly ; vous nous dites que vous allez trouver du travail pour celles qui sont actuellement à INA et qui n'iraient pas à CDG et je veux bien croire que vous ferez les efforts nécessaires, mais il n'empêche que cela va durer un temps certain. Ce sont des situations plus que difficiles à vivre pour les agents.

Il a été fait allusion au PASE. Je suppose que c'était des mesures collectives auxquelles a fait allusion M. Piganeau puisque nous n'avons pas eu de réponse sur ces mesures collectives, et lors de l'entretien qui a eu lieu avec notre organisation syndicale, il a même été fait allusion à l'article 11 du manuel de gestion, c'est pourquoi on regrette qu'il n'y ait pas de compte rendu. En effet, très clairement, on expliquait aux gens que, soit ils acceptaient de partir sur Roissy, soit ils prenaient la porte.

Le C.E. n'est pas le lieu de traiter les cas individuels, à plus forte raison si cela engendre des apartés entre certains élus et les membres de la Direction.

Pour terminer, certains postes ne sont pas renouvelés suite aux départs en retraite, mais ce ne sont que des postes généralement en IIB et IIC. Le Directeur général délégué s'étant absenté, je n'ai pas eu de réponse sur la saisie des CHSCT dès que ceux-ci seront mis en place pour étudier ce problème.

Nous n'avons pas eu de réponse sur ce que deviendraient INA 1, 2, 3, 4 et 5, en rapport avec des chantiers précis sur la baisse de charge.

Pour finir, on a expliqué à certains agents qui sont à Roissy que, de toute façon, ils sont à Roissy en détachement et qu'ils sont confirmés là-bas. On ne leur a jamais franchement demandé s'ils étaient d'accord ou pas. En l'occurrence, j'attends la réponse à la remarque sur le fait que ce soit une modification substantielle du contrat de travail.

J'attends vos réponses sur tous ces points, sachant que, pour le PASE, puisque le SICTAM/CGT a fait la démarche de rencontrer INA, un membre de la DH était présent, qui s'est opposé à l'utilisation du PASE. Si l'on n'en a pas parlé, c'est parce que la DH était déjà positionnée.

Nous attendons des réponses complémentaires, sachant qu'il est impossible pour nous d'être consultés si le volet social n'est pas vu de manière constructive. On attend aussi des réponses aux interpellations de M. Izzet.

M. PRETRE (FO).- Il y a bien baisse des effectifs ; d'ailleurs, la réponse d'INA a bien signifié : *"les personnels non remplacés afin de respecter les restrictions budgétaires"*.

Je m'adresse maintenant à la Direction d'INA. Vous trouvez normal de baisser votre effectif de près de 4 %, mais d'augmenter l'intérim de 8,22 % ?

M. de CORDOUE.- Pour répondre à M. Izzet sur ce qui s'est passé à la société CNM, j'indique que 2 salariés français ont travaillé dans une entreprise portugaise qui, visiblement, ne devait pas bien connaître les lois françaises, mais lorsqu'elle s'en est rendu compte, cette société a remercié ces 2 salariés. Ce qui provoque le conflit aujourd'hui, c'est que ces 2 salariés s'estiment lésés puisqu'ils ont commencé à travailler dans une entreprise sans contrat de travail et qu'ils ont des bulletins de paie. Je ne pense pas que ce soit le lieu du débat, mais je le précise.

M. IZZET (SICTAM/CGT).- Je complète tout de suite. On part dans ce type de débat, mais c'est vous qui l'avez lancé donc je vous reprends tout de suite. Le constat de l'inspection du travail de Mme Bordas est le suivant : "*contrat portugais pour des salariés travaillant sur CDG1*". Donc il n'y a pas que 2 salariés, le référé sur lequel elle a envoyé à Bobigny porte bien sur des contrats de travail portugais pour des salariés travaillant à Roissy sans cotisations patronales en plus, donc je vous informe que les ASSEDIC sont descendus avant-hier pour effectuer un contrôle.

Deuxième point : M. Garrouste, sur CDG 2, a fait un constat du même type, sachant en plus que les salariés ne sont pas payés depuis 3 mois ! Trois autres sont arrivés hier et j'en ai encore un ce matin.

Cela veut dire qu'au niveau de l'union locale, à Roissy (je change de casquette), on est en train de gérer une situation globale.

Vous allez voir dans la presse ce que l'on va dire sur ce sujet parce que l'on a tous les éléments. Je n'apprécie pas du tout ce comportement ; nous avons été corrects, nous avons prévenu par anticipation. Si vous voulez replacer le débat uniquement sur 2 salariés qui ont été licenciés alors qu'ils travaillaient "au noir", on ne va pas être d'accord et on va se fâcher.

M. de CORDOUE.- Je ne cherchais pas à entrer dans une polémique, je vous transmets des informations que m'a données le Directeur régional du travail ; elles sont visiblement incomplètes.

Je voudrais apporter un complément d'information sur le positionnement d'Aéroports de Paris dans le cadre de la sous-traitance. Dans le cadre de la sous-traitance, le cahier des charges précise bien qu'une société, pour sous-traiter, doit avoir l'autorisation d'Aéroports de Paris et que le deuxième sous-traitant doit respecter les mêmes règles que le premier.

Nous sommes d'accord avec vous pour considérer que la situation qui a été constatée, visiblement plus grave que ce que m'avait dit le Directeur du travail, est anormale. Laissons les instances se développer, on verra bien quelle en sera l'issue. Je pense que l'intérêt des travailleurs sera rétabli au travers de ces dispositifs.

Sur les effectifs, je voudrais juste vous rappeler que le plan de charge d'INA sur les dix ou quinze ans à venir n'est pas à l'accroissement. Je voudrais vous demander que, collectivement, on réfléchisse bien à cette problématique. Ceci ne justifie peut-être pas, mais explique le fait que, dans ce secteur, on ait recours à du travail temporaire. Nous

ne sommes pas à l'abri, lorsque nous aurons tout construit, de ne pas trop savoir quoi faire faire à ces équipes. Il faut donc que l'on ait cela collectivement à l'esprit. Je le dis tranquillement.

Pour M. Stevance, oui, c'est bien l'échelon 305 pour les cadres. L'article 11 est une déclinaison du PASE ; si l'on considère que le PASE ne s'applique pas pour l'instant, on ne peut pas parler de l'article 11.

Quant au CHSCT, bien sûr, nous espérons qu'il va pouvoir fonctionner de nouveau et il s'agit de l'organisation du travail donc le CHSCT peut s'exprimer.

M. DELPEUCH.- En ce qui concerne la réintégration de la filiale ADPI, l'organisation du groupe Aéroports de Paris entre Aéroports de Paris elle-même et ses filiales est une question totalement en dehors du champ de responsabilité stricte de la Direction INA. Je n'ai pas du tout de raison d'affirmer d'autorité qu'elle doit être la bonne solution. Simplement, je l'ai déjà dit de façon simple et directe à plusieurs interlocuteurs sur le même thème, si, aujourd'hui, on interroge les personnels d'ADPI pour savoir si la tendance serait pour eux de dire que ce serait mieux d'être dans ADP, beaucoup d'entre vous seraient surpris de la réponse. Je suis persuadé que, pour l'essentiel, les personnels d'ADPI sont très attachés à la personnalité propre de leur entreprise filiale du groupe Aéroports de Paris. Je suis donc persuadé que ce n'est pas du tout dans l'air du temps, d'une part, ni dans le souhaitable, de mon point de vue, d'autre part, que de militer pour une intégration dans une très grosse Direction de l'ingénierie et de l'architecture d'Aéroports de Paris.

En ce qui concerne les exemples que vous avez cités d'agents techniques qui auraient traité 120, voire 175 lots, je suis persuadé qu'il y a une erreur de traduction puisqu'il n'y avait pas 175 lots sur le 2F, donc a fortiori pas 175 lots de courant faible. Ce n'est pas nécessaire d'entrer dans une polémique de détails, c'est totalement en dehors du champ de notre question.

Ce que l'on peut dire en revanche, en profitant de votre intervention, c'est que la structuration en pôles métiers présentée dans le cadre de cette réorganisation permet, par le regroupement de personnes qui appartenaient à des entités organisationnelles différentes, d'avoir des ensembles plus conséquents dans lesquels la prise en charge d'un paquet plus homogène et plus cohérent de tâches sera facilitée.

Le fait d'avoir un pôle électromécanique et un pôle métier électricité, par exemple, permettra de rationaliser davantage la prise en charge des spécificités professionnelles de chaque domaine, ou encore, le fait que la plupart des pôles métiers se retrouvent avec un effectif largement accru du fait des regroupements de gens qui étaient répartis dans des structures organisationnelles différentes.

En ce qui concerne la vocation plus ou moins pérenne des unités de maîtrise d'œuvre, INA 1, 2, 3 4 et 5, effectivement, certaines d'entre elles sont aujourd'hui totalement dédiées à un projet unique, comme la rénovation de CDG 1 ou la construction du satellite 3. D'autres, au contraire, ont un périmètre multiforme qui agrège des affaires nombreuses. Pour celles qui sont associées à un projet unique se posera la question, quand on approchera du terme de ce projet, de leur devenir avec plusieurs hypothèses :

- soit il se trouve que, dans l'évolution du plan de charge, un groupe homogène de projets importants prend quasiment le relais du précédent donc l'unité organisationnelle continuera d'exister en étant un peu reconfigurée pour s'ajuster aux besoins du moment
- soit certaines unités fusionneront et se regrouperont.

En effet, la géographie de ces unités de maîtrise d'œuvre est appelée à évoluer dans le temps au fur et à mesure du plan de charge. En revanche, le principe du regroupement thématique homogène, qui sous-tend cette organisation, sera pérenne.

M. VIDY (SPE/CGT).- Je reviens sur la page 9, le point "c" portant sur les personnels administratifs. J'ai du mal à comprendre le sens de ce petit paragraphe. Ou alors, c'est dans le cadre initial de l'étude sur la réorganisation, qui laissait sous-entendre que les administratifs devaient suivre leur responsable comme des "toutous". Si c'est le cas, il faut le retirer, il n'a plus lieu d'être.

Sur la page 15, vous faites référence au versement des indemnités géographiques : "*cette indemnité sera majorée de 5 % par enfant à charge au sens du SUFA*". Je rappelle que nous n'étions pas demandeurs dans l'entreprise, préférant que, pour le premier enfant, ce soit intégré dans le cadre du SUFA. Or, aujourd'hui, dans l'entreprise, il y a le COFA.

Il faut aussi que les familles qui ont un enfant à charge soient prises en compte donc je demande que soit intégré le COFA dans la prise en charge et que la majoration soit intégrée dans le cadre du COFA.

Sur la page 16, les cas particuliers, je reviens sur les agents en détachement géographique, qui sont déjà aujourd'hui une trentaine sur Roissy, à l'origine sur la base du volontariat puisqu'il y avait un besoin et qu'ils en ont accepté le principe. Mais aujourd'hui, j'ai l'impression que vous les avez pris au piège. En effet, je ne crois pas qu'une telle organisation se soit faite en si peu de temps. La réflexion qui amène aujourd'hui à ce que vous décidiez de transférer une cinquantaine de salariés sur Roissy n'est pas sortie du chapeau en début d'année ou fin d'année 2005. Je considère que l'on doit aussi demander à ces salariés s'ils veulent rester sur Roissy ou pas, de même que l'on a demandé aux salariés qui sont encore sur Orly s'ils sont d'accord pour aller à Roissy sinon, ce n'est pas acceptable.

Tel que le plan de formation est présenté, concerne-t-il l'ensemble des salariés d'INA ? Il y a un certain nombre de dispositions dans le cadre de la réorganisation, mais en même temps, des objets de formation liés à leur activité, et donc, à l'évolution des technologies et autres. C'est une question que je vous pose.

Concernant les locaux, vous avez indiqué les zones géographiques où seraient affectés les salariés, mais il manque une colonne pour indiquer combien d'effectifs seraient affectés par bâtiment ou par zone afin que l'on ait une vision un peu plus précise de l'endroit où seraient affectés les personnels.

Dernier point : en tout état de cause, au SICTAM/CGT, même si c'est sur la base du volontariat, nous demandons à avoir une information du nombre d'agents qui ont accepté le principe de partir, dans quelles conditions et là où ils seront affectés. Sinon, je ne vois pas pourquoi on existe.

Concernant le PASE, même s'il est vrai que votre prédécesseur estimait que le PASE n'avait plus lieu d'exister dans l'entreprise, il a au moins servi dans le cadre du plan de l'escale puisqu'il a fallu renégocier pour l'adapter, ce qui prouve son intérêt. S'il n'est plus adapté, il faudra peut-être que l'on se remette autour d'une table. En ce qui nous concerne, nous sommes demandeurs.

M. BUATOIS (EXPERT SICTAM/CGT).- Je voudrais revenir sur les propos de M. Delpuch concernant le taux d'encadrement dont dispose INA. J'ai calculé par rapport à vos tableaux qu'il y a 1,64 agent non cadre pour 1 cadre. Dans le cadre d'un grand projet, on sera encore obligé de faire appel à la sous-traitance ou à des intérimaires pour dessiner parce qu'un cadre ne fait pas de dessin. Cela va encore plomber nos FEST car un intérimaire, même ponctuellement, coûte très cher. Un dessinateur de bonne qualité est payé minimum 3 000 € et le prix peut monter jusqu'à 6 000 € pour un mois. C'est très cher. Je ne vois donc pas l'intérêt d'avoir un cadre pour 2 agents non cadres. Il faudra nous en expliquer la raison.

Je voudrais revenir sur l'article 10 que vous avez mis dans votre réorganisation concernant les 5 topographes, dont l'un a changé de service. Son poste sera-t-il reconduit ou supprimé ?

Je voudrais savoir comment cela se passera pour leurs horaires parce qu'ils passent d'un service en horaire B à un service en horaire A.

M. IZZET (SICTAM/CGT).- Monsieur Delpuch, je croyais que l'on se connaissait mieux que cela. Quand je monte au créneau, j'ai un dossier. Je vais vous donner le nom du collègue qui avait les 160 lots. C'est un collègue qui gérait les ascenseurs, le courant faible et les télécommunications.

Aujourd'hui, il suffit d'aller sur les parkings à Roissy et vous vous apercevrez qu'à 19 heures 30, 20 heures, voire 21 heures, certains sont toujours présents sur leur lieu de travail. Cela signifie que votre organisation ne fonctionnera pas plus qu'avant. Elle engage la responsabilité de l'entreprise parce que cela veut dire que, quelque part, on n'est plus capable de faire réellement son travail. Quand on monte au créneau, ce n'est pas sans arguments, Monsieur. Cela veut dire que la situation va perdurer comme aujourd'hui, c'est-à-dire très mal, voire de plus en plus mal.

Monsieur le Directeur général, il va bien falloir le prendre en compte car, à propos de l'histoire des Portugais, on va entendre parler d'Aéroports de Paris au niveau tribunal et tout ce qui va suivre derrière. Ce n'est pas le résumé qu'a fait le DRH qui correspond à la réalité du terrain, c'est beaucoup plus grave.

M. PIGANEAU.- Je réponds succinctement sur la question des gens de Roissy qui sont pris au piège. Ce n'est pas l'esprit. Ce sera l'appel à volontariat y compris pour ces personnes-là, mais il faut bien se rendre compte que si jamais ces personnes n'étaient pas volontaires et que l'on revenait vers vous dans quelque temps, il faudra bien trouver une solution pour remplacer la personne qui effectue le travail qu'ils effectuent le jour même, et la personne la plus appropriée est a priori l'agent concerné.

M. de CORDOUE.- Je voudrais préciser les choses à propos du PASE car je n'ai peut-être pas été assez clair tout à l'heure. Quand on a eu les plans escale, on a adapté un dispositif social calqué sur le PASE, mais c'était une décision unilatérale de la Direction. Et c'est

une référence. Je ne vois pas de raison qu'on l'abandonne. Certains articles sont désuets, plus applicables, mais d'autres, dans le fond, se rapprochent tout à fait de la loi et vont même un peu plus loin.

J'ai bien noté votre souci de transparence. Vous savez que c'est notre pratique donc je veillerai à ce que les choses soient faites en transparence et que vous soyez informés de ce qui se passe. Mais je précise bien de nouveau que l'on est dans un dispositif qui fait appel au volontariat et que si, ensuite, il y a des non-volontaires dont il faut s'occuper, cela fera l'objet d'une autre discussion. Que les choses soient bien claires avec vous.

M. DUBUISSON (SAPAP).- Je tiens à signaler à la Direction qu'avec "Changer Ensemble", on s'est servi du PASE. Un document complémentaire a été présenté en comité d'entreprise le 3 mai 1996 donc le PASE a été réactualisé.

M. le PRESIDENT.- On en a pris bonne note.

M. de CORDOUE.- Monsieur Vidy, je ne vous dis ni oui ni non, je dis qu'il faut que l'on ait une certaine cohérence et une certaine logique. C'est un point que l'on peut regarder. Nous ne sommes pas en négociations, mais en comité d'entreprise.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Une explication de vote.

Très clairement, nombre d'agents d'INA ne comprennent pas la volonté de la Direction de déplacer des agents sur Roissy. Ils ont bâti Roissy dans la configuration qui est celle que l'on connaît actuellement donc on ne comprend pas bien cette obstination de la Direction à déplacer tout le monde.

De plus, on s'aperçoit que l'on part sur une base de volontariat et on voit bien que les agents volontaires sont peu nombreux. On nous repousse à plus tard l'analyse possible en cas d'un manque de volontaires. On ne revient pas sur d'autres points que l'on a soulevés tout à l'heure.

Votre réponse sur l'intégration d'ADPI ne nous satisfait pas. De plus, lors de nos contacts avec INA, nous avons subi des menaces d'utilisation de l'article 11, ce qui nous chagrine. On ne nous a pas répondu sur ce que l'on allait faire d'INA 5 au final. On nous dit qu'il faudra étudier ce point, mais INA 3 aura terminé dans six mois. Le volet social étant loin d'être satisfaisant, et vu l'hostilité des agents, le SICTAM/CGT s'opposera à ce projet.

M. le PRESIDENT.- Pas d'autres explications de vote ?

Je vous propose de passer à la consultation.

18 votants

3 voix pour : CGC

10 voix contre : SPE/CGT, SICTAM/CGT, FO

5 abstentions : SAPAP, CFDT

Je vous remercie.

POINT 4 : INFORMATION SUR LE GROUPE DE TRAVAIL DES AGENTS COMMERCIAUX - 1^{ER} PASSAGE

M. le PRESIDENT.- J'accueille 4 experts : Mme Rolly, pour FO, Mme Peretti pour le SPE/CGT, M. Ramboer et Mme Delpré pour la CFDT.

M. DUGUAY.- Nous sommes réunis pour faire un point d'information sur les groupes de travail pour les agents commerciaux. Je vais dérouler avec vous le document qui vous a été transmis.

Le contexte

Ces groupes de travail sont issus de la présentation du comité d'entreprise du 1^{er} décembre 2005 où a été évoqué le sujet des renseignements téléphoniques, et donc, où a été acté le lancement d'une réflexion relative aux missions des agents "co".

Un groupe de travail a été constitué. A l'origine, c'est Elisabeth Le Masson qui pilotait ce groupe de travail, copiloté par Jean-Jacques Kerhoas ; reprenant l'unité opérationnelle CDG A, j'ai repris le pilotage de ce groupe.

Ce groupe de pilotage comprend les trois responsables des pôles d'exploitation de CDG, plusieurs représentants de la Direction d'Orly très régulièrement puisque nous nous voyons tous les mercredis, un représentant de la Direction marketing commerce et un représentant de la Direction des ressources humaines.

Les objectifs affichés pour ce groupe de pilotage et la réflexion à mener étaient :

- amélioration de la qualité de service rendu au client
- pour ce faire, nous avons pour engagement de redéfinir les missions et les responsabilités et d'identifier les répercussions de ces nouvelles missions et aussi sur les autres groupes de travail.

Le périmètre de l'étude est divisé en 7 thèmes :

- information
- accueil orientation
- prévenance
- fluidité
- présence en aérogare
- vision client

- offre et commercialisation de services.

La fonction des renseignements téléphonés a été exclue du périmètre de l'étude puisqu'il y a eu un débat en comité d'entreprise le 1^{er} décembre 2005 avec un vote.

La méthodologie retenue

D'abord, une analyse en 3 phases :

- constat de la situation actuelle
- définition d'une vision-cible
- conditions de la mise en œuvre

Nous avons engagé une large réflexion avec l'ensemble des agents et il y a eu 2 séances d'information vers les organisations syndicales.

Le planning prévu était un passage au mois de mai pour un point d'information sur ces réflexions et un deuxième passage au deuxième semestre 2006 pour achever l'ensemble des définitions de cette réflexion.

Constat de la situation actuelle

Le constat a été établi à partir de plusieurs sources : une source de commentaires à partir des réunions de travail, des retours d'expérience d'expérimentations déjà en place, soit sur le site-pilote du terminal C et des terminaux E et F, soit sur Orly Ouest et l'analyse des tableaux d'armement.

Premier constat

La mission des agents "co" définie comme aujourd'hui est essentiellement centrée sur l'information et cette mission est essentiellement faite au niveau du comptoir "information" des terminaux.

Deuxième constat

Ces missions ne répondent qu'en partie aux attentes des clients ; certaines attentes ne sont pas aujourd'hui satisfaites :

- le besoin de présence de personnels en zone publique départs/arrivées
- le besoin de renforcer la prévenance d'aller vers le client
- un besoin de renforcement du lien avec le passager avec une attitude commerciale.

Le groupe de pilotage identifie que ces besoins vont s'accroître au cours des années à venir puisque l'arrivée de nouveaux systèmes d'enregistrement notamment va aboutir au fait que les compagnies vont se désengager des zones publiques et qu'il va donc y avoir une demande de personnels supplémentaires Aéroports de Paris dans ces zones.

Troisième constat

Les expérimentations menées sur le terrain constituent une amorce de réponse puisque cela a permis de répondre imparfaitement à certaines expressions de besoins issus de nos clients.

Quatrième constat

Lorsque la mission des agents "co" correspond à ses attentes, la satisfaction du passager est élevée.

Ainsi, le cœur de métier actuel est bien perçu et le personnel a des compétences sur lesquelles il est possible de s'appuyer.

Conclusions de cette première phase d'analyse

- il faut qu'ADP se réapproprie les espaces en renforçant la présence des personnels dans les terminaux.
- il faut élargir les missions des agents "co" au-delà de la simple mission d'information aux comptoirs
- il faut poursuivre et mettre en cohérence la dynamique créée par les expérimentations dans les terminaux cités.

La vision-cible

- affirmer la nécessité du maintien d'un point fixe par terminal pour informer les clients en adaptant leur localisation, leur signalisation et leur aménagement
- Positionner les agents dans les flux suivant les points de trafic et les typologies des vols en précisant leur rôle par rapport aux autres groupes de travail
- aider les agents à adopter une vision client afin d'anticiper les dysfonctionnements avec l'activité et amorcer la notion de responsabilité territoriale.

La méthodologie retenue

Travail en groupes créatifs avec les agents "co" sur les 7 thèmes retenus.

Afin de guider cette réflexion, il y a eu préalablement, avec notamment la Direction marketing et commerce, un cadrage sur les groupes créatifs afin de pouvoir guider la réflexion des groupes.

On a ensuite volontairement classé les différents thèmes entre :

- incontournables
- attentes fortes

- services "plus" autour de l'information, de l'accueil, de la présence, de la fluidité, de la présence en aéroports, de la division clients et de l'offre commerciale.

Les groupes de travail

Les groupes créatifs ont travaillé et se sont réunis de mi-mars à mi-mai. Ils sont composés d'agents "co" et de CPA basés sur le volontariat. Les groupes ont été organisés par ADP pour des raisons géographiques et mixés entre U.O. et l'animation des groupes a été faite à la fois par les DRH locales et avec l'appui de la Direction marketing et commerciale.

Les suites données aux groupes de travail.

- faire l'ensemble des synthèses des remarques, des propositions effectuées et organiser le retour vers les agents pour ce mois-ci.
- élaborer une nouvelle fiche de fonction des agents "co", mais aussi des CPA afin de tenir compte des spécificités des autres groupes de travail.
- définir les nouveaux moyens d'information (notamment les outils) nécessaires à la tenue du poste
- proposer un aménagement adéquat des points d'information
- organiser le plan de formation nécessaire pour la mise en œuvre des décisions.
- passage au C.E. en juillet 2006.

M. le PRESIDENT.- Je voudrais remercier M. Duguay de sa présence même si le travail sur ce sujet est récent pour lui puisqu'il succède à Elisabeth Le Masson, que je remercie pour le travail qu'elle a accompli sur cet aspect ainsi que tous les participants. J'ai d'ailleurs vu un certain nombre de comptes rendus intermédiaires avec beaucoup d'opérationnels de terrain, ce qui est exactement dans l'esprit de ce que vous voulez faire. Ils ont beaucoup alimenté cette réflexion.

Je me souviens dans quelles circonstances je vous avais proposé de lancer cette réflexion, lors de l'un de mes premiers C.E. Je me souviens que l'on passait à l'ordre du jour une question sur les renseignements téléphonés, présentée par CDG. J'avais vraiment le sentiment que, sur le métier d'agent "co", il y avait un travail à faire. En effet, nous avons beaucoup d'agents "co" dans l'entreprise, c'est l'une de nos fiertés, et il y en a un bon nombre qui ne sont pas heureux aujourd'hui dans leur travail pour un certain nombre de raisons. En effet, un certain nombre de missions ne sont pas bien calées, d'autres sont en diminution sans visibilité, certaines ne sont pas assurées, et pour le coup, c'est de la responsabilité de la Direction.

Bref, tout cela n'est pas bien clair, c'est flottant et, dans ce cas-là, c'est normal que les gens ne le sentent pas, comme on dit aujourd'hui. Il faut vraiment travailler à cela. En outre, nous avons des besoins très importants dans ce domaine, notamment toute notre politique de culture du service. La qualité de service étant l'un des paramètres, nous avons maintenant des objectifs, des outils de mesure etc., mais plus généralement, sur

l'ensemble de cette migration de culture vers la culture du service, mon sentiment était que les agents "co" pouvaient vraiment être les pionniers dans ce travail.

Mais pour cela, il fallait repartir du début, des fondamentaux, donner la parole aux opérationnels et aux personnes de terrain et, petit à petit, essayer de bâtir un projet dans la concertation et prendre le temps qu'il faut (et nous le prendrons) pour que tout cela se passe dans les meilleures conditions possible.

Il s'agit bien sûr d'un premier passage d'information, il n'y aura pas de vote. S'il y a besoin d'en faire un autre, on en fera un autre. De toute façon, on a prévu un point de rendez-vous en juillet prochain, ce qui nous laisse encore 2 mois pour travailler le sujet et s'il fallait un peu plus de travail, on ferait un peu plus de travail. C'est vraiment un sujet qui, en termes d'organisation, justifie que l'on y travaille vraiment au fond compte tenu du nombre d'agents concernés. C'est une affaire à mener avec les moyens nécessaires.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Vous avez souhaité faire une remise au point, un historique de la création de ce groupe de travail, mais je suis obligé de dire que ce n'est pas juste.

Nous avons travaillé sur la prétendue adaptation de la gestion des appels téléphoniques en liaison avec le lancement d'un numéro d'appel unique (c'est ce qui est indiqué dans le document) M. Duguay, lorsqu'il a débuté, mais je prends acte qu'il vient de prendre le dossier, nous explique que cela concerne les RT. Je vais vous donner l'appellation exacte du libellé du projet sur lequel a été consulté le C.E. : "évolution de la gestion des appels téléphonés à CDG1 en lien avec la mise en place d'un service d'un numéro d'appel unique". C'est l'appellation exacte.

Lorsque les élus ici vous ont interpellé sur le fait que l'on était en train de créer un numéro d'appel unique pour les renseignements téléphonés, on nous a bien expliqué que cela concernait le standard de CDG1, et exclusivement cela.

Je vais plus loin que l'erreur qui vient d'être présentée là. Nous avons un dossier cet après-midi sur la réorganisation des terminaux d'Orly. Cette plate-forme d'Orly a envoyé hier par fax les réponses à une réunion de concertation avec les organisations syndicales : *"renseignements téléphonés. Le présent dossier traite la fonction "renseignements téléphonés" dans le cadre du projet de numéro unique retenu par l'entreprise en décembre 2005 après consultation du comité d'entreprise"*.

Je rappelle, comme je viens de le dire, que le comité d'entreprise a été consulté pour le numéro d'appel unique de CDG1 uniquement sur Roissy et qui concernait le standard. C'est ce qui a été expliqué, le procès-verbal est approuvé, je vous demande de vous y reporter.

Deuxième point : visiblement M. Duguay a été informé parce qu'il a bien insisté sur le fait qu'Orly avait bien participé comme il le fallait toutes les semaines. Je me doute bien que vous confirmez, mais ce n'est pas le cas, et nombre d'organisations syndicales ont pu s'apercevoir de leur absence.

Pour voir l'importance que vous donnez aux agents "co", je me suis rendu sur le site Internet d'Aéroports de Paris qui présente les métiers d'Aéroports de Paris. J'ai cliqué

sur "les métiers de l'accueil et de l'information" pour voir l'opinion qu'à l'entreprise des personnes qui exercent ces métiers.

Quand on clique sur cette rubrique, on tombe sur l'agence "surveillance aérogares". Il y a une belle photo, un bon "troisième ligne" avec son sac à dos et j'espère pour le public qu'il n'aura jamais affaire à ces personnes-là parce qu'on connaît bien ces gens-là, on a des syndiqués chez eux, et quand ces gens-là interviennent, c'est qu'une personne est au sol allongé en raison d'un malaise. J'ose espérer qu'il ne sera pas accueilli !

M. le PRESIDENT.- Ce n'est pas un métier dont on doit avoir honte.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Je n'ai pas dit que l'on devait en avoir honte, loin de là, je dis simplement qu'au niveau de l'information au public, à part son pouls, je ne vois pas ce qu'il va pouvoir lui donner comme information !

Le deuxième métier est l'agent trafic. C'est pareil, si le public rencontre l'agent trafic, il n'a pas de chance, c'est qu'il est tombé de la passerelle parce que l'agent trafic est sous l'avion !

Le responsable passage escale a autre chose à faire que de recevoir le public. Je concède qu'effectivement, quand l'agent d'escale est au passage ou au comptoir pour l'enregistrement, il donne des informations et cela sous-entend quand même que le passager est arrivé jusqu'à la borne d'enregistrement.

J'attends vos réponse sur le problème de libellé. On nous parle des enquêtes de satisfaction et on nous dit que de gros problèmes se posent, dus (on ne cesse de vous le dire), à des sous-effectifs, M. Michaud y a fait allusion ce matin.

Depuis un certain temps, on vous parle de sous-effectifs et personne ne veut nous croire. Nous sommes donc allés chercher les chiffres. Je vais vous les donner. Pour Orly Sud et Orly Ouest, en 2003, la Direction s'engageait sur 108 agents commerciaux. Elle reconnaît aujourd'hui qu'il n'y en a que 83 (je parle en équivalents plein temps parce que l'on essaie de nous faire croire que l'on ne sait pas compter). D'après mon tableau, il manque 25 agents rien qu'en effectifs théoriques. Maintenant, je compare cet effectif avec les effectifs réellement présents au 1^{er} avril, exposé lors des réunions d'effectifs, et je m'aperçois que les agents "co" ne sont plus que 65,40 (les décimales sont dues au fait que l'on parle d'équivalent temps plein).

Cela veut dire qu'entre ce que l'on aurait dû atteindre en 2003, qui devrait toujours être d'actualité, et l'effectif réellement présent, il manque 42,6 agents commerciaux rien que pour Orly.

Pour les CPA, que vous avez renommés "coordonnateurs commerciaux", je ne refais pas tout le détail, mais le delta est de 9,50. Cela veut donc dire que, pour remplir ce que vous avez présenté aux élus, que vous avez budgétisé, et pour offrir de la qualité, il y a 53 agents commerciaux et CPA à engager rien que pour Orly. Là, on va pouvoir faire de la qualité, accueillir et informer. Cela a beau être un slogan, cette fois-ci, puisque vous l'avez demandé, vous avez les détails.

Ensuite, dans votre document figure un premier constat avec un graphe. Les gens de la Direction se sont plaints de l'attitude défensive des agents commerciaux, de leur

prétendu manque de motivation. C'est écrit dans les documents C.E., Monsieur Rubichon ; vous n'étiez pas là, je veux bien vous l'accorder. Pour autant, le Directeur d'Orly ne s'est pas gêné pour écrire que les agents avaient une attitude défensive, qu'ils étaient en recul. C'est un cadre dirigeant, tout de même.

J'en reviens à ce fameux document, graphe 1. Si vous avez l'intention de les motiver, c'est bien parce qu'à leur place, je le prendrais mal. Pour l'accueil, sur une échelle de 8, vous leur donnez 2. Pour la prévenance, sur une échelle de 8, vous leur donnez 1. Effectivement, cela doit leur faire plaisir ! Puisque vous me dites que vous faites des tournées avec le Président, j'aimerais que vous regardiez plus attentivement comment ils sont sollicités, la queue qui peut parfois exister par manque d'effectifs, et on en reparlera. Ils ont énormément apprécié !

Vous vous basez sur les enquêtes PAX arrivée et enquêtes PAX départ ; j'en reviens à notre problème de sous-effectif. J'arrive à ce que, vous, vous appelez une vision-cible. Vous nous dites *"positionner les agents dans les flux suivant les points de trafic et les typologies des vols en précisant leur rôle par rapport aux autres groupes de travail, aider les agents à adopter une vision client afin d'anticiper les dysfonctionnements avec réactivité et amorcer la notion de responsabilité territoriale"*. Vous avez "viré" les A.I.A., gardé leur fiche de fonction et vous les donnez aux agents "co". Il faut être sérieux !

Vous nous parlez de la pyramide de Maslow ; je veux bien... vous faites 3 étages là où il y en a 7, mais ce n'est pas gênant. Normalement, c'est pour hiérarchiser les besoins. Je n'ai toujours pas vu la hiérarchie car "incontournables", "attente forte" et "service plus", on peut tous le faire. De plus, on n'aura pas les mêmes résultats.

Vous nous parlez de la participation des agents, mais si je prends le groupe d'Orly Ouest, seuls 2 agents sur l'ensemble de l'effectif ont participé au groupe de travail. Ces 2 agents-là n'ont pas été volontaires, on est venu les chercher, on leur a demandé, on les a choisis.

Pour d'autres éléments, on voit que vous prenez à nouveau la fiche de fonction des A.I.A. J'en reviens à mon propos initial : tout le problème est un problème de service unique, de numéro d'appel unique et, dans le dossier, on exclut les RT. Donc on part d'un problème de téléphone et on exclut les RT.

Monsieur Rubichon, vous n'étiez pas là, mais M. Hardel, lors de son premier passage, avait fait la même chose. Nous y revenons en précisant bien que l'on va avoir les moyens et que dès que cela va déborder un petit peu, on passera à la sous-traitance. Si vous engagez les 50 agents sur Orly dont je vous ai parlé, les RT vont tourner sans problème.

Ensuite, vous nous parlez de modifier les fiches de fonction et de les faire voter par le C.E. Il faudrait déjà qu'elles répondent aux questions posées, et surtout, il faudrait que ce soit cohérent avec ce qui se passe dans la maison parce qu'entre ce que l'on voit là et ce que l'on voit dans le projet de réorganisation des terminaux d'Orly que l'on va voir cet après-midi, il y a de grandes différences.

Admettons qu'Orly était présent, mais il y a quand même de grandes différences et on aura l'occasion de voir qu'Orly a autant participé sur le CIADT car il a été à 0 cette fois-

ci et que, du coup, ils ont prévu des organisations contraires à la loi. On verra ce point cet après-midi. Il y a déjà de forts problèmes avec ce groupe de travail donc j'attends vos réactions et remarques et nos experts interviendront ensuite.

M. ARAGOU (SAPAP).- Je voudrais d'abord regretter le fait que Mme Le Masson ne soit pas présente. C'est elle qui avait initié ce projet et fait la plus grande partie du travail.

Concernant le dossier, je suis navré, mais on ne peut pas appeler cela un dossier. C'est un recueil de transparents... ce qui ne rend pas pour autant le dossier transparent !

Souvenez-vous, Monsieur Rubichon, à la convention cadres, on nous a passé un petit film à ce sujet. Essayez de le revoir, Monsieur Rubichon, et vous verrez qu'à un moment donné, il y a un beau comptoir "infos" et personne derrière ! On a bien filmé la réalité que je confirme.

Une anecdote : hier matin, en allant à la gare TGV, à mon bureau, à 8 heures, j'ai rencontré par hasard un ami québécois qui cherchait une information. Je lui ai dit : *"plutôt que de vous indiquer l'endroit, je vais vous accompagner jusqu'au comptoir d'information du D"*. Je l'ai fait parce que je savais que, pour une fois, il y avait une dizaine d'agents "co". Je pensais que les conditions étaient optimales ; eh bien non, il n'y avait qu'une personne derrière le comptoir et 12 personnes qui attendaient.

Je suis allé chercher les plannings des agents "co" : il y avait 9 agents l'après-midi et 10 le matin alors qu'il en faudrait 12. Si les gens n'avaient eu que le travail normal à faire, ils auraient presque été assez nombreux. Du coup, les RT ont été fermés de 11 heures à 14 heures et de 18 heures à 22 heures. On dit que les vacances RT sont maintenues suite aux décisions prises au C.E. du 1^{er} décembre 2005 ; je dis que c'est faux.

Pour une fois, cette réflexion a été menée sans faire appel à de l'intelligence extérieure, et c'est bien, il faut le reconnaître, il y a des points positifs que nous savons aussi apprécier. Cela dit, c'est bien, dans la prospective, d'essayer de faire de la qualité, mais avant que ce soit mieux, il faudrait faire que ce soit au minimum.

Or, on est loin du cas et tous les agents "co" ne sont pas bien et se posent des questions. Ils ont l'impression que l'on va supprimer leur activité parce qu'on leur explique qu'il n'y a pas de souci, mais on ne leur donne pas les moyens de faire le minimum de leur travail parce que des effectifs manquent. 10, c'est exceptionnel, d'habitude, c'est 5 ou 6.

J'ai discuté avec M. Duguay lundi à 7 heures ; d'ailleurs, à ce sujet, je vous passerai une note du Directeur général datant du 22 février 2000 émanant de l'accord sur les 35 heures, signée de M. Duret, disant qu'il ne doit pas se tenir de réunions avant 8 heures et après 18 heures. Comme nous étions invités et que nous avons un problème urgent à régler, cela ne nous a pas fait peur d'être là à 7 heures, il n'y a pas de souci.

Cela dit, quand on regarde les agendas des cadres, et celui de M. Duguay comme bien d'autres, on voit des réunions toute la journée tous les jours. On se demande quand ils peuvent réfléchir, travailler, et surtout, quand ils vont sur le terrain !

Cela dit, quand on discute avec M. Duguay des problèmes de changement d'horaire des agents "co", M. Duguay ne comprend pas. D'abord, quand des agents ont besoin de faire des changements d'horaires, la demande d'autorisation doit monter jusqu'à la

collaboratrice de M. Duguay. Certes, il y a eu des abus à ce niveau-là, mais l'UNSA/SAPAP n'a jamais soutenu les abus et ne soutiendra jamais un agent qui abuse. Ce sont des problèmes qui doivent se régler au niveau de la hiérarchie directe, et les gens qui posent problème sont bien connus. Ce n'est pas une raison pour pénaliser les autres agents.

M. Duguay ne comprend pas qu'un agent "co", qui doit donner le motif d'un changement d'horaire donne comme motif un problème de garde d'enfant un mois donné et que, le mois suivant, il donne le même motif. Il ne comprend pas parce qu'il pense que la personne a eu le temps de s'organiser pour régler son problème de garde d'enfant. La seule différence, c'est que c'est facile d'organiser la garde des enfants quand on a un salaire de cadre IV ou 2 et que sa femme travaille aussi, mais c'est plus difficile quand on est agent "co" seul, avec un maigre salaire d'agent "co" et que l'on a 3 enfants. Si M. Duguay ne comprend pas cela, je ne sais plus quoi faire.

Sur le bilan des effectifs, je voudrais faire une proposition concrète. Parlons de cible puisque c'est à la mode. Il y a une cible au niveau des effectifs. Mais ce que je voudrais, c'est que cette cible soit liée au trafic. Vous avez parlé tout à l'heure de 3,5 % d'effectifs en moyenne et dit que les effectifs sont constants. Au moins, s'il y a plus de 3,5 %, que l'on donne les moyens.

Quand on fait le bilan des effectifs comme on l'a fait en avril, M. Stevance y faisait référence, l'argument que l'on donne aux agents est qu'il n'y a pas le budget pour avoir davantage d'effectifs. C'est complètement faux. En effet, quand on a fait le bilan sur CDGA, dans le budget, on aurait pu prendre à temps plein 4 agents toute l'année tout en passant dans le budget.

Le responsable de l'U.O. me dit : *"4 agents sur toute l'année, cela ne représente pas beaucoup d'agents mois et on m'a donné une cible à ne pas dépasser"*. Quand on vise une cible, on prend une marge d'erreur, on vise un peu en dessous et ainsi, toutes les U.O. sont en dessous. De sorte qu'au final, quand on additionne toutes les U.O. à ADP, on est bien en dessous du budget que l'on trouve insuffisant. Il faudrait prendre en compte un effet de foisonnement et il serait normalement raisonnable de dire, quand on fixe un objectif : *"je vous fixe tel objectif, la marge d'erreur est celle-là et vous avez le droit de dépasser de la demi-marge d'erreur au-dessus ou en-dessous"*. En moyenne, certains dépasseront un peu et d'autres seront en dessous, mais globalement, on atteindra l'objectif. C'est une question technique, mais une proposition concrète.

A CDGA, avec le prédécesseur de M. Duguay, on s'était mis d'accord sur 11 intérimaires parce que cela semblait le minimum...

M. le PRESIDENT.- Monsieur Aragou, on ne va pas prendre les services les uns après les autres, c'est une information sur une méthode que j'ai voulu transparente pour avancer sur le sujet agents "co". Je connais la difficulté sinon je n'aurais pas créé ce groupe de travail. Si je l'ai créé, c'est parce que vous m'avez alerté là-dessus. Vous pouvez me dire *"on est au tout début de ce groupe de travail, les problèmes ne sont pas résolus"* ; je vous réponds oui, mais vous pouvez me les lister totalement, ce n'est pas cela qui fera avancer les choses.

Je vous propose en toute transparence de vous présenter une toute première étape de cette méthode de travail et, ensuite, de vous associer à l'avancement. On peut à chaque

fois repartir du début et dire que rien ne va et que les effectifs ne sont pas à la hauteur etc. S'il n'y avait pas un problème, je n'aurais pas créé ce groupe de travail et mobilisé tous les effectifs opérationnels dans ce groupe de travail pour le faire.

Donc ne le prenez pas mal, mais il est inutile d'y passer une heure, sachant que, ce constat, je l'ai fait avec vous lors de ce C.E., que j'ai vu que cela n'allait pas, que vous m'en avez convaincu et que c'est la raison pour laquelle nous y travaillons. Que nous n'y soyons pas parvenus à la première information pour juste vous dire comment on a commencé, cela me paraît parfaitement normal et, pour ma part, les équipes qui ont successivement géré ce dossier l'ont parfaitement géré. On verra le moment venu, au point d'arrivée si, oui ou non, cela répond aux problèmes que vous venez de me rappeler, mais de grâce, ne me les détaillez pas de nouveau sur l'ensemble des services effectif par effectif car, effectivement, je ne les aurais pas résolus au moment où nous vous voyons.

M. ARAGOU (SAPAP).- Le seul signe que vous pouvez faire, et vous pouvez le faire tout de suite, c'est mettre le minimum des effectifs pour que cela tourne au moins normalement avant de parler de qualité ! C'est bien de faire mieux, mais il faut déjà faire le minimum. C'est un signe que vous ne donnez pas, Monsieur Rubichon.

Mme VIANA (SPE/CGT).- En préambule, pour répondre à ce que vous venez de dire, pour ce qui est des interventions de la CGT, on ne discute pas de la situation actuelle, mais de la situation projetée.

Pour le reste, je vais vous faire lecture de la déclaration commune au SPE/CGT et au SICTAM/CGT.

"Le SPE et le SICTAM/CGT, qui luttent pour défendre la technicité dans tous les métiers, dénoncent la mascarade que constitue le pseudo « groupe de travail des agents commerciaux ».

En effet, différents dossiers et réunions ont abordé ce métier, et ce, d'une manière totalement incohérente.

Pour preuve, et à titre d'exemple, il suffit de recouper les éléments concernant notamment les RT donnés par chacun des points suivants :

- Sur le dossier de réorganisation opérationnelle des terminaux d'Orly : après le constat de manque de qualité de service des RT actuels dû au sous-effectif, dans la nouvelle organisation, la pérennité de cette activité est soumise à une garantie de résultat, et ce, à effectif constant. De plus, ce dossier ne mentionne qu'Orly alors qu'il traite d'une fonction commune aux 2 plates-formes.

- A la réunion de présentation du métier Agent commercial : le point des RT, qui est une fonction-clé dans ce métier, est purement et simplement exclu.

- Sur le dossier « Evolution de la gestion d'appels téléphoniques au sein de la direction CDG » présenté au Comité d'Entreprise du 1^{er} décembre 2005, il apparaît aujourd'hui qu'à l'occasion de ce dossier très ciblé professionnellement et géographiquement, il s'agisse en réalité d'annoncer la mise en place d'un

centre d'appel unique se substituant petit à petit aux RT, et ce, pour l'ensemble des plates-formes.

- A la réunion de présentation de la fonction itinérance : les agents commerciaux apprennent que la plus-value de cette nouvelle fonction sera de les poster devant des escalators ou des ascenseurs en panne pour annoncer de vive voix aux usagers la déficience ponctuelle de ce matériel technique. Et c'est d'ailleurs ce qu'ils ont d'ores et déjà été amenés à faire avant même le passage en consultation de ce dossier.

- Enfin, dans le document de base remis à l'AMF, dans le chapitre concernant l'accueil et l'information des passagers, il est fait mention d'affichage, de site Internet, de serveurs vocaux, de panneaux, de guides pratiques, d'un magazine et d'une chaîne télé, mais à aucun moment, d'agents, donc, d'êtres humains.

Au vu de tous ces éléments, que penser dès lors, de l'avenir de ces personnels dans le processus de privatisation ?

Qui peut donc encore croire à une réelle évolution et pérennité du métier "agent commercial" devant tant d'incohérence, de mauvaise foi, de mépris ?

En tout cas, certainement pas les agents concernés,

Certainement pas le SPE et le SICTAM/CGT,

Et comment imaginer que la Direction elle-même puisse y croire ?"

M. le PRESIDENT.- Vous avez mal lu le document de base, que j'ai lu plusieurs fois. Je vous invite à le relire, vous y verrez des pages entières sur la force de travail, les forces vives d'Aéroports de Paris au service de la qualité de service et du public. Je vous les dédicacerai si vous le souhaitez.

Mme VIANA (SPE/CGT).- Je vous enverrai pour ma part la page 77 !

M. le PRESIDENT.- C'est nous qui l'avons élaboré donc je le connais bien.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Monsieur Rubichon, je vous sens irrité ce matin. Il faut savoir écouter les organisations syndicales et les entendre. Cela peut faire plaisir comme cela peut ne pas faire plaisir. Malheureusement, à certains moments, il faut dire les choses et nous sommes là pour cela.

Je voudrais revenir sur la création de ce groupe de travail. Effectivement, il y a une incompréhension et une ambiguïté à lever. Ce n'est pas lié à l'activité des renseignements téléphonés car quand le dossier est passé, le titre était "adaptation de la gestion des appels téléphoniques en lien avec le lancement d'un numéro vert d'appel unique".

Je me souviens très bien de la nature des débats puisqu'un certain nombre de représentants des organisations syndicales nous ont alertés sur l'ambiguïté que ce dossier présentait pour la fonction des agents commerciaux et l'avenir du métier des agents commerciaux.

Sur le fond, un premier point m'a interpellé : le fait qu'un représentant de la Direction marketing et de la communication soit présent à ce groupe de travail. On a l'expérience des deux années antérieures, les gilets jaunes et les portiers à Noël. Si c'est cela, la qualité de l'information qu'Aéroports de Paris souhaite proposer, dont acte, simplement, la responsabilité, c'est Aéroports de Paris qui l'a portée en matière de qualité puisque ces agents sont clairement identifiés avec un logo "Aéroports de Paris". A un moment ou à un autre, il faut se poser les questions sur la qualité du service à apporter dans le cadre du contrat de régulation économique.

Cette qualité de service doit être prise en compte et ses modalités d'exercice de qualité au niveau de l'information peuvent porter le discrédit sur Aéroports de Paris, et donc, sur les agents qui oeuvrent depuis des années pour améliorer l'information.

Dans les activités qui constituaient le fondement des agents commerciaux, il y avait le 2A services, le bureau de tourisme, le salon, et maintenant, les RT. Ces 4 missions qui étaient quand même assez fortes vont être appelées à disparaître. Les trois premières ont déjà disparu. C'est un point important à préciser.

Quand on a une exigence de qualité, comme vous le dites régulièrement, il faut considérer les hommes et les femmes qui composent cette entreprise. L'enquête de qualité qui a été faite et qui a donné un certain diagnostic est quand même liée à certains facteurs qui ont été mis en place, involontairement ou volontairement, par la Direction, et là, je ne vais pas vous faire plaisir, Monsieur le Directeur général, c'est sur les effectifs.

M. Stevance vous a donné la situation d'Orly, on a la même situation à Roissy, c'est-à-dire que quand on veut arriver à une situation donnée, que l'on veut se donner des arguments pour dire que l'activité ne fonctionne pas, il est possible de créer cette situation, notamment en matière d'effectifs. Si vous n'avez personne aux banques "information", effectivement, quand vous interrogez les gens pour savoir s'ils ont été satisfaits de la qualité de l'information qui leur a été dispensée, s'il n'y a personne pour occuper ne serait-ce que les postes au niveau des banques d'accueil information et au niveau des RT parce que cela fait partie de l'information, le diagnostic ne peut être que négatif. Vous avez là une responsabilité. Or, pour se poser les bonnes questions, il faut voir pourquoi on en est arrivé à une telle situation.

Enfin, je considère qu'aujourd'hui, c'est une information sur le groupe de travail, mais je ne considère pas cela comme un premier passage sur la réflexion du métier des agents commerciaux donc je voulais avoir votre engagement là-dessus parce que c'est important à préciser. Il est tout à fait juste que, d'une manière transparente, vous nous fassiez un bilan du groupe de travail. Je ne vais pas entrer dans les détails, mais quand M. Duguay a listé les périmètres de l'étude, dans la partie "vision client", je ne sais pas si c'est volontaire ou pas, il a résolument oublié de parler du point "résolution des petits dysfonctionnements".

Dans les groupes de travail, c'est ce qu'a exposé Mme Viana, on a parlé de les positionner à certains endroits que l'on considérerait comme stratégiques dans l'aérogare et je vous rappelle que c'est lié à une démarche de la Direction générale et des directions plates-formes sur les métiers des aérogares, notamment des A.I.A et des agents de surveillance.

En effet, actuellement, on déshabille Pierre pour habiller Jacques. Cela faisait partie du cœur de métier des A.I.A. de gérer les dysfonctionnements liés aux installations ; si l'on demande aux agents d'accueil information d'assurer ces responsabilités, c'est un transfert. Il y a réellement une réflexion à avoir sur la qualité de service que l'on souhaite apporter, et surtout, sur la responsabilité d'Aéroports de Paris.

Mme PERETTI (EXPERT SPE/CGT).- Le point de départ de la réflexion sur les missions des agents "co" a été le centre d'appel unique que vous aviez glissé sournoisement dans un dossier de réorganisation du standard de Charles de Gaulle. Cela avait fait l'objet, en 2002, d'un dossier à lui tout seul, et là, on l'a glissé sournoisement.

Or, aujourd'hui, alors que l'on est censé parler des missions des agents "co", vous excluez du périmètre de l'étude la mission "renseignements téléphonés", qui représente quand même 50 % des missions des agents "co".

Ensuite, on nous parle d'améliorer la qualité de service rendu aux clients et quand nos clients arrivent au comptoir, ils nous parlent de leurs difficultés à joindre les renseignements téléphonés. D'ailleurs, les réclamations que vous recevez vont dans ce sens également.

Les agents "co" entendaient parler de leur mission aujourd'hui dans leur globalité, pas de points de détail, et pouvoir enfin aborder la réalité d'un centre d'appel ambitieux et performant. Ce n'est pas fait.

M. PIETTE (SICTAM/CGT).- On ne va pas refaire la réunion et exposer l'ensemble des remarques faites à M. Duguay lors de la dernière présentation de ce dossier, on va évoquer les points au niveau des axes de réflexion pour améliorer la qualité de service parce que c'est le point d'origine de cette présentation.

Quand Mme Le Masson a mis en place un groupe-pilote pour améliorer la qualité de service, il avait été acté que cette amélioration de qualité de service passait aussi par les moyens et il avait été décidé d'accroître les effectifs de ces groupes de travail pour améliorer cette qualité de service.

On aurait souhaité que soient proposés, au niveau de ce groupe de travail, les moyens nécessaires pour améliorer cette qualité de service. Je ne pense pas que l'on puisse dissocier les effectifs et les moyens que l'on peut se donner.

Au niveau de la réflexion et quant au fait d'associer les agents, lors des premières réunions avec ces agents, on ne leur a pas clairement défini les attentes ou ce que l'on attendait d'eux. On avait proposé à M. Duguay de consulter et d'associer pleinement les agents ; cela peut se faire au niveau d'un questionnaire ou d'un message Outlook car en matière d'amélioration de la qualité de service, je pense que les agents ont pas mal de propositions à faire.

Nous avons eu des retours des réunions faite sur CDG1, notamment sur ces groupes d'agents qui ont participé à ces réunions et qui ont proposé un ensemble de points pour améliorer la qualité de service, notamment, sur des journées rouges, la possibilité d'accroître les effectifs ou, en pleine saison, le fait de mettre un agent supplémentaire sous douane, ce qui permettait d'améliorer la fluidité au niveau des points.

Tous ces points ont été relevés, mais n'apparaissent pas dans les axes de réflexion pour améliorer la qualité de service ou ces groupes de travail. Etant donné que c'est une première information, il s'agit d'associer les agents d'une façon plus importante.

J'aimerais revoir au niveau des visions-cibles. On avait longuement évoqué, notamment sur CDG1, la disparition de banques d'information. La qualité de service passait par le fait d'identifier en priorité un point d'information. C'est un élément important. On ne peut pas supprimer un point d'information par de l'itinérance. L'itinérance ne répondra pas une attente de nos clients. Les agents consultés avec tous les groupes de travail ne souhaitent pas cette itinérance. C'est un service plus, l'élément que vous avez utilisé, mais avant tout, cela passe par une banque d'information.

La banque d'information permet aussi de remettre des documents. On a peut-être totalement oublié dans la qualité de service l'ensemble des documents remis par les agents "co". Si toutefois il était décidé de mettre une banque d'information aux arrivées, je ne vois pas comment on pourrait demander aux agents départ sur CDG1 d'aller aux arrivées pour avoir une information. Le fait de leur demander de se déplacer pour atteindre une information m'ennuie un peu.

On va réaffirmer la nécessité de la présence humaine pour améliorer la qualité de service. Dans le document de base pour l'AMF, cette présence humaine n'était pas clairement définie. Le cahier des charges impose une information faite par Aéroports de Paris, mais on peut constater que les agents présents sur le terrain font beaucoup d'autres choses. Par exemple, ce n'est pas clairement dans leur mission d'anticiper les dysfonctionnements, mais ils le font. Quand des problèmes se posent, il y a une articulation entre les différents services qui fonctionne parfaitement au niveau des U.O. Ces agents ont une parfaite connaissance de qui fait quoi dans l'entreprise.

On était aussi revenus sur l'utilisation des gilets jaunes ou oranges en disant que la qualité de service ne passe pas en renforçant ces groupes de travail ou en sous-traitant ces missions d'information par des gilets jaunes ou oranges qui ne connaissent pas forcément l'aérogare et qui sont là pendant une petite période. On parle d'améliorer la qualité de service en renforçant les groupes de travail ou des agents qui connaissent parfaitement le groupe de travail.

Pour revenir au niveau des groupes de travail sur CDG1, ce qui m'a ennuyé, c'est l'anticipation de la mise en place d'un centre d'appel unique, et je parle de l'anticipation et de la diminution des groupes de travail. En 2000, les effectifs des informations étaient de 83 agents et on est passé à 42 agents actuellement. Quand on réduit de 50 % les effectifs, notamment au niveau des renseignements téléphonés, on ne peut pas donner la qualité de service attendu par les passagers.

Associer les agents doit aussi se faire au niveau des différentes U.O. On avait proposé un petit cahier de revendications au niveau de ce groupe de travail, avec une photocopie pour les directeurs d'U.O. que l'on a l'occasion de rencontrer pour évoquer les dysfonctionnements ou les problèmes de groupes de travail.

Nous avons indiqué sur ce document : *"une réunion est prévue avec le Directeur d'U.O. en date du..., si vous avez des éléments sur lesquels on peut intervenir, indiquez-les nous"*, et on récupère ces cahiers de revendications, cela nous permet d'échanger avec les directeurs d'U.O.

Quand nous avons récupéré ce cahier, il avait été photocopié et allait du sol au plafond. Il y avait donc une attente assez forte au niveau de ce groupe de travail, un ensemble de revendications à évoquer. Nous avons décidé de ne plus participer aux réunions d'effectifs car il n'y a aucun engagement des directeurs d'U.O. de mettre les moyens nécessaires quand on constate des dysfonctionnements ou des sous-effectifs dans les groupes de travail.

On souhaite que le fait d'associer ces agents au groupe de travail ne se fasse pas de la même façon en disant "*on se fait plaisir, on fait une réunion, mais on n'écoute pas du tout les demandes ou les remarques faites par les organisations syndicales*". On peut noter que l'ensemble des remarques qui ont été faites lors de la dernière réunion n'ont pas permis de faire évoluer ce dossier.

Est-il utile de refaire systématiquement les réunions qui ont eu lieu parce que toutes les remarques faites par les différentes organisations syndicales n'ont pas été prises en compte ? Le fait d'associer pleinement les agents est peut-être nouveau au niveau de l'entreprise car on dit que l'on a un objectif et que l'on associe une réelle écoute des agents. Encore faut-il que cette volonté de la Direction générale soit répercutée au niveau du terrain.

M. le PRESIDENT.- Merci pour cette contribution non complaisante, mais constructive, Monsieur Piette. On va vous répondre sur un certain nombre d'aspects, même si tous les problèmes ne sont pas résolus aujourd'hui.

M. TOTH (CFDT).- Je me souviens du moment où l'on a fait un "arrêt sur image" parce que l'on s'est aperçu que, sur le dossier qui était présenté, concernant les agents commerciaux accueil information, il y avait effectivement un problème. J'en ai été très content. On a décidé de constituer un groupe de travail pour se pencher sur le devenir de cette activité, ce métier de l'aéroport, et faire des propositions. L'objectif à l'époque était de redynamiser et rassurer les agents commerciaux dans leur activité professionnelle et dans leur évolution au sein même de l'entreprise.

C'est un premier passage et je me joins à notre Secrétaire pour dire que, à titre d'information, on peut parfaitement l'accepter en premier passage, mais c'est peut-être un peu différent. Ce que l'on voit aujourd'hui, c'est la traduction qui a été faite de cet arrêt sur image et de cette demande qui en est ressortie.

Je suis assez déçu du résultat parce que j'ai un peu l'impression que le dossier a été fait avec "la tête dans le guidon", malgré les réunions avec un certain nombre de groupes de travail et la bonne volonté du début. Si c'est un dossier pour redynamiser les agents "co" sur leur évolution au sein même de l'entreprise, des éléments sont manquants. Je ne vois rien sur l'évolution de carrière des uns et des autres.

Je vois beaucoup de points pour tenter d'expliquer de manière plus ou moins précise quelle sera la tâche à effectuer par l'agent. En revanche, l'accompagnement de cet agent n'est absolument pas pris en compte. Quand l'arrêt sur image a été fait, c'était nouveau donc je me suis dit que cela s'inscrivait dans une dynamique nouvelle dans l'entreprise, et quand je vois le résultat, au point où nous en sommes aujourd'hui, j'ai un peu peur que ce dynamisme ait été mal compris.

Je ne veux pas employer le mot "hors sujet" en ce qui concerne le résultat qui en est sorti aujourd'hui. C'est le métier avec lequel je suis entré dans l'entreprise. On avait effectivement les visites guidées, les renseignements téléphonés, les bureaux de tourisme, on faisait les deux services. On faisait beaucoup de choses. On avait Bac+2 pour accéder à ce métier et malheureusement, petit à petit, on a vu les tâches disparaître les unes après les autres de sorte que l'on reste tout simplement avec les comptoirs "information" et les renseignements téléphonés sont amenés à disparaître. Je connais des gens qui travaillent dans le secteur, je sais que ce sont des gens qui ont des capacités pour répondre à une dynamique tout à fait autre.

Je crains vraiment que l'on soit en train d'appauvrir l'activité. J'aurais bien voulu que le résultat soit beaucoup plus dynamique, les tâches, plus responsabilisantes de part et d'autre et que l'on prenne vraiment en compte le fait que ces agents-là ont un potentiel nettement supérieur à ce potentiel que l'on veut exploiter.

M. le PRESIDENT.- Je répète que ce n'est qu'un point d'information donc ne vous attendez pas à un produit fini. Je vais revenir sur le fond de votre question tout à l'heure.

Mme ROLLY (EXPERT FO).- Je voudrais faire un petit rappel historique parce que cela a l'air d'être la règle aujourd'hui et parce que j'ai entendu, au cours d'une réunion le 4 mai, que le problème des renseignements téléphonés avait été réglé au comité d'entreprise du 1^{er} décembre. Je ne pense pas que ce sujet ait été réglé. Ce qui a été réglé au 1^{er} décembre, c'est la mise en place d'un numéro d'appel unique. Je vais essayer de reprendre les propos que vous avez tenus ce jour-là et vous verrez que, par rapport au dossier que nous avons entre nos mains aujourd'hui, il y a quand même une grande différence.

Vous avez utilisé le terme de "vrai projet" et dit que les agents devaient avoir un rôle central et que ce projet devait permettre d'avoir une vision de ce métier sur du long terme. Je pense d'ailleurs que si les agents autour de la table de votre côté avaient bien repris vos propos, ils auraient évité les déboires d'aujourd'hui et les remarques somme toute assez désagréables sur leur projet.

En effet, vous parliez de lancer un groupe de travail en janvier après information des organisations syndicales, ce qui permettait de dégrossir le sujet. Cela n'a pas été fait. Nous avons eu deux points d'information sur lesquels nous avons fait un certain nombre de propositions qui n'ont pas été prises en compte. Le groupe de travail était déjà en œuvre lorsqu'on nous a fait des informations, les organisations syndicales n'ont pas été consultées en amont de la réflexion de ce groupe de travail et je pense que l'on aurait abouti à autre chose que ce que l'on a aujourd'hui entre les mains.

Deuxième point : un certain nombre d'éléments et de propositions ont été faites sur les axes de réflexion. A Force ouvrière, on en avait proposé 3 :

- un axe de réflexion sur la mission sur le flux des passagers, étant donné que Mme Schmittgen hier nous a dit qu'il n'y aurait plus d'A.I.A dans les aéroports. A qui va-t-on donner leur travail ? Aux agents commerciaux.

- un axe de réflexion était sur la mission de sûreté. En effet, les congestions de flux se font au niveau des PIF. Il faut donc dialoguer avec les personnes qui s'occupent de la mission sûreté dans les terminaux. Ils ont aussi un rôle à jouer.

- un axe de réflexion sur la mission "accueil information". C'est un point qui nous permettait de réellement travailler sur la mission des agents commerciaux.

Aucun de ces axes n'a été pris en compte et, manifestement, ce n'est pas le souhait de prendre en compte les remarques des organisations syndicales.

Vous avez récemment reçu un courrier de M. Gentili exposant un certain nombre de réflexions que je souhaite voir intégrées. Je suis moi-même particulièrement choquée de voir que le périmètre n'incorpore pas les renseignements téléphonés. Il me semble que c'est une mission importante et que, puisque la réflexion est posée au niveau central, elle devrait amener ce sujet sur le tapis. Il faut que les moyens soient uniformisés, que toutes les unités opérationnelles mettent les mêmes moyens à disposition des renseignements téléphonés pour divulguer une information de qualité.

J'ai aussi évoqué le sujet des outils. Aujourd'hui, nous travaillons avec des outils obsolètes, je l'ai déjà dit à M. Duguay. Mes camarades ont largement évoqué le sujet des moyens en termes d'effectifs, mais il faut aussi travailler sur les outils. Il ne s'agit pas de ne pas réfléchir à cette question.

Nous étions demandeurs de cette réflexion sur la question des agents commerciaux, nous sommes tout à fait disposés à dialoguer à condition que ce soit un dialogue bilatéral, pas à sens unique pour nous proposer un projet. La seule différence entre la réunion du 3 février et celle du 4 mai, auxquelles j'ai participé, c'est que l'on a sorti du périmètre les renseignements téléphonés sinon, ce document est le même que celui que l'on nous a présenté le 3 mai. Cela veut dire que ce que les organisations syndicales ont soumis n'a pas été pris en compte. Je trouve cela scandaleux.

M. PIGEON (CGC).- A ce stade du projet qui nous est présenté sous forme d'information aujourd'hui et par rapport au C.E. du 1^{er} décembre, nous ne pouvons que réaffirmer que nous souscrivons à la mise en place de ce groupe de travail, et mon collègue de la CFDT a parlé d'un arrêt sur image. Nous pouvons avoir une certaine fierté quant à l'efficiace majeure, centrale, de ce groupe de travail des agents commerciaux "accueil information".

Je voudrais également souligner qu'ADP veut se réappropriier pleinement un certain nombre d'espaces dont nous avons eu tendance à nous éloigner, voire dont nous sommes absents à l'heure actuelle, et que la démarche qualité, l'un des axes majeurs de cette entreprise, réaffirmé à plusieurs reprises dans différents documents, ne peut être efficace et efficiente que si c'est co-partagé et co-approprié entre l'entreprise et les personnels en charge de la mise en œuvre de l'ensemble des outils qualité de la démarche. Or, les agents commerciaux "accueil information" sont particulièrement porteurs de cette image positive de l'entreprise, d'où la nécessité que les groupes créatifs qui vont poursuivre leurs travaux soit en liaison étroite avec les agents commerciaux concernés et les y associent.

Nous prenons acte de ce que vous avez bien voulu dire tout à l'heure, à savoir que, si nécessaire, les travaux pourraient se poursuivre au-delà du C.E. du mois de juillet qui aborderait à nouveau ce sujet d'aujourd'hui.

Quelques développements sont nécessaires : renforcer l'approche métier, aller vers le client voulant dire par là qu'il faut bien articuler les différentes composantes, à savoir les

groupes de travail en charge de l'autorité aéroportuaire, accueil information et autres, et poursuivre les travaux sur l'offre de service diversifiée vis-à-vis du tourisme, des renseignements téléphonés et du développement des centres d'affaires. Au total, il faudrait élaborer une nouvelle fiche de mission, redéfinir si nécessaire les qualifications et bien dimensionner les effectifs associés.

En dernier lieu, point majeur : il s'agit de mettre en œuvre un plan de formation d'accompagnement qui devra comprendre tout ce qui concourt à l'amélioration et au renforcement des relations avec la clientèle, faire face aux situations conflictuelles et apprivoiser le stress, puisque l'on sait bien que, sur la courbe de criticité de l'évaluation du stress à Aéroports de Paris, les agents "co" sont en première ligne, ce qui est significatif de la nécessité de leur donner tous les outils et moyens pour leur permettre de mener à bien leur mission.

M. BOUCHIKHI (SAPAP).- Le dossier présenté aujourd'hui aux membres du C.E. par l'U.O. CDGA est axé sur la qualité de service, qui nous tient tous à cœur. L'UNSA/SAPAP espère que cette réorganisation à CDGA, que vous mettez en place en vue d'améliorer la qualité de service, ne sera pas identique à celle de CDGP qui dessert la qualité de service au lieu de l'améliorer.

M. GUARINO (SICTAM/CGT).- Nous avons maintenant la preuve que les renseignements téléphonés ont été "plombés" volontairement. Les preuves arrivent tous les jours. On a même des feuilles de répartition montrant que, même quand il y a l'effectif sur le site, il n'y a qu'une seule personne aux renseignements téléphonés alors que l'on met 4 personnes au comptoir et qu'il n'y a que 3 chaises.

En outre, des problèmes techniques sont survenus, c'est-à-dire que l'on appelait les renseignements téléphonés et que cela ne sonnait pas. Il va bien falloir un jour nous dire si cela a été une volonté de le faire ou un hasard. Je veux bien comprendre que l'incident technique soit un hasard, mais le fait d'armer les postes de cette façon... bien sûr, nous avons demandé : *"comment se fait-il qu'il y ait 4 personnes au comptoir et une seule personne aux renseignements téléphonés ?"* On nous a répondu : *"ce sont les consignes"*. On donne donc déjà des consignes aujourd'hui même si on ne les inscrit pas à l'effectif.

Vous parlez du comptage des effectifs. J'ai les feuilles à votre disposition. Quand on compte les effectifs, il faut que l'on se mette d'accord sur la même méthode, on ne va pas faire comme dans les manifestations !

On a oublié un point dans la réflexion : l'impact de l'arrivée prochaine des comptoirs de l'Office du tourisme de la région Ile-de-France. Je n'ai pas vu dans le dossier que l'on y faisait référence. Certaines missions des renseignements vont être données à ces comptoirs.

Maintenant, c'est à vous que je m'adresse, Monsieur le Président, au sujet de l'AMF. Lors du dernier C.E. j'avais fait part du fait que les agents "co" n'étaient pas mentionnés dans le paragraphe qui les concerne. M. Dupeyron m'a dit *"c'est une maladresse, il ne faut pas prendre cela à cœur"*. J'en ai reparlé à M. Hardel lors d'une autre réunion et il m'a dit : *"ce sont des avocats qui rédigent cela, on n'a pas vraiment la mainmise dessus"*. Si ce sont les avocats qui l'ont rédigé, l'avez-vous relu et est-ce une maladresse ?

Mme DELPRE (EXPERT CFDT).- Je voudrais intervenir sur la dernière réunion du 4 mai où l'on nous a soumis un document que j'ai trouvé consternant parce qu'il n'y avait rien. Rien ne transparaît des différentes réunions que nous avons tenues avec M. Hardel concernant la réorganisation d'Orly, notamment le groupe "info".

On nous parle de qualité de service et, dans ce document, on nous parle d'un seul comptoir. Comme le disait le camarade de la CGT, je trouve pitoyable de devoir faire transhumer des passagers chargés qui, bien souvent, doivent emprunter des escalators ou des ascenseurs en panne pour trouver un comptoir avec les informations qui vont bien. C'est très ennuyeux.

L'itinérance, c'est un peu la cerise sur le gâteau, c'est quand il y a des comptoirs pourvus comme il faut que l'on peut avoir des itinérants. J'étais préposée, on avait ce genre de métier, on était dispersés dans différentes zones. Quand un passager vient demander des informations à un préposé, bien souvent, celui-ci quitte sa zone. Si, maintenant, les clients doivent courir après l'information, je trouve cela triste. Je trouve que la qualité de service n'est pas du tout respectée et je ne vois pas trop où l'on va.

Ce que je trouve inquiétant, c'est que, dans ce document, rien ne transparaît des différents échanges que nous avons eus avec M. Hardel, qui parlait notamment d'itinérance. On en était venu au point où l'itinérance était déclenchée vraiment dans des cas de dysfonctionnements.

Ce que disait Mme Viana est juste, je l'ai vécu fin avril. L'itinérance est déjà faite, mais quand on en vient à poster des agents devant un ascenseur parce qu'il est en panne, comme c'est constamment le cas, où va-t-on ? Il faudrait vraiment cadrer tout cela. Je suis désolée, mais nous ne sommes pas d'accord pour un seul comptoir.

M. REBILLE (FO).- Je vais revenir sur l'aspect qualité. Tout le monde en a parlé, cela passe par des moyens humains, mais également par des moyens techniques, comme le disait Mme Rolly.

Par exemple, on est quand même à l'heure du Wifi et on voit que les itinérants impriment des feuilles de SARIA et vont dans la gare avec. Or, cela change tout le temps parce que les points de stationnement et les portes évoluent beaucoup. A peine imprimé, le document est déjà obsolète.

Ce sont de beaux principes comme la qualité, la vision client, mais quels sont les moyens que vous allez mettre en place pour arriver à cela ? Par exemple, on voit "*aider les agents, adopter une vision client*". Mais les agents ont déjà la vision client !

Je reviendrai tout à l'heure sur les problèmes de signalétique, la signalisation dans les gares. Les agents essaient de faire remonter ce problème, rien ne change. C'est ce que les agents se disent : "*on s'est toujours battu, les choses ne changent pas, ce n'est pas maintenant que les choses vont changer*".

Un exemple concret : il y a cinq ans, j'avais fait une IDP concernant les points de rencontre dans les aérogares ; on m'a répondu que ce n'était pas faisable. C'était juste un totem à mettre avec des images au sol et des couleurs par terminaux. Il suffisait juste de mettre cela avec une rose des vents au sol. Cela n'existe toujours pas dans les aérogares. C'est bien dommage. La qualité passe par là. On n'écoute pas les agents. On ne sait

même pas quels sont les moyens qui vont être mis en place et on n'écoute toujours pas les agents. Or, c'est de la base que les problèmes remontent puisque l'on parle de vision client.

M. PRETRE (FO).- L'intervention de M. Stevance a été des plus claires et, pour moi, très productive. Mais je peux comprendre que, quand quelqu'un démonte point par point les dossiers présentés, vous soyez quelque peu agacé et préféreriez certainement les interventions qui vous sont plus favorables. Le droit de parole, surtout quand celui-ci est des plus fondés, fait partie intégrante du dialogue social et chacun a le droit et le devoir de s'exprimer ici.

D'autre part, contrairement à vos pensées, que je pense que les élus et experts connaissent bien les dossiers présentés et ne sont pas là afin d'accréditer les yeux fermés vos différents projets. Je vous rappelle que nous sommes élus du personnel et non pas élus de la Direction. Je peux comprendre que vous soyez quelque peu tendu à cause du planning, mais s'il y a un problème d'ordre du jour, il serait peut-être souhaitable de réfléchir à cette question calmement en bureau de C.E.

M. le PRESIDENT.- Merci pour vos excellents conseils. Je peux vous donner quelques éléments de complément si vous l'estimez utile et je passerai la parole à l'équipe, s'agissant d'un point d'information, mais il était indiqué "premier passage". On peut donc se demander si c'est le début de la mécanique pour, au mois de juillet, faire tomber un projet tout ficelé (c'est peut-être arrivée dans le passé), auquel cas, ce serait une triste méthode, ou si c'est un vrai point d'information sur un travail incomplet par construction puisque l'on s'est donné des mois pour le faire et que l'on n'est qu'au début du parcours.

C'est normal que vous posiez la question donc c'est normal que je vous réponde. La réponse est clairement la deuxième solution, c'est-à-dire un point d'information. Nous avons pâti du fait qu'il y ait eu une succession en plein milieu de ce dossier, ce n'était pas programmé.

Le but est bien de faire un travail de fond, comme je vous l'avais dit en préambule, mais je n'avais pas été assez clair, d'y passer le temps qu'il faut, je vous le répète, et s'il faut un peu plus de temps, nous prendrons un peu plus de temps. Dans cette première phase, je n'ai pas pu m'impliquer personnellement. Je me suis impliqué en faisant un point avec Mme Le Masson il y a quelques semaines en tête-à-tête et en regardant les comptes rendus intermédiaires, mais je n'ai pas eu de réunions de travail à ce sujet parce que je voulais cette phase préalable.

Je vous garantis que, dans cette deuxième phase, je vais être présent. Je ne sais d'ailleurs pas si cela vous rassure. Je vais faire des points intermédiaires avec mes collaborateurs, regarder où nous en sommes et quand on fera une sorte de premier passage en juillet, on aura des réponses très précises et complètes à vos interrogations et vos propositions faites.

Je ne retiens pas, parce que je suis ainsi fait, ce que je peux percevoir comme des procès d'intention parce que j'ai l'impression que, dans cette entreprise, ce n'est pas une méthode très partagée. Et je trouve que c'est d'ailleurs une bonne chose.

S'il y a eu des incompréhensions, nous en avons notre part, les assumons et les corrigeons (je parle de ce côté de la table). C'est bien pourquoi on avait envie de vous

entendre, c'est bien pourquoi je suis là aujourd'hui : c'est pour vous entendre sur ce sujet, et donc, pour corriger des aspects de méthode, de fond, de périmètre sur ce sujet.

J'ai bien entendu ce qu'a dit Mme Rolly. Elle a une très bonne méthode, qui consiste à relire ce sur quoi on s'est engagé. Je suis bien d'accord avec vous, il y a visiblement une modalité à laquelle j'étais un peu attaché puisque je me suis permis de la citer, qui n'a pas été respectée. Je le déplore, j'en ferai ma propre affaire ; j'avais effectivement demandé une concertation préalable avant le lancement du groupe de travail. J'ai vu le groupe de travail lancé comme nous tous dans les objectifs que j'avais fixés, c'est bien, mais pas tout à fait dans les modalités prévues donc merci d'avoir relu ces comptes rendus, je souhaite qu'ils soient aussi lus par ceux qui décident dans ces groupes de travail. On y veillera dans les temps qui viennent.

J'ai répondu à M. Michaud et M. Toth sur l'aspect "information, premier passage" etc., c'est clair.

Un petit point qu'évoquait M. Guarino sur la personne qui a fait ce document de base. Vous avez rencontré un interlocuteur trop modeste, c'est M. Dupeyron qui a fait un travail énorme. Evidemment, il l'a fait avec les avocats et les banquiers-conseils, toute l'équipe qui gravite autour de ce sujet.

Mais on ne pouvait décrire l'entreprise que de l'intérieur, ce n'était pas des avocats qui pouvaient décrire notre métier et notre façon de fonctionner. Nous l'avons relu. Je ne pense pas que tous les métiers de la maison soient cités. Ce n'était pas non plus la finalité de ce document. Il ne faut pas non plus tout monter en épingle parce qu'un métier n'est pas cité. Je ne parle pas des agents "co" spécifiquement, mais en général. Cela ne veut pas dire que ces personnels sont mis au banc de la société, qu'on les méprise. Sachons raison garder, ce n'est pas cela.

Voilà, sur ce sujet, l'essentiel de ce que je pouvais vous dire et de ce qu'on peut vous dire aujourd'hui en vous répétant une fois de plus que je m'impliquerai personnellement dans cette affaire (ce n'est pas le cas sur tous les sujets parce que je ne pourrai pas le faire) et que l'on y passera le temps qu'il faut. Le couperet ne tombera pas une nuit sans lune au dernier moment. Vous avez mon engagement là-dessus.

Mme DABAGHY.- J'ai entendu un certain nombre de points soulevés qui ont fait l'objet de débats à plusieurs reprises et qui sont relevés une nouvelle fois et à juste titre. Ce sont des points d'interrogation concernant des éléments qui se trouvent dans le cadre du projet de réorganisation des terminaux d'Orly qui sera traité cet après-midi. Je vous propose de ne pas anticiper sur le débat de cet après-midi. Ce sont des points à la confluence des projets.

Le projet de réorganisation des terminaux dit d'ailleurs bien qu'il est mis en place comme un principe d'organisation, mais qu'il ne présume pas des conclusions notamment du rapport du groupe sur les agents "co" et de la suite qui y sera donnée. Il y a bien évidemment des interférences qui, à chaque étape, se présenteront de façon différente ; pour ce qui est de l'instant présent, je vous propose de reporter les réponses à ces questions au début de l'après-midi.

M. DUGUAY.- Je vais reprendre quelques points que l'on avait déjà évoqués ensemble.

La pérennité de l'activité et le fait d'enrichir la fonction, c'est bien ce que nous sommes en train de faire avec l'ensemble des agents et avec vous, donc la pérennité de la fonction des agents "co" et des CPA est complètement réaffirmée par ce groupe de travail.

La cohérence avec les autres groupes, nous l'avons abordée avec vous, doit être affinée. En effet, en travaillant sur le groupe d'agents "co" et le groupe de CPA, on touche aux autres groupes, aux C.O.S., aux A.I.A. et aux E.R.P. et on a dit que, dans la suite du travail que nous allons faire, il faudra préciser quels sont les liens et les relations entre les groupes.

Au niveau du rôle de la mobilité, on a aussi dit que la mobilité pour les agents "co" et les CPA devait être précisée, définie, et que nous devions aller plus dans les détails pour savoir ce qu'on allait demander aux agents dans le cadre de cette mobilité.

Enfin, pour parler des effectifs, on a dit que l'objet, pour l'instant, était de définir une vision-cible et qu'ensuite, nous pourrions voir quels sont les effectifs qui doivent répondre à cette vision-cible.

Dernier axe de travail très important : le développement des outils. Je partage votre analyse selon laquelle les définitions actuelles sont impropres aux définitions et à la qualité que nous voulons donner. Il y a donc très clairement de nouveaux outils à développer, à utiliser les nouvelles technologies. C'est aussi un axe de travail que nous sommes déjà en train de mener pour aller rapidement sur ce point.

M. le PRESIDENT. - Merci, Monsieur Duguay, c'était très clair. On va donc travailler ensemble sur cette affaire.

Quant à mes humeurs, ne vous inquiétez pas, le jour où je serai un bloc de marbre qui lit son courrier devant vous et qui débranche son sonotone, vous pourrez vous inquiéter, mais tant que je réagis encore, c'est plutôt bon signe, c'est que vous m'intéressez et que les sujets me passionnent. Il n'y a pas d'inquiétude particulière à avoir !

Je vous propose d'aller déjeuner rapidement. Je serai du coup une demi-heure de moins avec vous cet après-midi, mais tout ce que l'on s'est dit était intéressant, il n'y avait pas de gâchis. Je vous propose de reprendre à 14 heures 30. Je resterai avec vous jusqu'à quinze heures parce que je ne peux pas aller au-delà.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT). - Deux points. D'abord sur le fait de travailler les liens entre les agents "co" et les autres groupes de travail. J'ose espérer que ce n'est pas pour anticiper une réorganisation générale. On a vu que c'était fait sur Orly donc je le dis.

Ensuite, Monsieur Rubichon, très clairement, j'aimerais que vous vous prononciez sur le sujet et que vous nous disiez si, clairement, vous demandez au groupe de travail d'intégrer dans son périmètre d'analyse les renseignements téléphonés et les effectifs parce que cela a bien été exclu du raisonnement du groupe de travail. La grande majorité, pour ne pas dire l'intégralité des intervenants, vous ont alerté sur ce point, sur le fait que la genèse du groupe n'est pas bonne. On souhaite que les RT et les effectifs fassent partie intégrante du sujet étudié.

M. le PRESIDENT.- J'ai demandé un groupe de travail sur l'avenir du métier d'agent "co" donc je n'ai pas demandé un groupe de travail sur les renseignements téléphonés ou sur les points d'accueil. Là où il y a des agents "co", il y a matière à groupe de travail. Je ne peux pas être plus clair que cela.

Quant aux effectifs, d'un coup de baguette magique, juste avant d'aller déjeuner, je pourrais remettre les compteurs à 0 pour tous les effectifs en déficit depuis des années. Ce serait simple. Pourquoi est-ce que je m'en prive puisque c'est simple et que cela ferait plaisir à tout le monde ?

La réponse ne sera pas celle-là puisque nous avons ce groupe de travail justement. Je l'ai dit, et Mme Rolly, qui, a l'habitude de lire ce que je dis, sur ce groupe de travail et sur ce travail sur la qualité de service, s'il y a, à un moment, besoin de moyens supplémentaires ou complémentaires (je ne vous le dis pas en l'air, j'en ai parlé au Président), nous regarderons ce sujet.

Voilà les réponses. Bon appétit.

Suspension de séance

**POINT 5 : CONSULTATION SUR LE PROJET
D'ORGANISATION OPERATIONNELLE DES
TERMINAUX D'ORLY - COMPLEMENT
D'INFORMATION AU CE DU 20 AVRIL 2006**

M. le PRESIDENT.- J'accueille M. Hardel, qui va intervenir sur ce sujet très important, ainsi que de nouveaux experts : M. Guffanti pour le SICTAM/CGT, M. Busatto-Gaston et M. Risser pour le SPÉ/CGT, M. Fernandez pour la CFDT et M. Binet pour la CGC.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Quand j'ai préparé le comité d'entreprise d'aujourd'hui, j'ai été surpris de ne pas avoir de document. Je me suis reporté à l'ancien document et il semblerait que l'on ait envoyé aux organisations syndicales un document qui fait référence à une réunion tenue par M. Hardel le 2 mai dans le cadre des engagements de la Direction pour préparer le sujet d'aujourd'hui. Malheureusement, un certain nombre d'élus n'ont pas eu ce document puisqu'il n'a été envoyé qu'aux organisations syndicales. Je ne sais pas si toutes les organisations syndicales ont été destinataires du document. C'est juste une remarque de forme.

M. le PRESIDENT.- J'entends que le document est arrivé hier. Merci d'avoir signalé ce point.

Avant de passer la parole à M. Hardel, "patron" d'Orly, qui porte ce dossier auquel nous adhérons totalement, je voulais juste souligner deux aspects : un aspect de fond et un aspect de forme, les deux étant aussi importants.

Sur le fond, nous sommes assez convaincus que la réorganisation opérationnelle qui nous est proposée des terminaux d'Orly est un bon projet. Il faut le mettre en place.

Sur la forme, il fallait construire ce projet le plus possible dans la concertation. Je suis sûr que vous allez me dire (et le jour où je serai détrompé, j'aurai un choc) que la concertation n'est pas allée assez loin puisque certains me l'ont déjà écrit et que l'on aurait pu faire beaucoup mieux. Avec vous, on progresse sans cesse parce que, comme la barre est sans arrêt plus haut, on est obligé de progresser ! J'entends bien tout cela.

C'est un peu une idée fixe, mais je suis pragmatique, comme d'ailleurs beaucoup d'entre vous ; j'ai donc le sentiment qu'à un moment, il faut commencer et ajuster ensuite le tir s'il y a des évidences. Dans ce domaine, le rôle des représentants du personnel et des organisations syndicales est essentiel pour faire remonter des choses qui ont un sens collectif et pour l'entreprise.

Mais vouloir ex abrupto, dès le début, tomber sur la nouvelle organisation la plus parfaite qui soit, c'est comme quand on met une clef dans une serrure, c'est rare que l'on y arrive ou alors, il faut être doué. Je pense qu'en termes de méthode, il faut faire cela. C'est une bonne organisation, opérationnelle, beaucoup d'amendements et de propositions ont été faits, je les ai suivis, pour un certain nombre, ils ont été adressés au Président ou à moi en copie par courrier depuis quelques semaines.

J'ai lu ce que M. Hardel a fourni comme synthèse entre le premier passage et ce deuxième passage et j'ai vu qu'un certain nombre de points avaient bougé et qu'il avait tenu compte de certains. Mais c'est le propre d'une discussion, chacun a sa part dans la discussion. M. Hardel a tenu compte de beaucoup d'éléments qui lui avaient été proposés, qui avaient d'ailleurs beaucoup de sens et c'est une bonne chose d'en avoir tenu compte.

Vous allez me dire à l'arrivée : "*le compte n'y est pas, nous avons des inquiétudes sur les effectifs*" et probablement d'autres choses. La Direction de l'entreprise va vous entendre. Pour la partie que je ne pourrai pas entendre, j'aurai un compte rendu fidèle de vos propos, sans attendre celui, tout aussi fidèle, des personnes qui le rédigent pour le comité d'entreprise, et ce n'est pas un vain mot de le dire. Mais à un moment, il faut y aller. Le moment est venu, on a eu un bon échange, n'attendons pas plus longtemps.

Vous allez avoir un vrai échange sur le sujet, ensuite vous prononcer et voter sur ce projet, chaque vote est respectable, mais reconnaissez aussi qu'il faut que l'entreprise puisse avancer, s'adapter, et quand il y a une phase de concertation préalable, que des corrections ont été apportées entre le premier tir et le deuxième, certes, ce n'est pas parfait, mais c'est mieux. Le bonheur est quand même plus dans le relatif que dans l'absolu. Malheureusement, c'est un constat.

Je vous propose de commencer par une brève introduction de M. Hardel et d'ouvrir le débat à l'ensemble de l'assemblée ainsi constituée.

M. HARDEL.- Je ne vais pas représenter le projet, je l'avais fait le 20 avril, mais simplement évoquer les quelques points qui ont fait l'objet de nos discussions avec les organisations syndicales et qui nous ont amenés, soit à donner des précisions, soit à introduire des modifications dans le projet qui vous est soumis.

Nous nous sommes réunis avec 6 organisations syndicales le 2 mai dans une réunion qui a duré près de 4 heures ; nous avons évoqué de nombreux sujets et j'ai adressé un dossier à l'ensemble des organisations syndicales le 15 mai. Je suis désolé si certains documents ne sont arrivés qu'hier.

Ce courrier, soit confirme les réponses que nous avons données le 2 mai, soit précise certaines d'entre elles puisqu'un certain nombre de points nécessitaient de notre part des vérifications complémentaires.

Je cite très rapidement les points principaux. Nous avons évoqué de nouveau les questions de responsabilité, notamment celles des futurs responsables d'installation. Là-dessus, notre document est très clair, il dit bien que ces responsables d'installations ne porteront pas la responsabilité des décisions professionnelles qui doivent être prises dans le domaine de la sécurité ou de la sûreté, mais ils auront un rôle de management des équipes au sens de s'assurer que ces équipes sont bien là comme elles doivent l'être, de leur apporter un support logistique et de contribuer à ce que ces fonctions réglementaires soient assurées dans les meilleures conditions possible.

Nous avons parlé d'un certain nombre de sujets de sécurité incendie, nous avons reconnu que notre dispositif était un peu fragile aujourd'hui avec un seul ERP 2 et 2 ERP1 et qu'en cas de défaillance de présence d'un agent, nous étions en fragilité. Nous avons dit que nous travaillions, en liaison avec la DRH et CDG, à chercher des solutions

qui rendent ce dispositif plus robuste, il l'était davantage lorsque c'était les pompiers qui intervenaient dans les aéroports, nous avons à corriger le tir, mais cette fragilité existe aujourd'hui, elle n'est pas modifiée aujourd'hui par le projet que nous présentons, mais nous la réglerons dans les mois qui viennent en introduisant des propositions qui donnent de la robustesse.

Nous avons évoqué les questions d'évacuation des terminaux, les cas typiques qui rejoignent la question de la responsabilité des responsables d'installations. Nous avons dit que si nous nous trouvions dans une situation qui peut justifier une évacuation du terminal, cette décision ne relève, ni de l'ERP1, ni de l'ERP2, ni du responsable de l'installation, mais au minimum du REP et en général du chef d'établissement, qui doit être joint préalablement. La chaîne est donc claire.

Cependant, dans la situation d'urgence qui peut se présenter, il faut que chaque acteur agisse avec intelligence et pertinence compte tenu du degré d'urgence, de la possibilité de joindre les différents responsables.

Nous avons parlé d'un certain nombre de points sur les missions, avons corrigé la fiche ERP2 et avons décidé de supprimer un alinéa de la mission des ERP2 qui était inadéquat, indiquant que l'ERP2 programmait et organisait des simulations d'exercice incendie. C'était malheureux et nous retirons cet alinéa.

Nous avons parlé de l'affectation des ressources à Orly Ouest et je vous ai précisé dans ce courrier dans quelles conditions les rôles se partageaient entre Aéroports de Paris, qui est le décisionnaire en matière d'affectation des ressources et Air France, qui a un rôle très important de proposition ou de demande de modifications compte tenu de ses problèmes de rotations machines, d'équipages et de l'importance de son trafic dans le terminal Ouest.

Nous avons parlé assez longuement des renseignements téléphonés, et donc, du principe que, dans cette organisation, nous maintenons bien un effectif équivalent à 5 agents plein temps sur la fonction "renseignements téléphonés" dans chaque terminal et que, pour assurer que cette clause serait appliquée, nous donnons une priorité 2 dans l'échelle des postes à tenir à la fonction "renseignements téléphonés".

Nous avons parlé des missions mobiles des agents "co", j'ai répondu à des questions à ce propos pour bien souligner que lorsque les gens "co" seraient en position mobile dans des conditions d'ailleurs à encadrer strictement, et qui ont certainement été évoquées dans le débat de ce matin, auquel nous nous rattachons, ils auront des missions mobiles en rapport avec l'accueil et le guidage des clients.

Ceci se distingue clairement de ce pourront faire les assistants "passage" qui, eux, auront des missions mobiles en relation avec la configuration des installations. On n'est donc pas sur la même cible et il n'est pas du tout question de demander aux agents "co" de faire un travail d'assistant passage ou d'A.I.A., pour prendre une terminologie de poste existant aujourd'hui.

Nous avons parlé des bureaux de tourisme et je vous ai indiqué qu'il n'existait pas à l'heure actuelle de projet d'implication de la région Ile-de-France dans les bureaux de tourisme tenus dans les terminaux d'Orly. Ceci figure dans mon courrier.

En ce qui concerne les rattachements, nous pensons qu'il est nécessaire de maintenir le rattachement des coordonnateurs passage CURG actuels à la famille "passage" car ces agents sont bien en charge de gérer des flux de passagers et de bagages ; ils sont dans l'opérationnel, pas dans la préparation de l'exploitation. Ce sont vraiment des agents opérationnels.

Quant aux coordonnateurs qualité, ce sont des gens qui ont pour mission de contribuer, à travers leur contrôle, au maintien de la conformité du terminal en termes de qualité et ceci relève bien du champ de responsabilité des installations.

Comme le Directeur général l'a dit, il est tout à fait possible qu'à l'expérience, nous ayons des raisons, suite à vos observations, de nous apercevoir que nous nous sommes trompés ; aujourd'hui, nous pensons que ce choix reste le bon.

Nous avons fourni l'organigramme de rattachement des équipes opérationnelles qui clarifie un peu le sujet dont nous parlions depuis plusieurs mois et avons exclu que notre dossier n'intégrait pas le salon 500, qui est arrivé tardivement dans la Direction d'aéroport puisqu'il ne nous est rattaché que depuis le 1^{er} janvier. Le projet que nous vous présentons est beaucoup plus ancien, il a d'ailleurs fait l'objet d'un premier passage le 13 octobre dernier.

En termes de conditions de travail, il n'y aura pas de locaux aveugles, nous sommes formels, et tous les nouveaux locaux feront l'objet d'une concertation approfondie avec les groupes de travail et leurs organisations syndicales sans compter le CHSCT et les ergonomes. Il n'y a pas de remise en cause des congés déjà accordés parce que tel agent se trouverait dans un autre groupe, nous ferons notre affaire des congés déjà accordés. Nous avons pris des engagements très précis sur l'effectif des agents "co" qui figure dans nos courriers, que je peux citer.

En ce qui concerne Orly Ouest, les agents "co" équivalent plein temps qui étaient au nombre de 33 en mai seront à 38,75 au moins en juillet, et à Orly Sud, ils sont à 39 en mai et seront à 42 en juillet. Nous serons donc extrêmement proches des chiffres-cibles. Nous serons dans l'écart normal de turn-over d'un groupe de travail de cette taille.

Nous avons revu certaines mesures compensatoires concernant notamment le cas n° 4, celui des agents en service continu actuellement qui comporte une combinaison de vacations de 12 heures et des vacations de durée plus courte et qui passeraient à un horaire continu 2x9. Nous avons décidé de porter à 4 fois le traitement brut de l'échelon 256 l'indemnité compensatoire unique liée à ce changement d'horaire de travail, indemnité qui s'ajoute à l'indemnité différentielle fondante que nous connaissons bien depuis de nombreuses années. On passe à 4 fois au lieu de 2 fois dans le dossier d'origine du 20 avril.

Dernier point : compte tenu de remarques qui nous ont été faites de manière répétée sur les dénominations de nos familles, "passage" et "trafic", nous proposons de changer leur dénomination. A l'heure actuelle, et sauf à ce que de meilleures idées émergent, nous envisageons de renommer le passage "opérations" et le trafic, "ressources", c'est-à-dire de revenir aux noms actuels bien que, dans notre esprit, la fonction de la famille "ressources nouvelles" diffère quelque peu, et de manière significative, de la fonction "ressources" aujourd'hui, le périmètre étant quand même sensiblement différent.

Mais puisque ces dénominations posaient des problèmes à beaucoup d'entre vous et à pas mal de gens dans le personnel et dans la hiérarchie de l'entreprise d'ailleurs, reconnaissons-le, nous renonçons à ces dénominations, qui nous semblaient pourtant pertinentes.

M. BUSATTO-GASTON (EXPERT SICTAM/CGT).- Je voulais d'entrée faire une déclaration au nom de l'ensemble des collègues coordonnateurs du futur pôle "trafic" de l'U.O. Ouest concernant un document qui a circulé dès ce week-end : une "fiche d'appréciation".

Au nom du SICTAM, nous avons dès lundi envoyé à M. Graff copie de cet élément ainsi qu'un courrier. Je ne veux pas entrer dans la polémique ni dans un certain nombre d'allusions diffusées depuis, mais au nom de l'ensemble des collègues coordonnateurs, je tiens quand même à signifier à nos directions d'Orly un point important. Depuis samedi, où ce document est connu, et lundi où les réactions sont apparues, aucun communiqué n'a été fait par notre Direction. Certains agents ont pleuré, certains sont à la limite de porter plainte contre Aéroports de Paris et ils ont été dans une ignorance totale.

M. le PRESIDENT.- Sur ce point, je vous réponds, et également au nom de Pierre Graff, car nous avons bien reçu votre courrier.

Sur le contenu, sous réserve que ce contenu soit bien celui-là, qu'il n'y ait pas de doute, pas d'erreur, c'est un contenu inqualifiable au sein d'Aéroports de Paris. Si c'est le cas. C'est-à-dire que si ce genre de choses se confirme, et je vais vous dire comment nous allons éclaircir cette affaire, nous nous réservons effectivement toute possibilité de sanctions disciplinaires, ensuite, éventuellement de plaintes. Cela, ce n'est pas Aéroports de Paris et en tout cas, ce n'est pas Aéroports de Paris dirigé par Pierre Graff. Sur le fond, je ne pense pas être beaucoup plus clair. On va vous l'écrire.

Je ne détaille pas, mais j'ai lu toutes les lignes et, si c'est confirmé, on ne porte pas de tels jugements sur des collègues. Car même quand ce sont des subordonnés, ce sont des collègues. Cela ne veut pas dire que l'on n'a pas autorité sur eux, mais que l'on est dans le même navire. Donc c'est inqualifiable et ce sera traité. Et nous veillerons, Pierre Graff et moi, à ce que ce soit traité.

Sur la manière dont tout cela apparaît, dans les circonstances dans lesquelles cela apparaît, s'il y avait les noms, vous auriez bien fait de les enlever parce que cela ajouterait au désarroi des personnes touchées, il faut que l'on tire tout cela au clair. Si ces choses-là existent dans l'entreprise, si elles sont confirmées, elles seront sanctionnées et n'existeront plus. Il faut que l'on regarde comment tout cela apparaît. De toute façon, si cela existe, je suis content que cela apparaisse parce que cela nous permettra de le traiter.

Tout cela sera écrit et signé par le Président Graff dans les jours qui viennent.

Mme VIANA (SPE/CGT).- De la même manière que tout à l'heure, ce sera une déclaration. Le dossier présenté aujourd'hui est sensiblement le même que celui du 20 avril donc il en sera de même pour la déclaration du SPE et du SICTAM/CGT :

"Pour le Spe/CGT et le Sictam/CGT, la réorganisation opérationnelle des terminaux d'Orly telle qu'elle est REprésentée par la Direction est illégitime.

En effet, la Direction maintient le cap sur la mise en place de sa réorganisation à travers une parodie :

- *d'audit du cabinet BRUHNES*
- *de consultations des salariés*
- *de négociations où les revendications des salariés et de nos organisations syndicales n'ont pas été prises en compte.*

Ces revendications portent notamment sur :

- *les effectifs,*
- *les métiers,*
 - ❖ *leur technicité,*
 - ❖ *leurs missions,*
 - ❖ *leurs périmètres d'action*
 - ❖ *leur pérennité,*
- *le temps de travail,*
- *les qualifications et les niveaux de responsabilité,*
- *la formation professionnelle permanente...*

Nous constatons que le seul but de cette réorganisation est de réduire les effectifs à travers une itinérance qui, appliquée à tous les groupes de travail, conduira inévitablement à la polyvalence, la flexibilité, la déstructuration des conditions de travail (rythmes horaires, temps de travail etc.) et à la perte de la reconnaissance des métiers.

Ceci aura forcément un impact négatif sur la qualité de service, la sécurité, et la sûreté, qui sont les engagements de services publics pris par Aéroports de Paris et sa Direction auprès du gouvernement, des passagers et des usagers et qui sont inscrits au cahier des charges de l'ancien établissement public.

Il est clair qu'il n'y a aucun avenir pour les agents dans cette réorganisation. Dès lors, nous serons contraints de développer les luttes en usant de tous les moyens à notre disposition pour combattre les mesures anti-sociales dues à la privatisation".

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Vous avez cadré les débats avant donc on va quand même continuer dans cette voie. En plus de la déclaration qui vient d'être lue, je commence par deux points. Tout d'abord sur le changement de nom des familles. Cela peut être satisfaisant certaines organisations syndicales, mais un petit jeu de passe-passe sémantique ne nous donnera pas satisfaction.

Ensuite, depuis le mois d'octobre, nous demandons la communication du rapport Bruhnes sur lequel vous vous appuyez pour réorganiser l'activité. Nous attendons toujours ce rapport. Nous regrettons que les engagements ne soient pas tenus à ce sujet.

On a déjà fait des remarques sur votre document principal, une déclaration a été lue donc je vais m'attacher aux réponses reçues hier.

Vous parlez de la responsabilité juridique des responsables d'installations et vous faites allusion aux ERP. Quand on prend le cas des ERP 2 et des COS, on se trouve dans une situation où ils ont 2 hiérarchies : d'une part, le REP, d'autre part, l'ERP 3. On est assez surpris parce que si tout cela est pour arriver à camoufler le sous-effectif des ERP1 et ERP2, cela va à l'encontre de ce que vous avez expliqué comme étant les motifs d'adaptation de l'organisation, qui consistent à simplifier et à rendre unique le lien hiérarchique. Il y a un contresens dès le début.

Sur le respect des effectifs ERP, vous nous expliquez que des réflexions ont été engagées pour accroître la robustesse du système et que des propositions seront faites dans les meilleurs délais. On attend toujours de savoir ce que vous allez faire, malgré les nombreuses alertes que l'on a faites sur le problème des ERP.

Par ailleurs, au dernier C.E., la semaine dernière, la personne qui gère ce groupe de travail nous a expliqué qu'en ce qui concerne le SSIAP, il n'a jamais vu personne de la plate-forme d'Orly. Ce sont ses propos, ils sont au procès-verbal. On aimerait bien savoir comment est organisé le problème des SSIAP sur Orly.

Ensuite, vous voulez donner la responsabilité de l'évacuation d'une aérogare en cas de problème d'incendie au R.E.P. qui est IIC2, qui n'a aucune compétence en la matière pour tout ce qui est sécurité incendie. Cela veut dire qu'il devra chercher conseil auprès de l'ERP 2 ou 3. Il y a un problème de formation et de capacité pour l'ERP à juger de la situation.

On a parlé ce matin des renseignements téléphonés. On va être brefs. Contrairement à ce que vous indiquez dans votre document, ce qui est passé au comité d'entreprise ne concernait que Roissy et le standard et les problèmes que vous notez sur les RT, on l'a dit aussi, sont dus à un problème de sous-effectif. J'ai donné les chiffres ce matin, on va en reparler et la proposition faite n'est qu'une pâle adaptation de ce que l'on pourrait attendre.

Vous nous expliquez des problèmes d'incompréhension de notre part entre un poste et un emploi équivalent plein temps. Contrairement à ce que vous dites, on ne fait pas la confusion. J'ai donné ce matin les chiffres pour les agents "co" et les CPA donc je vais faire la même chose pour l'ensemble de l'équipe opérationnelle d'Orly, aussi bien Sud qu'Ouest.

Entre ce que vous avez annoncé comme effectifs pour 2003 et ce que vous considérez être la situation actuelle, 34 emplois équivalents plein temps ont disparu. Entre les effectifs que vous donniez en 2003, qui devraient toujours être appliqués, et les effectifs réellement présents en date du 1^{er} avril, 63,60 équivalents plein temps ont disparu.

Enfin, entre les effectifs que vous envisagez d'atteindre à l'issue de votre réorganisation et les effectifs actuellement présents au 1^{er} avril au sein de la maison, il manque

20,60 emplois équivalent plein temps. Cela veut dire que rien que pour tenir les effectifs que vous indiquez là, il faut embaucher 21 personnes.

M. le PRESIDENT.- Je suis obligé de partir et je vous garantis que la suite de ces débats ne sont pas vains parce M. de Cordoue va présider le C.E., que M. Hardel est là et parce que je me ferai raconter très précisément la suite de vos remarques.

Excusez-moi, Monsieur Stevance.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Je vous en prie ; vous êtes resté juste le temps de voir que l'on pouvait illustrer nos slogans avec des chiffres donc tout va bien.

Puisque l'on en est aux chiffres, j'aimerais comprendre votre tableau d'équivalents plein temps que vous présentez pour mai, juin et juillet. C'est un engagement pérenne ou le temps de faire passer la réorganisation ? Si c'est par l'emploi de saisonniers que vous arrivez à passer au-dessus, on aimerait avoir l'information.

(Départ de M. Rubichon

M. de Cordoue prend la présidence)

Quant aux effectifs équivalent plein temps que vous proposez, à mon avis, ce ne sont pas forcément les effectifs qui étaient présents parce que l'on n'a pas les mêmes chiffres.

Vous parlez du calendrier de modulation, des grilles, des gratifications, des passages en continu à semi-continu... hormis les gratifications, sur lesquelles on s'est déjà exprimé, vous n'avez pas bien compris le principe. Vous êtes en train de procéder à une modification substantielle du contrat de travail et on attend de votre part que les procédures soient respectées et que l'on fasse quelque chose de sérieux. J'attends vos réponses.

La mission des bureaux de tourisme était anciennement tenue par Aéroports de Paris et vous avez écrit que ce n'est pas bien grave parce qu'en fait, ces bureaux donnent des informations aéroportuaires basiques du genre : "*où se trouvent les transports pour le centre-ville*".

A titre indicatif, c'est quand même une bonne part du travail des agents "co" et si le comptoir d'information d'Orly Sud est placé en porte G, c'est justement parce qu'il y a le point "rencontre" et d'autre part, parce qu'il est au niveau de la gare routière. Derrière, il y a tous les plans d'accès à Paris avec tous les tarifs et les modes de transport. C'est l'une des bases du travail des agents "co" et des CPA donc osez dire qu'il n'y a pas de concurrence, c'est ignorer le métier.

Vous nous dites que l'arrivée du bureau de tourisme gérée par la région n'aura lieu qu'à Roissy, c'est-à-dire que vous ne prévoyez rien sur Orly ? Rien n'est fait ? J'aimerais savoir. Vous nous avez dit pour le salon 500 que vous ne pouvez pas nous présenter son devenir parce que vous ne l'avez que depuis le 1^{er} janvier... nous sommes le 18 mai, il était temps de l'intégrer !

Enfin, vous nous dites que c'est un moyen globalement constant, c'est-à-dire 9 postes qui disparaissent et on n'est pas capable de nous dire combien de personnes sont impactées parce que l'on ne sait toujours pas qui retrouve réellement un travail ou pas.

En plus des demandes que l'on vous a faites de manière préliminaire, on aimerait avoir des informations sur ces points.

Mme DONSIMONI (CGC).- Nous avons reçu un peu tard ce dossier, mais nous avons examiné vos réponses. Nous avons noté qu'il y avait des éléments complémentaires d'information par rapport à nos demandes, auxquelles vous avez répondu, notamment sur l'organigramme. Des éléments ont été précisés ; en tout cas, ils ont le mérite d'être écrits. Il s'agit des responsabilités juridiques des responsables d'installations, notamment en cas de problèmes de sécurité incendie.

Cela ne résout pas les problèmes d'effectifs dont nous vous parliez, on le déplore. En attendant, vous dites que la responsabilité managériale est précisée, mais quand il y a des problèmes d'effectifs ou d'absentéisme, qu'allez-vous faire ?

Je continue sur le respect des effectifs ERP CIADT réglementaires. La semaine dernière, nous avons présenté un dossier "organisation des missions ERP CIADT" et avons fait quelques commentaires sur l'organisation future. Dans ce que vous prévoyez, il serait peut-être souhaitable de prévoir quelques éléments sur le futur de l'évolution un peu plus calés sur ce que prévoit la réglementation avec un vrai service et non pas une seule personne qui soit chargée des missions parce que, dans certaines entreprises extérieures qui ont ces missions à assurer, les CIADT sont sous la responsabilité d'un cadre et non pas directement rattachés au responsable de l'U.O. Dans l'évolution future, il faudra tenir compte de ces éléments.

Sur les effectifs, le document est un peu léger.

Puisque l'on va avancer sur la conclusion d'un accord, il faudra impliquer le CHSCT dans cette organisation.

Il faudra bien faire attention à l'évolution du groupe de travail des "coordos" ressources, à la manière dont on tiendra compte de leurs soucis dans la future organisation.

M. GUFFANTI (EXPERT SICTAM/CGT).- Je vais parler en tant que chef de quart futur responsable d'installation. Nous constatons que vous n'avez pas pris en compte les revendications des chefs de quart et que la nouvelle fonction "responsable d'installation" va causer la perte de notre professionnalisme.

Vous ne nous avez pas convaincus non plus de la valeur ajoutée de cette réorganisation pour ADP, si ce n'est nous faire endosser l'ensemble des responsabilités des installations, des terminaux, et ceci, sans aucun moyen supplémentaire et sans évolution de qualification.

Les itinérants techniques, eux aussi, sont mis à l'écart dans ce nouveau projet ; leur polyvalence ne fait que s'accroître. Maintenant, on devient plombier, menuisier, TC etc. L'avenir des techniciens d'ADP est-il de devenir des "bidouilleurs" dans tous les domaines ? Malheureusement, encore une fois, on va voir la réorganisation appliquée et

c'est là que les non-sens de ce projet apparaîtront. Ce sera sans doute le fait d'une énième réorganisation à venir.

Mme PERETTI (EXPERT SPE/CGT).- Vous dites à propos des renseignements téléphonés : *"bien que de nombreux appels se perdent, ce service est très déficitaire"*. Je voulais savoir quels paramètres sont pris en compte pour conclure que ce service est déficitaire.

Mme ROLLY (EXPERT FO).- Tout d'abord, j'apprécie que vous ayez pris en compte la remarque "trafic" et "passage", sur laquelle nous vous avons interpellé à de nombreuses reprises. Je ne vous cache pas que le mot "opérations" pour remplacer "passage" ne me convient pas non plus beaucoup ! Je suppose que c'est un point de détail qui fera l'objet d'un autre débat.

J'ai eu la surprise de voir que vous aviez l'intention de maintenir les bureaux de tourisme qui seront tenus par des agents "co" dans l'aérogare d'Orly Sud. Ai-je bien lu ?

M. HARDEL.- Non !

Mme ROLLY (EXPERT FO).- Il y serait fait les réservations d'hôtels, mais on ne leur donnerait pas de matériel parce qu'il n'y avait pas de demande. Il n'y aurait pas de caisses. Non ? D'accord. Donc vous me confirmez que le bureau de tourisme est une affaire définitivement enterrée ?

M. HARDEL.- L'extension de ce dispositif à Orly n'est pas actuellement prévue. Il n'y a aucun projet à l'heure actuelle d'externaliser les bureaux de tourisme actuels qui sont tenus par des CPA et non pas par des agents "co".

Mme ROLLY (EXPERT FO).- Je lis au point 5.9 : *"mission des bureaux de tourisme : ils vont être rouverts prochainement par la région Ile-de-France à CDG"*. J'aimerais que vous me donniez plus de détails sur ce qui se passera sur Orly.

D'autre part, nous nous sommes rencontrés hier dans une réunion de négociation de préavis. J'étais en attente d'une réponse concernant votre engagement ferme sur les objectifs et la vision-cible parce qu'il nous a semblé, lors des dernières réunions, que vous faisiez référence à une vision-cible difficilement atteinte en saison haute et qui était probablement palliée en grande partie par les emplois temporaires. Je vous ai demandé un engagement ferme sur les objectifs que vous fixiez et la pérennité de ces objectifs.

M. de CORDOUE.- Par mesure d'ordre, je ne repasserai pas la parole pour un deuxième tour de table.

M. HARDEL.- Sur les hiérarchies des COS et des ERP, la situation n'est de toute façon pas simple quelle que soit l'organisation que l'on adopte. Il n'est pas raisonnable de rattacher tous les groupes de travail directement aux R.E.P. quoi qu'il advienne.

Nous disons que puisque les coordonnateurs sûreté et les agents de sécurité incendie, qu'on les appelle ERP aujourd'hui ou SSIAP demain, travaillent dans le PCI et qu'une grande partie de leur mission, sinon l'essentiel, est bien liée aux installations puisqu'ils assurent la conformité des installations en termes de sécurité et de sûreté, il est très

logique à de nombreux points de vue qu'ils soient rattachés d'un certain point de vue au responsable installation.

Ce point de vue est celui que j'ai déjà expliqué très souvent à mes collègues : le management administratif logistique et un certain soutien technique également. Pour autant, le responsable de l'installation n'est pas le décideur dans les décisions de sécurité ou de sûreté qui sont à prendre à la suite de problèmes sur ces sujets.

C'est dans ce cas-là le R.E.P. qui est saisi et il n'est pas forcément décideur sur tous les sujets ; dans un certain nombre de cas, il doit en référer au chef d'établissement ou au directeur de permanence parce que la gravité des décisions à prendre nécessite ce recours.

Il y a deux hiérarchies. En effet, le N est le N+2 de tout le monde. Parfois, il arrive que, dans un niveau hiérarchique N, on soit obligé de remonter au niveau N+2 compte tenu de l'importance de la décision, il n'y a pas là une anomalie particulière, simplement, les organisations sont plus complexes que les simples empilages de niveaux hiérarchiques.

Quant aux confusions entre les effectifs et les équivalents plein temps, bien sûr, nous ne pensons pas que vous confondiez les deux. Ce que nous avons dit, c'est que, dans nos premières présentations en octobre, nous avons présenté des effectifs et nous avons eu tort, sur le plan de la forme. Du coup, dans certaines pages du document du 20 avril ont été repris par erreur des effectifs alors que, entre-temps, nous avions décidé, pour avoir des choses claires et qui reflètent réellement les besoins de l'activité, de nous exprimer en équivalents plein temps. Désormais, nous nous exprimons en équivalents plein temps et c'est ce qui donne les tableaux qui ont été préparés et joints à mon courrier du 15 mai.

On a parlé des écarts d'effectifs lors de la séance de négociation d'hier. Evidemment, on n'a pas forcément la même notion. Apparemment, certains d'entre vous ne comptent pas dans les effectifs les personnes qui ont des délégations syndicales, et donc, aboutissent, dans certains cas, à des écarts d'effectifs relativement importants. Le DRH a répondu sur ce sujet. Cela explique certains écarts entre votre vision des effectifs et notre vision des effectifs équivalents plein temps.

Sur la robustesse des ERP, il est faux de dire que nous ne travaillons pas dans le groupe SSIAP ; nous avons des représentants en permanence dans le groupe SSIAP, Louise-Marie Forestier et Patrick Jacquey. Il est possible que, exceptionnellement, à une réunion, ils n'aient pas été présents, mais je vous assure qu'ils ont été complètement associés à ces réunions.

Sur les bureaux de tourisme, j'ai eu l'occasion de répondre.

Mme ROLLY (EXPERT FO).- J'ai retrouvé l'écrit. Ce n'est pas un écrit qui figure dans votre dossier, mais dans la réunion mensuelle des agents commerciaux du 18 avril 2006. C'est intitulé "projet de déménagement du comptoir tourisme". Je m'en réjouissais, mais j'ai peut-être eu tort : *"pour mieux répondre aux attentes des passagers, il est prévu de reprendre les réservations d'hôtels de façon plus régulière, mais de les déplacer en zone arrivée et de supprimer la caisse. Ces réservations d'hôtels s'effectueront toujours en utilisant Résotel"*.

Je peux vous garder un exemplaire. Vous voyez que cela a tout de même un intérêt de lire les comptes rendus des agents commerciaux et les comptes rendus des groupes de travail, il s'y dit des choses tout à fait intéressantes.

M. HARDEL.- Je ne suis pas au courant de ce compte rendu. Je dis simplement que nos bureaux de tourisme qui existent à Orly restent tenus dans les conditions actuelles. Ensuite, il peut y avoir des évolutions qui se préparent et qui se décident à tel ou tel endroit. Indépendamment de ce dossier, cela fera l'objet, le cas échéant, de discussions et de concertations.

La question des problèmes de perte de qualification des responsables d'installation ne se pose pas. Nous continuerons à recruter, lorsque des postes seront vacants, les responsables d'installation avec un profil technique qui correspond à ce que nous faisons antérieurement puisque nous demandons essentiellement à ces agents de haute maîtrise d'avoir une compétence en électricité, en thermique et en d'autres métiers techniques. Nous leur demandons en outre d'avoir une capacité managériale assez normale, je pense, pour des agents techniques. Il n'y a donc pas de risque, ils continueront à jouer pleinement leur rôle technique dans le fonctionnement du terminal.

Sur le déficit des renseignements téléphonés, je voudrais m'expliquer auprès de Mme Peretti. Les renseignements téléphonés aujourd'hui sont un service gratuit qui ne mobilise pas assez de monde pour rendre un bon service, mais plus ou moins de monde (pas beaucoup, je le reconnais), mais c'est un service gratuit, donc les charges de ce service n'ont aucune contrepartie en recettes. Le déficit de ce service est donc de 100 % de ses charges. En soi, ce n'est peut-être pas gênant pour vous, mais pour nous, c'est davantage gênant parce que cela veut dire que ce déficit doit être payé par d'autres clients. Cela veut dire que l'on doit faire payer quelque chose aux clients qui n'appellent pas les renseignements téléphonés.

Quand les sommes atteignent de l'ordre du million d'euros pour une plate-forme comme celle d'Orly, c'est une réalité. Si l'on doit faire payer ce service à travers d'autres, est-ce que nos tarifs restent acceptables pour les clients ? S'il faut le faire payer par les parkings, cela pose problème ; nous avons ce souci de l'équilibre des activités et c'est valable pour d'autres activités également. La réforme envisagée vise notamment, mais pas seulement, à réduire le déficit, ou en tout cas, à le stabiliser, tout en donnant un service de meilleure qualité. Mais ce n'est pas le débat d'aujourd'hui.

En ce qui concerne les visions-cibles d'effectifs, la question est complexe. Nous avons une vision-cible d'effectifs à effectif inchangé dans la phase 2006-2007, avec une possibilité de légère réduction dans une vision-cible qui correspondrait à l'automatisation de la saisie des hors-blocs de départ et d'arrivée des avions.

Ce qui est clair à ce stade, c'est que ce projet maintient globalement les effectifs nominaux. L'automatisation des hors-blocs aurait pu survenir, que l'on fasse ou pas cette réorganisation, et qui, de toute façon, se traduirait, le jour où ce serait possible, par une réadaptation des effectifs.

Nous préférons être honnêtes et annoncer d'avance que cette phase peut survenir et devrait survenir dans un délai de un à deux ans et que, ce jour-là, on ajustera les effectifs pour tenir compte du fait qu'une tâche qui se fait manuellement aujourd'hui n'aura plus besoin d'être faite.

A quelle hauteur ces postes théoriques sont-ils tenus ? Nous nous efforçons de les tenir à 100 %, mais il y a des effets de turn-over, de départs, de mouvements. Je l'ai dit dans d'autres enceintes, les agents commerciaux sont un des groupes qui font énormément d'intérim ; des agents ont pu partir et laissent des postes vacants donc il y a une certaine concentration naturelle, et presque structurelle, du turn-over des unités opérationnelles sur le groupe des agents "co". Le groupe des agents "co" a souvent un déficit de présence relativement important.

Nous avons pris des engagements pour, en mai, juin et juillet, remonter le niveau et atteindre un plein effectif à 1 ou 2 % près. Serons-nous en mesure d'être en permanence à ce niveau ? Je l'espère. En tout cas, l'été, dans les périodes de charge, nous le serons ; dans les périodes creuses, selon l'intensité du trafic et la difficulté budgétaire qui pourra se présenter pour l'entreprise, nous pourrions avoir un léger déficit.

M. de CORDOUE.- Pour ceux qui n'assistaient pas à la réunion d'hier puisque le préavis concernait deux organisations syndicales, j'indique que j'ai précisé que, s'agissant des représentants syndicaux qui avaient des délégations à 100 %, il y avait toujours la possibilité qu'ils demandent à être rattachés à la DRH. C'est prévu ainsi dans les dispositions de l'entreprise.

M. BUSATTO-GASTON (EXPERT SICTAM/CGT).- Lors du C.E. du 20 avril, lors de la réunion avec les organisations syndicales le 2 mai ainsi que par courrier envoyé par notre organisation syndicale le 4 mai, nous avons demandé entre autres choses communication des tableaux de service sur les groupes impactés par des modifications, à savoir que, dans de nombreux dossiers présentés au C.E., ces tableaux prévisionnels apparaissent malgré le fait que la réponse était théoriquement positive. Nous n'avons toujours pas les grilles donc nous ne pouvons toujours pas maîtriser l'impact sur certains groupes de travail des nouvelles grilles horaires. On nous annonce des compensations ; elles sont ce qu'elles sont, mais on aurait souhaité avoir communication des nouvelles grilles sur les groupes impactés.

Page 8, il est indiqué qu'au niveau des écrans, il n'y a pas vraiment d'évolution significative. J'aimerais quand même signifier à cette assemblée que les coordonnateurs trafic de l'U.O. Sud (les actuels coordonnateurs régulateurs d'exploitation) sont des agents qui ne travaillent pas dans le fonctionnement des placements avions sur écran et qui vont se voir attribuer une multitude d'écrans à surveiller en plus de la vidéosurveillance en cours de mise en place et en plus de l'écoute régulière de la fréquence radio de la fréquence sol.

On nous signifie qu'il n'y a pas beaucoup de modifications, que la phase 2 va aborder la problématique de l'automatisation des arrivées/départs blocs ; actuellement, sur Orly Ouest, 4 agents exercent les fonctions dévolues à l'ensemble des postes, demain, ce sera 3 et après-demain, ce sera 2. Pour l'automatisation d'une partie de l'activité, on supprime à terme 50 % des effectifs, qui se rajoutent sur les autres secteurs.

Un dernier élément concernant les affectations. J'ai bien apprécié le document transmis aux organisations syndicales qui indique notamment *"en fonction des besoins à satisfaire et des souhaits exprimés, des affectations seront notamment proposées aux "coordos". On recherchera avec les intéressés la meilleure adéquation entre les besoins définis dans le cadre de la nouvelle organisation et les souhaits et les aptitudes des agents"*.

Dans le même esprit que le courrier que je citais tout à l'heure, des tableaux sont ressortis de listes d'affectation des agents sur lesquels apparaissent déjà les agents nommés comme responsables trafic, des agents exclus du groupe coordonnateurs, y compris des agents que l'on a mis d'office en retraite.

Il paraît que ce tableau est une projection puisqu'il est tout à fait normal de faire des projections, mais quand on parle de concertation avec les agents, je pense que cela va un peu loin quand on affecte déjà préalablement un certain nombre d'agents que l'on exclut du groupe de travail sans même leur demander leur avis et quand on affecte en retraite déjà quelqu'un qui n'a pas encore émis le souhait de partir.

Lorsqu'on nous parle de nouveaux postes créés, les postes de responsables trafic, sur lesquels on va demander aux personnes qui tiennent actuellement ces postes de postuler de nouveau, de faire un bilan, de repasser par les tests psychotechniques, et que l'on trouve noir sur blanc les noms des futurs responsables trafic indiqués sur des grilles prévisionnelles, on peut effectivement se poser la question de la clarté des choix de décision. Les agents n'ont certainement pas envie de jouer cette mascarade qui consiste en l'exercice de la postulation telle qu'elle devrait se dérouler dans l'entreprise.

On vous demande également des explications sur ce prévisionnel.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Le document que l'on nous a remis est en date du 17 mai. Si j'ai posé la question en début de séance, ce n'est pas par hasard, c'est que la réunion s'est tenue le 2 mai. C'est bien le même document. Quand on nous remet des documents, que l'on nous remette les bonnes dates de distribution. Ce matin, quand j'ai vérifié, je pensais avoir oublié un document, c'était juste une remarque de forme.

Sur le fond, nous avons bien compris que l'on ne parlait plus de notion d'usager, mais de notion de client. Ce qui m'a fait bondir, c'est votre approche sur le "coût" des RT. Excusez-moi, Aéroports de Paris touche bien une taxe passager par passager. On a quand même des missions de service public à remplir et je pense que, dans ce cadre-là, ces missions de renseignements téléphonés sont intégrées, ou alors, j'ai mal compris l'articulation du CRE dans cette perspective.

Arrêtons de parler de coûts ou de mettre à toutes les sauces les coûts induits, les coûts indirects et les coûts directs ; il faut peut-être revenir à des choses plus terre-à-terre. Si l'on remet les choses à plat, j'ai cru lire dans le document qui a été déposé à l'AMF que l'histoire du relayeur traîne. C'est une évaluation des risques. Que l'on nous oppose des critères de rentabilité, de productivité, dont acte, mais que l'on regarde ce qui s'est passé par le passé et les dépenses pharaoniques occasionnées par la conduite de certains projets.

Sur le fond, on nous met la qualité de service à toutes les sauces. On en revient à ce que l'on disait ce matin sur les renseignements téléphonés : si l'on veut faire réellement de la qualité de service, on s'en donne les moyens. On ne vous demande pas de doubler ou de tripler les effectifs, mais qu'ils soient à niveau des dossiers qui sont passées en comité d'entreprise.

Le point exhaustif que vous a fait M. Stevance sur les effectifs globaux à atteindre montre quand même un manque d'effectifs de 20 dès le départ. En outre, je rappelle que la plupart de ces dossiers ont reçu un avis négatif du comité d'entreprise. Que l'on tienne

compte de l'avis des élus et que la Direction respecte ses engagements, ne serait-ce qu'à ce niveau-là.

Ensuite, je m'interroge sur l'articulation entre Orly et Roissy. Monsieur le Directeur des ressources humaines, est-ce que, dans quelque temps, on va être amené à avoir la même réflexion et le même dossier sur Roissy ?

Je ne dis pas qu'il faut prendre le modèle de Roissy, mais il faut quand même une cohérence globale et une approche transversale des dossiers qui passent dans ce comité d'entreprise. On est toujours un établissement unique. Il faut peut-être rappeler certaines choses et le rôle-pivot et important de la DRH dans la conduite de tous ces dossiers. Il est important que la DRH ait son mot à dire.

En principe, tous les documents présentés au comité d'entreprise ont un envoi "DRH-R". Or, le document qui a été envoyé l'a été directement aux organisations syndicales sans que les élus ne l'aient eu. Si j'ai posé la question, c'est parce qu'au secrétariat, on n'a pas eu le document. Effectivement, on représente une organisation syndicale, mais il faut respecter les règles.

M. GUARINO (SICTAM/CGT).- Vous ne pensez pas que l'on pourrait contribuer à ce que l'Office du tourisme de la région ne vienne pas à Orly ? S'il est à Roissy, dans quelques mois, il sera à Orly.

Deuxième point : peut-on se mettre d'accord une fois pour toutes ? Mme Dabaghy a dit tout à l'heure que l'on aurait peut-être les réponses maintenant. Il faut savoir de quelle manière on compte les effectifs. Vous en comptez 43 et, sur les tableaux de service, on en compte 37,7 ; on aimerait savoir comment vous faites pour les compter.

Tout à l'heure, je vous ai dit que l'on avait "plombé" les RT de façon grossière puisque, au vu des feuilles de répartition que j'ai à votre disposition, il y avait un nombre suffisant pour mettre plusieurs personnes aux renseignements téléphonés et on n'en a mis qu'une seule. Comment se fait-il ? On nous a dit : "*ce sont les consignes que l'on a eues*". Qui les a données ?

M. Hardel dit que les agents "co" sont un vivier pour accéder à d'autres postes et faire des intérim. Il y a longtemps que vous le savez ; pourquoi n'avez-vous pas créé quelque chose en ce sens en créant un vivier où les agents peuvent remplacer les agents "co" qui partent ? Les agents "co" ne partent pas du jour au lendemain. Quand ils sont pressentis pour un intérim, c'est au moins un mois ou deux avant qu'on leur propose ; pourquoi ne pas réfléchir à un système où l'on pourrait faire un vivier de personnes qui peuvent remplacer les agents "co" ?

M. RISSER (EXPERT SPE/CGT).- Pour moi, la réorganisation que vous proposez est toujours illégitime du fait que l'on ne respecte pas l'article de loi soumis à la sécurité incendie, qui correspond à la protection des biens et des personnes. Le seul responsable pour évacuer un terminal est l'ERP 2 en l'absence de l'ERP 3 et du chef d'établissement. Le R.E.P. ne peut qu'altérer, voire retarder la prise de décision, ce qui serait très grave pour les usagers et les passagers d'un terminal.

Il va falloir que vous le compreniez parce qu'un jour ou l'autre, vous allez être confrontés à vos responsabilités devant un tribunal et cela ira très mal, y compris pour

l'ERP 2, à qui on aura juste dit : "*fais attention avant d'évacuer, ce n'est pas si grave*". Mais les juges sauront trouver les responsables et c'est cette personne qui aura commis une faute professionnelle et qui devra en répondre.

Continuez comme cela, mais je ne pense pas que ce soit la bonne solution. Maintenant, si vous voulez de la sécurité incendie pure et dure, il suffit de sous-traiter. Mais je pense que le jour où la Direction aura décidé de sous-traiter, elle sous-traitera et ne nous demandera pas notre avis.

Juste un grand remerciement pour l'avancée sociale que constitue le changement des noms des familles !

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- On n'a pas eu de réponse sur la communication du rapport Bruhnes que l'on demande depuis le mois d'octobre.

Puisque l'on parlait de la sécurité incendie, j'attends vos réponses sur la question de la légitimité de votre réorganisation vis-à-vis des textes de loi en ce qui concerne la sécurité incendie et la sécurité des biens et des personnes.

Sur la participation de la plate-forme d'Orly au groupe de travail SSIAP, on peut prendre M. de Cordoue à témoin puisqu'il était là au dernier C.E. : c'est bien ce qui a été rapporté aux élus donc on est bien forcé de croire le responsable du groupe de travail. On aimerait en savoir plus.

Un point risque de poser un énorme problème : votre mode de calcul en fonction des délégations syndicales. En effet, le nombre de délégations syndicales dans les équipes est très loin de justifier l'écart entre vos chiffres et les nôtres et entre les chiffres énoncés au précédent projet et ceux que l'on connaît là. Le vrai problème n'est pas là.

Ensuite, M. de Cordoue précise que l'agent peut être rattaché à DRH-R ; c'est une possibilité. De plus, la majorité des personnes qui ont des mandats syndicaux ne sont pas à temps plein. C'est bel et bien aux services de se donner les moyens de remplacer les gens, la délégation syndicale est un droit.

Je vais prendre un exemple : le compte rendu auquel faisait allusion l'expert de FO tout à l'heure. C'est quand même impressionnant que personne ne soit au courant qu'un compte rendu de réunion adressé aux agents, signé par la Direction (puisque ce sont des cadres d'ORYS qui en sont destinataires) est contraire à ce qui nous est présenté aujourd'hui.

On a saisi les DP et les instances du comité d'entreprise dernièrement sur les notes de service émanant d'ORYS également sur les demandes de certificats médicaux pour les arrêts-maladie et pour les enfants malades, et même des demandes de dossiers médicaux. Il y a un peu d'ordre à mettre.

Ensuite, je reviens sur l'explication du déficit des RT. Je ne l'avais pas lu, mais c'est magnifique ! En effet, une grande partie de notre réorganisation est basée sur ce type de déficit, c'est pourquoi les compagnies aériennes paient des redevances. On va être très clairs : si je sors ce procès-verbal de C.E. et que je vais le donner à M. Spinetta, à mon avis, il peut m'offrir un repas à la Tour d'argent !

Deuxième point : le raisonnement que vous venez de donner est encore plus pointu dans la situation des gilets jaunes et des grooms que vous avez mis dernièrement parce que cela coûte bien plus cher et le retour sur investissement est de 0. Il faut être un peu sérieux dans vos explications.

Enfin, je rappelle qu'une sous-traitance n'est pas gratuite non plus. On répond volontairement à côté ou alors, il y a un vrai problème. Dans la même veine, on a l'explication des sous-effectifs des agents commerciaux. Je n'insiste pas, mais c'est impressionnant : le turn-over, les problèmes d'intérim ou autres... le vrai problème des agents "co" est que vous avez un nombre de postes budgétisé et qu'à aucun moment de l'année, le nombre de postes en face n'est égal au nombre de postes budgétisé.

Mme Dabaghy, qui était présente ce matin, dans le cadre de la présentation du groupe de travail des agents "co" et des CPA sur tout ce qui concernait cette catégorie de personnel et la réorganisation d'Orly nous a dit "*je ne peux pas répondre à toutes vos questions qui touchent aux 2 sujets, le mieux sera de le faire cet après-midi*" mais elle n'est pas là et visiblement, les questions ne vous ont pas été transmises, donc on n'a pas les réponses. Ce n'est pas sérieux.

Si l'on prend le temps de préparer les dossiers, de vous poser des questions sur une information et que l'on n'a pas les réponses, on va gagner du temps !

J'attends des réponses sur ces points, sachant qu'il est anormal que l'on pose des questions en comité d'entreprise, que ces réponses donnent lieu à une réunion de concertation avec les organisations syndicales et que seules les organisations syndicales reçoivent un document de réponse aux questions posées en séance, et ce, la veille, sans que tous les élus aient pu avoir la réponse en temps et en heure. C'est à la limite du délit d'entrave.

Mme PERETTI (EXPERT SPE/CGT).- Pour revenir à la question que je vous avais posée, votre réponse sur le déficit des renseignements téléphonés est inquiétante parce que si l'on suit cette logique, les informations données au comptoir information sont, elles aussi, gratuites. C'est donc tout le groupe des agents "co" qui va devenir extrêmement déficitaire.

Mme ROLLY (EXPERT FO).- Je voudrais revenir sur un sujet qui m'a pas mal chagrinée au cours de toutes les réunions et groupes de travail que nous avons tenus dans le but de nous concerter et d'aboutir à un projet qui soit à la hauteur de nos demandes : les suppressions budgétaires décidées en central et que vous êtes tenus d'appliquer. Ce qui me surprend, c'est que vous supprimiez systématiquement des postes à l'exploitation, alors, Monsieur, je vous pose la question : avez-vous autant de mépris pour les gens de l'exploitation ? Pourquoi continuez-vous à tailler dans les effectifs des gens de l'exploitation ? Est-ce que c'est la "danseuse" d'Aéroports de Paris ? C'est toute la question que je me pose. Est-on aussi peu respectueux des gens qui ont, me semble-t-il, des qualifications, une expérience, et qui aiment leur métier ?

M. PIGEON (CGC).- En complément aux propos de Mme Donsimoni, je souhaiterais souligner que nous sommes, bien évidemment, comme tous nos collègues ici, très soucieux de l'attractivité d'Orly et que tout doit être mis en œuvre pour que le trafic, actuellement de l'ordre de 25 millions de passagers, puisse, dans les trois à cinq ans qui viennent, passer

à 28 millions de passagers, sachant qu'il y a un potentiel à Orly de 30 millions de passagers, sans dépasser le nombre de créneaux.

Tout ceci doit concourir à optimiser l'activité d'Orly et atteindre de meilleurs objectifs en termes d'accueil des passagers et nous conduire à veiller particulièrement à ce que l'encadrement soit pleinement renforcé, notamment l'encadrement de proximité, qui, comme vous le savez, est la charnière et l'articulation des opérationnels, et plus largement de cette entreprise.

En ce qui concerne les effectifs-cibles, certes, il y a une ardente obligation de bien calibrer ces effectifs en fonction des missions assignées et du trafic, mais il ne faudrait pas passer du culte de l'agent mois financier au culte de l'EBE. En effet, même si nous sommes tout à fait conscients des grands équilibres économiques de cette entreprise, je dirais que ce transfert pourrait entraîner un certain nombre de pressions managériales qui iraient à l'encontre de la qualité. Car une vraie qualité doit être partagée entre une Direction et l'ensemble des personnels et des collaborateurs.

Cette pression sur les effectifs, comme notre collègue vient de l'évoquer à l'instant, a forcément ses limites et incontestablement, quand on regarde le déséquilibre entre les effectifs des directions fonctionnelles d'une part et ceux des directions opérationnelles d'autre part, cela nécessite un redéploiement de manière concertée et équilibrée.

Trois remarques par ailleurs. Concernant les renseignements téléphonés, n'oublions pas que c'est l'une des portes d'entrée de notre entreprise. Il faut donc un personnel dédié bien formé. Par ailleurs, la rémunération de ce service, sauf erreur ou omission de ma part, doit être couverte par la taxe d'aéroport.

Autre élément également de qualité : l'offre de prestation de tourisme. Nous regrettons toujours qu'Aéroports de Paris se soit désengagé de cette activité. Je me permettrai à nouveau de rappeler que lors de la "haute époque", les cercles de progrès avaient créé un bureau de tourisme à Roissy Charles de Gaulle ; c'était un espace parfaitement bien construit et donnant des résultats tout à fait probants en termes d'offres de qualité de service à notre clientèle et je pense qu'Orly pourrait adopter la même orientation et offrir ce service indépendamment de ce que l'on pourrait faire en partenariat avec l'Ile-de-France.

Enfin, sur la formation qui concourt également à la qualité, outre l'acquisition des fondamentaux et des recyclages réguliers qu'il faut mettre en œuvre, il faut mettre l'accent sur tout ce qui concourt à la relation clientèle, savoir faire face aux situations conflictuelles et être en capacité de pleinement apprivoiser le stress puisque, comme vous le savez, sur l'indice de criticité de mesure du stress dans cette entreprise, les agents "co" sont particulièrement bien placés. Il convient de faire baisser cet indice de criticité de façon qu'ils soient plus à l'aise pour rendre un service de qualité.

M. PIETTE (SICTAM/CGT).- Je reprends plusieurs points. On avait évoqué ce dossier lors du dernier comité d'entreprise. C'était sous réserve d'une réflexion de certains groupes de travail, notamment du décret d'application du 2 mai 2005 sur la mise en place du CIADT, de la réflexion sur les agents commerciaux et les postes en semi-continu. Avant la présentation de ce dossier, il y avait quand même des réserves sur plusieurs groupes de travail, notamment des ERP.

Lors de la présentation du dossier, avec la mise en place du CIADT, on a longuement évoqué l'organisation du travail induite par l'évolution du décret du 2 mai 2005 qui permettait, en termes d'organisation, un 8^{ème} ERP. Vous dites *"la création d'un 8^{ème} ERP2, évoquée, lors des réunions, n'éliminerait pas le risque et ne résoudrait donc pas cette relative fragilité"*.

A ce sujet du 8^{ème} poste ERP, on avait parlé de former suffisamment d'ERP 1 à la certification et au recyclage CIADT 2 ; cela permettrait, en termes d'organisation, quel que soit l'absentéisme au niveau des groupes de travail, de couvrir cet absentéisme. Ces points sont évoqués et l'on reste toujours dans l'hypothèse d'un 8^{ème} poste qui ne permettrait pas de le couvrir.

Loin des réorganisations faites à périmètre constant, on se retrouve avec un delta négatif d'une dizaine d'agents dans la nouvelle organisation. On avait aussi présenté l'organisation du travail donc, de temps en temps, c'est souhaitable de regarder quelles organisations sont mises en place ailleurs et pourquoi on met une organisation différente de celle proposée. Peut-être il y a-t-il une raison. On avait évoqué 8 postes de REP au niveau de Roissy. Les directions d'U.O. ont fait le choix d'augmenter le groupe des responsables plates-formes en justifiant ces effectifs supplémentaires, ce qui permettait de traiter les dossiers transversaux et en administratifs sur une période.

C'est un élément qui avait retenu l'attention de M. Rubichon donc on pourrait avoir une réponse : à un moment donné, pour améliorer la qualité de service, ne pourrait-on se donner les effectifs nécessaires ?

On peut avoir la même réflexion dans tous les groupes de travail. Pour les postes PEXAS et les ERP 2, on avait émis des doutes sur la manière de faire fonctionner un groupe de travail avec 7 points d'entrée sur un poste en H24. Sur un poste H24, ce n'est pas suffisant, la quantification des effectifs nécessaires sur un poste de H24 est supérieure à 7 agents sauf si une réflexion est en cours au niveau du temps de travail et pourra proposer une organisation différente. C'est peut-être un élément de réponse.

On peut se demander pourquoi une organisation mise en place ailleurs a nécessité des effectifs supplémentaires. Sur CDG1 et même d'autres aéroports, les ERP 2 sont au nombre de 8 pour faire fonctionner ce groupe de travail sur un poste H24.

M. POVEDA (SAPAP).- Je vais être bref. En effet, dans cette entreprise, à chaque nouveau directeur, on a une réorganisation. Ce doit être la sixième ou la septième à l'exploitation. On peut vous dire ce que l'on en pense, on peut vous donner des pistes pour que cela fonctionne mieux, vous ferez comme vous avez envie.

Je reviens sur les RT. Vous avez parlé, Monsieur, le 2 mai, d'un service qui ne rapportait rien et du fait que vous aviez l'intention de faire payer l'appel 0,34 euro. Vous avez dit que vous alliez utiliser 15 000 heures. Apparemment, cela fait partie d'une priorité. En premier, c'est la sono et en deuxième, les affectations des RT.

J'arrête parce que votre réorganisation sera ce qu'elle sera et quand vous partirez, votre successeur en fera une autre derrière.

M. de CORDOUE.- Quand j'entends que vous demandez les tableaux de service, soit vous faites une confusion de langage, soit vous commettez une erreur. Les tableaux de service ne

sont pas de la prérogative du comité d'entreprise, mais dans les groupes de travail où la hiérarchie en discute. Cependant, le comité d'entreprise peut avoir à connaître des grilles. C'était probablement une erreur de langage.

Je fais amende honorable pour le compte de la Direction sur la transmission du document. Pour autant, il est intéressant et il aurait été dommage qu'on ne l'ait pas. Il est vrai que la DRH aurait dû faire attention à ce que ce document ait été envoyé directement aux organisations syndicales car c'était un document important pour les débats de ce jour. Beaucoup d'entre vous s'y sont référés, ce qui montre que ce document était important et que nous aurions dû le transmettre officiellement aux membres du comité d'entreprise.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Ce n'est pas à la DRH de la faire.

M. de CORDOUE.- C'est nous qui devons nous assurer que les règles sont respectées.

Y aura-t-il un décalage entre Orly et Roissy ? Je reprends votre propos parce que je suis intimement convaincu que nous pouvons avoir des organisations différentes à Orly et à Roissy, voire au Bourget, à condition que les principes restent les mêmes. C'est notre rôle, à la DRH, de nous assurer d'une cohérence sur les principes.

Que les modalités soient différentes pour tenir compte des spécificités locales, on aurait tort de s'en priver ; la géographie des installations n'est pas la même, les besoins ne sont pas les mêmes, les clients ne sont pas tout à fait les mêmes donc là-dessus, j'ai bien écouté ce que vous avez dit, c'est un des points de préoccupation de la DRH d'une façon générale.

Sur la notion de légitimité de l'organisation, je pense que vous faites référence à l'arrêté du 2 mai 2005. Je vous rappelle qu'au dernier comité d'entreprise, je vous ai expliqué que le travail qui avait été fait par M. Pennec et son équipe avait, entre autres, un objectif : vérifier que l'entreprise n'était pas à risque. Et M. Pennec a conclu que l'entreprise n'était pas à risque. Après, on peut jouer sur les mots. D'une façon générale, j'ai compris que nous avons 3 ans pour nous mettre aux normes et faire en sorte que les formations se déroulent et que les gens soient titulaires du diplôme. Mais ce n'est peut-être pas sur ce point-là que portait votre intervention.

M. HARDEL.- Sur les questions de coût et de déficit, bien sûr, toutes les activités n'ont pas une recette qui leur est directement rattachée et il est exact, comme vous l'avez dit, Monsieur Michaud, qu'il existe une redevance passager qui a pour but de financer un certain nombre de nos activités. Néanmoins, cela n'enlève rien au fait que, dans cette enveloppe, on a des choix à faire entre les activités que l'on privilégie parce que ce sont les plus nécessaires et celles qui le sont moins.

Il est certain que, pour répondre à Mme Peretti, un client passager au comptoir est déjà un passager qui nous rémunère directement de sa redevance passager alors que celui qui appelle pour un renseignement téléphonique n'est pas forcément quelqu'un qui nous rémunère avec une redevance passager, avec lequel on a un contact physique et qui peut trouver des réponses sur Internet ou à d'autres endroits.

On a à faire des choix, c'est la réalité de la vie et il ne faut pas être brutal dans ces choix, mais quand même bien peser l'intérêt pour la clientèle en général et l'entreprise

également d'affecter plus ou moins de ressources aux différents types d'activités. C'est ce que nous nous efforçons de faire. On peut avoir des points de vue différents.

Sur le rapport Bruhnes, nous avons déjà répondu que ce rapport avait pour objet d'éclairer la Direction sur le diagnostic de la situation, sur la comparaison d'ADP avec d'autres instances, et n'avait pas vocation à être diffusé à l'ensemble du personnel, ce qui poserait un certain nombre de problèmes. Pour autant, nous en avons restitué les grandes lignes, notamment lors du comité d'entreprise d'octobre ; s'il fallait en restituer davantage, je suis prêt à le faire, mais je ne n'ai pas la possibilité de vous remettre un rapport écrit de Bernard Bruhnes Consultants.

Je voudrais ensuite répondre à la question de Mme Rolly : pourquoi taille-t-on dans les effectifs d'exploitation ? Je m'inscris en faux contre cette affirmation sous forme de question. En effet, là où l'on fournit le plus d'efforts sur nos effectifs, je peux vous assurer que c'est sur tout ce qui est fonctionnel. En regardant l'évolution des effectifs d'ORY X ou d'ORY T, vous verriez qu'il y a beaucoup plus d'efforts et que, au contraire, dans l'exploitation, nous avons au minimum une stabilité de nos effectifs.

Nous avons créé beaucoup d'emplois nouveaux dans différents secteurs ; je peux citer le renforcement des itinérants bagages lorsque nous les avons dédoublés, la création des ERP 2 quand les pompiers sont sortis des aérogares, les responsables des aires aéronautiques, que nous avons créés l'an dernier... chaque fois qu'il y a des besoins d'exploitation, nous nous efforçons d'y répondre en créant les postes nécessaires donc il n'y a aucune volonté systématique, bien au contraire, de réduire le personnel d'exploitation opérationnel ; on ajuste ce personnel en fonction des possibilités, d'une part, et des besoins de la clientèle et des activités, d'autre part.

Sur la question de l'encadrement, nous veillons bien sûr à adapter aussi notre structure d'encadrement, à la renforcer. Il y a d'ailleurs eu, je pense en particulier à Orly Sud, un renforcement ces dernières années de l'équipe d'encadrement. Nous avons bien sûr à travailler, comme vous l'avez dit, Monsieur Pigeon, à former non seulement nos équipes d'encadrement, mais également l'ensemble de nos personnels à la relation client ; comme vous l'avez souligné, cela s'est déjà fait par le passé, mais doit être refait de manière régulière pour que cette capacité augmente, et en tout cas, ne se perde pas. Ces agents sont souvent soumis à de l'agressivité de la clientèle et à des difficultés tout à fait réelles.

Peut-on éviter que la région Ile-de-France ne s'implique dans les bureaux de tourisme d'Orly ? Oui. Je pense en tout cas que la région Ile-de-France a souhaité s'impliquer dans ceux de CDG qui n'existaient pas donc c'était bienvenu. Cela lui coûte de l'argent. Le régulateur dans ce système est précisément que si elle voulait venir à Orly, il faudrait qu'elle mette encore plus d'argent. Vu la situation des budgets, il est relativement peu probable qu'elle nous en fasse la demande. Maintenant, si elle nous en faisait la demande, comment réagirait l'entreprise ? Je n'en sais rien, mais pour l'instant, la question ne se pose pas.

M. RICAUD.- Je vais répondre à la question posée ce matin à Mme Dabaghy ; nous avons pu nous rencontrer entre les deux séances pour faire le point. Cela concerne le groupe des agents "co" d'Orly sud où, dans le document qui vous a été remis, en page 6, nous parlons de 39 agents commerciaux en équivalents plein temps au mois de mai et vos propres calculs arrivent à 37,75.

La différence telle qu'on l'a constatée vient du fait que 2 personnes ont rejoint le groupe au mois de mai, qui ne figurent pas dans les documents que vous aviez en votre possession parce qu'au 15 avril, en fait, on ne connaissait pas ces noms-là alors que votre liste est basée sur un établissement au 15 avril. C'est de là que vient la différence.

M. HARDEL.- M. de Cordoue m'a fait remarquer que je n'ai pas répondu sur trois points. Sur la décision éventuelle d'évacuation d'un terminal. Evacuer un terminal, pour des raisons de sécurité, peut être nécessaire et devoir être fait très rapidement, mais en même temps, c'est une décision grave puisque, par elle-même, elle comporte des risques importants.

On sait bien que l'évacuation d'un grand bâtiment public peut, par soi-même, générer beaucoup de dommages aux personnes et éventuellement aux biens. C'est pourquoi il faut que l'on soit très prudent dans ce type de décision, tout en étant bien sûr conforme à la réglementation.

Je termine sur les renseignements téléphonés. Je confirme que ce que nous avons écrit en réponse le 15 mai, c'est que nous donnerons désormais à l'affectation au poste de renseignements téléphonés une priorité n° 2 après la sono, ce qui garantira que les heures auxquelles nous nous engageons pourront être effectivement assurées.

Dernière remarque : je reviens à la sécurité incendie. Dans les moyens de renforcer la robustesse du système, et M. de Cordoue en avait lui-même parlé dans des réunions récentes, nous réfléchissons, notamment avec la DRH, sur la possibilité d'avoir des viviers d'ERP 2, par exemple des ERP 1 capables de prendre une position d'ERP 2 au débotté. De la même manière, on peut réfléchir à des équipes opérationnelles d'autres secteurs, par exemple d'installation, qui ne sont pas des postes SSIAP ou ERP, qui auraient éventuellement une qualification d'ERP 1 ou 2 et qui pourraient remplacer au pied levé une absence.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Sur la non-publication du rapport Bruhnes, on a bien compris, M. Hardel l'a dit, certains points vous posent problème. Que l'on ne vienne pas nous expliquer derrière qu'il y a une clarté et une transparence complète de l'information et du dialogue social sinon, cela fait longtemps que l'on aurait eu ce rapport. Mais vous avez retenu la partie qui vous intéresse et vous ne nous donnez pas la partie qui ne vous intéresse pas et qui, justement, nous intéresse.

On a beau nous expliquer que vous avez créé des postes de REA, qui sont donc à l'extérieur de la gare, et des postes d'ERP 2, mais vous n'avez pas eu le choix, il fallait bien, les chiffres sont implacables : depuis 5-6 ans, le nombre d'agents au contact avec le public ne cesse de diminuer. On peut nous donner les explications que l'on veut ; M. Rubichon nous avait parlé d'être pragmatique, on a les chiffres : cela ne cesse de diminuer.

L'explication qui consiste à dire que l'on privilégie le client qui est au sein de la gare plutôt que l'appelant parce que l'on est sûr que le premier va nous payer et peut-être pas le deuxième est un changement radical pour la maison : adieu le service public ! On nous a garanti que le cahier des charges allait nous permettre de garder un service de qualité au service du public ; là, il y a eu tromperie.

Enfin, pour rectifier une erreur, si la région Ile-de-France se propose, moyennant finances, d'aller à Roissy pour ouvrir un bureau de tourisme, c'est parce qu'Aéroports de

Paris, dans sa grande mansuétude, avait décidé de fermer le bureau de tourisme il y a deux ans. Les deux ne sont pas liés. C'est la région Ile-de-France qui a constaté la carence d'Aéroports de Paris.

M. SADET (SICTAM/CGT).- Pour revenir au système d'évacuation, je dirai chacun son métier. Je ne sais pas si vous allez l'écrire ou pas, qui prend la décision, mais vous êtes directeur, vous savez ce que vous avez à faire. Je vous dis pour l'avoir vécu qu'en cas d'incendie grave, si vous embauchez des professionnels, laissez-les faire leur travail. Agir par délégation, c'est votre problème. Après, chacun son métier.

M. GUARINO (SICTAM/CGT).- M. Ricaud va peut-être pouvoir me répondre : qui a donné comme instruction de ne pas munir les postes de renseignements téléphonés alors qu'il y avait l'effectif suffisant ? Consigne a été donnée à l'agent qui faisait la répartition.

Deuxièmement, pour les délégations d'heures syndicales, M. de Cordoue nous avait dit que les gens pouvaient demander leur détachement. Mais ce ne sont pas des gens présents à plein temps ; d'autre part, quand un responsable voit qu'il y a 4 personnes en heures de délégation syndicale et qu'il n'en remplace même pas un, je ne comprends plus.

M. FERNANDEZ (EXPERT CFDT).- J'ai quand même pris le temps de lire le document parce que c'est dommage qu'on ne l'ait que maintenant. On y apprend des choses. On en apprend d'ailleurs d'autres en séance ; cela veut dire que cela peut encore évoluer. Nous concernant en tout cas, nous avons eu l'occasion de débattre sur des groupes que personne n'évoque ici comme les chefs de ressources, les chefs d'aérogare, pour lesquels on ne peut pas ignorer qu'il y a une avancée. Ces groupes passent en IIC1B et l'effectif est réajusté comme nous l'avions souhaité il y a déjà 2 ans. Je tiens à le souligner, ce n'est pas le tout de parler de ce qui n'est pas fait.

Pour le reste, je vais rejoindre tout le monde à propos des inquiétudes soulevées par la responsabilité des responsables d'installation concernant deux fonctions : la sûreté et l'ERP. On vous avait cité un texte et j'espère que, si jamais il y a un problème juridique, on pourra s'appuyer sur ce que vous dites.

Concernant l'itinérance des agents passage, vous avez également modifié les textes. Je sais que, ce matin, vous avez dû en parler. Sur le terrain, cela ne se passe pas de la même manière alors j'espère que l'on finira par appliquer ce que vous dites. Je sais qu'à Ouest, pour une panne d'ascenseurs, on a demandé à des agents de se positionner devant sans pour autant qu'il y ait de trafic. Ce n'est pas du tout en rapport avec ce qui figure dans le texte.

Vous voyez de quoi je veux parler ? La semaine dernière, une décision a été prise à Orly Ouest par les responsables opérationnels de positionner pendant toute la vacation des agents "co" pour le cas où ; ce n'est pas conforme à vos engagements.

Nous avons également évoqué à plusieurs reprises le problème de la qualification de ce groupe. Je ne sais pas si cela a été dit ce matin, mais ce n'est pas du tout en phase avec les critères d'embauche. Je parle toujours des agents commerciaux. C'est un peu léger de demander un niveau bac et l'anglais avec un niveau 13 pour être en exécution ; cela fait quand même partie des qualifications que l'on aurait pu prendre en compte dans cette réorganisation.

Pour la mission des bureaux du tourisme, on dit que, actuellement, l'extension du dispositif prévu pour Charles de Gaulle n'est pas prévue à Orly. C'est le mot "actuellement" qui nous fait peur. On verra.

En revanche, Mme Salmon a parlé, lors de la dernière réunion, de la proposition d'augmenter l'effectif des R.E.P. à 8. Je souhaite que l'on consulte les R.E.P. d'Orly pour leur demander si c'est leur souhait car je n'en suis pas du tout sûr.

Concernant les effectifs, je rejoins mes collègues, ils ne sont pas du tout en rapport avec ce que vous annoncez, surtout à l'Ouest avec les agents "co". En réunion d'effectifs, on nous a laissé entendre que l'objectif à atteindre pour la Direction, en dehors de ce qu'imposait le CRE, à savoir le gel des effectif jusqu'en 2010, était une réduction des agents mois de 1 % par an. Tout cela réuni aboutit à une augmentation de la productivité entre 20 et 25 % sur cinq ans. C'est quand même beaucoup.

Reste l'évolution de la grille et des CURG. Je ne comprends pas quand vous dites que vous maintenez les CURG sur la grille actuelle en disant que ce doit être un groupe homogène par rapport aux CPA. Pour moi, "homogène" signifie "avoir la même grille".

Je n'ai pas compris la différence de prime au point 2 : pour les agents passant d'un horaire continu en 2x12 pur à un horaire semi-continu en 2x9, 3 fois le traitement brut et pour ceux qui ont un 2x12 et des vacances de durée plus courte, qui passent aussi en 2x9, c'est 4 fois le traitement brut. Quelle est la différence ?

M. MICHAUD (SICTAM/CGT).- Je voudrais vous rassurer puisque vous m'avez interpellé hors séance tout à l'heure sur les modalités d'exercice des préavis de grève : les agents ont respecté les principes écrits dans les préavis de grève.

Sur les effectifs, je me pose la question de la valeur et de la nature des dossiers qui passent en comité d'entreprise. Je vais me pencher sur la responsabilité de la Direction en termes d'engagements au niveau des dossiers qui passent en comité d'entreprise, notamment au niveau des effectifs puisque, au vu de la situation en 2003, on nous a présenté une réorganisation qui se basait sur 415 au total alors qu'aujourd'hui, avec l'organisation préconisée, on a un différentiel de 63.

Je vais me renseigner auprès de nos conseillers juridiques et je verrai s'il y a lieu d'engager d'autres procédures. En effet, à plusieurs reprises, on vous a souligné cet état de fait : les effectifs-cibles présentés dans le cadre des réorganisations ne sont jamais atteints. A un moment ou à un autre, il faut passer à une autre vitesse.

M. TOTH (CFDT).- Je ne peux pas laisser dire que l'implantation à Roissy en ce qui concerne le bureau du tourisme ne pose pas vraiment de problème parce qu'il n'y avait pas de structure existante. Cela rejoint le point 4 que l'on a traité aujourd'hui sur l'information sur le groupe de travail des agents "co".

Le problème qui s'est posé sur un tel dossier, c'est pourquoi je ne peux pas entendre cela aujourd'hui, c'est que les agents "co" à Roissy se sont battus pour avoir un bureau de tourisme digne de ce nom et je peux en parler parce que j'en faisais partie. On avait mis en place tout un système pour dynamiser ce bureau de tourisme, mais on était dans la situation décrite par mon collègue de Force ouvrière M. Rebillé tout à l'heure, c'est-à-dire que la hiérarchie locale ne nous a pas du tout écoutés. Elle est même allée dans

l'autre sens en nous décourageant alors que nous avions des éléments bien précis pour démontrer que le bureau de tourisme à Roissy (et là, je ne parle que de Roissy 1) était viable. C'est-à-dire que l'on avait des recettes journalières qui dépassaient 15 000 francs.

L'argument à l'époque était le suivant : vous voyez bien que des recettes de 15 000 francs par jour ne couvrent pas les coûts, ni en salaires, ni en manque de recettes de location des locaux. Par conséquent, la non-location des locaux qui étaient déjà occupés par Aéroports de Paris allait être comptabilisée comme étant un manque à gagner quand les agents voulaient faire évoluer leur métier.

Il y a vraiment une inquiétude à entendre encore utilisé cet argument aujourd'hui pour booster une activité alors que les agents tiennent à leur métier et voulaient rendre ce métier encore plus intéressant. Beaucoup de personnes maîtrisaient plusieurs langues et pouvaient rendre un service digne de ce nom, voire au même niveau que celui rendu par le bureau de tourisme des Champs-Élysées.

Il ne faut pas s'appuyer sur un tel constat, il faut vraiment connaître l'histoire et savoir que les agents n'y sont absolument pour rien, bien au contraire.

M. HARDEL.- Sur la question du rapport Bruhnes, je voudrais dire que, quand on analyse une organisation avec tous ses niveaux hiérarchiques, il n'est pas forcément approprié de mettre sur la place publique le rapport qui en résulte. Il n'y a pas de cachotteries là-dedans, il y a juste du respect des différentes fonctions qui sont analysées dans le diagnostic et je peux vous dire qu'il n'y a aucun élément gênant pour nous dans ce rapport, dont on a restitué les grandes lignes.

J'ajouterai que ce n'est pas Bernard Bruhnes qui a fait cette organisation, il a posé un diagnostic, a donné des éléments de référence et cette architecture d'organisation a été élaborée par le management des deux unités opérationnelles et de la Direction en tenant compte de l'ensemble des informations données et des analyses faites.

Deuxième point : sur la baisse des effectifs, je ne sais pas quoi dire. Je vous ai répondu, nous nous efforçons d'être efficaces et de gagner, notamment dans des structures fonctionnelles parfois inutiles, et là, on a fourni des efforts importants en termes d'économies pour pouvoir redéployer des effectifs sur l'opérationnel pur.

Sur l'évacuation des terminaux, je dis que, puisque l'on a cette réflexion sur les SSIAP, qu'il faut intégrer dans notre organisation, que ce soit celle d'aujourd'hui ou celle que nous présentons là, comme l'a dit M. de Cordoue, nous allons travailler à différentes formules qui permettent également de donner de la robustesse à ce système. A cette occasion, nous vérifierons que notre position sur les décisions éventuelles d'évacuation d'un terminal sont bien pensées.

Au sujet des renseignements téléphonés d'Orly, Monsieur Guarino, vous pouvez vous étonner de ce que vous avez pu lire au mois d'avril car nous n'avions pas encore mis comme priorité n° 2 le pourvoi des RT ; nous allons le faire dès que nous aurons pris une décision sur ce dossier, et nous ne rencontrerons plus les situations anormales comme celle que vous avez citée.

M. GUARINO (SICTAM/CGT).- Je n'ai pas dit cela, j'ai dit simplement que lorsqu'il y a un effectif suffisant, il y a 3 chaises au comptoir "information" à Sud et il y a 4 personnes ;

pourquoi ne met-on pas la quatrième personne aux RT où il n'y a qu'une seule personne ? Et qui donne l'instruction de ne mettre qu'une seule personne aux RT ?

M. HARDEL.- Il n'y aura pas cette instruction car, comme je l'ai dit dans d'autres enceintes, il est possible qu'à certaines périodes, dans un terminal, nous n'ayons personne aux RT dans le fonctionnement futur, avec le numéro d'appel unique, lorsqu'il aura été mis en œuvre et à d'autres périodes, nous aurons peut-être 2 agents "co", voire 3, qui se trouveront pour un temps donné aux RT. Nous essaierons de coller à la structure de la demande : mettre un peu plus de moyens lorsqu'il y a beaucoup de demandes et évidemment pas de moyens lorsque nous aurons mis en place le numéro d'appel unique.

Mais le débat d'aujourd'hui, c'est que indiquons que nous mettrons aux RT l'équivalent de 5 agents plein temps par terminal. C'est l'engagement que nous prenons.

M. GUARINO (SICTAM/CGT).- Je ne peux pas vous laisser dire cela ! Aujourd'hui, il y a une situation : il y a 4 agents au comptoir, 3 chaises et une personne aux RT, et on donne comme instruction de ne mettre qu'une seule personne même s'il y a l'effectif nécessaire pour en mettre deux ou trois. Les gens appellent ; s'il n'y a qu'une seule personne, les appels sont perdus, s'il y en avait deux parce qu'il y avait l'effectif nécessaire, il y aurait eu moins d'appel perdus.

M. de CORDOUE.- Il n'y a pas d'instructions de ce type, il peut y avoir des interprétations. Vous nous avez aidés à progresser et nous disons que nous allons reformuler les règles du jeu de façon à assurer le plus intelligemment possible l'affectation de nos effectifs d'agents "co" sur les différentes fonctions, et nous donnerons une priorité importante à la fonction "renseignements téléphonés".

Monsieur Fernandez, je note votre remarque que les R.E.P. ne veulent pas forcément être 8, c'est bien notre sentiment, et vous avez peut-être pu noter dans notre réponse que nous n'avions pas l'intention, à l'heure actuelle, de leur proposer. Si l'on avait une très forte demande des R.E.P. pour qu'ils soient 8, on l'étudierait, mais ce n'est pas un sujet d'actualité.

Cela ne nous empêche pas, dans certaines conditions, de détacher momentanément un R.E.P. pour effectuer des missions particulières, comme on l'a fait pour la mise en service du hall 2.

M. Toth a évoqué les recettes d'un bureau de tourisme ancien de CDG de 15 000 francs par jour. Cette recette de 15 000 francs par jour sert aussi à payer l'hôtel ; ce n'est pas une recette nette, c'est un chiffre d'affaires. Cela veut dire que la recette nette du comptoir n'est peut-être que de 15 ou 20 % de ces 15 000 francs. C'est donc beaucoup plus modeste. C'est sans doute pour cela que l'on a pu vous dire qu'il n'y avait pas de quoi mettre le financement.

M. de CORDOUE.- Une précision parce que M. Hardel n'était pas présent ce matin : nous relisons soigneusement le document qui a été présenté au comité d'entreprise du 1^{er} décembre et le compte rendu ; il est exact que le titre était "*information et consultation sur l'évolution de la gestion des appels téléphoniques à CDG, en lien avec la mise en service d'un numéro d'appel unique*". Il y avait deux parties.

M. GUARINO (SICTAM/CGT).- Cela ne concerne que le standard.

M. de CORDOUE.- On relira tout cela attentivement. On fera un compte rendu aussi exhaustif que possible de nos discussions de cet après-midi à M. Rubichon en attendant d'avoir les minutes détaillées.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT).- Dans l'esprit de M. Hardel, il est acquis que les RT passent par le numéro d'appel unique, même ceux d'Orly donc le problème est au-delà de savoir si les propos que l'on a tenus sont justes ou pas ; on a un directeur de plate-forme qui nous annonce comme acquis le fait que les RT d'Orly passent par un numéro d'appel unique. On a lu le document avant de venir, on sait. La problématique est que, visiblement, la Direction a au moins trois ou quatre C.E. d'avance sur nous !

M. de CORDOUE.- On ne va pas refaire le débat du 1^{er} décembre ; à partir du moment où l'on mettra un numéro d'appel unique, cela ne change pas nécessairement l'organisation. Quand on met en place un numéro d'appel unique, cela veut dire que le public appellera toujours un numéro qui sera probablement très simple à retenir et qu'ensuite, il se verra aiguillé vers les renseignements d'Orly ou de Roissy. Je ne vois pas ce que cela change.

Ce qui peut changer, c'est quand on indique que le débordement est sous-traité ; c'est une autre idée.

Une petite conclusion : on ne peut que se féliciter de s'être donné un petit peu plus de temps pour travailler sur ce dossier. Lors du deuxième passage, vous aviez posé énormément de questions, et beaucoup de questions de détails de sorte que, compte tenu de l'heure, il était quasiment impossible de procéder à la consultation sans répondre à toutes les questions.

Par ailleurs, le temps que nous nous sommes donné a permis d'organiser une réunion avec les organisations syndicales qui a aussi donné lieu à ce fameux document qu'il aurait été préférable que vous receviez en temps et en heure, très détaillé et qui a proposé des modifications pour tenir compte des remarques. Une dernière modification a été proposée en tout début de séance par M. Hardel.

J'ai bien entendu et réentendu la suggestion de M. Michaud sur les propositions que fait la Direction au comité d'entreprise, qu'elle met au vote et qu'ensuite, elle ne respecte pas ou ne respecterait pas. Il faut avoir un peu d'honnêteté et de décence vis-à-vis de l'instance. Ce n'est pas la peine de consulter l'instance sur 100 si l'on fait pertinemment que l'on va faire 50, donc soyons honnêtes.

Je veillerai pour ma part à suivre cela, à faire des points de temps en temps pour voir si l'organisation que l'on a prévu de mettre en place s'est bien mise en place, et si elle n'a pas pu se mettre en place pour une raison tout à fait justifiable, je pense que l'on vous doit l'information, on doit vous expliquer pourquoi on n'a pas pu le faire.

Y a-t-il des explications de vote ?

M. RENIER (CGC).- En ce qui concerne la CFE/CGC, on ne fera pas une opposition systématique à cette réorganisation. Pour autant, j'ai entendu certaines choses de la part des différents orateurs, mais également de la part de la Direction, et notamment dernièrement sur les SSIAP.

La première des choses que j'ai envie de vous demander pour nous positionner plus clairement lors de cette consultation, c'est, après la mise en place de cette réorganisation, si vous seriez prêt à nous faire un point d'étape à 6 mois, bien évidemment en tenant compte des demandes faites, notamment par notre organisation syndicale, dont certaines ont été quelque peu satisfaites, mais en tout état de cause, il en reste encore.

J'ai une autre demande, toujours par rapport au SSIAP : sur le groupe de travail. Il faudrait que ce soit un réel groupe de travail. Je pense qu'il faut mêler les professionnels.

Si vous êtes en capacité de nous répondre positivement par rapport à cela, il est clair que la délégation CFE/CGC votera pour.

M. de CORDOUE.- Nous ne sommes pas là pour négocier, mais je peux vous indiquer que l'on ne peut pas refuser un point d'étape. Le seul frein que nous puissions y trouver, c'est qu'il faut aussi que l'instance fonctionne.

Sur un dossier aussi important que celui-là, parce que c'est un des secteurs d'Aéroports de Paris sur lequel on fonde beaucoup d'espoirs pour continuer à remonter dans les classements des qualités de service (vous lirez dans le dernier journal d'ADP que la Direction d'Orly a été mise à l'honneur, mais elle est encore 9ème sur 19), la réponse est oui.

Quant à la réflexion SSIAP, je vous ai dit lors de la dernière réunion que l'on avait simplement fait un état des lieux réglementaire et qu'il reste du travail à faire. M. Hardel vous a entendus et la Direction d'Orly s'associera de façon plus opérationnelle à la suite des travaux.

Pas d'autres explications de vote ?... Non donc je vous propose de passer au vote.

3 voix pour : CGC

9 voix contre : SPE/CGT, SICTAM/CGT, FO

5 abstentions : SAPAP, CFDT

1 absent

C'est M. le Directeur général qui prendra la décision de le mettre en service.

Je vous remercie, la séance est levée.

Le Secrétaire du Comité d'Entreprise,

Fabrice MICHAUD

Destinataires :

M. LE PRESIDENT DU C.E.

DRH - DRHR

MM. LES MEMBRES DU C.E.

MM. LES MEMBRES DU BUREAU

MM. LES REPRESENTANTS SYNDICAUX AU C.E.

MM. LES REPRESENTANTS DU PERSONNEL AU C.A.

MM. LES SECRETAIRES DE SYNDICATS

MMES LES ASSISTANTES SOCIALES

Mme CUISSOT, Directrice administrative et financière du C.E.