



La CGT et FO claquent la porte du CE sur le dossier Agents Commerciaux et CPA...

Chacun s'accordera pour reconnaître que les agents commerciaux chargés de l'information au public sont les premiers agents ADP que les passagers et les attendants rencontrent, et dont ils ont un besoin impératif, soit pour se rendre à Paris, soit pour réserver une chambre d'hôtel, soit pour avoir un renseignement sur un vol, ou sur les transports. Les agents « infos », dans le jargon, étaient fiers d'être aussi la voix de l'aéroport, chargés des annonces, et, il y a encore quelques années, des visites guidées, des accueils des VIP et, de façon occasionnelle, de la tenue des salons VIP...

Depuis plusieurs années, les missions des agents « infos » ont été soit transférées à la sous-traitance, soit purement abandonnées, comme les visites guidées, les accueils 2A services, et, plus récemment, les bureaux de tourisme désormais tenus par l'office de tourisme de Paris, payés pour moitié par ADP. Les salons ont été sous traités ou ADP s'est désengagé au profit des compagnies.

Cet abandon délibéré des missions par la direction déqualifie de fait les agents, et la maîtrise (CPA) qui avait été créée pour reconnaître la professionnalisation des groupes de travail.

Trop c'est trop ! Sous-traitance de l'activité information au rabais

Après avoir « sous-traité » les gilets « jaunes », devenus depuis « oranges », à une société de négriers qui applique la convention collective événementielle, la direction agit comme si tout ce qui est fait par des agents ADP est mauvais, alors que tout ce qui est traité à l'extérieur est super...

Il ne doit s'agir que d'une pure coïncidence si la société sélectionnée est filiale de la SNCF, alors que le chantre des bienfaits de la sous-traitance à gogo vient lui-même...de la SNCF !

Si le lecteur a un doute sur notre objectivité, qu'il lise le dernier article dans le canard ADP sur les prestations offertes aux passagers : ils ne trouveront pas un seul agent ADP, mais des clowns, des gilets oranges et le bureau de tourisme de l'office de tourisme de Paris.

Le bradage des renseignements téléphonés était déjà décidé...

Au travers de la création d'un « centre multimédia », il y a déjà plusieurs années, les élus du Comité d'entreprise avaient compris que derrière ce pompeux vocable se cachait la mise en sous-traitance des renseignements téléphonés, au détriment de la qualité de service pour les usagers, et surtout réduisant l'activité des agents infos à la tenue des comptoirs d'information au public.

Pour la seule fois de son mandat, le directeur général de l'époque avait d'ailleurs, rejeté ce dossier.

Les directeurs d'UO en ont profité pour saboter l'activité renseignements téléphonés, en sortant des notes de services précisant que la tenue des postes n'était pas prioritaire. Le bilan est que les RT sont souvent complètement fermés à CDG et avec un seul agent en poste la plupart du temps à Orly. Quand on veut tuer son chien on l'accuse d'avoir la rage ! Les élus du Comité d'entreprise, dont plusieurs agents commerciaux, ainsi que les collègues présents désignés experts, ont, à juste titre, pris comme une provocation les propos de la direction qui disait que la qualité de service était mauvaise et les usagers mécontents !

De qui se moque-t-on ! Parodie de concertation

Alors que depuis de nombreux mois la direction « ballade » les syndicats avec une démarche « participative », prétendant associer les agents à une réflexion sur l'évolution du métier d'agent co, le directeur général a compris qu'il était impossible de travailler sereinement sur ce dossier tant que le préalable était que les renseignements téléphonés disparaissaient de la fonction des agents co. Il a affirmé que la négociation, était sans préalable, les RT n'étant pas exclus du périmètre du métier. Le dossier n'étant pas prêt, selon lui, il a reporté le passage au comité d'entreprise à janvier prochain

Déqualification sous couvert de l'évolution des métiers

Cette prétendue « évolution du métier » consiste en fait à demander aux agents d'assurer une partie des missions des agents d'intervention d'aérogares concernant la gestion des flux des passagers, une partie des missions des contrôleurs du nettoyage, ou faire du « queue combing » (peignage de queue) pour éviter que des passagers loupent leurs vols en cas de dysfonctionnements des PIF ou de la PAF...

"Je vous écoute mais je ne vous entend pas"

Dans le même temps, la direction maintient le deuxième passage du point « numéro d'appel unique » au mois d'octobre...Or dans le dossier transmis au CE, on peut lire qu'un centre d'appel, « call center » sera tenu par une société X ou Y pour écrêter les appels non traités par les agents ADP. Dans le même dossier, les effectifs prévus pour les RT sont de 3 agents à CDG2, 1 à CDG1, et 10 à Orly, soit de quoi tenir un demi-poste H24 à CDG, et un poste et demi H18 à Orly !

Ceci signifie qu'il y aurait en moyenne en temps réel un agent et demi pour tenir les RT et répondre au public !

Autant dire que la fameuse société, qui serait semble-t-il déjà sélectionnée, est une très petite entreprise, (5 à 10 salariés, spécialisée dans la manutention) et aura d'emblée près de 100% des appels qui ne pourront pas être traités par ADP.

Les élus ont exigé qu'aucune décision concernant ce centre d'appel ne soit prise tant que les négociations sur l'évolution de l'ensemble des fonctions des agents ne sont pas conclues, et surtout que les effectifs soient immédiatement mis en place.

Pour mémoire, alors qu'il y a vingt ans il y avait deux fois moins de trafic, il y avait 6 postes à tenir à Orly, 8 à Roissy, soit l'équivalent de 84 agents affectés au RT contre 14 aujourd'hui!

Face à la non reconnaissance du périmètre d'activité complet du métier agent commercial, **les délégations FO et CGT ont quitté la séance du CE, refusant cette mascarade.**

Les revendications sont pourtant simples :

- **maintien des renseignements téléphonés à 100% ADP,**
- **embauche immédiate d'agents sous statut ADP,**
- **Définition exhaustive du périmètre d'activité du métier agent commercial**

Orly, le 20/09/06