

PARIS, LE 23 OCTOBRE 2006

N° 32

**COMPTE RENDU DEFINITIF
DU COMITÉ D'ENTREPRISE
DU 07 SEPTEMBRE 2006**

ORDRE DU JOUR

COMPTE RENDU DEFINITIF	1
DU COMITÉ D'ENTREPRISE	1
DU 07 SEPTEMBRE 2006	1
POINT 1 : APPROBATION DES PROCES-VERBAUX N°24 ET 25	6
POINT 2 : INFORMATION SUR LE GROUPE DE TRAVAIL DES AGENTS COMMERCIAUX	11
POINT 3 : INFORMATION SUR L'INTEGRATION DES DIRECTIONS OPERATIONNELLES DANS LE DISPOSITIF DE NUMERO UNIQUE D'APPELS AUX RENSEIGNEMENTS TELEPHONES – 1^{ER} PASSAGE	40
POINT 4 : INFORMATION SUR LE DOSSIER DE L'EMPLOI – BILAN SEMESTRIEL	50
POINT 5 : INFORMATION ET CONSULTATION SUR LE BILAN DE L'INSERTION DES TRAVAILLEURS HANDICAPES – ANNEE 2005	57

ETAIENT PRESENTS

M. RUBICHON, Directeur général délégué – Président du CE
 M. DE CORDOUE, Directeur des Ressources Humaines
 Mme LEMOINE, Responsable du Département DRHR
 Mme GONZALEZ, DRHR
 Mme PRIGENT, assistante sociale

INVITES

M. HARDEL, intervenant pour la Direction – Directeur d'Orly
 Mme SALMONS-DEMONS, intervenant pour la Direction
 M. DUGUAY, intervenant pour la Direction
 M. EXPOSITO, intervenant pour la Direction
 M. DU CHALARD, intervenant pour la Direction – DRHG

MEMBRES du C.E.
SPE/CGT

Mme VIANA
 M. PETITPAS

EXPERT

Mme PERETTI

MEMBRES du C.E.
SICTAM/CGT

M. MICHAUD
 M. GUARINO
 M. PIETTE
 M. VIDY
 M. STEVANCE

MEMBRES du C.E.
CFE-CGC

Mme DONSIMONI
 M. PIGEON
 M. FONTANY
 M. MICHAUX
 Mme YAPOUDJIAN

MEMBRES du C.E.
CFDT

M. TOTH

EXPERT

M. RAMBOER

MEMBRES du C.E.
FO

Melle MARTIN
 M. BROWN
 M. PRETRE

EXPERT

Mme ROLLY

MEMBRES du C.E.
SAPAP

M. ARAGOU
 M. BOUCHIKHI
 M. POVEDA
 Mme BAUT
 M. BOUCHIKHI Lahouari
 M. GAUDIN

EXPERTS

Mme BIOTA
 Mme HERVE

REPRESENTANTS SYNDICAUX

M. RENIER (CGC)
 M. LAMBERT (CFTC)
 M. GENTILI (FO)
 M. ELKETRANI (SPE/CGT)
 M. PAPAUX (SICTAM/CGT)
 M. LEVEQUE (CFDT)
 M. RIFFET (SAPAP)

La séance est ouverte à 9 heures 15.

M. DE CORDOUE – Nous vous souhaitons la bienvenue pour cette réunion de rentrée.

M. POVEDA (SAPAP) – Nous constatons une nouvelle fois que la séance du CE est ouverte à 9 heures 15 alors qu'elle est censée débiter à 9 heures.

Nous souhaitons évoquer le conflit relatif aux agents affectés au service « litige bagages » de la plateforme d'Orly. Il convient de réaliser un rapide historique. En 1997, l'avenir de l'Escale a fait l'objet d'une réflexion en CE. Il a été décidé de nommer des RZA au service « litige bagages » et de proposer à des agents « passage » d'être mutés au dit service afin, notamment, de pouvoir atteindre une qualification en maîtrise. En 2003, le PRE de l'Escale a été inscrit à l'ordre du jour d'un CE. L'organisation jusqu'alors effective a été entièrement modifiée : les agents qui se sont portés volontaire pour travailler au service « litige bagages » n'ont pas obtenu les avantages présentés lors du CE de 1997. Aujourd'hui, la direction de l'Escale constate que l'organisation mise en place en 2003 et sur laquelle les élus du CE se sont prononcés défavorablement (15 voix négatives et 3 abstentions), n'est pas pertinente. En effet, les agents concernés sont livrés à eux-mêmes. La personne désignée pour être leur supérieur hiérarchique ne peut jamais se libérer pour les rencontrer.

L'UNSA-SAPAP s'interroge sur l'utilité réelle du CE. La Direction n'est pas à l'écoute des élus et met en place des organisations inefficaces. Le conflit est, à ce jour, arrêté. Nous demandons que l'avenir de ces agents dont les tâches sont, par ailleurs, spécifiques, fasse l'objet de réelles négociations et que Monsieur De Cordoue s'implique dans les décisions devant être prises prochainement.

M. DE CORDOUE – L'organisation actuelle du service « litige bagages » résulte d'un dossier passé en CE. Cependant, des écarts sont toujours constatés entre la description des projets et leur concrétisation sur le terrain. Il semble effectivement qu'un déficit de management ait été constaté par le groupe de travail à l'occasion du conflit des agents. Il est vrai que ce problème aurait pu être identifié plus tôt. Les agents, encadrés par deux organisations syndicales dont l'UNSA-SAPAP, ont cessé le conflit hier au travers d'un protocole d'accord qui engage la Direction à suivre leur situation et notamment leur évolution de carrière. Il convient de souligner que l'organisation définie en 2003 concerne tout autant les agents d'Orly que ceux de Roissy. Or le problème rencontré par ces premiers est différent de celui dénoncé par les agents de Roissy. Nous suivrons ce dossier et nous inquiéterons du développement de carrière de ces agents, sachant qu'il s'agit d'agents commerciaux (AC) spécialisés dans les litiges.

Le problème évoqué par Monsieur Poveda est proche de celui abordé dans l'un des dossiers inscrits à l'ordre du jour de ce CE. Ce dernier n'est toutefois pas propre à l'Escale. Quel déroulement de carrière l'entreprise ADP est-elle en mesure d'offrir à ses agents commerciaux ? Il s'agit d'une interrogation légitime et naturelle. En effet, depuis plusieurs années, les recrutements en CDI ont été suspendus dans ces métiers, d'où l'impossibilité pour les agents commerciaux d'évoluer en termes de qualification.

M. TOTH (CFDT) – S'agissant de l'ordre du jour, nous souhaitons que le point 3 relatif à l'intégration des directions opérationnelles dans le dispositif de numéro unique d'appels

aux renseignements téléphonés (RT) se limite à une information et que le premier passage de ce dossier soit reporté. En effet, deux dossiers sont actuellement en cours de traitement. Le premier concerne les agents commerciaux chargés d'accueillir et d'informer les passagers, et le second le numéro unique d'appels. Il s'agit de deux sujets assez proches et, de plus, attribués au même groupe de travail. Or, en décembre dernier, il a été décidé que ces deux dossiers devaient être traités en parallèle et que celui relatif aux agents commerciaux accueil/information devait être élargi à l'ensemble du périmètre des agents commerciaux.

Une première information a eu lieu au printemps 2006. A cette occasion, nous nous sommes aperçus que l'étude initialement demandée par les élus – étude sur les métiers des agents commerciaux – était devenue, à la suite d'une regrettable dérive sémantique, une étude sur l'accueil de la clientèle dans les aéroports. Pourtant, le DGD s'était engagé, en séance, à respecter notre requête. Nous lui avons accordé notre entière confiance lors de sa première participation à un CE d'ADP et ce, en échange de signes forts destinés à rassurer les salariés quant à leur avenir et la pérennité de leurs emplois. Nous lui avons précisé que cette confiance, accordée d'office, devait néanmoins se mériter. Or, depuis, les salariés n'ont à aucun moment été rassurés sur ces questions.

Le dossier relatif aux agents commerciaux accueil/information est le premier dossier important lié à l'accord formation. Nous sommes attachés à la forte volonté exprimée par le DGD en termes de gestion prévisionnelle de l'emploi et d'entretiens professionnels. Nous avons espéré une intégration de l'ensemble de ces paramètres dans le dossier au travers de la reconnaissance des compétences et de l'expérience des agents. En effet, la Direction est particulièrement exigeante dans ce domaine lors des entretiens d'embauche. Or l'étude présentée ne répond pas, selon nous, aux engagements pris par la Direction. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons que le dossier sur les RT ne fasse pas l'objet d'un premier passage tant que l'étude demandée par les élus n'aura pas été réalisée.

Nous avons interpellé par courrier la DRH et le DGD au titre des engagements pris par ce dernier en séance, mais n'avons à ce jour reçu aucune réponse. A ce propos, nous regrettons l'absence du DGD ce matin, bien que nous comprenions qu'il n'ait pas pu se libérer. Néanmoins, nous tenons à le rencontrer une nouvelle fois avant de poursuivre les débats sur les dossiers évoqués. Nous vous remercions.

M. DE CORDOUE – L'ordre du jour de cette matinée est entièrement consacré aux agents commerciaux. Le DGD n'a effectivement pas été en mesure de se libérer pour le début de cette séance, mais devrait pouvoir nous rejoindre dans la matinée. De fait, nous vous proposons d'inverser les points 2 et 3 afin de traiter le point 2 – le plus important selon nous – en présence du DGD.

Par ailleurs, nous vous rappelons que le dossier relatif aux RT vous a déjà été présenté lors d'une séance en décembre 2005. Celui-ci concernait alors uniquement Roissy et constituait un premier passage. Parfois certains dossiers font l'objet de trois passages.

Si Monsieur Rubichon est en mesure de nous rejoindre, les points 2 et 3 seront traités ce matin. Dans le cas contraire, nous prendrons une décision en fin de matinée sur la suite à donner à ces dossiers.

M. GENTILI (FO) – Nous ne souhaitons pas surenchérir les propos tenus par Monsieur Toth sur les engagements pris par la Direction en décembre, mais force est de constater que ceux-ci sont repris dans le préambule du document transmis aux élus. Celui-ci indique que « *Un premier dossier a été présenté pour information et consultation lors du CE du 1^{er} décembre 2005 concernant « l'évolution de la gestion des appels téléphoniques au sein de la Direction CDG, en lien avec la mise en service d'un numéro unique d'appels »* ». Or nous avons formellement été consultés au sujet du standard. En outre, le préambule précise que « *Lors de la discussion de ce dossier, il a été décidé de lancer une réflexion relative aux « missions des agents commerciaux en charge de l'information aux clients dans les aéroports »* ». Ce dossier comporte de nombreuses aberrations. Il est notamment indiqué que 60 % des appels seront traités par ADP, mais que seuls trois agents commerciaux seront affectés à la fonction RT à CDG1, pour 59 ETP. Cet effectif ne permet pas d'assurer ne serait-ce qu'un poste en H7. En outre, CDGA affectera seulement un agent aux RT (vacation quotidienne de deux heures) alors que ce service ne sera pas assuré à CDGE. Cette situation nous laisse penser que les agents commerciaux de Roissy travailleront aux RT en moyenne tous les quinze jours. Nous estimons, de fait, qu'il est impossible de traiter 60 % des appels quotidiens puisque nous ne comptabiliserons même pas un agent par jour en poste.

Nous ne reviendrons pas à la provocation de la Direction envers les organisations syndicales et l'ensemble du personnel. Celle-ci a évoqué durant une année les groupes de travail chargés de réfléchir à l'évolution des agents commerciaux alors qu'elle tentait, en réalité, de dissimuler la fermeture des RT et de faire évoluer les agents vers une fonction d'AIA. Les deux DGD précédents ont préféré suspendre ce dossier lorsque les élus sont parvenus à découvrir les réels objectifs de la Direction. Les RT sont alors devenus un sujet tabou. Or les RT ainsi que les banques d'informations constituent notre métier. Nous sommes prêts à discuter d'un certain nombre de possibilités d'évolution.

Nous considérons, pour toutes ces raisons, que le dossier sur les agents commerciaux est directement lié à celui des RT. La présence de Monsieur Rubichon ne modifiera pas notre demande de report du point 3. Si vous décidez de nous consulter sur ce point avant de discuter de l'évolution de notre métier, nous considérerons que cette évolution inclut la suppression au sein d'ADP du service des RT et son externalisation. Nous demandons que le débat porte à la fois sur le point 2 et sur le point 3 ou que ce dernier soit reporté. Les chiffres prouvent qu'un maintien du service au sein d'ADP est inconcevable sans augmentation des effectifs.

M. DE CORDOUE – Nous vous rappelons que la séance n'est pas encore ouverte. Nous avons entendu vos interventions sachant que nous les reprendrons dans le cadre des discussions prévues ce matin. Nous espérons que Monsieur Rubichon pourra nous rejoindre et qu'une décision sera prise quant à la manière de conduire la réflexion sur les métiers des agents commerciaux et dont les RT font partie. Il ne s'agit pas d'une consultation. Souhaitez-vous poursuivre les discussions préliminaires ou pouvons-nous ouvrir la séance afin d'aborder ce dossier de manière concrète ?

M. PIETTE (SICTAM/CGT) – Nous souhaitons évoquer les modifications de calendrier dont les différentes réunions de présentation et d'information ont dernièrement fait l'objet. Nous pensons notamment à la réunion d'information sur la SSILA initialement prévue le

6 septembre et finalement reportée au 29 du même mois, à la réunion sur les agents commerciaux reportée au 4 septembre, au dossier relatif aux RT dont l'information avait été fixée au 30 août avant d'être déplacée au 1^{er} septembre et ce, une semaine seulement avant la date initiale. Ces modifications engendrent des difficultés d'organisation. Nous ne sommes pas toujours en mesure nous libérer. Le dossier sur le travail de nuit a quant à lui été repoussé au 13 septembre. L'efficacité des débats inclut que la présentation des dossiers soit maintenue aux dates prévues ou que nous soyons avertis des changements de dates suffisamment tôt.

Pour participer à la réunion sur le travail de nuit du 13 septembre, je serai dans l'obligation de poser une journée de délégation au risque de pénaliser mon groupe de travail puisqu'il n'est prévu qu'un effectif minimum ce jour. Nous devons nous organiser pour assister à ces réunions. C'est pourquoi nous souhaitons que les modifications de calendrier nous soient transmises au minimum quinze jours avant les dates initialement fixées.

Mme LEMOINE – Parmi les exemples cités par Monsieur Piette, deux réunions ont été reportées à la demande d'une organisation syndicale. Il conviendrait donc de définir un principe de fonctionnement : dès lors que le calendrier DRHR est fixé, les dates de réunion ne doivent plus être modifiées. Sachez que nous tenons compte des contraintes de chacun. Les nombreuses modifications de dates qui ont eu lieu depuis la rentrée ne sont pas toutes du fait de la Direction.

M. PIETTE (SICTAM/CGT) – Ces modifications nous obligent tout de même à modifier notre calendrier.

M. DE CORDOUE – Nous prenons note de votre remarque. Les changements de date de réunion ne nous arrangent pas davantage. Chacun doit essayer d'être plus discipliné.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT) – Notre organisation syndicale a effectivement demandé la modification de certaines dates du planning des réunions. Cependant, il s'agit de dossiers particulièrement sensibles. Notre organisation syndicale participera à leur avancement dès leur ouverture.

A l'occasion de la tenue du Bureau du CE, nous avons émis des demandes telles que l'envoi prématuré du dossier et la définition rapide d'une date de réunion afin qu'il nous soit présenté avant son passage en séance plénière. Or la date du mercredi 30 Août a été fixée le 4 juillet, mais a été reportée au 1^{er} septembre le mardi 29 août. Le Sictam-CGT a souhaité assister à cette réunion. Le changement de date dans un délai inférieur à 24 heures n'est pas de notre fait. La réunion était prévue depuis deux mois. Nous ne sommes pas en mesure de nous libérer facilement, notamment dans un délai aussi restreint. Nous sommes confrontés à des problèmes de délégations, d'assistance d'experts, etc. Nous comprenons l'explication de Madame Lemoine et les impératifs auxquelles elle doit faire face. Toutefois, ces modifications ne doivent pas se produire trop régulièrement ni intervenir la veille d'une réunion. En outre, nous ne pouvons pas vous laisser affirmer que seules des organisations syndicales sont à l'origine des changements de dates.

M. DE CORDOUE – Nous tiendrons compte de vos remarques. Nous vous proposons d'ouvrir la séance.

M. ELKETRANI (SPE/CGT) – Monsieur Duguay a récemment évoqué l'annonce d'une information importante destinée aux agents commerciaux. Or Monsieur Rubichon n'est, selon vous, pas certain de pouvoir se libérer pour assister au CE du jour.

M. DE CORDOUE – Le CE comporte un Président de séance. Cependant, au vu de l'importance de ce dossier, il est nécessaire que la DG s'exprime à son niveau le plus élevé. Je représente la DG et suis en mesure de vous communiquer les informations évoquées.

M. ELKETRANI (SPE/CGT) – Monsieur Duguay a, lors de son intervention, longuement insisté sur la présence certaine de Monsieur Rubichon à ce CE. Il nous a également expliqué qu'un exposé comportant d'importantes informations sur les agents commerciaux nous serait présenté. De fait, nous avons attendu avec impatience cette réunion. Cependant, nous ne sommes aujourd'hui plus certains du niveau d'importance attribué à ces informations.

M. DE CORDOUE – Je déclare la séance ouverte. Acceptez-vous que les experts désignés par les organisations syndicales assistent au premier point de l'ordre du jour relatif à l'approbation de précédents PV ?

Les élus acceptent la présence des experts pour le premier point de l'ordre du jour.

M. DE CORDOUE – Les experts désignés interviendront lors du point sur les agents commerciaux et lors du point sur les RT. Il s'agit de :

- Madame Rolly, expert FO ;
- Madame Hervé, expert Sapap ;
- Madame Biota, expert Sapap ;
- Madame Peretti, expert CGT ;
- Monsieur Ramboer, expert CFDT.

Nous vous souhaitons la bienvenue.

POINT 1 : Approbation des procès-verbaux n°24 et 25

M. DE CORDOUE – Souhaitez-vous émettre des remarques sur le procès-verbal numéro 24 ?

Melle MARTIN (FO) – Le procès-verbal numéro 24 nécessite quelques corrections de syntaxe. Celles-ci ont été transmises au Secrétariat des élus.

M. DE CORDOUE – Le procès-verbal numéro 25 présente également quelques coquilles qui seront corrigées. Nous pouvons considérer que les procès-verbaux sont approuvés.

Les procès-verbaux n° 24 et 25 sont approuvés sous réserve des modifications évoquées en séance.

M. DE CORDOUE – Nous vous proposons de poursuivre l'ordre du jour et d'écouter, dans un premier temps, l'exposé de Monsieur Patrice Hardel. Nous pourrions ensuite aborder le dossier des agents commerciaux en espérant que Monsieur Rubichon sera en mesure de nous rejoindre.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Avant de commencer, nous souhaitons savoir si le déroulement de l'ordre du jour sera respecté.

M. DE CORDOUE – Nous estimons préférable de traiter le dossier relatif aux agents commerciaux en seconde partie de matinée afin d'effectuer une synthèse des interventions et de permettre à Monsieur Rubichon de nous rejoindre. Nous ne sommes pas dans une stature de vote. Le premier passage est, en quelque sorte, une information. Il est important que nous utilisions le temps dont nous disposons le plus efficacement possible. Nous écouterons l'intervention de Monsieur Hardel et celle, éventuellement, de Monsieur Duguay, sur le numéro unique d'appels. Nous passerons ensuite au dossier sur les agents commerciaux puis réaliserons une conclusion commune aux points 2 et 3.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Il existe des corrélations entre le point 2 et le point 3 puisque les RT font partie des missions des agents commerciaux. Nous vous proposons donc de respecter l'ordre du jour puis, lorsque le DGD nous aura rejoints, de laisser les organisations syndicales effectuer une synthèse de leurs interventions afin que le débat soit le plus transparent possible.

Lors de l'élaboration de l'ordre du jour de ce CE, nous avons estimé qu'il était impératif de réaliser un bilan sur l'avancement du groupe de travail, initialement piloté par Madame Lemasson et aujourd'hui à la charge de Monsieur Duguay, afin d'aborder les modifications de la mise en place du numéro unique d'appels.

M. GENTILI (FO) – Nous refusons que les élus du CE soient consultés sur ce dossier, et ce, bien qu'aucun vote n'ait été prévu ce jour. L'information proposée est une démarche formelle. Or dès l'instant où ce document aura fait l'objet d'une information puis d'une consultation, la Direction concrétisera son projet, quel que soit l'avis rendu par les organisations syndicales.

Les élus n'ont reçu ni document ni information sur la mission des agents commerciaux. Or le préambule du document relatif aux RT précise que « *Après achèvement des travaux du groupe « missions des agents commerciaux en aérogare » ce dossier fera l'objet d'une consultation du Comité d'Entreprise.* ». Cette affirmation signifie que la Direction s'engage sur le point 3 compte-tenu de l'achèvement des travaux dudit groupe. Sachez que nous nous opposons à ce mode de fonctionnement. En cas de refus de votre part de traiter le point 3 après que le débat sur l'évolution des métiers agents commerciaux ait eu lieu, nous demanderons immédiatement une suspension de séance. La présence de Monsieur Rubichon ne modifiera pas notre décision.

Depuis maintenant plus d'un an, la Direction se moque de nous vis-à-vis de ce dossier qui est très important pour nos organisations syndicales ainsi que, semble-t-il, pour les directeurs généraux. Vous ne pouvez pas continuer d'affirmer que les RT représentent la vitrine d'ADP et que ce service s'améliorera, tout en externalisant l'une des fonctions essentielles d'information au public. Votre attitude peut être qualifiée d'hypocrite et de mensongère au regard des chiffres indiqués dans le document. Nous sommes conscients que le passage du dossier sur les RT en information puis en consultation engendrera la suppression de ce service et donc d'une mission essentielle d'information au public, à la charge des agents commerciaux.

M. POVEDA (SAPAP) – Nous souscrivons aux propos de Monsieur Gentili. Quel que soit l'ordre de passage des dossiers en CE, nous sommes certains que, à court terme, le service des RT ne fera plus partie des métiers d'ADP. Vous faites effectivement preuve d'hypocrisie quant à la manière dont vous nous présentez ces deux dossiers. Vous tentez de nous convaincre que les RT deviendront un service efficace. Or nous constatons quotidiennement des lacunes en termes de moyens dans ce service. La question de l'emplacement des locaux est, par exemple, toujours à l'étude.

M. DE CORDOUE – Nous répondrons à votre demande et respecterons l'ordre du jour. Néanmoins, nous osons espérer que vos interventions n'ont pas pour but de retarder les échéances. Actuellement, le service d'information au public est déplorable. Nous pouvons le maintenir dans cet état.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Votre réflexion est inadmissible. Lors d'un précédent débat relatif aux missions d'accueil et d'information, nous sommes parvenus à la conclusion suivante : les missions du service d'information au public ne peuvent être convenablement assurées du fait d'un manque d'effectif. Par ailleurs, s'agissant de l'ouverture du bureau de tourisme à Orly, la Direction a diffusé un message pour expliquer que les agents d'ADP n'ont jamais assuré cette mission. Cette affirmation est inacceptable puisque cette mission est au cœur de leur métier. Nous vous demandons d'arrêter ces provocations et de respecter vos engagements afin que nous puissions à nouveau débattre dans un climat serein.

M. DE CORDOUE – Certains débordements sont provoqués.

M. TOTH (CFDT) – Nous partageons totalement les propos de Monsieur Michaud. Les retards constatés au niveau du traitement de ce dossier ne sont pas de notre fait. Vous ne pouvez pas ne serait-ce que supposer une telle chose. Dès lors que la Direction prendra réellement ses responsabilités en réalisant une étude sur le devenir du métier d'agent commercial dans sa globalité et en respectant les salariés concernés, le débat sur ce dossier pourra reprendre.

Nous constatons que des études portent actuellement sur le devenir de certaines activités et ce, sans consultation transparente des agents. Ces derniers possèdent des compétences et un nombre important d'années d'expérience durant lesquelles ils n'ont pas cessé de proposer des solutions d'amélioration des services rendus à la clientèle. Or ils n'ont jamais été entendus par les différentes directions. Sachez que j'interviens en connaissance de cause.

En ce qui concerne le bureau de tourisme, le test portant sur les capacités des agents à assurer cette fonction auprès des clients s'est révélé particulièrement concluant. Pourtant, la Direction ne l'a pas considéré ainsi et a décidé de supprimer ce service. Nous vous rappelons que nombre d'agents intègrent l'Entreprise avec un BTS Tourisme et peuvent donc facilement assurer une telle tâche. La Direction affirme, en toute méconnaissance des compétences des agents, que ceux-ci ne sont pas polyglottes et, de fait, qu'ils sont incapables de tenir un tel poste. En outre, elle exige une maîtrise de la langue anglaise trop élevée lors des entretiens d'embauche. Lorsque nous recevons un client étranger, autre qu'anglophone, au comptoir ou au bureau de tourisme, nous disposons toujours d'un agent capable de communiquer dans la langue requise.

Vous ne pouvez pas affirmer ne pas posséder les compétences nécessaires en interne ni accuser les élus de viser un ralentissement du traitement du dossier sur les agents commerciaux. La responsabilité de la Direction vis-à-vis de ce dossier est très importante. Celle-ci doit avant tout reconnaître les capacités et les compétences des agents et écouter les revendications de leurs représentants. Dès lors, si les conclusions de l'étude demandée se révèlent négatives, nous accepterons les modifications proposées. Cependant, n'anticipez pas le contenu de ces conclusions, en particulier lorsque vous êtes seuls responsables de la dégradation progressive de l'activité.

S'agissant des RT, nous sommes scandalisés par vos propos négatifs alors que les effectifs attribués à ce service sont insuffisants depuis plusieurs années. Or la solution proposée consiste à l'externaliser car, selon vous, les agents ne possèdent pas les compétences suffisantes pour rendre le service payant. Votre réaction est inacceptable.

A l'occasion de la réunion préparatoire tenue lundi dernier, j'ai posé une question particulièrement simple, mais à laquelle la Direction a été incapable de répondre. Vous avez la prétention de viser une amélioration du service rendu à la clientèle au travers de son externalisation. J'ai donc souhaité connaître les compétences demandées aux agents chargés des RT. Nos agents sont compétents et connaissent parfaitement les terminaux. Or malgré cette évidence, vous avez décidé, dans un premier temps, d'effectuer un partage des tâches, puis, dans un second temps, de supprimer progressivement les activités de ce métier. Les aérogares 1 et 2 de Roissy ont fait l'objet d'une scission engendrant une baisse du niveau de qualité des RT. En effet, les agents étaient auparavant parfaitement informés des événements intervenant sur les deux plateformes, voire sur la plateforme d'Orly. La qualité de l'information transmise par nos agents aux clients est, à mon sens, nettement supérieure à celle issue d'un prestataire extérieur dont les agents n'ont qu'une faible expérience des aérogares et du trafic. En cas de crise, ces agents ne pourront pas donner de renseignements fiables à la clientèle. En revanche, nos agents ont la possibilité de contacter les compagnies aériennes. Ils travaillent en collaboration avec les chefs d'aérogares et sont informés des événements qui interviennent sur la plateforme. Permettez-nous de douter de la capacité d'un prestataire extérieur à obtenir ces informations en temps réel puis à traiter des milliers d'appels. C'est pourquoi, il est nécessaire que vous réalisiez une étude approfondie sur l'évolution du métier d'agent commercial en valorisant les compétences que nous possédons en interne.

Ce dossier et les propos de la Direction montrent de manière significative une déperdition de l'information ainsi qu'un manque de considération des agents et de leurs élus.

M. BOUCHIKHI (SAPAP) – Nous constatons effectivement une dégradation des métiers d'ADP depuis plusieurs années. Vos récentes propositions, qu'elles soient écrites ou orales, nous laissent perplexes. A son arrivée, Monsieur Rubichon nous a affirmé avec conviction que sa première préoccupation était la qualité de service au sein des aérogares et qu'il ne nous mentirait jamais. Il nous a également indiqué que, dans certains secteurs, les agents partant en retraite ne seraient pas remplacés, mais que le budget non dépensé serait utilisé pour conforter la position des effectifs dans les aérogares.

Depuis hier, les trois agents en CDD que compte CDG et notamment CDGA, sont convoqués afin d'être informés que leur contrat ne peut pas être prolongé car ADP n'est pas autorisé à recruter des personnes en CDD. Or la Direction semble étonnée de la

dégradation du service des RT et de la réaction des élus face à ce dossier, sachant que, parallèlement à la forte augmentation du trafic aérien, nos effectifs sont en constante diminution.

Monsieur Tarnoux nous a fourni des explications peu claires sur le numéro unique d'appels. Il semble qu'ADP ait décidé de maintenir le numéro à dix chiffres et d'y affecter un seul agent. En cas de saturation de la ligne, les appels seraient basculés vers le 39 50. En outre, trois personnes seraient toujours affectées au 57 20, mais auraient dorénavant pour rôle de répondre aux appels ne pouvant être pris en charge par les deux numéros précédents. Nous souhaitons connaître l'identité de ces trois personnes, leur lieu de travail et leurs missions exactes.

La dégradation évoquée est unique dans l'histoire d'ADP. Nous ne sommes pas autorisés à recruter des CDD. Or nous vous avons averti que la haute saison ne s'étendait plus d'avril à juillet, mais d'avril à fin octobre. Nombre de retraités voyagent dorénavant en octobre et en novembre. Vous ne pouvez donc pas licencier les CDD en haute saison. Par ailleurs, nous refusons que vous embauchiez d'autres CDD pour leur annoncer ensuite qu'ADP est, de fait, dans l'illégalité. Cette situation est inconcevable.

Enfin, sachez que nous nous opposerons formellement à toute demande volontaire de transfert d'un terminal à un autre et d'une UO à une autre. Nous exigeons que la Direction suive les procédures de postulation telles que décrites dans le manuel de gestion de l'Entreprise.

M. DE CORDOUE – Nous souhaitons effectuer un point sur le déroulement du CE. Habituellement, la Direction réalise une présentation du dossier puis ouvre le débat. Nous ne répondrons pas à vos questions tant que cette présentation n'aura pas eu lieu. En effet, celle-ci vous fournira des éléments de réponse. Nous souhaitons que cette réunion se déroule selon un ordre logique.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Nous demandons une suspension de séance.

M. DE CORDOUE – La suspension est accordée.

La séance est suspendue de 10 heures 05 à 10 heures 20.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – La suspension de séance nous a permis de faire un point quant à la manière d'aborder cette séance plénière. Nous n'avons pas pour objectif un ralentissement de la procédure. Sachez que nous n'avons pas apprécié votre remarque sur ce sujet en début de séance. Notre rôle consiste avant tout à défendre les intérêts des salariés et à valoriser leurs compétences auprès de la Direction.

S'agissant du déroulement de la séance, nous vous proposons de réaliser la présentation du point 2 puis d'ouvrir le débat. Nous demanderons ensuite une suspension de séance afin d'apprécier la pertinence des réponses apportées par la Direction et ainsi de décider d'aborder ou non le point 3. En effet, il nous semble essentiel d'obtenir des éléments d'appréciation sur les conclusions du groupe de travail puisque ses méthodes ont été définies par la DG. Nous vous remercions.

POINT 2 : Information sur le groupe de travail des agents commerciaux

M. DE CORDOUE – Monsieur Rubichon n'étant pas présent et s'agissant d'un sujet important, il convient que nous vous transmettions des éléments de cadrage avant de laisser la parole à Madame Salmons-Demons et Monsieur Duguay qui développeront une partie du dossier.

Les éléments sur lesquels nous avons travaillé jusqu'à ce jour ne concernent que deux parties du dossier. De fait, nous devons considérer ces éléments au travers d'une vision plus générale du dossier. Cette vision est articulée autour de trois volets, à savoir :

- Définir le périmètre d'activité de la fonction agents commerciaux au sein de l'entreprise ADP.

En effet, nous avons évoqué les RT, l'accueil et le bureau de tourisme. Cependant, nous devons être attentifs à ne pas occulter les autres agents commerciaux tels que les agents chargés des accueils officiels ou les agents travaillant à l'Escale. Nous travaillerons sur l'ensemble du périmètre des agents commerciaux et déterminerons les sujets sur lesquels nous pouvons travailler. Nous reviendrons ultérieurement sur ce dernier point.

- Déterminer les effectifs nécessaires à l'accomplissement des missions composant le périmètre autour duquel nous avons l'intention de travailler.
- Définir le parcours professionnel pouvant être envisagé pour les agents commerciaux.

Les réponses obtenues nous permettront d'obtenir une vision plus globale du dossier relatif aux agents commerciaux.

Jusqu'à présent, deux sujets ont été évoqués, à savoir le numéro unique d'appels et l'accueil en aérogare. Ce dernier vous a été présenté le 18 mai dernier et a, depuis, fortement progressé. C'est pourquoi nous vous proposons de réaliser une nouvelle présentation sur ce sujet, dans le cadre du point 2 de l'ordre du jour. Le point sur le numéro unique d'appels a, quant à lui, été isolé.

Nous souhaitons vous informer de l'avancement des réflexions du groupe de travail sur l'accueil des passagers en aérogare avant de reprendre le débat sur la méthode de travail globale. Ce débat consistera à recueillir vos avis sur la pertinence des trois volets évoqués. Nous pourrions ensuite aborder les différents dossiers.

M. PAPAUX (SICTAM/CGT) – Notre organisation syndicale approuve globalement votre proposition. Cependant, il nous semble primordial que l'exposé sur la gestion des flux débute par la définition du périmètre des agents commerciaux. Nous estimons que le sujet principal est la fonction d'agent commercial.

Par ailleurs, vous affirmez que les réflexions sur l'accueil en aérogare ont fortement progressé. Nous ne partageons pas cette impression. En effet, nous avons assisté aux réunions portant sur ce sujet. Or nous n'avons constaté aucune avancée particulière hormis l'installation de comptoirs d'accueil.

Votre volonté de déterminer le périmètre du métier des agents commerciaux nous rassure car cette action permettra notamment aux agents d'être davantage intégrés dans le projet. A ce jour, sur Orly, aucune UO n'a décliné les périmètres de fonctions des agents commerciaux, sachant que nous leur avons demandé de lister les attentes des usagers dans les aéroports. Il est donc difficile pour les agents de se prononcer sur les problèmes rencontrés en termes de gestion des flux.

Nous souhaitons avant tout que le périmètre du métier des agents commerciaux soit clairement défini. Nous pourrions ensuite débattre des problèmes relatifs à la gestion des flux.

Enfin, nous tenons à signaler que le dossier qui doit nous être présenté aujourd'hui n'est accompagné d'aucun document de synthèse.

M. GENTILI (FO) – Nous avons, à l'occasion de différentes réunions, signalé divers problèmes dont celui de la méthodologie. Dès les premières discussions, la Direction a commis l'erreur de mélanger deux fonctions différentes, à savoir les agents commerciaux et les AIA.

Nous considérons qu'il existe quatre fonctions essentielles au sein d'un aérogare : la sûreté et la sécurité, les ERP, l'information au public et les AIA (gestion des flux, détection des dysfonctionnements, etc.). Nous ne détaillerons pas les fonctions liées à l'information. Toutefois, vous avez cité les RT et l'accueil des passagers dans les aéroports, mais vous n'avez que survolé le sujet du bureau de tourisme. A ce propos, nous estimons que l'affirmation du Président selon laquelle le bureau de tourisme sera efficace dès lors qu'il sera en charge d'un prestataire externe, est scandaleuse.

La Direction a demandé aux agents commerciaux de reprendre une partie des missions des AIA. Or il s'agit de deux fonctions différentes. Par ailleurs, cette décision semble traduire une volonté de supprimer la fonction d'AIA.

Nous constatons également des anomalies en termes d'articulation et de méthodologie. Il aurait été nécessaire de réaliser un diagnostic de la situation des personnels dans les aéroports préalablement au lancement de la réflexion. En outre, la Direction continue de maintenir les élus à l'écart des discussions relatives aux dysfonctionnements des services. Or le manque d'effectif est le plus souvent la cause principale de la dégradation du niveau de qualité des services. Les files d'attente deviennent interminables. Cette situation conduit ADP à effectuer du « *queue combing* ».

Vous nous affirmez qu'il existe trois principales fonctions au sein des aéroports. Vous mélangez les fonctions d'information au public et de gestion des flux. Il s'agit, selon nous, d'une erreur qui perturbe les discussions. Au regard de l'organisation qui nous est proposée, à savoir une externalisation des fonctions d'ERP, du bureau de tourisme qui a été confié à l'office de tourisme de Paris, et des visites guidées, devons-nous considérer que nos missions se limiteront à l'information au public ? Ces décisions ne permettront pas

à nos métiers d'évoluer. Une telle logique pourrait vous conduire à confier le service « litige bagages » de l'Escale à une société privée telle qu'Avia Partner ou le service d'accueil en satellite à FIA par exemple. Les agents commerciaux de l'Escale seraient donc uniquement affectés aux banques d'enregistrement. Dans ce contexte, nous ne pouvons pas imaginer que les fonctions d'agents commerciaux connaîtront une évolution positive.

Pour toutes ces raisons, nous souhaitons un débat sur les besoins des passagers. Actuellement, ces derniers doivent parfois patienter trois heures avant de passer le contrôle de police et ne parviennent pas à prendre leur avion. La fonction d'AIA a quasiment disparu : CDG2 ne comptabilise plus qu'un seul AIA par jour. Or la Direction ose s'étonner d'une dégradation de la qualité de service et demande aux agents commerciaux de prendre en charge une partie des missions des AIA, de la police ou des agents du PIF. La tenue d'un débat sur ce sujet est primordiale et doit avoir lieu avant toute discussion. Ainsi, nous pourrions vous expliquer en quoi nous considérons que l'information au public est essentielle pour ADP et pourquoi ces services doivent être maintenus en interne.

M. TOTH (CFDT) – Il semble que la Direction et les élus aient enfin adopté un langage commun. Les présentations sur l'accueil en aéroport et le numéro unique d'appels auraient dû être précédées d'une définition précise du périmètre des agents commerciaux. Le traitement de ce dossier pêche par un défaut de méthodologie. En effet, aucune communication particulière n'a été mise en place entre la Direction, les organisations syndicales et les agents commerciaux. Nous avons demandé qu'une étude porte sur ledit périmètre, les effectifs nécessaires et les parcours professionnels. Or la Direction a choisi de réaliser une étude sur l'accueil en aéroport et ne nous a fourni aucune explication que ce soit au travers de réponses aux courriers que nous lui avons adressés ou en séance de présentation. Pourtant l'étude demandée aurait dû avoir lieu depuis longtemps.

Il est nécessaire, en premier lieu, de déterminer le périmètre des agents commerciaux (activités, effectifs, parcours professionnel envisagé pour les agents commerciaux). Ainsi, nous parviendrons à introduire une certaine cohérence dans l'étude de ce dossier et à évaluer convenablement les effectifs et les évolutions professionnelles possibles. Dans le cas contraire, la situation des agents commerciaux deviendra instable.

M. PIGEON (CFE-CGC) – Le changement de Direction a engendré l'apparition d'une nouvelle méthode de travail. La méthodologie proposée ce jour consiste à définir le périmètre de la fonction agents commerciaux qui est un métier essentiel pour ADP. Il s'agit d'une évolution majeure pour notre Entreprise. En effet, les contacts avec la clientèle étant constants, nos besoins en termes de qualité et d'efficacité sont particulièrement importants. Dès lors que le périmètre aura été défini, il conviendra de déterminer, en fonction des missions à accomplir, les effectifs nécessaires et de réfléchir au parcours professionnel des agents commerciaux. Cependant, force est de constater que, à l'exception des filières techniques, les métiers existant au sein d'ADP n'ont pas ou peu évolué depuis les années 70. Seuls quelques ajustements ont été effectués au niveau des qualifications et des grilles à la suite de conflits avec les salariés. De nombreux progrès sont encore possibles.

Par ailleurs, nous n'estimons pas qu'il existe un décalage entre la réalisation d'un point d'étape sur la mission du groupe de travail « Evolution du métier d'agent commercial » et la définition du périmètre des agents commerciaux qui doit avoir lieu au préalable.

Le dossier des agents commerciaux nous a été présenté en décembre dernier au travers d'une réflexion sur la gestion des appels téléphoniques compte-tenu du lancement d'un numéro unique d'appels à CDG. Monsieur Rubichon, qui venait alors d'intégrer la Société, semblait conscient du fait que les sujets composant ce dossier devaient être traités dans un ordre différent et que la mise en place d'un groupe de travail était nécessaire. Un premier bilan des travaux entrepris a eu lieu le 18 mai. Nous estimons qu'un second point d'étape est pertinent et qu'il devrait alimenter notre réflexion visant à définir convenablement le périmètre de la fonction agents commerciaux d'ADP. Ainsi, les tâches et les missions de ces agents seront facilement identifiables. Nous approuvons cette méthodologie et sommes demandeurs d'un second point d'étape sur l'avancement des travaux du groupe « Accueil aux clients ».

M. POVEDA (SAPAP) – Les interventions de nos collègues sont intéressantes. Néanmoins, nous souhaitons poser trois questions à la Direction.

- Qui fait quoi ?
- Quels moyens avez-vous prévu de mettre en place ?
- Quelle évolution de carrière pensez-vous pouvoir proposer aux agents commerciaux ?

M. STEVANCE (SICTAM/CGT) – La définition du périmètre de la fonction des agents commerciaux doit effectivement constituer la première étape du traitement du dossier. Cependant, nous comprenons difficilement la nécessité de mener un débat sur ce sujet. En effet, Monsieur Rubichon a lui-même créé le groupe de travail et défini le périmètre. Il a, lors du CE du 1^{er} décembre, déclaré qu'il souhaitait considérer le métier d'agent commercial dans sa globalité et non pas par « *le petit bout de la lorgnette* ».

A l'occasion du CE du 18 mai, nous l'avons informé du non-respect du périmètre qu'il avait défini. Il a alors invité les responsables du groupe de travail à prendre connaissance de ce périmètre au travers du procès-verbal du CE du 1^{er} décembre. Or le document qui nous est remis ce jour stipule que la réflexion du groupe de travail porte sur la mission des agents commerciaux en charge de l'information client dans les aérogares. Nous considérons que ce groupe est nouveau puisqu'il ne correspond pas au périmètre initialement défini par le DGD. De fait, nous vous demandons, compte-tenu de l'engagement pris par ce dernier devant cette assemblée, de respecter le périmètre initial et de considérer l'intégralité du groupe des agents commerciaux. La tenue d'un débat sur ce périmètre n'est pas justifiée et ce, bien que le pilote et son intitulé aient été modifiés de manière unilatérale.

M. DE CORDOUE – Vous affirmez ne pas avoir reçu de document de synthèse sur les réflexions menées par le groupe de travail de la Direction. Cependant, nous vous rappelons que nous sommes en période de restitution de travaux. Un certain nombre d'échanges, probablement insuffisants, ont eu lieu entre ce groupe de travail, les organisations syndicales et les agents commerciaux. Les transparents présentés aujourd'hui vous seront transmis.

Nous souhaitons revenir à l'intervention de Monsieur Toth relative aux courriers adressés à la Direction et n'ayant pas encore fait l'objet d'une réponse de sa part. Sachez que nous avons prévu de vous répondre après le débat de ce jour afin de vous fournir des informations complètes.

S'agissant des trois volets évoqués et de la méthode de travail envisagée, nous souhaitons organiser des rencontres avec les organisations syndicales afin de recueillir leurs avis sur la notion de périmètre et leurs attentes en termes de parcours professionnels. Pour cela, nous effectuerons un constat de la situation. Par la suite, nous réaliserons un bilan à mi-parcours. Ainsi, nous pourrions vérifier que les attentes de la Direction correspondent à celles des organisations syndicales et des usagers.

Si nous visons une collaboration avec les agents des groupes de travail, nous n'excluons absolument pas les organisations syndicales. Nous avons prévu d'organiser des bilans intermédiaires avec ces dernières.

Ce sujet étant assez riche, nous serons contraints de le segmenter – Monsieur Gentili a évoqué quatre thèmes qui pourront être déclinés en sous-sujets –, sachant que l'évolution professionnelle sera une synthèse de l'ensemble.

Nous avons défini un calendrier ambitieux car nous considérons qu'il est urgent d'agir. Toutefois, ainsi que l'a expliqué Monsieur Rubichon, nous ne ferons pas preuve de précipitation. Au cours des réunions préparatoires, ce dernier a émis le souhait d'une implication plus forte de la Direction dans ce dossier et notamment de la DRH qui doit, selon lui, y tenir un rôle plus actif.

Nous souhaitons que nos études et nos concertations avec les agents commerciaux et les organisations syndicales soient terminées d'ici au mois de décembre. Ainsi, nous pourrions réaliser une présentation du dossier lors du CE de janvier 2007 afin d'aboutir à un dispositif qui rentrerait en service en 2007. Cette présentation sera, selon l'état d'avancement du dossier, une simple information ou un premier passage.

Dans le but d'organiser la réflexion, nous vous demandons de respecter cette méthode. Souhaitez-vous émettre des remarques ou des suggestions au sujet de cette dernière ?

M. TOTH (CFDT) – Votre proposition nous semble assez pertinente et nous ne pouvons qu'y adhérer. Cependant, nous espérons que les organisations syndicales et les salariés concernés auront la possibilité de s'exprimer sur l'évolution du métier d'agent commercial et qu'ils pourront participer aux différentes réunions liées à cette étude.

S'agissant du délai de traitement du dossier, nous estimons qu'il est essentiel de ne pas faire preuve de précipitation afin de mener à bien un projet répondant à la fois au respect dû aux agents commerciaux et à aux obligations de l'Entreprise en matière de gestion sociale. Nous avons, à maintes reprises, insisté sur la nécessité de rassurer les agents quant à la pérennité de leur emploi et l'évolution leur carrière. Nous espérons donc que l'étude menée dans le cadre du dossier intégrera et valorisera les compétences des agents et qu'elle se basera sur leur vécu et leur savoir-faire. Sachez que si la Direction accepte ces conditions, nous ne pourrions qu'approuver une telle étude.

Mme BIOTA (Expert SAPAP) – J'interviens en tant qu'experte pour le groupe agents commerciaux de CDGA. S'agissant de la présentation de la méthodologie voulue par la Direction, le paragraphe relatif à la participation des agents nous semble succinct.

Lors de la réunion du 26 juin dernier, à laquelle Monsieur Duguay a assisté, nous avons proposé de former un groupe de travail afin de participer à l'effort de réflexion. Plusieurs agents se sont portés volontaires, mais n'ont, à aucun moment, été consultés. De fait, nous imaginons difficilement la manière dont la Direction pourrait nous faire participer à cette réflexion. Pourtant, nous sommes volontaires. Nous souhaitons que la fonction d'agent commercial fasse l'objet d'une réelle évolution et ce, au sens propre du terme. Les agents commerciaux sont conscients de leurs besoins et de ceux des passagers. Ils sont tout à fait capables de les exprimer.

En 2005, vous avez mis en place un projet d'accueil à titre expérimental. A cette occasion, des postes de travail ont été installés dans l'aérogare. Or cette action s'est révélée totalement inutile puisque les postes n'étaient pourvus d'aucun moyen pour répondre convenablement aux usagers et ils étaient placés de manière inadéquate. Ce type d'opération doit être organisé en collaboration avec les salariés concernés, sachant que ceux-ci sont en mesure de vous transmettre des éléments concrets de réflexion.

Vous devez être davantage attentifs à nos demandes et à nos remarques afin de permettre à notre métier d'évoluer réellement.

M. ELKETRANI (SPE/CGT) – Vos propositions sont effectivement satisfaisantes. Cependant, il n'est pas certain que vous les concrétisiez. En 2004, Monsieur Duguay a pris en charge la réorganisation des parcs et nous a assuré de la mise en place de groupes de travail, de discussions avec les organisations syndicales, etc. Or en cas de non-respect de ce type d'engagements, qui est notre interlocuteur ? De quelle manière pouvons-nous faire valoir notre mécontentement ? Il s'agit de méthodes de management. Tiendrez-vous compte de nos remarques en matière d'organisation ? Par ailleurs et ainsi que l'a souligné Madame Biota, respecterez-vous vos engagements ?

M. DE CORDOUE – Vous connaissez le mode d'emploi. Nous vous répondrons.

M. ELKETRANI (SPE/CGT) – Nous connaissons effectivement la démarche à suivre. Cependant, Monsieur Rubichon prône un dialogue avec les organisations syndicales et ce, auprès de l'ensemble des salariés de la Société. Nous souhaiterions le croire.

M. GUARINO (SICTAM/CGT) – Il est nécessaire que vous communiquiez avec votre hiérarchie de base. Cette dernière n'est pas informée des propos tenus dans cette instance puisqu'elle n'applique jamais nos recommandations. En effet, le prestataire chargé de sous-traiter les RT a déjà été désigné. De même, il a été décidé que la formation aux RT serait assurée par les agents commerciaux et l'emplacement des locaux a été défini.

Par ailleurs, le périmètre des agents commerciaux n'ayant pas été délimité, nous constatons que ceux-ci sont amenés à assurer des missions propres aux agents de sécurité.

Avez-vous instauré une communication avec votre hiérarchie ?

M. GENTILI (FO) – Nous souhaitons que vos engagements ne soient pas précédés de décisions prises de manière unilatérales. Le lien entre le périmètre des agents commerciaux et leur parcours professionnel est évident. Nous vous rappelons que certains agents commerciaux ont eu la possibilité d'évoluer en qualification « petite maîtrise » (CPA) à la suite de

plusieurs années de négociations. A cette époque, nous revendiquions la création de postes en maîtrise pour le bureau de tourisme et la cellule de suivi des vols. Cette demande traduisait la nécessité d'établir un lien entre les qualifications des agents et les postes tenus. Elle permettait également de répondre de manière positive à l'autonomie et à l'initiative dont ont fait preuve les agents commerciaux pour créer un bureau de tourisme efficace. A ce propos, la Direction accepterait-elle de s'engager à discuter de la nécessité de réintégrer le bureau de tourisme au sein d'ADP ? L'externalisation de ce service nous a été imposée. Les postes CPA ont évolué, sachant que, outre le bureau de tourisme, les salons ont également été confiés à un prestataire extérieur. Vous considérez que nos agents ne sont pas en mesure d'assurer convenablement ces services. Nous ne pouvons plus évoquer le cœur de métier d'ADP.

Si nous sommes favorables à la méthode de travail proposée ce jour, nous savons pertinemment que le deuxième passage prévu en octobre engendrera l'éviction progressive des RT du périmètre des agents commerciaux. Nous savons que le prestataire choisi par la Direction est Skyroad et nous connaissons l'emplacement du centre d'appels à Orly. L'information au public ne se limite pas aux contacts dans les aéroports.

Nous sommes prêts à négocier. Les agents, de par leur expérience, sont en mesure de participer à la réflexion sur le nombre de banques d'informations nécessaires ou sur la pertinence de l'emplacement du bureau de tourisme à Orly. Les points de réservation d'hôtels mis en place à CDG2 ne sont pas efficaces. Or vous avez refusé d'y créer un bureau de tourisme. De même, vous demandez aux agents d'aller à la rencontre des usagers, mais sans leur fournir d'outils efficaces tels que des PDA connectés à un système wifi. Sachez que le public est parfois excédé par le manque d'informations relatives au trafic aérien et peut se montrer insultant, voire agressif envers nos agents. Nous acceptons de négocier, mais nous refuserons toute solution susceptible d'engendrer une diminution du périmètre de nos fonctions. En effet, nous ne pourrions plus prétendre à un passage du CPA en maîtrise puisque ses fonctions auront été considérablement restreintes.

Mon intervention est certes longue. Cependant, en tant qu'agent commercial et syndicaliste, j'ai l'impression d'être trompé. Le sujet des RT n'a absolument pas été évoqué lors de la première réunion relative aux agents commerciaux. Nous avons appris par la suite que les intervenants n'avaient pas été autorisés à parler des RT. La réaction de la Direction est irréfléchie. Nous considérons que la suppression progressive des AIA participe au mécontentement des passagers. En effet, ces agents ont pour fonction, outre d'assurer la sécurité, de gérer les flux de passagers. Or la Direction a commis l'erreur de fusionner les fonctions d'AIA et d'ERP. De fait, l'ERP1 qui est réglementaire a fait disparaître l'AIA de l'aéroport. Nous sommes prêts à discuter de ce sujet.

Nous acceptons vos propositions dès l'instant où vous vous serez engagés à ne pas ouvrir le nouveau centre des RT en octobre 2006 alors que la réflexion relative à l'évolution du périmètre de nos métiers ne sera lancée qu'en janvier 2007.

M. PAPAUX (Sictam/CGT) – Nous n'approuvons pas votre présentation du périmètre des agents commerciaux. La Direction ne respecte pas les élus du CE. Monsieur Rubichon a déclaré en décembre dernier qu'il refuserait de traiter le sujet des agents commerciaux de manière succincte. Or cette volonté n'est pas respectée. Le DGD nous a également expliqué que *« l'intégralité du sujet sera traitée selon la méthode que je vous ai proposée. »*. Pourtant, la

méthode réellement appliquée diffère totalement de celle évoquée à l'instant. Il existe un véritable problème. Si vous outrepasser les consignes données par Monsieur Rubichon en CE, nous serons dans l'obligation de demander une suspension de séance afin de décider de la conduite à tenir vis-à-vis de ce dossier. Nous vous avons déjà averti de notre mécontentement lors des phases de réorganisation des aéroports. Nous vous invitons à relire les déclarations de Monsieur Rubichon et à travailler selon la méthode exposée par celui-ci.

M. DE CORDOUE – Monsieur Rubichon nous rejoindra dans quelques instants. Sachez que la présentation prévue ce jour est la déclinaison des engagements pris par le DGD le 1^{er} décembre dernier et visant à considérer la fonction d'agent commercial dans son ensemble. Nous avons pris note de vos remarques et répondrons tout d'abord à Monsieur Elketrani. J'ai été chargé par Monsieur Rubichon de m'assurer du bon fonctionnement de la DRH dans le cadre de ce dossier. Ainsi que nous vous l'avons expliqué plus tôt, nous considérons que la DRH doit avoir un rôle plus actif en s'assurant du respect des processus de concertation et des méthodes de travail.

S'agissant du périmètre, nous parviendrons probablement, au cours des prochaines réunions préalables, à nous accorder sur les différents services rendus aux passagers par les agents commerciaux. Néanmoins, un débat aura forcément lieu afin de décider de leur maintien en interne ou de leur externalisation. Nous devons alors tenir compte des problèmes relevés dans chaque fonction.

Si la Direction estime que les bureaux de tourisme ne doivent plus faire partie des métiers d'ADP, il lui incombe de le justifier par écrit. En revanche, si elle considère que ce service doit être assuré en interne, une justification sera inutile. Il convient que nous traitions ce dossier en considérant individuellement chacun des services qui le composent.

Nous vous proposons de réaliser un deuxième tour de table puis de passer à la présentation de l'avancement de la réflexion sur l'accueil des passagers. Il ne s'agit pas d'une conclusion, mais d'une orientation.

Mme BIOTA (Expert SAPAP) – Une consultation préalable des agents éviterait la tenue de tels débats. En outre, cette démarche vous permettrait de réaliser des économies. Nous vous rappelons que les événements survenus en 2005 au niveau du terminal C ont engendré une importante perte financière pour ADP.

Mme HERVE (Expert SAPAP) – J'ai récemment visionné un film dans lequel Monsieur Graff évoque la qualité de service. En outre, je participe depuis presque 30 ans à l'ensemble des groupes de travail chargés de mener des réflexions sur le tourisme en aéroport. Or j'ai été particulièrement affecté par l'annonce de l'ouverture d'un nouveau bureau de tourisme, sachant que celui-ci est peu efficace puisqu'il ferme à 20 heures. Au-delà de cet horaire, les passagers ne savent pas à quel service s'adresser pour obtenir une réservation dans un hôtel par exemple. Les agents d'ADP ne disposent d'aucun moyen susceptible de répondre à leurs besoins (liste d'hôtels, catalogue de tourisme, etc.). Cette situation traduit un important dysfonctionnement. Auparavant, le tourisme représentait la vitrine d'ADP. Qu'en est-il aujourd'hui ?

M. PAPAUX (Sictam/CGT) – Nous demandons une suspension de séance.

M. DE CORDOUE – Nous souhaitons tout d'abord entendre les questions des élus. La séance pourra ensuite être suspendue.

M. TOTH (CFDT) – Nous estimons que la proposition du jour est une déclinaison de l'engagement pris par Monsieur Rubichon en décembre 2005. Nous regrettons simplement que la Direction ne nous l'ait pas transmise plus tôt. Par ailleurs, nous avons émis un certain nombre de réserves quant à notre participation à l'élaboration de l'étude. Dès lors que nos demandes seront respectées, nous vous accorderons notre confiance.

M. PIETTE (SICTAM/CGT) – Vous avez évoqué les conclusions du groupe de travail. Or les agents n'ont pas été pleinement associés à la réflexion sur l'évolution du périmètre de leur activité. De fait, il nous semble préférable, pour l'instant, que vous limitiez votre présentation à un simple point d'avancement.

S'agissant de ce périmètre, il convient de tenir compte des besoins des passagers afin de déterminer les missions des agents commerciaux. Nous avons évoqué l'idée d'associer l'ensemble des agents à la réflexion sachant que nous disposons d'un outil simple et pertinent, à savoir la messagerie Outlook. Celle-ci pourrait permettre la diffusion d'un questionnaire relatif aux besoins des usagers. Une telle démarche serait probablement appréciée des agents commerciaux qui souhaitent avant tout améliorer la qualité de service au sein d'ADP.

Enfin, nous pourrions vous proposer de piloter le groupe de travail afin de nous assurer de la participation des agents commerciaux à la réflexion.

M. DE CORDOUE – Monsieur Michaud, souhaitez-vous intervenir en tant que Secrétaire du CE avant la suspension de séance ?

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Je souhaite revenir à la méthode de travail. Le document présenté aujourd'hui évoque le futur périmètre. Cependant, cette présentation nous semble prématurée. En effet, il est avant tout nécessaire de revenir au périmètre existant. Un certain nombre de dossiers traités en CE ont eu des conséquences sur le métier d'agent commercial au sein d'ADP (bureau de tourisme, missions d'accueil et d'information). De fait, je souhaite vous poser quelques questions au titre du CE.

- Un appel d'offre a-t-il été lancé ?
- Le prestataire Skyroad a-t-il été retenu en amont de la réflexion devant être menée sous la responsabilité du DGD sur le métier « accueil et information » ?

Des problèmes de procédures existent. Il est anormal qu'un prestataire soit retenu par la Direction avant même que le dossier soit présenté en CE. Le DGD a déclaré qu'il ferait preuve d'une grande vigilance vis-à-vis des informations transmises au CE. Nous lui avons répondu que les élus seraient particulièrement attentifs aux méthodes et aux procédures définies dans le Code du Travail et appliquées aux dossiers traités en CE. Nous souhaitons attirer votre attention sur ce sujet.

Par ailleurs, au titre de la commission Economique, pouvez-vous nous expliquer dans quelles conditions l'entreprise ADP participe-t-elle aux missions du bureau de tourisme ? Monsieur Graff a expliqué qu'ADP finance en partie ces missions. Or vous nous avez

affirmé que notre Entreprise ne dispose pas de moyens financiers suffisants pour les prendre en charge. Qu'entendez-vous exactement par « moyens » ? Nous souhaitons obtenir des éléments économiques sur ce point précis. Monsieur Rubichon sera peut-être en mesure de nous répondre.

M. DE CORDOUE – La Direction a consulté un prestataire. Cependant, aucune commande n'a été passée et, de fait, aucun contrat n'a été conclu. Il n'existe donc aucun problème de procédure.

La séance est suspendue de 11 heures 10 à 11 heures 35.

M. DE CORDOUE – Monsieur Rubichon nous ayant rejoint, nous proposons à chaque organisation syndicale de désigner un représentant afin que celui-ci résume les positions prises par son syndicat au cours de la matinée. Nous pourrions ensuite reprendre nos travaux.

Auparavant, nous vous proposons d'écouter la décision prise par le Sictam-CGT durant la suspension de séance.

M. PAPAUX (SICTAM/CGT) – Nous n'approuvons absolument pas le périmètre tel qu'il nous est présenté ce jour. Nous demandons que celui-ci soit établi sur la base d'une liste exhaustive et que l'ensemble des métiers des agents commerciaux fasse l'objet d'une attention et de moyens identiques.

Nous souhaitons un engagement immédiat de votre part sur le devenir des RT, des comptoirs information, tourisme et accueil, sachant que si vous choisissez de ne pas nous répondre aujourd'hui, nous demanderons le report du dossier à un prochain CE. Cependant, cet ajournement impactera le point 3 de l'ordre du jour. C'est pourquoi, il nous semble nécessaire de soumettre cette proposition au vote de l'ensemble des organisations syndicales. Celles-ci pourront ainsi donner leur avis sur le devenir du métier des agents commerciaux.

M. DE CORDOUE – Nous évoquerons bien entendu le périmètre, tout du moins le périmètre d'étude.

Nous proposons aux organisations syndicales de rendre leurs avis et d'indiquer les éléments qui, selon elles, doivent apparaître dans l'étude. Nous tenterons ensuite de réaliser une synthèse.

M. TOTH (CFDT) – Le DGD a décidé, en décembre dernier, de suspendre le dossier des agents commerciaux et s'est engagé à mener une étude sur les métiers « accueil et information ». Cette décision nous avait entièrement satisfaits. Par la suite, nous nous sommes aperçus que, en raison d'une modification sémantique, l'étude était menée d'une toute autre manière et qu'elle concernait en réalité l'accueil de la clientèle dans les aéroports. En mai 2006 et suite à nos différentes interventions, il nous a été expliqué que cette étude représentait simplement un point d'étape. Nous avons donc patienté. Or lors de la réunion de présentation organisée en juillet, nous avons constaté que les métiers « accueil et information » n'avaient toujours pas fait l'objet d'une étude. Nous avons donc décidé d'interpeller la DRH et le Président de séance par courrier.

Il nous est aujourd'hui proposé d'examiner le périmètre de la fonction agents commerciaux. Nous estimons que ce dernier reste à déterminer et ce, en collaboration avec les organisations syndicales et les agents commerciaux. Pour cela, la Direction doit se baser sur les compétences et le savoir-faire de ces agents afin de déterminer les effectifs nécessaires et de réaliser une étude approfondie sur leurs parcours professionnels. Cette dernière pourrait, à cette occasion, être élargie à l'ensemble de la filière. Ainsi, nous obtiendrions un résultat cohérent et répondant aux obligations de l'Entreprise en matière de gestion sociale, à savoir une certaine motivation des salariés et un maintien de leurs compétences. Il convient de rappeler que la Direction demande un niveau de compétences relativement élevé à ses agents lors de leur recrutement.

Le projet de numéro unique d'appels et l'externalisation d'une partie de l'activité des RT nous inquiètent. La Direction justifie ses choix par le fait que, selon elle, ses agents ne possèdent pas les compétences nécessaires pour rendre ce service payant. Sachez que nous réfutons totalement cette analyse. En outre, il nous semble prématuré d'envisager le prolongement du volet de l'externalisation de l'activité compte-tenu du périmètre restant à déterminer. Nous comprenons la nécessité de créer un numéro unique afin de rendre les services cohérents. Cependant, l'externalisation de ce service démontre une méconnaissance du métier exercé par les agents commerciaux. Ces derniers sont tout à fait capables de renseigner les clients qui attendent l'arrivée d'un vol à Orly ou à Roissy. L'étude demandée par les élus devait permettre d'évaluer ces capacités qui sont actuellement sous-estimées.

Les propositions émises par la Direction ce jour, ainsi que les délais de traitement, pourraient nous convenir si nos demandes étaient prises en compte. Le traitement de ce dossier a accumulé un retard de neuf mois. La méthodologie employée est douteuse et nous le regrettons. En effet, les agents commerciaux méritent d'être rassurés quant à la pérennité de leur métier et l'évolution de leur carrière. Nous avons accordé notre confiance à Monsieur Rubichon en octobre 2005 à cette condition. Ce dossier devait vous permettre d'exprimer clairement vos bonnes volontés au travers notamment de l'instauration d'une gestion prévisionnelle de l'emploi, d'une évaluation des compétences et d'entretiens professionnels liés à l'accord Formation. Or ni la méthodologie appliquée ni les réorganisations proposées n'ont permis d'y répondre. De fait, nous modifions notre opinion et il semble que nous devons trouver de nouvelles raisons de vous accorder notre confiance. Néanmoins, si les recommandations des élus, des organisations syndicales et des agents sont respectées, nous vous soutiendrons.

M. GENTILI (FO) – Au regard de mes responsabilités, j'estime que si nous devons définir ce qu'est une mauvaise politique sociale, nous choisirions celle d'ADP. Il me semble avoir avancé de plusieurs années sur le fait que les RT font partie des missions essentielles pour nos métiers ainsi que pour ADP. Ce dossier, baptisé à l'époque « Centre multimédia » et visant de manière évidente l'externalisation de l'information au public, est le seul à avoir été évincé du CE par votre prédécesseur. Ce dernier a rapidement compris qu'il est incohérent de prétendre que ce service est la vitrine et le cœur de métier d'ADP tout en décidant de le confier à un prestataire extérieur. Ce raisonnement vaut également pour le bureau de tourisme dont l'externalisation a marqué le début d'une politique sociale scandaleuse. La valorisation de ce service a nécessité plusieurs années ainsi qu'un important investissement de la part de certains de nos collègues. Notre réussite nous avait permis d'obtenir un engagement de la part de la Direction pour la création de postes en

maîtrise. Cette activité a, par la suite, été rentabilisée. Or vous avez décidé de la supprimer en raison d'un besoin de réhabilitation. Vous agissez aujourd'hui de la même manière avec les RT.

Quelles missions composeront le métier d'agent commercial dans l'avenir sachant que nombre d'entre-elles ont déjà disparu (visites guidées) ? Ces agents assuraient de nombreuses prestations et savaient émettre un avis sur chacune afin de tenter d'améliorer leur rentabilité. Nous choisissons de vous faire un procès d'intentions puisque l'externalisation des RT a déjà été décidée.

Plusieurs réunions dites « de consultation » ont effectivement eu lieu avec les organisations syndicales. A cette occasion, vous nous avez expliqué que les agents avaient été associés à la réflexion et qu'ils acceptaient l'externalisation des RT. Nous vous rappelons que nombre de syndicalistes ayant assisté à ces réunions sont également agents commerciaux. Or tous ne sont pas favorables à cette opération. En outre, vous avez refusé d'aborder le sujet des RT. Vous dénoncez des dysfonctionnements que nous confirmons : files d'attente interminables, pas ou peu d'agents de police, etc. Cependant, que sont devenus les AIA ? Nous vous avons proposé de discuter d'une nouvelle fonction AIA et de la mobilité des agents d'information.

Vous devez arrêter de réduire le périmètre de la fonction des agents commerciaux et leur réapproprier des missions qu'ils ont en partie perdues. Nous défendons depuis longtemps cette position qui n'est ni rétrograde ni passéiste, mais ouverte aux évolutions. La Direction, qui repousse sans cesse le débat sur l'évolution de notre métier, inscrit un point sur les RT à l'ordre du jour. En outre, des rumeurs circulent et le nom d'un prestataire a été cité. Vous vous moquez de nous. Nous sommes conscients qu'une consultation des élus sur ce dossier en octobre (deuxième passage) engendrera la disparition des missions d'information indirecte au public au sein du métier d'agent commercial. Les agents seront affectés à longueur de journées à la banque d'information, excepté lorsqu'il leur sera demandé de gérer les files d'attente. Une politique sociale respectueuse des salariés inclut une communication transparente. De même, une Direction désireuse de discuter de l'évolution des métiers n'appauvrit pas l'une des fonctions essentielles de son Entreprise.

Monsieur Rubichon, vous avez plusieurs fois défendu le fait qu'avant d'externaliser une mission il convient de vérifier la disponibilité en interne d'éléments capables de la prendre en charge. Il s'agit précisément de la politique que nous souhaitons voir appliquer, sachant qu'elle implique de ne pas soumettre ce dossier au vote des élus en octobre. Votre document indique que 60 % des appels seront traités par nos agents. Or seuls trois agents seraient affectés aux RT à CDG1 et un seul à CDG2, soit moins d'un poste tenu en H12. Les RT de la plateforme d'Orly seront, quant à eux, assurés par une dizaine d'agents, soit environ un poste et demi tenu en H16 ou en H18. Globalement, en temps réel et au quotidien, nous comptabiliserons un peu plus d'un agent à Orly et un demi agent à Roissy. Dans ce contexte, comment envisagez-vous de pouvoir traiter entre 60 et 70 % des appels ? Si vous nous annonciez la suppression totale du service au sein d'ADP, nous ne pourrions que reconnaître votre franchise. Votre attitude est inacceptable.

Je conclurai mon intervention assez rapidement. Ce dossier me passionne car il concerne directement mon métier. Les agents commerciaux possèdent, en moyenne, un niveau d'études équivalent à Bac +2. Or ceux affectés à l'information au public n'avaient pas la

possibilité d'évoluer. Nous avons enfin obtenu la création de postes en maîtrise (CPA) en faisant valoir nos capacités d'autonomie, de développement (bureau de tourisme) et d'animation (cellule de suivi des vols). Depuis, le contenu de ces postes a été totalement dissout.

Vous nous annoncez que les conclusions du groupe de travail sur l'évolution du métier d'agent commercial nous seront communiquées en janvier alors que le centre d'appels doit ouvrir en octobre. Cette procédure est totalement incohérente. Nous vous demandons de sursoir votre décision. En outre, nous estimons que la discussion sur le périmètre des fonctions agents commerciaux doit évoquer la réappropriation d'une mission que nous avons partiellement perdue, à savoir le bureau de tourisme. Les passagers qui arrivent à 23 heures ont véritablement besoin d'un service de réservation d'hôtel. Or l'Office de tourisme de Paris ferme à 20 heures. En outre, nous parvenons difficilement à imaginer l'intérêt économique d'une telle opération puisque ADP rémunère ce prestataire. De même, les RT deviendront un service payant dès lors qu'ils seront externalisés. Il semble peu probable que les clients soient satisfaits de ce changement d'autant que le niveau de qualité du service se dégradera. En effet, certains d'entre eux nous contactent pour obtenir des renseignements sur les commerces disponibles dans les aéroports. Seul un salarié d'ADP peut répondre convenablement à ce type de demandes.

En tant que représentants du personnel, nous revendiquons le droit de dénoncer notre éviction des décisions prises dans le cadre du dossier relatif aux agents commerciaux et de réaliser un exposé par le biais d'outils modernes tels que Power Point.

Enfin, nous n'aurions jamais accepté que le point 3 de l'ordre du jour nous soit présenté avant le point 2. Nous refusons la suppression des RT au sein d'ADP et considérons que le dossier présenté par la Direction est totalement contradictoire autant dans ses chiffres que dans ses intentions. Nous souhaitons que le périmètre de la fonction agents commerciaux soit valorisé et non progressivement réduit à des missions de base.

M. PIGEON (CFE-CGC) – Ainsi que nous l'avons annoncé en début de matinée, une nouvelle DG a été instaurée en décembre et, avec elle, de nouvelles méthodes de travail. A l'occasion du CE du 1^{er} décembre, nous avons pris acte de la volonté de Monsieur Rubichon de traiter les composantes du dossier relatif à l'évolution de la fonction agents commerciaux dans un ordre cohérent.

La première étape de cette démarche a consisté à examiner la gestion des appels téléphoniques à la suite du projet de lancement d'un numéro unique d'appels. Or il s'est avéré que les agents commerciaux n'étaient pas considérés dans leur globalité même si, par ailleurs, le sujet des RT devait être traité en priorité. Le métier d'agent commercial est essentiel dans cette Entreprise et concoure à la qualité de service due à notre clientèle. Il s'agit, en outre, d'un sujet sensible. Lors de ce même CE, a été décidée la création d'un groupe de réflexion sur ce sujet.

Le 18 mai dernier, un premier point d'avancement a été réalisé par la Direction et a permis un certain nombre d'échanges. Nous approuvons, de fait, la méthodologie consistant en la poursuite des concertations avec les organisations syndicales et en la participation des agents commerciaux à l'étude sur l'évolution de leur métier. Cependant, nous devons prendre le temps de l'organiser convenablement afin de ne pas biaiser le diagnostic destiné

à ressortir de ces échanges et propre au métier tel qu'il existe aujourd'hui et tel qu'il évoluera en fonction des missions attribuées à ADP, des besoins des usagers et des nouvelles technologies.

Ce jour, nous déclarons accepter la tenue d'un second point d'avancement sous forme d'information en CE afin de pouvoir mesurer la progression de la réflexion du groupe de travail. Cette démarche ne pourra que concourir à la bonne poursuite des travaux futurs. En revanche, le point 3 prévu à l'ordre du jour de ce CE ne devra pas être traité au risque d'entacher la pertinence de la méthodologie évoquée.

M. BOUCHIKHI (SAPAP) – Nous souhaitons revenir à certaines interventions d'organisations syndicales au cours desquelles Monsieur Rubichon a été fortement interpellé, notamment au sujet des AIA.

Lors du CE de décembre 2005, vous avez affirmé avoir entendu notre demande visant à réintégrer les préposés rondier au sein de nos aérogares. Vous connaissant désormais davantage, nous espérons que les personnes désignées par vous-même pour traiter le dossier des agents commerciaux ont compris que notre demande n'avait pas pour objectif de revenir aux comportements initiaux. Monsieur Graff nous a, par le passé, informé de l'envoi de lettres par certains ministres ayant été régulièrement confrontés à des pannes d'escalators. Nous lui avons expliqué que ces escalators ne sont pas forcément en panne, mais qu'ils sont fréquemment arrêtés en urgence. Or ils ne peuvent pas être réarmés rapidement en raison d'un manque de personnel (préposé rondier, AIA, etc.). Aujourd'hui, nous souhaitons savoir si ce type de dysfonctionnements a fait l'objet d'une véritable analyse et si des solutions ont été définies, à savoir l'affectation d'agents commerciaux à des missions différentes de celles composant habituellement leur métier.

Plusieurs élus ont, ce matin, évoqué les agents commerciaux comme une vitrine ouverte d'ADP. Vous avez vous-même visité le salon 200 la semaine dernière et êtes donc conscient des problèmes que connaît ce service. A ce propos, nous avons déclenché une inspection du CHSCT hier. Nous rencontrons des difficultés de comportement sur l'ensemble de l'accueil. Or certains responsables semblent confondre ces comportements selon les lieux où ils sont constatés (aérogare, terminal, etc.). Monsieur Aragou a évoqué la construction des nouveaux comptoirs installés par ADP et qui ne sont pas toujours occupés. Nous vous avons également informé de ce problème.

Lors du CE de décembre, qui était votre premier CE en tant que DGD d'ADP, vous vous êtes engagé à ne jamais nous mentir. Il s'agit d'un engagement très fort auquel nous croyons. Cependant, nous sommes aujourd'hui confrontés à des difficultés de comportements extérieurs au votre et à un manque de remontée d'informations vers vos services. Nous rappelons régulièrement aux responsables que vous prônez, à chacune de nos rencontres, la qualité de service.

Il convient d'évoquer les statistiques relatives au maintien des postes des RT. En début de semaine, Monsieur Hardel nous a annoncé que ce service ne respecte absolument pas ces statistiques et qu'il ne peut pas être assuré dans de telles conditions. Ces informations ne vous sont pas transmises. Il nous semble logique de faire payer une prestation de service forte, mais dans des proportions raisonnables.

Actuellement, certains agents possèdent un niveau d'études élevé et une maîtrise des langues. Or les agents commerciaux souhaitent participer à toutes les réflexions portant sur l'évolution de leur métier afin, notamment, d'obtenir la reconnaissance de leurs compétences. Leur objectif est l'amélioration de la qualité des services. La Direction doit faire en sorte que les agents commerciaux soient écoutés par leurs responsables.

Par ailleurs, les postes RT ne sont quasiment plus occupés. Cette situation engendre de fortes pertes financières. En effet, le poste RT à CDGA a été supprimé au bout de trois mois. Or le matériel est disponible. Un agent commercial est parfois affecté aux RT alors que CDGA comptabilise six postes RT. Il s'agit d'un véritable gâchis. Les statistiques « fantômes » découlent du fait que les postes RT ne sont pas régulièrement ni convenablement occupés et ce, depuis plus d'un an et demi. La plateforme de CDG1 n'a, en neuf mois, ouvert son service RT que pendant deux jours.

Nous osons espérer que notre demande de réintégration des préposés rondier n'engendrera pas l'affectation des agents commerciaux à cette mission. Cette décision serait regrettable et inacceptable.

M. DE CORDOUE – Un représentant de la CGT souhaite-t-il s'exprimer ?

M. PAPAUX (SICTAM/CGT) – Nous souhaitons que le report du point 3 de l'ordre du jour soit soumis au vote des élus.

M. ELKETRANI (SPE/CGT) – Lors de votre première participation à ce CE, vous nous avez expliqué que votre rôle consistait, notamment, à réhabiliter cette instance, c'est-à-dire à écouter les organisations syndicales. Or, actuellement, notre impression est différente. J'ai même l'impression que vous vous foutez de notre gueule !

M. RUBICHON – Nous vous demandons de vous exprimer convenablement dans cette instance.

M. ELKETRANI (SPE/CGT) – Je suis déçu de l'attitude des différents responsables de cette Entreprise. Lorsque vous affirmez être présent pour faire progresser les débats et ce, en collaboration avec les organisations syndicales, sachez que je ne remets pas en doute vos propos. J'admets que mes propos ont été vulgaires et je m'en excuse. Cependant, les réactions constatées au sein des différentes hiérarchies sont décourageantes.

M. RUBICHON – Nous vous excusons !

Mme VIANA (SPE/CGT) – Nous refusons qu'un dossier ne reprenant pas l'intégralité des engagements de Monsieur Rubichon et ne déterminant pas l'intégralité du périmètre du métier d'agent commercial progresse davantage. C'est pourquoi le Spe-CGT se joint au Sictam pour demander que l'ensemble des organisations syndicales se prononce sur le maintien ou le retrait des points 2 et 3 à l'ordre du jour de ce CE.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Plusieurs représentants syndicaux vous ont interpellé au sujet de la corrélation existant entre le point 2 et le point 3, notamment au niveau des RT. Nous estimons souhaitable de reporter le point 3 à un prochain CE. En effet, le préambule du dossier sur les RT stipule que « *Après achèvement des travaux du groupe « missions des agents commerciaux en aérogare* », ce dossier fera l'objet d'une consultation du

Comité d'Entreprise. ». Or, à ce jour, nous n'avons pas encore pris connaissance des conclusions du groupe de travail puisque les documents ne nous ont pas été transmis.

M. RUBICHON – La franchise dont vous avez fait preuve lors de vos interventions est encourageante. Par ailleurs, il nous semble légitime que vous vous interrogiez au sujet du management, du fond, de la méthode de travail et de la confiance accordée par cette instance à la Direction d'ADP.

S'agissant du management et ainsi que l'a rappelé Monsieur Bouchikhi, nous vous avons effectivement entendu lors du CE du mois de décembre 2005. Cependant, nous nous interrogeons aujourd'hui sur vos propres capacités à nous écouter. Il semble que celles-ci diffèrent selon les individus. Nous ferons en sorte de nous faire comprendre par l'ensemble des élus.

En ce qui concerne la confiance que vous nous accordez, la méthode que nous vous avons exposée a été mise en œuvre par mes collaborateurs. Je reste attentif à ce dossier. Par ailleurs, la Direction a pris connaissance de la lettre qui lui a été adressée par Monsieur Toth cet été et y a réagi. Nous reviendrons ultérieurement sur ce dernier point ainsi que sur les principes de méthode que nous avons effectivement définis.

Enfin, les questions de fond concernent essentiellement le périmètre du métier d'agent commercial passé et futur.

Lors du CE du 1^{er} décembre, il est possible que nos explications aient manqué de clarté. Nous considérons que le devenir du métier d'agents commerciaux est un sujet de DG et que son pilotage doit être commun à l'ensemble des plateformes. La décentralisation des pouvoirs dans l'Entreprise représente un important progrès. Toutefois, aucune grande entreprise n'a, à notre connaissance, jamais supprimé les services centraux. Or le devenir du métier d'agent commercial est l'une des fonctions essentielles existant au Siège. Nous sommes donc favorables à un groupe de travail piloté par des opérationnels terrain et des hauts responsables, sachant que ce sujet sera, au final, arbitré par la DG. Nous n'avons pas l'impression que celui-ci ait été initialement abordé de cette manière. C'est la raison pour laquelle nous avons diffusé un message.

Les comptes-rendus du CE étant particulièrement respectueux des propos tenus dans cette instance, nous étions assurés du fait que la parole de l'Entreprise serait relayée au niveau hiérarchique adéquat. Néanmoins, les situations évoluent. Nous avons effectivement modifié nos objectifs initiaux. Nous estimons que le groupe de travail, que nous avons plusieurs fois rencontré à l'occasion de réunions très intéressantes, a su conduire l'étude qui lui a été confiée de manière particulièrement efficace. Dès lors, nous ne remettons absolument pas en cause le fait que ce sujet doit être piloté au niveau du terrain. Nous pensons que vous partagez ce sentiment.

Ceci étant dit, il semble nécessaire d'accorder à la DRH, dans un périmètre élargi de l'étude, un rôle important dans le traitement de ce sujet. Cette idée est nouvelle et nous y veillerons. En effet, il convient de respecter le fait qu'il s'agit d'une politique de la DG. Nous renforcerons les pouvoirs de la DRH dans le cadre de ce dossier.

S'agissant de la modification de nos objectifs initiaux, si le groupe de travail a mené l'étude définie par la DG, celle-ci ne correspond pas exactement à celle qui vous a été présentée en décembre. En réalité, seule une partie du sujet a été traitée. Les conclusions de cette étude se sont révélées positives. Sachez, que l'ensemble du sujet fera l'objet d'une étude. C'est pourquoi nous avons décidé de demander au groupe de travail de progresser plus lentement sur le sujet central afin de permettre aux autres sujets d'atteindre un niveau d'avancement similaire. Nous respecterons ainsi nos engagements.

Parmi les autres thèmes devant faire l'objet d'une étude se trouve le périmètre. Celui-ci aurait peut-être dû constituer la base de l'étude. Nous assumons la responsabilité de cet oubli. L'étude demandée le 1^{er} décembre portait sur l'avenir du métier d'agent commercial et non uniquement sur l'accueil en aérogare bien qu'il s'agisse d'une part importante du sujet.

En outre, vous nous avez plusieurs fois interpellés sur notre politique de la qualité et sur les moyens que nous lui attribuons. Généralement, les DG attendent d'obtenir des résultats pour mettre en place des moyens et les organisations syndicales n'imaginent pas qu'un service puisse progresser sans des moyens supplémentaires. Ce débat peut durer indéfiniment. Or ce sont les passagers et les agents qui en souffrent finalement. Nous souhaitons que la question des moyens soit traitée en toute transparence. Pierre Graff et moi-même en avons longuement débattu. Les moyens ne se limitent pas aux outils techniques et matériels. Il est bien évidemment préférable de proposer un niveau optimal de confort aux passagers dans les aérogares. Nous pensons notamment à l'installation de sièges près des comptoirs. Lorsqu'un agent est affecté à une mission itinérante et est amené à rencontrer les passagers, il doit disposer des outils techniques pour répondre à leurs demandes. Certains agents nous ont expliqué accompagner parfois simplement le client au tableau d'affichage alors que celui-ci attend des informations précises sur l'état du trafic. Ce dernier n'est évidemment pas satisfait du service et adresse des reproches aux agents présents. ADP véhicule alors une image d'incompétence au regard des renseignements fournis directement par les compagnies aériennes. Plusieurs moyens technologiques existent et tous ont un coût parfaitement abordable pour notre Entreprise. Par ailleurs, nous devons également réfléchir aux moyens humains que nous savons vous être chers. Nous ne nous interdisons pas de revoir les moyens dédiés aux nouveaux métiers des agents commerciaux. Nous avons entendu vos interpellations et, de fait, calculons les effectifs théoriques, réels et nécessaires. Si nous n'avons pas prévu d'embaucher 500 personnes, notre analyse du dossier nous fait prendre conscience que des renforts sont nécessaires.

Il nous semble impensable d'instaurer des changements que nous espérons positifs pour l'Entreprise, nos clients et nos salariés sans donner une réelle visibilité aux personnes destinées à porter cette politique, c'est-à-dire les agents. Notre conviction est que ces derniers doivent se retrouver dans cette projection à titre collectif, mais également individuel. Nous avons donc demandé que le sujet du parcours professionnel des agents commerciaux soit traité de manière spécifique. Il nous est souvent expliqué que la fonction d'agent commercial existe dans l'ensemble de l'Entreprise et que des salariés ont pu y accéder sans pour autant suivre la procédure classique. C'est la raison pour laquelle il nous semble primordial de baliser un certain nombre de parcours et d'offrir des perspectives de carrière aux agents tout en leur expliquant que leur évolution dépend en partie de leur efficacité et de leur implication. Le groupe de travail et le RA pourront traiter la question des conditions de travail des agents.

Lorsque Monsieur Graff et moi-même nous rendons sur les sites, nous rencontrons les agents du point d'information afin de les saluer et, si nous disposons de suffisamment de temps, de discuter. Nous avons consacré une journée à la rencontre des agents commerciaux, sachant que nous avons choisi de débiter par la plateforme d'Orly. Nous y avons rencontré l'ensemble des agents commerciaux en poste ce jour, à savoir les agents affectés aux missions du bureau de tourisme, aux RT, au bureau d'information, etc.

Une partie des agents commerciaux de CDG avaient déjà fait l'objet d'une visite de la DG. Nous avons décidé d'y effectuer une nouvelle visite, dite « complémentaire », avec Vincent Duguay. A cette occasion, nous avons pu prendre connaissance d'un certain nombre de remarques relatives aux conditions de travail. Les RT constituent bien évidemment un métier d'accueil important dans l'absolu – nous reviendrons à leur traitement ultérieurement. Par ailleurs, il permet aux agents commerciaux d'effectuer une tâche différente de celles qui composent la majeure partie de leur temps de travail. Plusieurs d'entre eux nous ont d'ailleurs expliqué que les RT leur permettent de travailler dans une pièce isolée et calme. Ainsi, ils peuvent temporairement s'éloigner du bruit et du stress auxquels ils sont confrontés aux comptoirs d'accueil.

Nous n'affirmons pas vouloir supprimer les RT de la fonction agents commerciaux, mais nous ne souhaitons pas non plus que cette activité occupe la majorité du temps de travail de certains agents commerciaux. Quelle que soit notre décision, nous devons traiter le sujet des conditions de travail des agents. Autrement, nous risquons de fausser le jugement que nous portons sur leurs missions. Les conditions de travail ne doivent pas déterminer ces missions. Cependant, il est important que nous définissions un périmètre des agents afin d'instaurer des conditions de travail conformes à un exercice normal, efficace et humain des missions.

Si la gestion du dossier des RT m'avait été confiée dès sa création, je ne sais pas si je l'aurais traité de cette manière. Cependant, j'ai agi avec les moyens existants. C'est pourquoi la Direction et moi-même avons été amenés à effectuer un « virage sur l'aile ».

Le groupe de travail est piloté par Madame Salmons-Demons et Monsieur Duguay. Cette équipe, qui fait la fierté d'ADP, est particulièrement satisfaite de l'élargissement de l'étude car elle considérait probablement que les anciennes limites ne lui permettaient pas d'aborder certains sujets déterminants pour le bon aboutissement du dossier.

Vous semblez considérer que la situation actuelle des RT est liée aux décisions prises par la Direction. Vous avez probablement raison. Si nous assumons cette responsabilité, nous constatons que la situation des RT diffère selon les plateformes. Or ces différences existeront toujours et nous devons nous y adapter. Ainsi que vous l'avez souligné, CDG comptabilise actuellement plusieurs postes de RT non-armés. De même, durant certains jours ou certaines plages horaires, les RT ne sont pas ouverts. De fait, vous en concluez logiquement que nous souhaitons les fermer définitivement puisque nous n'envisageons pas d'amélioration du service en interne. Dans notre Entreprise qui est, par ailleurs, riche en termes de moyens humains et d'intelligences, certaines personnes adoptent des positions doctrinaires sur ce sujet en affirmant que ce métier ne peut être convenablement effectué que par un prestataire extérieur ou, au contraire, qu'en interne. Sachez que, dans le cas présent, je refuse d'adopter une position doctrinaire. Certains semblent le regretter.

Les remarques des agents et les vôtres participent à la construction de mon opinion sur ce sujet. Les minutes des CE, que j'ai également relues, montrent que vous avez plusieurs fois demandé l'intégration des RT dans le périmètre de l'étude sur le métier des agents commerciaux. Sachez que nous répondons actuellement à votre requête. Cependant, vous estimez abusif le fait de mettre en place un numéro unique d'appels et d'instaurer, dans le même temps, un système d'écêtement au moment où nous affirmons vouloir reprendre le sujet dans son ensemble et intégrer les RT dans ledit périmètre. En toute franchise, sachez qu'aucune décision n'a été prise par la Direction au sujet des RT. Les rumeurs que vous nous rapportez aujourd'hui proviennent probablement de souhaits émis par des personnes non-décisionnaires. Malgré tout, nous vous proposons de maintenir le point sur les RT à l'ordre du jour puisque nous visons justement la reprise du sujet des agents commerciaux dans son ensemble et l'élargissement de la mission du groupe de travail.

Les moyens nécessaires seront mis en place. Le service des RT ne fonctionne pas actuellement. Il existe des raisons à cela, notamment un mauvais traitement du dossier. J'ai toujours considéré que la Direction était le premier responsable dans une entreprise. Nos hauts responsables se fixent des objectifs de productivité et de rentabilité. Il est donc logique qu'ils les appliquent. Or en l'absence d'une politique clairement définie au niveau des RT, ces responsables ont réfléchi à la pertinence d'une externalisation du service.

Nous avons des responsabilités vis-à-vis des salariés, mais également des clients. Nous sommes actuellement confrontés à une situation dégradée et sommes prêts à partager votre diagnostic. Néanmoins, nous refusons que cette dégradation perdure. Si nous n'agissons pas, le groupe des agents commerciaux en subira les conséquences ou les conclusions sur les RT seront celles qui nous parviendront le plus rapidement et elles s'orienteront vers une externalisation. Or nous ne le souhaitons pas. C'est pourquoi, afin de traiter sereinement ce sujet, nous vous proposons un compromis, à savoir d'évoquer le dossier des RT. La décision définitive sera prise lors du Comex présidé par Pierre Graff et seulement lorsque la méthode de travail aura été définie et appliquée dans l'ordre que nous aurons déterminé. Cependant, il nous semble urgent de rétablir le service des RT. Son externalisation est donc nécessaire à court terme. Il nous incombe néanmoins de vous rassurer : le fait de traiter ce sujet aujourd'hui n'engendrera pas de prise de décision.

La méthode de travail que nous vous proposons est celle que nous venons d'exposer. Nous disposons d'un groupe de travail particulièrement efficace. En outre, nos agents sont attachés à ADP. Ils attendent avec impatience une évolution de leur métier et sont prêts, pour cela, à accepter une modification de leur périmètre. Il nous semble impensable d'échouer dans cette tâche, d'autant que la DRH devrait rapidement prendre part à la progression du dossier. Cependant, nous n'évoluons pas dans un monde idéal. La méthodologie proposée est, selon nous, sensée et chacun veillera à ce qu'elle le reste. Le fait que nous modifiions nos objectifs en tenant compte de vos remarques montre la capacité de la Direction et des élus à communiquer.

Mon intervention a certes été longue, mais j'ai tenu à assister à cette réunion malgré un emploi du temps chargé, afin de vous exposer notre méthodologie et de vous expliquer qu'il s'agit à la fois d'un engagement personnel et de l'Entreprise.

M. ARAGOU (SAPAP) – Le sujet des RT est régulièrement qualifié de tabou. Or nous estimons que ce sont les sujets relatifs aux agents commerciaux qui sont tabous.

Vous affirmez que le devenir du métier d'agent commercial est un sujet de DG et évoquez un « virage sur l'aile ». Or cette manipulation engendre l'inversion des commandes dans un avion. C'est pourquoi nous craignons une inversion des rôles entre la DG et les hauts directeurs.

Selon vous, la qualité n'est pas forcément liée aux moyens humains. Cependant, le manque d'effectif engendre systématiquement une dégradation de la qualité de service. Si nous sommes satisfaits de votre visite à Orly, nous vous rappelons que les problèmes rencontrés sur cette plateforme ne sont pas les plus graves. Nous vous invitons donc à visiter Roissy, mais de manière impromptue afin que Monsieur Duguay n'arme pas « artificiellement » les postes. Cette situation devient particulièrement agaçante.

Le bilan des effectifs des six premiers mois de l'année nous a été transmis. Un certain nombre d'agents/mois, certes insuffisant, était prévu au budget de CDGA. Vous affirmez sans cesse que les postes ne sont pas convenablement armés faute de budget. Nous réfutons cette explication car le bilan aux six mois de CDGA montre que 30 agents/mois supplémentaires auraient pu être recrutés, soit cinq agents par mois. Ce phénomène est dû au fait que la Direction demande aux managers de ne pas dépasser les budgets qui leur sont accordés. De fait, les managers veillent à ne jamais dépenser la totalité de leur budget. Ce problème vous a été plusieurs fois signalé. Sur l'ensemble de l'Entreprise, 512 agents/mois supplémentaires auraient pu être engagés depuis le début de l'année puisque le budget était disponible. Il est donc nécessaire de la Direction autorise un léger dépassement des budgets. Ainsi, les effectifs prévus seraient atteints.

Par ailleurs, vous avez annoncé qu'aucune augmentation d'effectifs n'interviendrait et ce, malgré une forte croissance du trafic. Il nous semble inutile d'y revenir. Cependant, des transferts d'agents fonctionnels vers des postes opérationnels ont été prévus. Or nous constatons une situation inverse, sachant que celle-ci profite à la direction Financière. En effet, cette dernière a révélé un excédent de neuf agents durant six mois alors qu'elle affirme régulièrement qu'il est nécessaire de réaliser des économies. Nous restons néanmoins optimistes puisque nous espérons que cet excédant servira au cours du trimestre restant, notamment au travers de directives données par la Direction.

Enfin, nous tenons à féliciter la DRH qui n'a pas dépensé son budget.

M. RUBICHON – Il convient de rappeler que la direction Financière a connu une surcharge exceptionnelle de travail en début d'année.

M. ELKETRANI (SPE/CGT) – Vous disposez de grandes capacités à utiliser la langue de bois !

Par ailleurs, nous sommes surpris par le niveau des effectifs. En effet, il semble que vous ayez annoncé une augmentation des agents commerciaux. Nous avons interrogé Monsieur Duguay, Monsieur Hardel et Madame Salmons-Demons lors de la réunion organisée lundi dernier, au sujet des effectifs. Or à aucun moment ils n'ont évoqué une telle augmentation. Si vous ne concrétisez pas les mesures annoncées, le CE et ses élus n'ont plus d'utilité particulière. Nous souhaitons que vous nous respectiez.

M. RUBICHON – Nous n'avons pas annoncé une augmentation des effectifs. En réalité, nous vous avons expliqué que nous ne nous interdisions pas de revoir les effectifs des agents commerciaux à la hausse. Les enregistrements et les PV font foi.

M. ELKETRANI (SPE/CGT) – Nous avons posé des questions précises à Monsieur Duguay, à Monsieur Hardel et à Madame Salmons-Demons. Or ceux-ci ont annoncé que les effectifs n'augmenteraient pas. Monsieur Bouchikhi était également présent à cette réunion.

M. RUBICHON – Nous espérons que vous ne regrettez pas la récente évolution des propos de la Direction !

M. ELKETRANI (SPE/CGT) – Non. Cependant, nous souhaitons que vous évitiez de modifier trop régulièrement les mesures annoncées.

M. TOTH (CFDT) – Nous évoquons aujourd'hui un métier sujet à des difficultés d'organisation. Or nous constatons qu'après vous avoir accordé notre confiance en guise de bienvenue, l'étude demandée a connu un dérapage sémantique flagrant puis un changement d'orientation. Ce dernier pourrait éventuellement nous conduire à renouveler notre confiance envers la Direction. Sachez que nous avons été attentifs à votre intervention.

Au regard de la présentation effectuée lundi dernier et des propos tenus aujourd'hui, nous estimons que le passage du point 3 de l'ordre du jour en CE est prématuré. En effet, certaines de nos questions sont restées sans réponse.

Nous sommes particulièrement attachés à l'image de cette Entreprise. Or le fait d'externaliser une partie du service des RT risque fortement de la ternir. Il convient que nous illustrions nos propos par un exemple concret : en cas de perturbation du trafic, seuls les agents commerciaux d'ADP sont en mesure de renseigner efficacement le client compte-tenu de leur formation initiale et de leur parfaite connaissance des terminaux. A ce propos, nous ne savons toujours pas quelle formation les agents fournis par le prestataire extérieur se verront dispenser. Air France a récemment transféré les vols en provenance des Etats-Unis du terminal C vers le terminal E. Or nous avons reçu de nombreux appels à ce sujet le premier jour. Il était alors primordial que chaque agent commercial soit au fait des évènements en temps réel. Les moyens dont nous disposions à l'époque nous permettaient d'assurer un service efficace. Cette situation n'est, aujourd'hui, plus effective.

En outre, nous prévoyons une double pénalisation des agents commerciaux affectés à la banque d'informations d'ADP en raison, d'une part, de la suppression d'une partie de leur activité et d'autre part, lors de l'accueil de passagers mal renseignés et, de fait, agacés. Nous estimons qu'ils souffriront directement de la dégradation de l'image de leur Entreprise. Selon nous, ADP ne peut pas se permettre d'être confronté à une telle situation.

L'intitulé du dossier nous laissait penser que la décision d'externaliser les RT avait déjà été prise. Monsieur Rubichon nous a affirmé, ce jour, qu'il n'en était rien. Sachez que nous sommes rassurés compte-tenu des nombreux éléments restant à clarifier. Toutefois, nous maintenons qu'un passage du dossier au CE d'aujourd'hui est prématuré.

M. RUBICHON – Nous pourrions approuver votre explication sur les RT. Cependant, notre situation n'est pas celle que vous décrivez. Notre objectif ne vise pas la suppression des

RT au sein d'ADP, mais son maintien, par un prestataire extérieur, durant les plages actuelles de fermeture du service. Il ne s'agit donc pas d'une externalisation totale des RT. Vous me répondrez probablement que les plages de fermeture évoquées étaient auparavant occupées par des agents d'ADP. Cependant, vous devez comprendre que cette opération nous permettra, de manière instantanée, de comparer objectivement deux services destinés à coexister. Nous pourrions donc mesurer les capacités d'un centre d'appels extérieur à réagir face aux perturbations du trafic, aux changements de terminaux, aux travaux dans l'aérogare, etc. En outre, l'intervention du prestataire extérieur concernera davantage CDG puisque son service de RT est plus régulièrement indisponible.

M. TOTH (CFDT) – Le point de débordement des RT a été statué par rapport à un sous-effectif flagrant constaté à Roissy. Nous devrions commencer par armer les postes existants en élargissant la gestion des agents/mois des UO à l'ensemble des effectifs de l'Entreprise. Le passage du dossier des RT reste donc prématuré.

M. GENTILI (FO) – Vous évoquez la franchise dont la Direction et les élus font preuve ainsi que la confiance que ces derniers vous ont accordée. Cependant, nous estimons avoir été trahis et ce, pour plusieurs raisons. Le périmètre de notre métier a déjà été diminué par le passé. Les doctrinaires font partie des dirigeants. Vous tenez des propos destinés à nous rassurer. Vous affirmez, par exemple, qu'il est parfois nécessaire de savoir désavouer les directeurs. Cependant, c'est vous qui avez décidé de supprimer le bureau de tourisme de CDG et de signer un contrat avec l'Office de tourisme de Paris, sachant qu'ADP lui verse désormais une rémunération. De même, vous êtes prêt à signer un bail avec une société déjà désignée, à savoir Skyroad. A ce propos, nous nous renseignerons sur l'identité de l'actionnaire de cette société, sur sa convention collective, sur le niveau de compétence des agents qui seront chargés d'assurer les RT et sur leurs salaires. Il se peut que vous soyez, un jour prochain, informé du fait que les conventions événementielles ne peuvent pas s'appliquer dans le cadre du transport aérien. A ce jour, vous préférez faire appel, sans nous consulter, à de jeunes employés sous-payés, rattachés à une convention collective déplorable et salariés d'une société proche de la SNCF. Auparavant, les renforts nécessaires aux périodes estivales étaient constitués par les enfants du personnel d'ADP.

Par ailleurs, la situation des RT que vous qualifiez de « dégradée » est dénoncée par les représentants du personnel depuis plusieurs années. Nous vous fournissons des informations sur les dysfonctionnements que nous rencontrons. Nous sommes probablement plus efficaces que les cabinets d'études car nous possédons de réelles capacités d'analyse des situations. En outre, nous considérons qu'il existe quatre familles dans l'aérogare et non trois : le fonctionnement et l'information sont deux notions distinctes, la fonction d'AIA et celle d'agent commercial diffèrent. Or vous tentez de nous attribuer une partie des missions propres aux AIA tout en nous expliquant que cette action contribue à l'élargissement du métier des agents commerciaux. Estimez-vous réellement que la gestion des files d'attente soit une activité enrichissante ? Sera-t-elle prise en compte lors de la pesée des postes ?

Nous ne refusons pas d'être équipés d'un palm connecté au système wifi. Il est évident que nous approuvons l'utilisation des nouvelles technologies. A ce propos, nous estimons qu'il est intolérable qu'ADP facture 3 euros à chaque usager pour lui envoyer un SMS comportant des informations sur son vol. En outre, la plupart des aéroports propose un accès gratuit au système wifi. Or ce service est payant au sein d'ADP. Les actionnaires

devraient être satisfaits ! A mon arrivée dans l'Entreprise, il m'a pourtant été expliqué que les services d'information au public étaient financés par la redevance passager.

Si vous souhaitez que les organisations syndicales, les élus et les agents commerciaux vous accordent à nouveau leur confiance, nous vous invitons à revenir sur la conclusion de votre intervention. Vous considérez que la raison du mauvais fonctionnement des RT est claire : seuls trois agents de CDG ont été prévus pour assurer ce service. De fait, vous nous proposez immédiatement d'augmenter les effectifs, sans pour autant créer 500 postes. Nous ne sommes pas présents pour surenchérir vos propositions.

Une personne proche de l'un de vos prédécesseurs a voulu joindre les RT de Roissy et a été obligée de patienter durant 15 minutes. Or, alors que nous avons plusieurs fois demandé la création de six postes au RT, huit ont été immédiatement créés à la suite de la plainte reçue.

Nous demandons le report du point 3 de l'ordre du jour et la mise en place des effectifs nécessaires au bon fonctionnement des RT. Nous pourrions ensuite procéder à un bilan de la situation de ce service. Nous ne pouvons accepter la proposition qui nous est faite ce jour. En effet, vous nous expliquez qu'il est nécessaire d'agir rapidement pour enrayer les dysfonctionnements constatés et dus, ainsi que vous le reconnaissez, à des problèmes de management. Cependant, cette urgence concerne principalement l'action d'externalisation des RT. En 50 ans, aucun des services externalisés n'a jamais été réintégré dans le périmètre des métiers d'ADP. Les RT ont longtemps été considérés comme non-prioritaires en termes d'amélioration. Lors d'une précédente réunion, la Direction a considéré que ses consignes n'avaient pas été respectées puisque quatre agents avaient été affectés aux RT d'Orly. Cette réaction est intolérable.

Il semble que vous soyez incapables d'instaurer un système technologique de basculement convenable entre les RT. Actuellement, les appels n'aboutissant pas à Roissy basculent parfois vers Orly. Dans un tel cas, le client n'est généralement pas satisfait du service car il aura souhaité obtenir un renseignement sur les commerces de CDG2 par exemple.

Nous sommes ouverts à toute discussion portant sur l'amélioration du service dans sa globalité. En revanche, nous refusons qu'un prestataire extérieur soit sollicité avant que toutes les solutions de traitement des RT en interne aient été étudiées. C'est pourquoi, en cas de refus de la Direction de reporter le dossier relatif aux RT à un prochain CE, nous quitterons la séance.

M. RUBICHON – Vos propos ne nous incitent pas à mener d'éventuelles futures « opérations vérité ».

M. STEVANCE (SICTAM/CGT) – Nous sommes ravis d'apprendre que vous lisez les PV des CE ! Nous avons été attentifs à votre intervention. Vous avez évoqué l'indisponibilité des RT durant certaines plages horaires. Or, selon nous, il n'est pas logique que, contrairement à Roissy, Orly soit soumis à des horaires stricts d'ouverture de la plateforme. Il convient, de fait, de nous interroger sur les raisons de cette indisponibilité. Nous vous avons communiqué des données chiffrées relatives au manque d'effectifs lors d'un précédent CE. Celles-ci restent à votre disposition, sachant qu'elles traduisent la véritable cause des dysfonctionnements constatés au sein des RT.

Vous nous proposez de recentrer l'étude du groupe de travail sur l'ensemble du périmètre du métier des agents commerciaux. Cette démarche correspond à notre demande initiale. Outre l'accueil des usagers dans les aéroports, il est nécessaire d'améliorer d'autres services tels que le bureau de tourisme et les RT ainsi que l'intégralité des missions propres aux agents commerciaux et aux CPA.

Vous nous expliquez, par ailleurs, qu'aucune décision n'a été prise au sujet des RT. Pouvez-vous nous indiquer le nom de la personne ou du service réellement chargé de prendre cette décision ? Votre intervention nous a apporté un début de réponse.

Nous nous joignons à la demande des autres organisations syndicales relative au report du point 3. En effet, le dossier relatif aux RT présente des effectifs différents de ceux que vous évoquez. En outre, il est surprenant qu'un dossier n'ayant pas fait l'objet d'une délibération présente des dates précises de mise œuvre du dispositif. Aucun débat ne semble donc possible quant à son organisation. Vous nous proposez d'instaurer une solution d'urgence compte-tenu de la dégradation progressive dudit service. Or nous vous avons alerté à plusieurs reprises à ce sujet, sachant que la solution la plus pertinente consiste, selon nous, en un recrutement d'agents. Vous disposerez ainsi que quatre mois pour former ce personnel. La mise en œuvre du dispositif interviendrait, ainsi que vous l'avez prévu, en janvier prochain. L'image de l'Entreprise ne pourra que s'améliorer puisque cette solution permettra de répondre, d'une part, à un besoin d'amélioration du service et, d'autre part, au respect de la politique sociale.

Par ailleurs, sachez que le numéro unique d'appels présente des anomalies qui devront faire l'objet d'une réflexion à l'occasion de la présentation de ce dossier.

Enfin, vous nous précisez que votre proposition est un compromis. La CGT souhaite également vous proposer un compromis à savoir suivre votre décision de traiter le dossier relatif au numéro unique après achèvement des travaux du groupe « Missions des agents commerciaux », mais à condition que le point 3 soit reporté. Ce dernier pourra être traité lorsque les missions et le métier des agents commerciaux auront été évoqués de manière exhaustive.

M. GUARINO (SICTAM/CGT) – Vous affirmez que la méthode doit avoir un sens. Or, selon nous, cette méthode ne peut avoir un sens qu'à partir du moment où l'ensemble des aspects de la fonction agents commerciaux y sont intégrés. Nous vous rappelons que seule une partie des RT est concernée par cette méthode. Le véritable métier des agents commerciaux, tel que nous le concevons, est le service des RT dans sa globalité.

De même, vous nous expliquez qu'aucune décision n'a été prise. Nous ne pouvons approuver cette affirmation. En effet, nous avons remis le compte-rendu d'une réunion de section à Monsieur Duguay. Or ce document précise qu'une ligne directe fonctionnera entre le prestataire extérieur et les agents en poste et que ceux-ci assureront la formation des salariés sous-traitants destinés à travailler au sein de nos locaux. En outre, le choix des locaux est effectif. Maintenez-vous votre affirmation selon laquelle aucune décision n'a été prise vis-à-vis du dossier relatif aux RT ?

Mme BIOTA (Expert SAPAP) – J'interviens en tant qu'experte pour le groupe des agents commerciaux de CDGA.

Ces agents connaissent effectivement d'importantes dégradations en termes de conditions de travail et de possibilités d'évolution. Ma fonction me permettra de leur transmettre, dès demain, la teneur de vos propos que j'estime rassurants. En effet, il est urgent que la Direction diffuse un message fort afin de rassurer et de motiver ces agents.

Vous nous expliquez avoir rencontré et observé les agents commerciaux d'Orly. Or, ainsi que l'a souligné l'un de mes collègues, il serait davantage pertinent que vous rencontriez le groupe d'agents commerciaux de CDGA et ce, sans en avertir leurs managers. Sachez que leurs conditions de travail se détériorent depuis plusieurs années. Ils sont démotivés, mais tiennent à participer à l'élaboration du dossier relatif à la fonction d'agent commercial. A ce propos, ces agents avaient émis le souhait de constituer un groupe de travail. Or si la Direction a accepté leur demande, ils n'ont, en réalité, jamais été contactés.

Nous ne doutons pas des capacités du groupe réuni par la Direction. Cependant, les aptitudes de nos agents sont également importantes et nécessaires à l'évolution de leur métier. Leurs observations ont l'avantage d'être concrètes et pourraient vous éviter de nombreuses erreurs telles que le site pilote mis en place en 2005 au terminal 2C et pour lequel les agents commerciaux n'ont absolument pas été consultés. Cette opération était totalement incohérente. Vous évoquiez les moyens techniques. Or ceux-ci doivent être réfléchis et sont véritablement nécessaires. Un poste d'information ne se résume pas à un simple comptoir. Pour quelle raison n'avez-vous pas consulté les véritables utilisateurs, à savoir les agents commerciaux ?

Ces agents ont, par le passé, émis des demandes au sujet de différents projets. Or ils n'ont jamais reçu de réponses. Ils ont l'impression que la Direction ne tient pas compte de leurs avis. Cette situation est inadmissible pour une Entreprise qui affirme vouloir évoluer, acquérir une nouvelle image et répondre à la concurrence internationale.

Par ailleurs, nous sommes scandalisés par l'attitude des managers consistant à ne pas utiliser l'intégralité des budgets qui leur sont attribués. En effet, nous sommes constamment confrontés à un manque d'effectif. Or le fait que ces managers refusent d'embaucher des agents supplémentaires engendre une souffrance des personnels présents. Les conditions de travail au terminal de CDGA sont la plupart du temps insupportables. Nous vivons, parfois, un véritable enfer. A ce propos, nous invitons Monsieur Rubichon à visiter ce terminal, notamment en fin de matinée. Certains agents sont épuisés et regagnent leur domicile en pleurs. Nous estimons qu'il est tout simplement inhumain qu'une entreprise possédant les budgets nécessaires laisse son personnel travailler dans de telles conditions. Nous vous demandons de mettre en place les moyens utiles au rétablissement d'une situation convenable.

La désertification des tâches pose le problème du sous-effectif. Notre effectif a diminué de 30 % en six ans alors que le trafic a, lui, augmenté. De fait, chaque agent est obligé de consacrer l'intégralité de la durée de sa vacation à son poste. Or ces conditions de travail sont particulièrement pénibles. Sachez que si vous les interrogez, mes collègues tiendront des propos identiques. Vous devez faire face aux problèmes et être honnêtes. Vous demandez aux agents commerciaux de faire preuve de motivation. Cependant, il vous incombe pour cela de les faire participer aux réflexions sur les dossiers, d'être attentifs à leurs besoins et de les informer convenablement. Vous devez faire en sorte que nous puissions vous accorder à nouveau notre confiance.

M. PIETTE (SICTAM/CGT) – L'intervention de Madame Biota est intéressante car elle traduit le professionnalisme dont font preuve les agents et ce malgré les problèmes de sous-effectif. Ces derniers ont de graves conséquences à la fois sur leur vie privée et sur leur vie professionnelle. Un agent n'est, par exemple, pas autorisé à poser une demi-journée de congé pour accompagner son enfant lors de sa première rentrée scolaire.

L'objectif initial des dossiers présentés ce jour visait une amélioration de la qualité de service et de l'information. L'analyse du site pilote mis en place au terminal 2A par Madame Lemasson a montré que cette amélioration ne pouvait être obtenue sans une augmentation des effectifs. La Direction a répondu, temporairement, à ce besoin. La qualité de service a alors progressé.

Aujourd'hui, vous souhaitez améliorer la qualité de service en externalisant les missions qui ne sont plus assurées par les agents d'ADP. Cependant, le recours à un prestataire extérieur pourrait être évité si les budgets attribués aux différents postes étaient utilisés dans leur totalité.

Nous sommes intervenus au cours des différentes réunions afin de vous alerter sur le fait que les postes budgétisés pour les agents commerciaux ne sont pas armés. Vous nous avez alors expliqué que vous ne vous interdriez pas d'augmenter leurs effectifs. Cependant, il est nécessaire que vous donniez des directives aux managers et que vous teniez vos engagements en les autorisant à dépasser le nombre d'agents/mois aux postes connaissant des problèmes de sous-effectif, notamment en saison haute.

Le mode de gestion des UO vis-à-vis de leurs personnels est également discutable car il ne permet pas, actuellement, d'anticiper l'externalisation des RT. A CDGA, l'effectif de ce service a diminué de 30 % entre 2000 et 2007. Vous favorisez un prestataire extérieur au détriment des recrutements en interne. Les choix effectués au niveau des UO ne sont pas forcément pertinents. Une Direction prenant des engagements en termes de qualité de service doit s'assurer qu'un nombre minimum de postes seront effectivement occupés. Nous pourrions ainsi collaborer avec les UO afin de déterminer précisément nos besoins en personnels.

S'agissant de la comparaison que vous souhaitez effectuer entre la qualité du service rendu par le prestataire extérieur et celle produite par les agents commerciaux d'ADP, les organisations syndicales ont longuement évoqué le fait qu'une bonne connaissance des aéroports est indispensable. Nous ne souhaitons pas remettre en cause les compétences des agents « gilets jaunes » et « gilets oranges ». Cependant, ceux-ci semblaient pâtir d'un manque de formation et n'étaient donc pas en mesure de répondre convenablement aux demandes des usagers.

Les organisations syndicales ont, au cours des différentes réunions de présentation, émis des remarques sur l'évolution des agents commerciaux et notamment sur la mise en place d'un point unique d'information. Il est nécessaire d'identifier les besoins dans ce domaine. Un point d'information doit permettre aux passagers de recevoir des renseignements fiables et de qualité. La mobilité des agents peut être un avantage. Cependant, nous devons avant tout déterminer leur périmètre et leurs missions, sachant que ces dernières consistent à informer efficacement le client. Vous avez évoqué les moyens lors de votre intervention. Or les agents commerciaux pourraient participer à la réflexion sur l'évolution du point

d'information. Nous avons proposé la mise en place de bornes Internet. Les effectifs doivent pouvoir permettre un accompagnement de chaque client dans ses différentes recherches.

La gestion des agents/mois par les UO doit être revue. La réduction des effectifs est une anticipation d'une décision n'ayant pas encore été prise. Or cette situation est préoccupante.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Compte-tenu de notre responsabilité collective vis-à-vis de l'organisation du travail du personnel de restauration, nous vous informons que la séance devra être suspendue afin que chacun puisse déjeuner.

M. RUBICHON – Nous vous remercions de nous avoir alertés sur ce point. Nous vous répondrons dans un instant.

M. BOUCHIKHI (SAPAP) – Nous souhaitons revenir à deux éléments importants. Tout d'abord, il a été dit, dans certaines réunions autres que le CE, que, dans le cadre d'une organisation forte, ADP conserverait un effectif identique. Or cette affirmation est inquiétante. En effet, vous-même avez évoqué une éventuelle hausse des effectifs. Certains problèmes de comportements constatés sur le terrain sont inquiétants.

Nous souhaitons vous rappeler les effectifs mis en place par le passé (la période moyenne comprend tous les mois de l'année, à l'exception des mois de juillet à octobre).

- Temps de travail hebdomadaire moyen de 36,30 heures : seize agents commerciaux le matin et douze agents commerciaux le soir (CDG2) ;
- Temps de travail hebdomadaire moyen 34 heures : treize agents commerciaux le matin et douze agents commerciaux le soir.

En 2005, nous avons mené de fortes négociations auprès du service et de la section CDGA. En septembre dernier, la Direction s'est engagée à affecter onze agents par vacation afin d'armer l'ensemble des postes information, dont la sono, et de disposer d'un poste de RT en cas de problème. Cet engagement nous a semblé formel. Nous avons, de fait, demandé l'embauche de CDD. D'après la Direction, l'UO s'est alors à son tour engagée à embaucher onze CDD. Or cette chiffre a, depuis, été revu à la baisse. Nous vous rappelons qu'ADP agit depuis plusieurs années dans l'illégalité en recrutant des CDD. Fort de cette information et compte-tenu de vos propos, par ailleurs rassurants, sur la possibilité qu'ADP ne refuse pas de considérer une augmentation des effectifs, seriez-vous prêts à embaucher des agents en CDI ?

Vous êtes certainement conscient de la difficulté que représente la prise de parole lors d'une assemblée, quelle qu'elle soit. Cependant, en tant qu'êtres humains, il est normal que nous dénoncions nos mauvaises conditions de travail et le fait qu'une vacation, au sein de CDGA, ne comptabilise plus que six ou sept agents au lieu de dix initialement. Cet effectif est véritablement insuffisant pour assurer le bon fonctionnement de quatre terminaux et de la sono. En outre, lorsqu'un huitième agent est disponible, celui-ci est affecté aux RT, mais durant deux heures seulement. Les agents commerciaux, notamment à CDGA, ne sont pas autorisés à quitter leur poste pour se rendre aux sanitaires. Ils doivent auparavant prévenir le CAP afin que celui-ci s'organise et désigne un

remplaçant au poste temporairement inoccupé. Cette situation est réelle et intolérable. Monsieur Duguay en a été informé.

Si nous prenons acte de votre engagement à réfléchir à une hausse des effectifs des agents commerciaux, nous nous inquiétons de savoir au détriment de quel autre groupe d'agents cette action s'effectuera.

L'augmentation du trafic est effective. Or il nous a été expliqué qu'ADP sera amené, notamment au niveau de l'ouverture du S3, à demander aux agents commerciaux, sur la base du volontariat, de tenir des postes d'accueil. La situation de sous-effectif provoque des problèmes de stress. Une douzaine d'agents commerciaux de CDGA sont actuellement en arrêt maladie pour cette raison. Vous devez tenir compte du fait que les agents sont des êtres humains. Lors de votre visite des terminaux, vous avez été interpellé et alerté objectivement. Ainsi que l'a souligné Madame Biota, les agents souhaitent être intégrés aux réflexions sur l'évolution de leur métier et sur l'amélioration de la qualité de service.

M. DE CORDOUE – Deux points étaient inscrits à l'ordre du jour de cette matinée. Vous m'avez repris lorsque j'ai estimé que certaines attitudes consistaient peut-être à gagner du temps. Or nous observons qu'il n'a pas été possible pour la Direction de réaliser la présentation du dossier relatif aux „. Les élus ont, lors des interventions préalables, indiqué qu'ils ne souhaitent pas modifier l'ordre du jour. Nous vous proposons donc de suspendre la séance pour aller déjeuner, puis de reprendre l'ordre du jour.

M. PAPAUX (SICTAM/CGT) – Nous ne pouvons pas clore ce débat ainsi. Vous faite une proposition aux organisations syndicales, mais ne les laissez pas vous répondre ! Monsieur Duguay se permet de hocher la tête en réponse à mes propos. Sachez que nos collègues de Roissy se plaignent de ne bénéficier d'aucun retour sur les réflexions du groupe de travail.

M. RUBICHON – Nous vous demandons de ne pas attaquer nommément les membres de la Direction. Il convient que chaque salarié d'ADP soit respecté, y compris nos proches collaborateurs.

M. PAPAUX (SICTAM/CGT) – Il ne s'agit pas d'une attaque nominative. Cependant, nous considérons qu'un hochement de tête traduit justement un manque de respect.

M. RUBICHON - Nous vous proposons un compromis d'ensemble et non une délibération. Nous souhaitons ainsi limiter les inconvénients et définir une méthodologie afin de bâtir des solutions efficaces et adaptées aux agents commerciaux, à leur métier ainsi qu'à nos clients.

Le règlement intérieur d'ADP prévoit clairement qu'aucun vote n'interviendra sur ce sujet précis. Nous vous invitons, de fait, à vous en tenir à l'application de ce règlement. Notre compromis consiste en une solution définie au regard de vos observations et des informations transmises par nos équipes. Nous n'envisageons absolument pas d'organiser une consultation des élus sur le dossier relatif aux agents commerciaux, sachant que ce sujet relève également de notre responsabilité.

M. POVEDA (SAPAP) – Sachez que nous n'approuvons pas le contenu du dossier relatif aux RT et que nous refusons d'en débattre. Nous attendons une seconde proposition de la part de la Direction correspondant aux engagements pris par Monsieur Rubichon ce jour.

La séance est suspendue de 13 heures 35 à 14 heures 50.

POINT 3 : Information sur l'intégration des directions opérationnelles dans le dispositif de numéro unique d'appels aux Renseignements Téléphonés – 1^{er} passage

M. RUBICHON – Nous vous proposons de revenir au point 2 de l'ordre du jour « Information sur le groupe de travail des agents commerciaux ». Nous pouvons considérer que ce sujet a fait l'objet d'un large débat. Cependant, celui-ci n'est pas clôt.

S'agissant de la méthodologie qui vous a été présentée et ainsi que l'ont évoqué différents intervenants, les organisations syndicales et les agents commerciaux seront effectivement associés aux différentes réflexions relatives à la mise en place des moyens, aux parcours professionnels et au périmètre des agents commerciaux. De fait, il semble que le point 2 soit épuisé. A cette occasion, nous vous avons proposé un « *deal* » ou plutôt un consensus.

Nous vous rappelons que le dossier des RT, et notamment l'externalisation du service, ne fera pas l'objet d'un vote. J'ai évoqué ce sujet avec le Président lors de la pause déjeuner. Celui-ci m'a demandé de vous confirmer qu'aucune décision n'a été prise vis-à-vis de l'externalisation des RT puisque ce sujet doit être traité à l'occasion du point 3 de l'ordre du jour. Nous avons également évoqué, avec le groupe de travail, la méthodologie que nous appliquerons afin que chacun puisse participer à la réflexion. Si nous ne pouvons pas vous donner davantage d'informations pour l'instant, sachez que nous détenons d'ores et déjà plusieurs solutions concrètes. C'est pourquoi nous persistons à considérer que notre proposition est tout à fait convenable compte-tenu de la situation actuelle.

Nous vous proposons de ne prendre aucune décision au sujet de l'externalisation des RT ce jour, mais de traiter le point 3 qui évoque exclusivement le basculement des appels reçus en dehors des périodes d'ouverture du service vers un centre d'appels spécifique. J'ai également proposé au Président de comparer, de manière objective, la qualité de service des RT assurés en interne et ceux traités par le centre d'appels extérieur. L'amélioration de cette qualité est l'un de nos principaux objectifs. Vous aurez bien entendu accès aux conclusions de ces études. Nous pourrions également mener une réflexion commune et nous accorder sur des mesures de satisfaction client afin de définir des solutions efficaces et transparentes.

Sachez que mon emploi du temps ne me permet pas d'assister davantage à ce CE, mais j'ai tenu à revenir pour vous communiquer ces informations et clore la discussion qui a débuté en début de matinée.

M. PAPAUX (SICTAM/CGT) – Vos propos ne nous rassurent absolument pas puisque, d'une part, vous n'avez pas évoqué les périmètres d'activités et, d'autre part, vous ne nous avez

fourni aucune garantie dans ce domaine. Compte-tenu de vos propositions en matière de méthodologie, pouvons-nous considérer que les actions en cours sont suspendues ? En effet, l'évocation d'une nouvelle méthodologie signifie, selon nous, que le dossier sur l'activité des agents commerciaux fera l'objet d'un traitement différent.

Vous nous expliquez que le centre d'appels extérieur prendra en charge les appels reçus en dehors des heures d'ouverture des RT au sein d'ADP. Or notre incapacité à maintenir un service permanent découle de la diminution continue du nombre d'agents commerciaux dans notre Entreprise.

Il nous semble inutile de reprendre le débat sur ce sujet. Nous ne pouvons accepter votre proposition en l'état. Nous discuterons avec les salariés et vous informons que nous quittons la salle afin de ne pas prendre part au point 3 de l'ordre du jour.

M. POVEDA (SAPAP) – Nous ne souhaitons pas envenimer le débat. Cependant, le groupe de travail est actuellement prêt à collaborer avec les agents.

M. RUBICHON – Ce groupe accepte également de collaborer avec les organisations syndicales.

M. POVEDA (SAPAP) – Les conclusions du groupe de travail devraient logiquement correspondre à la présentation de la Direction. Or les agents n'ont, à aucun moment, été consultés.

Par ailleurs, nous insistons pour que le premier passage du dossier relatif aux RT soit reporté.

M. RUBICHON – Il ne s'agit pas d'un passage, mais d'une information.

M. POVEDA (SAPAP) – L'information n'est donc pas exacte. Selon vous, la Direction accepte qu'un second débat porte sur le dossier des RT.

M. RUBICHON – Lorsque je ferai preuve d'un entêtement aussi fort que le vôtre, nos discussions ne progresseront plus !

M. GENTILI (FO) – Nous nous permettons de vous rappeler que Monsieur Costin, l'un de vos prédécesseurs, ne comprenait pas que la Direction et les élus puissent s'entendre sur les grandes orientations des réorganisations, mais pas sur leurs conséquences sociales vis-à-vis du personnel. De fait, nous lui avons suggéré de procéder à deux passages des dossiers en CE : un premier sur l'orientation et un second sur les conséquences sociales. Les débats ont ainsi pu gagner en clarté.

Comme nous vous l'avons expliqué, nous refusons l'externalisation des RT. Par ailleurs, la solution d'écèlement envisagée nous inquiète. Nous apprenons avec satisfaction que la DRH a enfin été sollicitée pour participer à la réflexion sur ce dossier. En effet, son rôle ne se limitera plus au traitement de l'impact social, des qualifications, de l'accès à la qualification maîtrise, au contenu des fonctions, à la pesée des postes, etc. En revanche, le contenu du dossier est irréaliste et nous laisse penser que vous vous moquez de nous. Vous évoquez les agents commerciaux et pourtant vous réduisez progressivement leur activité. A l'époque où j'occupais un poste, la vacation de ces agents était partagée de manière égale entre l'information et les RT. Vous me répondrez certainement que les agents

commerciaux de Roissy ne sont quasiment plus affectés aux RT depuis plusieurs années. Or il s'agit d'un réel problème.

Nous ne connaissons pas la véritable signification du terme « *deal* ». Nous lui préférons celui de « accord ». A ce propos, nous apprécierions pouvoir passer un accord avec la Direction au sujet des effectifs afin de déterminer, par exemple, le nombre d'agents nécessaires à la tenue d'un poste. Nos débats n'en seraient que plus efficaces.

Vous ne pouvez pas inscrire dans un document que 60 % des appels seront traités par les agents commerciaux d'ADP compte-tenu des effectifs prévus pour cette mission. Nous vous rappelons que le deuxième passage du dossier a été inscrit à l'ordre du jour du CE d'octobre. A cette occasion, les élus seront consultés. Notre organisation syndicale se prononcera défavorablement vis-à-vis de ce dossier. Cependant, une société privée – Skyroad ou autre – sera tout de même sollicitée par ADP et ce, dès le lendemain dudit CE. Or, d'après vous, les débats sur le périmètre des agents commerciaux n'interviendront qu'en janvier 2007.

Nous partageons l'avis de la CGT, à savoir que nous refusons le maintien du point 3 à l'ordre du jour de ce CE. Alors que nous ne cessons d'évoquer les RT, vous faites en sorte de ne pas aborder ce sujet lors du point 2. Vous pourriez nous proposer de programmer le deuxième passage du dossier relatif aux RT lors du CE au cours duquel les conclusions sur l'évolution du métier d'agent commercial nous seront présentées. Il nous semble inutile d'attendre le mois de janvier pour juger de la pertinence d'attribuer une fonction itinérante à un agent information. De même, vous pourriez prochainement décider, non plus d'une externalisation totale des RT, mais d'un écrêtement des appels. Nous refusons catégoriquement la suppression des RT au sein du périmètre des métiers d'ADP et de celui des agents commerciaux.

Nous souhaitons que vous vous engagiez sur le fait que les RT ne seront pas externalisés à la suite du deuxième passage prévu au CE d'octobre ni avant que les débats, voire les négociations, sur l'évolution du métier d'agent commercial n'aient été clos. Sachez que nous envisageons par ailleurs d'engager des négociations sur les qualifications.

Nous intervenons en tant que représentants syndicaux et estimons que cette filière pose un réel problème car elle ne permet pas aux agents commerciaux d'évoluer.

Nous accepterons de négocier les accords qui nous seront proposés, sachant que notre principal objectif sera l'amélioration des qualifications et de l'accès à celles-ci par les agents concernés.

En outre, nous accepterons de débattre du dossier en premier passage à condition que vous vous engagiez, d'une part, à assurer un effectif suffisant compte-tenu des 60 % d'appels que vous envisagez de traiter en interne et, d'autre part, à ne pas ouvrir le centre d'appels extérieur tant que les débats sur le périmètre seront en cours. Notre proposition nous semble particulièrement raisonnable.

M. RUBICHON – Nous comprenons votre inquiétude. Nous ne nous entendons pas sur le contenu du document présenté ce jour en information. Vous considérez, compte-tenu de vos expériences passées, que notre projet consiste en une externalisation des RT. Or nous

maintenons, sachant que nous possédons dorénavant l'assurance du PDG, que notre projet vise à rendre ce service opérationnel. ADP se désengage des RT depuis un certain nombre de mois. Or cette anomalie n'a, jusqu'à présent, jamais fait l'objet d'une réflexion globale au niveau de la Direction en raison, notamment, des gains de productivité réalisés. Nous souhaitons aujourd'hui faire de ce service une politique de l'Entreprise dans le cadre de la qualité de service. Vous avez émis le souhait de connaître le nom de la personne chargée de prendre une décision quant au devenir des RT au sein d'ADP. Celle-ci sera prise par le PDG, au terme d'un débat en Comex. Nous n'envisageons pas une externalisation des RT actuellement. En revanche, nous souhaitons trouver une solution afin que ce service soit à nouveau opérationnel et ce, rapidement. Nous pouvons effectivement embaucher des agents.

Vos demandes de négociations me font sourire. En effet, j'ai récemment proposé au PDG de créer un accord relatif au nouveau périmètre du métier d'agent commercial. Il est possible que cet accord n'aboutisse pas. Néanmoins, nous vous rappelons que l'Entreprise est dirigée par la Direction et non par le CE. Nous ne devons pas mélanger les responsabilités de ces deux entités, mais pouvons faire en sorte d'ouvrir des négociations afin d'essayer de trouver un point d'équilibre au niveau des moyens, des parcours individuels des agents commerciaux et du périmètre. Si nous n'y parvenons pas, mais que la Direction est convaincue que ses projets dans ce domaine serviront les intérêts de l'Entreprise, nous serons confrontés à un désaccord. Toutefois, compte-tenu des explications qui nous sont fournies, nous devrions pouvoir atteindre ce point d'équilibre.

Ces idées me semblent totalement intelligibles, mais ne peuvent aboutir si nous ne nous faisons pas confiance. Nous sommes conscients que certains événements survenus par le passé au sein de cette Entreprise ne favorisent pas le renouvellement de cette confiance. Néanmoins, la méthodologie qui vous est proposée est claire et a été validée par le Président.

Nous vous proposons de laisser la parole à Patrice Hardel afin de vous apporter quelques informations complémentaires.

Mme ROLLY (Expert FO) – Il nous semble difficile d'instaurer un climat de confiance alors que les informations qui nous sont transmises au sujet des agents commerciaux diffèrent selon les réunions. Lundi dernier, Monsieur Hardel nous a expliqué que la Direction avait fait le choix stratégique de traiter les RT en externe. Il a même évoqué l'utilisation d'allocations de ressources compte-tenu du faible rendement atteint par ce service. Nos questions sont, de fait, légitimes.

Vous avez tenu des propos assez rassurants quant à l'aspect économique des RT. En outre, nous avons, ce jour, évoqué succinctement le volet humain et social. Il semble que nous parvenions enfin à poser de véritables questions de fond.

Selon nous, les organisations syndicales n'interprètent pas vos propos de manière erronée. Un procès d'intentions vis-à-vis des élus ne serait donc pas justifié.

Nous avons souhaité savoir, lors de la réunion de lundi, ce que signifie précisément la notion de qualité de service pour la DG. Nous n'avons, à ce jour, pas obtenu de réponse. Les agents commerciaux information d'Orly Sud, dont je fais partie, s'interrogent sur la

signification qu'attribue la Direction à cette notion puisque vous embauchez des intérimaires qui ne maîtrisent pas la langue anglaise pour les remplacer dans certaines UO. De même, le niveau de formation et de connaissances des agents « gilets orange » ne permet pas de fournir une qualité de service optimale à nos clients.

Nous estimons, par ailleurs, indécent le fait que la Direction ait décidé de multiplier les effectifs des agents « gilets orange » alors qu'elle tergiverse sur une remise à niveau des effectifs au sein d'ADP, sachant que cette démarche permettrait d'assurer une mission dite « de service public ».

Nous ne souhaitons pas aborder le point 4 de l'ordre du jour dans l'immédiat. Cependant, il convient de souligner que l'effectif temporaire d'ADP (CDD) a connu une diminution de 67 % ainsi que le laisse apparaître le bilan de l'emploi.

Compte-tenu de ces différents éléments, quand serez-vous en mesure de nous expliquer votre perception de la qualité de service ? Il semble que nos avis sur cette question diffèrent.

M. RUBICHON – Si vos propos sont pertinents, le ton que vous employez, à savoir moralisateur, n'est pas convaincant. Effectivement, cette Entreprise serait peut-être mieux dirigée par d'autres personnes. Cependant, ceci reste à démontrer. En outre, la situation que connaît ADP depuis plusieurs dizaines d'années ne me semble pas justifier un constat aussi négatif. Il conviendrait donc que votre jugement soit davantage modéré.

Néanmoins, vous avez posé un certain nombre de questions précises et votre intervention introduit parfaitement celle de Patrice Hardel.

M. HARDEL – Je ne reviendrai pas sur le contenu du dossier relatif à la mise en place d'un numéro unique d'appels et que vous semblez bien connaître. Je soulignerai simplement quelques points particuliers.

La délégation FO quitte la séance.

M. HARDEL – Je regrette que vous n'écoutez pas ma réponse.

Melle MARTIN (FO) – Nous souhaitons vous expliquer la raison de notre départ, mais vous ne nous autorisez pas à intervenir.

Mme ROLLY (Expert FO) – Nous lirons le PV.

M. HARDEL – Le nouveau dispositif consiste en la création d'un numéro de téléphone unique (39 50) destiné à recevoir l'ensemble des appels adressés aux RT. Les appels des clients seront transmis aux plateformes téléphoniques d'Orly et de CDG à partir de ce numéro et seront envoyés vers un centre extérieur uniquement lorsque le service de l'aéroport sera saturé ou fermé. Ce dispositif qui a fait l'objet d'une étude et qui pourra être mis en œuvre, garantit que les appels seront traités en priorité, dans la limite des capacités et des effectifs des deux sites, par les plateformes téléphoniques d'Orly et de CDG. Il correspond aux explications fournies par Monsieur Rubichon. C'est la raison pour laquelle nous estimons qu'un effectif de dix agents sera suffisant pour traiter 60 % des appels à Orly. En outre, ce

dispositif permettra aux clients d'obtenir un agent dès le premier essai d'où une diminution du nombre total d'appels et, de fait, un meilleur rendement. En effet, nous pourrions ainsi traiter la quasi-totalité des appels. Ce premier point est particulièrement important et relativise la notion d'externalisation sachant que si CDG conserve un effectif de l'ordre de celui qui est indiqué dans le dossier, son taux de transfert d'appels vers le centre extérieur sera plus important.

S'agissant du cadrage général et ainsi que l'a expliqué le DGD, nous souhaitons atteindre un niveau de qualité de service normal, c'est-à-dire environ 95 % d'appels aboutis. Dès lors, nous pourrions rendre ce service payant et ainsi espérer compenser les charges supplémentaires engendrées par le nouveau dispositif. En interne, cette équation économique serait particulièrement difficile à résoudre. En effet, les appels téléphoniques adressés aux plateformes aéroportuaires sont, par nature, fluctuants puisque liés à des événements que nous ne maîtrisons pas (météo, mouvement social, etc.). Or la seule manière d'atteindre un taux de réponses élevé en interne consisterait en un surdimensionnement considérable de nos moyens matériels, humains et donc financiers. Notre Entreprise a effectivement pour objectif une amélioration du service des RT, mais pas au prix de dépenses aussi importantes. C'est pourquoi nous estimons qu'il est intéressant d'écarter les fortes fluctuations et de les mutualiser en instaurant un système de transfert d'appels vers une société extérieure par le biais d'un numéro de téléphone unique. Ce système, dont l'étude a été pilotée par la direction Marketing, nous laisse envisager des recettes externes annuelles de l'ordre de 900 000 euros, sachant que cette somme suffirait à couvrir les coûts engendrés par l'écarterement des appels.

Ce dispositif nous permettra d'atteindre notre objectif en terme de niveau de qualité et ce, à coûts nets et constants. Cet élément est, selon nous, déterminant pour une entreprise confrontée quotidiennement à une concurrence croissante et ne pouvant se permettre d'assumer des frais de traitement considérables.

Nous vous rappelons, par ailleurs, que le dossier prévoit que les directions des deux plateformes attribuent un minimum de moyens aux RT. Ce dispositif, notamment à Orly, est renforcé par le niveau de priorité que nous définirons pour les RT. Auparavant, ce service était considéré comme non-prioritaire et seul le personnel « excédentaire » y était affecté. Désormais, seule la sono est prioritaire sur les RT. Nous garantissons ainsi l'atteinte du nombre d'heures d'ouverture prévues. De plus, lorsque les effectifs seront dépassés nous pourrions affecter des agents commerciaux supplémentaires aux RT afin d'augmenter ce nombre d'heures. En effet, nous avons tout intérêt à traiter les appels en ressources propres.

Enfin, je ne pense pas avoir tenu un certain nombre de propos que les élus me prêtent. Je ne dispose pas du compte-rendu de la réunion organisée lundi dernier. Cependant, j'estime qu'il ne serait pas pertinent d'affecter un effectif trop important aux RT durant les heures de faible activité. En effet, une telle démarche s'effectuerait au détriment de la qualité d'autres services.

M. POVEDA (SAPAP) – Nous resterons polis. Toutefois, nous constatons que, malgré nos protestations, vous avez maintenu votre présentation sur le dossier des RT. Nous vous avons expliqué que nous refusions tout débat sur ce point. Nous sommes prêts à traiter le point 2 de l'ordre du jour, bien que, compte-tenu des nouvelles informations fournies par la

Direction ce jour, il puisse être désormais considéré comme caduc. Vous avez réalisé une démonstration du nouveau dispositif. Il s'agit d'une attitude malhonnête. Malgré tout, nous avons choisi de ne pas vous interrompre.

M. RUBICHON – Le fait d'écouter nos arguments ne vous engage en rien vis-à-vis de ce dossier.

M. POVEDA (SAPAP) – Nous refusons de participer à ce débat. Nous acceptons que le point 2 soit maintenu à l'ordre du jour. En revanche, nous réitérons notre demande de report du point 3 à un prochain CE.

M. TOTH (CFDT) – Ce jour, notre organisation syndicale est la seule à demander que le point 3 soit traité comme une simple information et non comme un premier passage.

Un périmètre doit être élaboré. Nous souhaitons avant tout que les RT occupent une place prépondérante dans ce périmètre et que la priorité accordée à cette activité à Orly soit appliquée aux RT de CDG ; la différence constatée est injustifiée. Le point 3 a fait l'objet d'une présentation. Lors de la réunion préparatoire ayant eu lieu lundi dernier, une présentation similaire a été effectuée. Or il convient, selon nous, d'être à l'écoute de ces informations. Si nous estimons prématuré d'entamer un débat sur ce dispositif aujourd'hui, nous resterons attentifs au fait qu'une discussion devra avoir lieu à l'occasion d'un prochain CE. A cette occasion, nous espérons obtenir des réponses aux questions posées lors de la préparatoire.

M. RENIER (CFE/CGC) – Si nous ne sommes pas intervenus ce matin, sachez que nous sommes restés attentifs aux propos de chacun. Cependant, la situation ne s'est pas pour autant clarifiée, bien au contraire. Nous tenons tout d'abord à faire part de notre indignation quant à la manière dont sont considérés les experts et donc les salariés d'ADP.

Nous vous rappelons qu'une décision a été prise en début de séance par la quasi-totalité des intervenants, à savoir que l'ordre du jour serait respecté. Nous n'accusons pas Monsieur De Cordoue, alors Président de séance, mais force est de constater que cette décision n'a pas été respectée. Nous estimons que chacun est soumis à une certaine frustration. Qui est réellement chargé de mener les débats ? Le point 3 a fait l'objet d'une présentation avant même que le point 2 ait été conclu. Les élus ont refusé toute ouverture de débat. La situation est effectivement complexe. Cependant, chacun s'est exprimé plus ou moins longuement ce matin. Or nous n'avons même pas pu assister à la présentation Power Point. Il ne s'agit pas d'un reproche, mais d'un simple constat. Il nous semble difficile de pouvoir s'exprimer sur le point 3 alors que le point 2 n'a pas été entièrement traité. Nous avons veillé à ne pas intervenir ce matin afin de ne pas entacher le bon fonctionnement du CE.

Une rencontre entre Monsieur Rubichon et le secrétariat du CE est prévue demain. A cette occasion, il serait pertinent de lancer une réflexion sur les méthodes de débat appliquées dans cette instance. Certains personnels souffrent quotidiennement de leurs conditions de travail. Or il est nécessaire de réfléchir à leur participation dans les différents groupes d'études. Un document de quatre pages est insuffisant. La transmission des informations au sein de cette Entreprise est véritablement problématique. Nous ne disposons pas de certains documents.

Nous vous demandons de tenir compte de nos propos. Nous ne quitterons pas la séance. Cependant, sachez que nous éprouvons des doutes et de la frustration quant à la continuité du CE de ce jour.

M. RUBICHON – Nous comprenons vos propos. Néanmoins, certains élus souhaitent intervenir plusieurs fois ou refusent d'écouter nos réponses et d'autres estiment que les débats sont trop longs. Nous souhaitons bien évidemment harmoniser les discussions dans cette instance. Cependant, l'effectivité de cette démarche dépend de la volonté de chacun. La Direction possède d'autres obligations en termes de missions.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Le Secrétariat représente l'ensemble de la séance plénière. Un certain nombre d'élus y participent. Nous avons sollicité un rendez-vous avec le DGD par l'intermédiaire de Monsieur De Cordoue car nous savions que les organisations syndicales devaient être reçues par la DG au cours du mois de septembre. Nous souhaitons, à cette occasion et par principe de logique et de méthode, aborder des sujets liés à notre Secrétariat. La DG et la DRH restent libres d'interpeller les organisations syndicales vis-à-vis de leur cohérence avec le Secrétariat. S'agissant des méthodes de travail du CE, nous vous rappelons qu'un Bureau du CE existe. Or à aucun moment lors de la réunion tenue mardi dernier, nous n'avons évoqué un report du dossier relatif aux RT. Nous tiendrons compte d'un certain nombre d'éléments rappelés par la CFE-CGC. Chacun doit prendre ses responsabilités. S'il incombe au Secrétaire du CE de signer l'ordre du jour, le Bureau du CE permet aux élus de travailler de manière collégiale. Dans ce cadre, lorsque les décisions prises en réunion du Bureau sont modifiées en séance plénière, les élus du Secrétariat ne peuvent pas être tenus pour seuls responsables. Cette responsabilité est collective.

Nous n'interviendrons pas sur le fond et la forme du dossier relatif aux RT. Cependant, nous souhaitons revenir au coût de l'activité évoqué par Monsieur Hardel. Avez-vous évalué le ratio entre le coût du traitement interne et celui du traitement externe des RT ?

Par ailleurs, avez-vous défini une période en termes d'écrêtement ? Votre réponse nous permettra d'appréhender l'évolution des RT au travers, notamment, de l'instauration d'un planning.

Certains dossiers étant traités par la commission des marchés du Conseil d'Administration, des informations peuvent parfois être confidentielles. Néanmoins, pourriez-vous nous fournir une estimation quant à la durée du bail conclu avec le centre d'appels extérieur ? Ce renseignement serait considéré par les organisations syndicales comme un élément d'appréciation important vis-à-vis de la méthodologie qui nous a été présentée ce matin. En effet, vous nous avez indiqué que l'aspect « mission des RT » serait pris en compte dans le périmètre général.

Enfin, le dossier transmis aux élus identifie un certain nombre de postes RT devant être tenus. Quelles conséquences cette démarche aura-t-elle sur l'organisation actuelle et compte-tenu des problèmes de sous-effectifs ?

Il aurait été souhaitable que le transparent devant nous être présenté aujourd'hui nous soit communiqué en amont de cette réunion. Celui-ci aurait peut-être contribué à une meilleure

compréhension du dossier et à une meilleure articulation des débats. Nous vous remercions.

M. RUBICHON – Ayant un rendez-vous avec le Président, je suis obligé de quitter la séance et en confie la présidence à Monsieur De Cordoue.

Néanmoins, il me semble nécessaire de revenir à la question relative au marché des RT. Je ne dispose actuellement d'aucune information sur ce sujet. Je ne suis même pas en mesure de vous confirmer que ce marché a fait l'objet d'un passage en commission des marchés, sachant que rien, dans les comptes-rendus qui me sont transmis, ne le laisse penser. Nous reviendrons vers vous. Monsieur Hardel répondra à vos questions sur les coûts liés à l'opération.

M. DE CORDOUE – Le sujet du fonctionnement du CE sera traité en Bureau. Ainsi que nous vous l'avons expliqué précédemment, les CE des autres grandes entreprises sont soumis à une organisation bien plus stricte. Chaque organisation syndicale se voit fixer un temps de parole. De fait, les séances ne dépassent pas la durée prévue, sachant que chacun a l'occasion de les préparer grâce, notamment, aux documents qui sont envoyés en temps et en heure.

Dans le cadre de notre organisation, le premier passage a pour objectif de recueillir les questions des élus. A ce propos, nous avons noté différentes questions relatives aux RT. Les principaux thèmes abordés sont :

- les relations contractuelles avec le futur sous-traitant (situation du marché, prix, etc.) ;
- le bilan économique global de la fonction RT.

Cette dernière demande est, selon nous, pertinente. Elle vise à connaître le coût d'une fonction administrée par nos personnels et le coût du débordement. Ainsi, l'information n'évoquera pas uniquement la qualité de service, mais également l'aspect économique de l'opération.

Nous vous proposons de passer aux points suivants de l'ordre du jour. Il semble que nous ne puissions traiter le bilan de l'emploi puisque le Président de la commission Emploi a quitté la séance.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Monsieur Prêtre a simplement quitté la salle, mais reste disponible pour vous présenter le compte-rendu de la commission Emploi. Il suffit que nous le rappelions.

M. DE CORDOUE – Nous devons restés attentifs à l'horaire. Nous demandons aux personnes qui sont dans l'incapacité d'assister à la fin de ce CE de se manifester afin que nous puissions revoir l'ordre de traitement des points 4 et 5. En effet, nous ne pouvons pas reporter le point relatif au bilan de l'insertion des travailleurs handicapés au risque de pénaliser l'Entreprise et ces salariés.

Mme DONSIMONI (CFE CGC) – Serait-il possible de distribuer les documents relatifs au point 2 ? Ceux-ci ne nous ont pas été présentés.

M. DE CORDOUE – Absolument. Pouvons-nous traiter les deux points restants à l'ordre du jour ?

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Oui.

POINT 4 : Information sur le dossier de l'emploi – Bilan semestriel

M. DE CORDOUE – Nous passons la parole à Monsieur Exposito. Monsieur Prêtre, le Président de la commission Emploi, donnera ensuite lecture du compte-rendu de ladite commission qui s'est tenue le 31 août 2006.

M. EXPOSITO – Monsieur du Chalard et moi-même avons été chargés de vous présenter le bilan semestriel de l'emploi 2006 ainsi que l'analyse portant sur la période juin 2005 à juin 2006.

Vue globale

Au 30 juin 2006, les effectifs d'ADP ont diminué de 112 unités par rapport au point de sortie de juin 2005, soit - 1,43 %. Ces résultats incluent les chiffres permanents et temporaires. Le nombre d'agents/mois a très légèrement baissé et peut être considéré comme stable (- 0,08 %).

Evolution des effectifs permanents

Sur les douze derniers mois, les effectifs permanents de l'Entreprise ont augmenté de 18 unités et comptabilisent désormais 7 634 agents présents et payés. En revanche, une diminution de seize unités a eu lieu au cours des six derniers mois. Ces résultats sont dus au fait que l'Escale a vu ses effectifs en CDI diminuer de 49 unités durant le dernier semestre. De fait, hors Escale, l'Entreprise a accueilli 33 nouvelles unités.

Le bilan sur un an révèle que l'Escale s'est séparée de 61 unités, mais l'Entreprise ayant embauché 18 unités, son effectif total comptabilise 79 nouvelles unités. Il est nécessaire de relativiser les chiffres globaux et de les considérer dans leur ensemble afin de ne pas faire d'erreur d'interprétation.

S'agissant des mouvements de personnels survenus lors du premier semestre, l'Entreprise comptabilise au total 92 départs et 89 recrutements. Le bilan des provisoires (balance des congés sans solde entrants et sortants) affiche un résultat négatif de treize unités, justifiant ainsi les - 18 unités.

Répartition des effectifs permanents présents par catégorie

Nous avons comparé les évolutions sur six mois. Les résultats sont les suivants :

- Cadres : + 3,6 %
- Haute Maîtrise : + 7,7 %
- Maîtrise : - 1,99 %
- Exécution Principale : - 3,6 %
- Exécution Simple : - 37 %

La forte baisse des effectifs en exécution simple s'explique principalement par le passage à ORYP de caissiers parcs en agents parcs.

Evolution des effectifs temporaires

Ces effectifs regroupent les salariés embauchés en CDD et les intérimaires. Les résultats qui vous sont présentés découlent de la comparaison du nombre d'agents en CDD présents en juin 2005 et en juin 2006. Les écarts suivants ont été constatés :

- Saisonniers : - 27,6 %
- Remplacements d'absences : - 124,7 %
- Surcroûts de travail : - 87 %

Au cours du premier semestre de 2005, nous avons consommés 1 608 agents/mois contre 891,5 lors du premier semestre 2006, soit une diminution proche de 45 %. Au cours du second semestre 2005, nous avons employé 1 481 agents/mois, soit quasiment - 40 % par rapport au premier semestre 2006.

L'évolution en pourcentage par rapport à la consommation totale des agents/mois de l'Entreprise, révélait un résultat de 3,46 % d'agents/mois en CDD en 2004 et de 3,34 % en 2005. Le premier semestre 2006 a connu une importante baisse dans ce domaine puisque nous atteignons seulement 1,95 % d'agents/mois en CDD.

Suivi de l'intérim

Nous avons comptabilisé, au cours du premier semestre 2006, l'équivalent de 14 271 jours d'intérim sur l'ensemble de l'Entreprise contre 14 765 jours en 2005. Ce résultat est assez stable. Les élus souhaiteront probablement émettre des remarques sur ce point. Nous pourrions vous fournir de plus amples informations.

Contrats particuliers

Ce premier semestre a vu la poursuite des embauches en contrats de professionnalisation (40 contrats à fin juin 2006), ainsi que l'augmentation sensible (+ 57 %) des contrats aidés (CAE) par rapport au 31 décembre 2005.

M. DE CORDOUE – Nous vous remercions. Nous proposons à Monsieur Prêtre de nous présenter le compte-rendu de la commission Emploi.

M. PRETRE (FO) – En avant-propos, nous souhaitons vous préciser que le compte-rendu qui vous a été remis ce jour date de la commission Emploi du 22 juin et vous a été présenté lors du CE précédent. Son contenu est globalement identique ; seuls quelques résultats doivent être corrigés (page 3).

Ce document reprend le rapport de la commission Emploi (pages 1 à 5) ainsi que des tableaux explicatifs (annexe – pages 6 à 13). Par ailleurs, nous avons tenu à vérifier que le Bilan Social présenté par la Direction répondait aux exigences du Code du Travail. Nous nous sommes, pour cela, référés à l'article R 438-1 (pages 14 à 29). Or nous avons constaté que le Bilan Social 2005, ainsi que les bilans antérieurs, comportaient un certain nombre

d'anomalies et étaient incomplets en termes d'informations. Nous avons surligné les informations manquantes. La Direction doit prendre ses responsabilités en nous présentant, dès l'année prochaine, un Bilan Social complet.

Monsieur Prêtre donne lecture du compte-rendu de la commission Emploi du 31 août 2006.

Nous avons eu quelques divergences lors de la présentation du Bilan Social, notamment au sujet des chiffres relatifs à l'intérim. Nous souhaitons obtenir rapidement une réponse. Nous vous remercions.

M. DE CORDOUE – Nos collaborateurs seront en mesure de vous répondre ce jour ou, dans le cas contraire, de vous communiquer une date de réponse.

Les élus souhaitent-ils poser des questions sur les exposés qui nous ont été présentés ?

M. ARAGOU (SAPAP) – Notre intervention est liée aux explications fournies à Monsieur Rubichon, sur la situation des agents commerciaux. Le tableau le plus intéressant est, selon nous, celui présentant le cumul des agents/mois réalisés par la Direction à fin juin 2006. Celui-ci compare les effectifs réalisés par rapport aux prévisions. Ces dernières sont toujours considérées comme insuffisantes par les élus. Or nous constatons qu'elles ne sont même pas réalisées. Ce matin, nous avons souligné le fait que, d'après les responsables de CDGA, les budgets attribués aux différentes UO ne leur permettent pas de mettre en place un effectif d'agents commerciaux suffisant. En réalité, les budgets n'ont pas été intégralement utilisés. Nous constatons qu'il manque 29 agents. Les directeurs d'UO auraient donc pu embaucher six agents supplémentaires durant cinq mois et quatre au cours du sixième mois. Les agents commerciaux auraient apprécié un tel renfort.

Nous souhaitons insister sur le fait que la Direction a annoncé le maintien des effectifs à un niveau constant. Pourtant nous constatons une diminution de leur nombre. De plus, vous nous aviez annoncé le transfert des fonctionnels vers les opérationnels. A ce jour, seule la DH a bénéficié de cette mesure. Fin juillet, cette direction comptabilisait 106 agents/mois en moins. Par ailleurs, la DGF qui prône une réduction des dépenses dispose d'une cinquantaine d'agents excédentaires, soit neuf personnes supplémentaires durant six mois. Cette situation est paradoxale.

Globalement, ADP affiche, à fin juin, un déficit de 406 agents/mois et de 512 agents/mois à fin juillet. Hors Escalé, ce déficit atteint 150 agents/mois en juin et 243 en juillet. Nous ne constatons aucune amélioration à ce niveau.

Les chiffres mensuels représentent certes de faibles pourcentages. Cependant, nous ne pouvons pas accepter le fait que les postes opérationnels présentent un déficit de 82 agents, sachant que certaines directions semblent être privilégiées dans ce domaine.

M. POVEDA (SAPAP) – Les contrats particuliers sont-ils comptabilisés dans les effectifs permanents et temporaires ?

M. EXPOSITO – Non. Ces contrats ne consomment pas d'agents/mois.

M. DU CHALARD – Les contrats particuliers (accompagnement à l'emploi) bénéficient de subventions de l'Etat, à savoir une prise en charge de 30 à 40 % de leur coût. Le solde est imputé sur le budget de la DRH. Nous pourrions, si vous le souhaitez, vous communiquer le bilan relatif aux coûts des contrats ID.

M. POVEDA (SAPAP) – Je souhaite savoir, en tant que trésorier du CE, si ces contrats sont compris dans la masse salariale ?

M. EXPOSITO – Oui.

M. POVEDA (SAPAP) – Nous vérifierons !

M. DE CORDOUE – Avez-vous d'autres questions ?

Les élus répondent par la négative.

M. EXPOSITO – S'agissant des écarts constatés dans les chiffres de l'intérim, nous vous rappelons que le Bilan Social est basé sur le compte de charges 621. Or l'analyse de l'intérim s'effectue d'après le compte 621.1. Par ailleurs, le compte 621.4 porte effectivement l'ensemble des dépenses à 9 750 000 euros.

La remarque de Monsieur Prêtre correspond, hélas, à la réalité : les UO ne déclarent pas toujours les intérimaires à la DH. L'écart existant entre les dépenses présentées dans le bilan de l'emploi (6 379 427 euros) et les dépenses calculées sur la base du compte 621.1 (6 864 371,79 euros), s'élève à 485 000 euros soit environ 7 % de la totalité de l'intérim consommée. La DRH sera amenée à effectuer un rappel individuel auprès de chaque directeur et chef d'unités dans lesquelles des écarts ont été constatés. Il leur sera expliqué que, compte-tenu de l'existence d'un bilan de l'emploi, il est indispensable qu'ils effectuent l'ensemble des déclarations liées à l'intérim afin d'assurer la fiabilité des comptes présentés au CE. Sachez que nous avons précisément relevés les écarts.

Le compte 621.4 regroupe notamment les dépenses engendrées par les opérations « gilets jaune / gilets orange », « ADP Sourire » et les CAT (ateliers protégés). Ces dépenses s'élèvent à environ 1,3 millions d'euros.

Nous espérons avoir répondu aux questions de Monsieur Prêtre.

M. PRETRE (FO) – Ces questions sont également celles des membres de la commission Emploi puisque nous travaillons de manière collégiale.

S'agissant de l'intérim, vous nous avez fourni des explications relatives aux lignes comptables du Bilan Social et du bilan de l'emploi. Le hasard fait que le Bilan Social vous a été remis ce jour. A cette occasion, nous vous invitons à lire la page 5 du compte-rendu de la commission. Celle-ci reprend toutes nos explications. Par ailleurs, la page 6 présente des tableaux issus des projets de Bilan Social 2004 et 2005. Vous constaterez que les historiques font apparaître des écarts parfois supérieurs à 2 millions d'euros alors que ces sommes devraient être identiques. Comment expliquez-vous ces différences ?

M. EXPOSITO – Des provisions sont parfois effectuées, notamment lorsque le montant de la dépense n'est pas connu. Une fois que celle-ci est effective, elle alimente directement le compte de charge, d'où les différences constatées.

M. PRETRE (FO) – Je suis d'accord avec votre explication. Cependant, en tant que membre de la commission Economique, je sais que les comptes de l'Entreprise n'étaient pas arrêtés lorsque le Bilan Social 2004 nous a été présenté. Je ne vous demande pas une réponse immédiate. Toutefois, ce problème ayant été plusieurs fois soulevé, il convient de le résoudre en séance plénière.

M. DE CORDOUE – En conclusions, nous constatons que des progrès ont été réalisés. Cependant, les chiffres ne sont pas encore suffisamment fiables. Or cette fiabilité est une réelle nécessité, notamment dans le domaine de l'emploi.

Nous souhaitons que la DRH ait une connaissance parfaite de l'emploi et des dépenses qui y sont liées. A l'occasion de la refonte de l'organisation des fonctions RH dans l'Entreprise, nous ferons en sorte que cet item fasse partie du cœur de nos préoccupations. Cette démarche ne va pas à l'encontre du principe de décentralisation en vigueur actuellement. Si chaque direction possède sa propre structure RH, il nous semble primordial que la situation globale de l'emploi dans l'Entreprise soit connue au niveau central et qu'elle donne lieu à des synthèses afin que nous puissions identifier les anomalies et répondre, pour le compte de l'Entreprise, aux questions qui nous sont posées.

M. EXPOSITO – Nous souhaitons revenir à la question de Monsieur Aragou et relative à l'annexe 4 « Suivi des agents/mois réalisés par direction ». La prévision correspond au cumul des budgets des quatre premiers mois. La P1 reprend, quant à elle, les budgets des mois de mai et juin. Nous vous rappelons que, globalement, le budget agents/mois de l'Entreprise s'élève à environ 92 360 euros. Au cours de la P1, il a atteint 92 040 euros. De plus, à la suite des départs aidés dans l'Entreprise, il a été notifié aux directions que cette enveloppe avait été ramenée à 91 800 euros. Les prévisions budgétaires évoluent en fonction des objectifs fixés et réajustés au fur et à mesure du déroulement de l'exercice. C'est pourquoi, il convient de relativiser l'écart constaté compte-tenu des objectifs des unités.

Par ailleurs, la P1 et le budget ont fait l'objet d'une mise aux normes IFRS. Les agents/mois et les salariés supportés par la DRH (HE et LM) ont été répartis au sein des différentes unités. En effet, la DRH supportait au total presque 25 millions d'euros de charges supplémentaires.

Enfin, certains transferts prévus initialement pour le 1^{er} avril, de DCO vers CDGP et ORYP, ont en réalité été effectués le 1^{er} juin. Ceci explique la consommation supplémentaire d'agents/mois à DCO et leur déficit au sein d'ORY et de CDG. Il est nécessaire de corriger ces effets et de les interpréter. La connaissance des événements réels est indispensable pour la bonne lecture des résultats.

M. POVEDA – La mise en place des UO s'était révélée problématique au niveau de l'unité d'ADP. Aujourd'hui, vous nous expliquez que les UO ne vous transmettent pas toutes les informations relatives à leur gestion des effectifs. Ce constat traduit un dysfonctionnement, puisque la DH doit, par nature, posséder l'ensemble de ces informations. Elle est, en outre,

garante du respect du manuel de gestion et de la politique sociale de l'Entreprise. Des questions sont régulièrement transmises en fin de mois à Monsieur Exposito pour dénoncer le non-respect, par certaines UO, dudit manuel. Nous vous rappelons que, lors de l'apparition des UO, nous avons craint la disparition de l'unité ADP.

M. DE CORDOUE – Nous disposons d'un suivi relativement fiable sur les mouvements des personnels en CDI et en CDD. En revanche, nous connaissons effectivement des problèmes au niveau de la comptabilisation des intérimaires. Ces derniers correspondent à une commande auprès d'une société externe que nous ne connaissons pas forcément.

M. BOUCHIKHI (SAPAP) – Quel budget les UO utilisent-elles pour recruter des intérimaires ?

M. DE CORDOUE – Les CDI et les CDD sont comptabilisés dans le compte 64, c'est-à-dire dans les frais de personnels. En revanche, un intérimaire est considéré comme un sous-traitant. Son coût est donc supporté par le budget d'exploitation de l'UO. Cependant, il s'agit d'un salarié mis à notre disposition et sur lequel nous avons toute autorité. Sachez que nous effectuons un suivi minimum des décisions prises par les directions et que nous nous manifestons en cas de dérive. Par ailleurs, la DRH n'a, semble-t-il, pas créé un budget spécifique à l'intérim.

M. BOUCHIKHI (SAPAP) – Deux éléments sont, selon nous, inquiétants. D'une part, les UO peuvent faire appel à intérimaires sans consulter préalablement la DRH. Les dysfonctionnements liés au sous-effectif sont, de fait, en partie justifiés. D'autre part, quelle conséquence cela a-t-il sur la masse salariale ?

M. DE CORDOUE – Les intérimaires ne sont pas comptabilisés dans la masse salariale brute imposable. Cependant, si ces chiffres ne diminuent pas suffisamment, ils n'augmentent plus.

M. PRETRE (FO) – Il existe d'autres dysfonctionnements en termes de recrutement au sein d'ADP. Les plateformes d'Orly et de Roissy choisissent toujours de recruter du personnel extérieur plutôt que de se consulter afin de vérifier la disponibilité de la compétence recherchée en interne. Ceci est dû au fait que la DRH ne gère pas ces deux plateformes comme une seule entité.

M. DE CORDOUE – Dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois, la DRH souhaite se doter d'outils afin d'éviter ce type d'anomalies. Ce projet vous sera présenté ultérieurement. Il est effectivement inutile d'embaucher des intérimaires lorsque nous possédons les compétences nécessaires en interne. Nous traiterons ce problème en 2007.

M. PRETRE (FO) – La Direction admet donc que l'entière liberté accordée à certaines directions en matière de gestion du personnel est un échec.

M. DE CORDOUE – Nous ne considérons pas qu'il s'agisse d'un échec. Nous avons pris conscience de l'existence d'une difficulté et nous tentons de la résoudre.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Nous souhaitons apporter une précision au sujet de l'analyse comptable des comptes. Lorsque nous sommes amenés, au titre du CE, à examiner les comptes d'ADP, nous constatons que les charges du personnel et celles liées aux services

extérieurs, notamment la sous-traitance, sont regroupés dans les charges courantes. Il existe donc une distinction. L'analyse effectuée par le trésorier du CE est juste. Le fait de recourir à des intérimaires engendre un manque à gagner pour le CE. En effet, nous vous rappelons que le Comité d'Entreprise ne subventionne pas l'intérim car elle ne l'inclut pas dans la masse salariale brute imposable. Or la subvention du CE est calculée sur cette dernière.

M. DE CORDOUE – Votre explication est claire. Nous remercions les membres de la commission Emploi et vous proposons de traiter le point sur le bilan de l'insertion des travailleurs handicapés.

POINT 5 : Information et consultation sur le bilan de l'insertion des travailleurs handicapés – Année 2005

M. EXPOSITO – Je laisse la parole à Madame Chaissac, responsable du dossier relatif à l'insertion des travailleurs handicapés auprès de Monsieur du Chalard. Il s'agit d'un sujet particulièrement sensible et qui concerne l'ensemble de l'Entreprise.

Mme CHAISSAC – Le bilan 2005 révèle une progression du taux d'emploi. Celui-ci a atteint 4,69 % contre 3,98 % en 2004. Toutefois, ce résultat ne satisfait pas le taux exigé par la loi, à savoir 6 %.

Nous vous rappelons que les décrets ont été publiés en janvier 2006 et que le bilan de l'année 2006 rendra compte de leur application. Les nouveaux critères de calcul rendent plus difficile la progression du taux d'emploi. Le Comex a donc décidé de prendre de nouvelles mesures. Par ailleurs, cette loi durcit considérablement les pénalités financières pour les entreprises ne recrutant pas suffisamment de travailleurs handicapés. Le montant de la contribution est désormais égal à 100 fois le taux du SMIC horaire par UB manquante (une UB représente une personne handicapée). Toutefois, l'entreprise ADP ayant signé un accord, elle ne sera pas pénalisée en cas de non-respect du taux d'emploi. En effet, la fondation ADP participe à différentes actions en faveur de l'insertion des travailleurs handicapés. Entre 2004 et 2005, celle-ci a financé 39 actions pour un montant de 312 478 euros. Or bien que ces actions ne soient pas prises en compte par l'accord, elles permettent de valoriser l'Entreprise. Par ailleurs, le budget que nous consacrons au domaine du handicap (525 838 euros en 2005) est largement supérieur à la contribution minimum (418 000,41 euros).

La version du bilan 2005 qui vous a été transmise nécessite quelques corrections. Il est indiqué en page 2 que 11 contrats ont été conclus en 2005. En réalité nous comptabilisons 22 nouveaux contrats.

Un grand nombre de travailleurs handicapés ont quitté la Société entre 2004 et 2005, pour les raisons suivantes :

- 2 décès ;
- 23 PARDA ;
- 3 départs en retraite ;
- 47 licenciements pour invalidité.

Ces départs font considérablement diminuer le nombre de personnes handicapées dans l'Entreprise et doivent être remplacés.

En page 3, le paragraphe I 2 2 ne précise pas que le groupe de travail chargé de l'adaptation des postes s'est réuni trois fois à Orly.

Nous ne détaillerons pas le contenu du bilan, mais nous pourrions y revenir si vous le souhaitez. Il convient toutefois de souligner la mise en place, par ADP et en accord avec la Direction Départementale du Travail, d'un plan de formation au sein d'un CAT (Centre d'Aide par le Travail) dans le cadre de la formation du personnel extérieur. Une dizaine de stagiaires ont suivi un programme de remise à niveau en français et en mathématiques dirigé par un instructeur. Tous ont été très satisfaits de cette action. Nous espérons pouvoir la renouveler en 2006.

Nous constatons avec satisfaction que le recours au secteur du travail protégé a fortement progressé cette année. Ces actions participent à l'amélioration du taux d'emploi.

Nous vous rappelons que l'année 2006 marque la fin de l'accord triennal. Les négociations relatives au nouvel accord débuteront la semaine prochaine. Un point sur les recrutements intervenus en 2006 est donc nécessaire, sachant que l'accord 2003/2005 prévoyait seize recrutements sur trois ans. ADP a parfaitement respecté les seuils d'embauche puisque nous comptabilisons cette année sept recrutements contre quatre exigés par l'accord. Dans le cadre des objectifs fixés par le Comex, nous devons atteindre le nombre de quatorze embauches d'ici à la fin de l'année.

Nous avons veillé à répondre à la demande émise par les élus du CE lors de la présentation du bilan 2004, à savoir l'insertion dans le bilan des résultats des années précédentes. Ainsi, ils pourront effectuer des comparaisons.

Souhaitez-vous poser des questions sur le bilan 2005 ?

M. DE CORDOUE – Nous vous proposons dans un premier temps d'écouter le Président de la commission Emploi des Jeunes et des Handicapés.

Monsieur Aragou donne lecture du compte-rendu de la commission Emploi des Jeunes et des Handicapés du 30 août 2006.

M. ARAGOU (SAPAP) – Le calcul du nombre de bénéficiaires du régime est complexe. En effet, les personnes handicapées recrutées en CDI et les salariés devenus handicapés à la suite d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle ou non sont facilement identifiables. En revanche, certaines personnes handicapées n'effectuent pas ou ne renouvèlent pas leur déclaration à la COTOREP. C'est pourquoi nous souhaitons que l'évolution des chiffres d'une année sur l'autre soit désormais détaillée (entrées et sorties dans le régime par type de salariés) et que le tableau présentant la situation de l'emploi des personnes handicapées comporte deux lignes supplémentaires (*cf. compte-rendu de la commission*). Des données prévisionnelles nous permettraient notamment d'aborder plus facilement les négociations du prochain accord. Nous comptabilisons sept embauches au 1^{er} septembre et respectons, de fait, les conditions de l'accord 2004/2006.

Monsieur Aragou reprend la lecture du compte-rendu de la commission Emploi des Jeunes et des Handicapés du 30 août 2006.

Nous estimons logique de vouloir atteindre un taux d'emploi de 6 % à la fin du prochain accord, c'est-à-dire en 2009, et de définir des solutions dans ce sens. Nous sommes

toutefois conscients que cet objectif sera difficile à atteindre puisque la Direction est elle-même souvent handicapée par les embauches !

M. DE CORDOUE – Nous remercions Le Président de la commission Emploi des Jeunes et des Handicapés.

M. POVEDA (SAPAP) – Nous estimons que d'importants efforts ont été effectués dans notre Entreprise pour l'insertion des travailleurs handicapés. Néanmoins, nombre de directeurs refusent de s'investir dans cette action. Ces attitudes sont particulièrement décevantes et injustes. En effet, les personnes handicapées font quotidiennement preuve de motivation et de sérieux dans leur travail. Je prendrai l'exemple d'un agent qui n'a pu obtenir un entretien d'embauche avec un chef de service qu'à la suite de longues négociations. Cette personne a travaillé durant deux années dans mon service et a fait preuve d'une rare assiduité. Or certains directeurs et chefs de service refusent toujours d'embaucher des personnes handicapées. Leurs décisions découlent de préjugés infondés et ils gâchent le travail de la DH et de la commission. Nous pensons que Monsieur De Cordoue doit lutter contre ce phénomène abusif. Je suis parfois dans l'obligation de négocier fortement avec Monsieur du Chalard pour que ces personnes restent dans l'Entreprise. Il est regrettable de les voir partir au bout de deux ans. Vous devez agir pour que chacun fournisse un effort dans ce domaine. Compte-tenu des mesures prises par la Direction, nous espérons que les directeurs concernés feront l'objet de sanctions.

M. EXPOSITO – Nous ne préjugerons pas du résultat de la négociation du prochain accord. Cependant, sachez que les objectifs particulièrement ambitieux définis par le Président ne pourront certainement pas être atteints. Nous souhaitons que les termes de l'accord 2007/2009 correspondent à l'objectif fixé par la DRH, sachant que nous précisons qu'il s'agit d'un objectif que nous estimons réalisable. Nous fournissons d'importants efforts dans ce sens. Il existe une différence entre l'ambition affichée du Président et le taux que nous essayons d'atteindre.

Nous vous rappelons qu'en matière de communication, nous avons réalisé un film dans lequel une personne handicapée expliquait « *Il faut des emplois pour les handicapés, mais aussi des handicapés pour les emplois* ». L'un de nos objectifs est qu'une personne handicapée soit considérée comme un salarié lambda dès qu'elle entre dans l'Entreprise. Celui-ci sera, bien entendu, assisté compte-tenu de son handicap, mais nous souhaitons éliminer toute discrimination et distinction en termes de nature d'emploi et de traitement.

M. BOUCHIKHI (SAPAP) – Nous partageons les propos tenus par Monsieur Poveda. Nous possédons tous un souvenir assez fort de l'implication des directeurs d'UO. Ainsi que l'a expliqué Monsieur Exposito, nous ne devons pas considérer qu'une personne handicapée soit fondamentalement différente d'un salarié valide. Le dossier présenté aujourd'hui reprend les mesures d'accompagnement. Une réunion a été organisée en 2004 dans le bâtiment 3701 afin de sensibiliser les directeurs à l'insertion des travailleurs handicapés. Or aucun directeur d'UO n'y a assisté !

Nous devons traiter ce sujet de manière responsable et faire appliquer la loi et les différents accords. Dès lors que le travailleur handicapé fait l'objet de réflexions quant à la manière dont il pourra se garer sur le parking, emprunter l'ascenseur ou quant au coût de son accueil, il s'agit d'une forme de discrimination. Au vu des traitements dont ils font l'objet,

il est tout à fait normal que trois d'entre eux aient quitté la Société. Or certains directeurs ne veulent plus embaucher de personnel handicapé sous prétexte qu'ils refusent d'être à nouveau confrontés à des échecs comportementaux liés aux handicaps. Il s'agit d'une logique inhumaine que nous ne pouvons pas accepter.

Par ailleurs, un chômeur en attente de convocation à un entretien vit difficilement cette situation. Sachez que ce sentiment est exacerbé lorsqu'il s'agit d'une personne handicapée. Un père de famille déclaré à la COTOREP et apte à assurer certaines fonctions au sein de nos aéroports patiente depuis un an et demi pour être embauché. Une solution commence seulement à se concrétiser, sachant que nous intervenons chaque semaine dans ce but par le biais d'appels téléphoniques, d'entretiens et en collaboration avec l'assistante sociale de Roissy. Nous ne reviendrons pas à la liberté accordée à des directeurs d'UO pour l'embauche d'intérimaires, mais nous ne pouvons que nous interroger sur leur objectivité. L'arbitrage de la DRH doit être fort et il nous incombe de réfléchir aux délais d'attente.

M. ARAGOU (SAPAP) – Nous sommes confrontés à l'objectif donné aux directeurs ; objectif unilatéral puisque non stipulé dans l'accord. En effet, une fois ce quota atteint les directions ne maintiennent pas leurs efforts et n'embauchent plus de personnes handicapées. Cette situation a connu une certaine amélioration grâce notamment à l'intervention de la DRH. Par ailleurs, toutes les directions ne parviennent pas à atteindre leur quota. C'est pourquoi les embauches supplémentaires de travailleurs handicapés sont nécessaires. Il nous semble préférable d'anticiper en raisonnant selon des objectifs fixés sur trois ans et non sur une seule année.

La dernière phrase du rapport de la commission est très importante : « *Moyens à mettre en œuvre pour atteindre les 6 % en 2009 à la fin du prochain accord éventuel.* » Ces moyens ne sont pas uniquement financiers. Il est, par exemple, primordial d'embaucher davantage d'assistantes sociales. Le Président doit nous donner les moyens d'atteindre les objectifs ambitieux qu'il a lui-même fixés. Lors des négociations relatives au prochain accord, nous serons très vigilants aux efforts qui seront réalisés dans ce sens et nous n'hésiterons pas à interpellier le Président afin d'obtenir des moyens permettant de répondre à ses ambitions.

M. POVEDA (SAPAP) – Nous pensons que le CE et la DRH devraient collaborer afin de mener une réflexion sur l'embauche des handicapés.

M. DE CORDOUE – Nous sommes certains que le CE, en employeur modèle, embauche également des travailleurs handicapés.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – L'intervention de Monsieur Poveda vise la mise en place d'une collaboration entre la DRH et le CE afin d'améliorer l'accueil des travailleurs handicapés et d'accroître leur nombre dans l'Entreprise. En effet, la Direction semble être confrontée à une faible prise en compte et à un partage du problème de l'embauche des personnes handicapées au niveau des UO. Les coûts liés à cette collaboration seraient supportés par le budget créé dans le cadre de l'accord.

Nous menons actuellement une réflexion sur la création d'un poste au sein du CE et relatif à l'activité de restauration de Roissy. Un accord de principe a été donné par la DRH. Cependant, nous pourrions multiplier ce type d'actions afin d'inciter les directeurs à embaucher du personnel handicapé.

Par ailleurs, il nous apparaît nécessaire de mener une réflexion sur le recours aux CAT. En effet, certaines UO sollicitent ces services afin, semble-t-il, d'éviter d'employer des travailleurs handicapés.

Enfin, nous vous confirmons que le CE embauche effectivement des travailleurs handicapés et a recours aux CAT pour certains travaux et missions.

M. GENTILI (FO) – Le bilan 2005 est, selon FO, négatif. La Direction semble elle-même le reconnaître puisqu'elle a pris de nouvelles mesures dans le but d'atteindre le taux de 6 % fixé par la loi. En outre, elle reconnaît le manque de pertinence de l'accord actuel. Nous ne souhaitons pas vous faire un procès d'intentions, mais nous vous rappelons que notre organisation syndicale a considéré que cet accord permettait à la Direction de prendre en compte des personnes non-reconnues par les textes, c'est-à-dire non-reconnues par la COTOREP, afin de ne pas être taxée pour non-respect du seuil légal. De nouvelles négociations étant en cours, nous fondons nos espoirs sur le prochain accord et nous n'entamerons pas, *a priori*, un procès sur ces négociations. Néanmoins, nous espérons que le prochain accord permettra d'obtenir un bilan plus positif et d'atteindre un taux d'embauche honorable. La délégation FO votera contre ce bilan tout en espérant une amélioration au travers du prochain accord.

M. DE CORDOUE – J'interviendrai au nom de la Direction Générale. Le droit au travail est un droit fondamental et chacun doit pouvoir en bénéficier sans subir de discrimination quelconque. Nous avons donc un devoir individuel et collectif consistant à faciliter l'accès à l'emploi des personnes en situation minoritaire – ce terme n'est pas à considérer de manière péjorative. Si ce devoir nécessite des moyens, il ne peut exister qu'au travers de notre volonté. N'importe quel salarié de l'entreprise peut aider une personne handicapée à s'intégrer sans passer systématiquement par la DRH. Toutefois, il incombe à cette dernière de s'interroger sur l'efficacité des actions qu'elle met en place (sensibilisation, information, etc.). Madame Chaissac, Monsieur du Chalard et moi-même avons déjà eu l'occasion d'évoquer la création de systèmes d'incitation destinés aux directions qui embauchent des travailleurs handicapés. Nous ne sommes pas en mesure de vous assurer que ces systèmes pourront se concrétiser. Cependant, les employeurs qui recrutent des personnes handicapées perçoivent des aides de l'Etat. Il peut s'agir d'une forme de motivation.

Enfin, sachez que nous fondons également beaucoup d'espoir dans le nouvel accord. Nous espérons qu'il sera ambitieux et qu'il permettra de projeter l'image qu'ADP affiche dans ce domaine et qui est, selon nous, positive, mais perfectible.

M. POVEDA (SAPAP) – L'UNSA-SAPAP se prononcera en faveur de ce bilan. En effet, d'une part, les seuils prévus dans l'accord ont été dépassés. D'autre part, nous constatons qu'une certaine dynamique s'installe et nous souhaitons l'encourager.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Je souhaite réagir aux propos de la Direction. La critique est effectivement toujours positive. Cependant, les problèmes constatés au niveau de l'embauche de travailleurs handicapés ne sont pas du fait de la DRH qui s'implique fortement dans ce domaine, mais proviennent de l'attitude des managers d'UO. Monsieur Exposito a fait référence à un film qui a engendré, au sein de notre Entreprise, la création d'une démarche globale de sensibilisation. Or peu de directeurs d'UO ont assisté

aux réunions organisées à Orly et à Roissy. C'est pourquoi, nous ne pouvons pas laisser la DRH assumer seule le manque de prise en compte des travailleurs handicapés.

M. DE CORDOUE – Nous vous remercions et vous proposons de passer au vote.

Les élus approuvent le bilan de l'emploi des travailleurs handicapés pour l'année 2005 (7 voix positives, 3 voix négatives, 1 abstention et 7 absents).

La séance est levée à 17 heures 00.

Le Secrétaire du Comité d'entreprise,

Fabrice MICHAUD

Destinataires :

M. LE PRESIDENT DU C.E.

DH – DH.Z.RS

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

Madame CUISSOT, Directrice administrative et financière du C.E