

PARIS, LE 15 FEVRIER 2007

N° 34

COMPTE RENDU DEFINITIF DU COMITÉ D'ENTREPRISE DU 12 OCTOBRE 2006

ORDRE DU JOUR

POINT 1 : APPROBATION DES PROCES-VERBAUX N° 26, 27 ET 28.	4
POINT 2 : CONSULTATION SUR L'ELECTION D'UN PRESIDENT DE LA COMMISSION ENFANCE	5
POINT 3 : INFORMATION TRIMESTRIELLE DU DIRECTEUR GENERAL DELEGUE SUR LA SITUATION DE L'ENTREPRISE	6
POINT 4 : CONSULTATION SUR L'INTEGRATION DES DIRECTIONS OPERATIONNELLES DANS LE DISPOSITIF DE NUMERO UNIQUE AUX RENSEIGNEMENTS TELEPHONES – 2^{EME} PASSAGE	19
POINT 5 : CONSULTATION SUR LE PROJET D'ACCORD SUR LA DUREE DES MANDATS CONSULTATION SUR LE PROJET D'ACCORD D'ENTREPRISE SUR LE VOTE ELECTRONIQUE	39
POINT 6 : INFORMATION ET CONSULTATION SUR LE PROJET D'ACCORD RELATIF A L'EGALITE PROFESSIONNELLE HOMMES/FEMMES	44

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 PIARD, assistante sociale

INVITES

M. HARDEL, intervenant pour la Direction – Directeur d'Orly

M. CAVAILLES, intervenant pour la Direction

Mme FROMENTEAU-RAULET, experte (Dossier relatif à l'accord Egalité Hommes/Femmes)

MEMBRES du C.E.**SPE/CGT**

M. PEPIN

M. PETITPAS

M. PORRAS

EXPERT

Mme ARRIEU

Mme DUPERIER

MEMBRES du C.E.**SICTAM/CGT**

M. MICHAUD

M. GUARINO

M. PIETTE

M. SADET

M. STEVANCE

MEMBRES du C.E.**CFE-CGC**

Mme DONSIMONI

M. PIGEON

Mme YAPOUDJIAN

EXPERT

M. FAUVET

MEMBRES du C.E.**CFDT**

M. TOTH

MEMBRES du C.E.**FO**

M. PRETRE

M. BROWN

M. BOURGEOIS

Mme ROLLY

MEMBRES du C.E.**UNSA/SAPAP**

M. ARAGOU

M. BOUCHIKHI

M. POVEDA

Mme BAUT

M. DUBUISSON

M. GAUDIN

REPRESENTANTS SYNDICAUX

M. RENIER (CFE-CGC)

M. LAMBERT (CFTC)

Melle MARTIN (FO)

M. ELEKTRANI (SPE/CGT)

M. DUVAL (SICTAM/CGT)

M. LEVEQUE (CFDT)

M. RIFFET (SAPAP)

La séance est ouverte à 9 heures 15.

M. RUBICHON – Nous vous proposons d'ouvrir la séance par le point 1 de l'ordre du jour.

POINT 1 : Approbation des procès-verbaux n° 26, 27 et 28.

M. RUBICHON – Souhaitez-vous émettre des remarques sur les PV n 26, 27 et 28 ?

M. ARAGOU (SAPAP) – En page 51 du PV n 26, il est nécessaire de remplacer « 35 ans » par « 35 heures » dans la phrase « [...] *je vous passerai une note du Directeur Général datant du 22 février 2000 émanant de l'accord sur les 35 ans* ».

En page 52, le terme « gens » doit être remplacé par celui de « agents » dans la phrase « *Ce n'est pas une raison pour pénaliser les gens.* ».

En page 23 du PV n°28, dans la phrase « [...] *sans que le salarié soit obligé de constituer dossier auprès du Service Social.* », l'article « un » doit être apposé avant le mot « dossier ».

M. RUBICHON – Souhaitez-vous émettre d'autres remarques ?

M. GAUDIN (UNSA/SAPAP) – Dans la liste des présents des PV n° 26 et 27, « Monsieur Govin » doit être remplacé par « Monsieur Gaudin ».

M. RUBICHON – Nous vous proposons de procéder à l'approbation des PV.

Les procès-verbaux n° 26, 27 et 28 sont approuvés sous réserve des modifications évoquées en séance.

POINT 2 : Consultation sur l'élection d'un président de la commission Enfance

M. RUBICHON – Je passe la parole à Monsieur De Cordoue.

M. DE CORDOUE – Madame Hartmann, ancienne Présidente de la commission Enfance, doit être remplacée à la suite de son départ en retraite.

Le Sictam-CGT propose Monsieur Stevance au poste de Président de la commission Enfance.

M. DE CORDOUE – Les organisations syndicales souhaitent-elles proposer d'autres candidats ?

Les élus répondent par la négative.

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

Monsieur Stevance est élu Président de la commission Enfance.

15 voix POUR : SAPAP – SPE/CGT – FO – Sictam/CGT – CFDT

3 abstentions : CFE/ CGC

M. RUBICHON – Nous félicitons Monsieur Stevance pour son élection au poste de Président de la commission Enfance. Nous vous proposons de passer au point 3 de l'ordre du jour.

POINT 3 : Information trimestrielle du Directeur Général Délégué sur la situation de l'Entreprise

M. RUBICHON – Nous avons prévu d'évoquer des éléments classiques, à savoir les données relatives au trafic dans nos aéroports. A la fin du mois d'août 2006, le trafic passagers global affichait une croissance de 4,6% par rapport à la même période en 2005, soit 55 millions de passagers à fin août. La croissance par aéroport est la suivante :

- + 5,5 % à CDG ;
- + 2,6% à Orly ;
- + 14% au Bourget (mouvements).

Le trafic par aéroport reflète ces tendances.

- Orly Sud : + 3,8 % de croissance ;
- Orly Ouest : + 1,9 % ;
- CDG1 : + 9,4 % ;
- CDG2 : + 5,3 % ;
- T3 : + 1,1 %.

En 2006, Orly a accueilli quatre nouvelles compagnies dites « *low-cost* » : Norwegian, Air Berlin, Elysair et Clickair. Air Berlin est devenu un client de l'Escale en septembre dernier. Elysair est une compagnie française spécialisée dans le *low-cost* pour les classes affaires à destination de New-York (avions d'environ 90 places). Enfin, Clickair est une compagnie aérienne espagnole.

Nos clients sont assez préoccupés par la question des compagnies *low-cost* compte-tenu du positionnement relativement faible d'Aéroports de Paris sur ce créneau. Or les quatre compagnies citées nous permettent de renforcer ce positionnement. Nous avons pour habitude d'affirmer que le second client d'Aéroports de Paris est une compagnie *low-cost* (Easy Jet) ; le premier étant Air-France. Nous pourrions dorénavant en citer quatre supplémentaires.

En accueillant ces nouvelles compagnies, Orly montre sa capacité à assurer ce type d'activité. En outre, sa situation proche de Paris (*easy airport*) est un véritable avantage pour les compagnies *low-cost* qui acceptent de payer la prestation aéroportuaire. Il convient de noter que certaines choisissent d'intégrer des aéroports dont l'essentiel de la prestation est pris en charge par les collectivités publiques.

Nous souhaitons évoquer les nouvelles mesures de sûreté et les conséquences liées aux alertes émises par les autorités de Londres le 10 août dernier. Cet événement a introduit une grande instabilité dans les dispositifs de sûreté. En effet, la menace est désormais particulièrement mouvante et insaisissable. Le fait que l'attentat du 10 août ait été déjoué est une grande chance non seulement sur le plan humain, mais également pour l'économie mondiale et, de fait, nos activités.

La peur est un facteur paralysant. Si la sûreté freine nos activités, elle les rend également possibles. Nous devons donc accepter ces mesures. Aéroports de Paris doit, par ailleurs, tenir son rôle de conseiller auprès des autorités compétentes afin que les dispositifs de sûreté soient les plus pertinents possibles. Les autorités ne doivent pas se contenter d'une obligation de moyens, mais faire en sorte d'obtenir un résultat proche de nos besoins.

Plusieurs mesures ont été prises à la suite de l'incident du 10 août. Les premières ont été définies par le Ministre des Transports ainsi que par le Ministre de l'Intérieur. Elles ont eu pour but d'identifier trois destinations dites « sensibles », à savoir les Etats-Unis, le Royaume-Uni et Israël. Un certain nombre de conditions ont été appliquées aux passagers voyageant vers ces pays, telles que la palpation à 100 % et l'interdiction d'emporter en cabine des produits dits « sensibles ». La menace étant, à cette époque, encore récente et peu analysée, il nous était difficile d'interpréter les mesures définies par lesdits ministères et notamment l'interdiction des gels et des pâtes dans les cabines d'avions. En effet, ces matières concernent aussi bien la nourriture (foie gras) que des produits cosmétiques (rouge à lèvres). Or dès lors que le personnel de sûreté doute du niveau de dangerosité du produit, il le confisque. Par conséquent, nous avons demandé que les produits sensibles soient précisément définis.

Ces mesures étaient susceptibles d'avoir des conséquences importantes si nous ne nous organisions pas rapidement, notamment avec les compagnies aériennes. En effet, l'essentiel du coût des mesures de sûreté était à la charge de ces dernières. De plus, elles disposaient de 24 heures pour les mettre en œuvre. Or les palpations et les fouilles en pré-passerelle demandent un effectif important – entre sept et dix agents par pré-passerelle – et des équipements (tables) dont ces compagnies ne disposent pas en permanence. C'est pourquoi nous tenons à féliciter les équipes concernées par l'instauration des mesures de sûreté pour leur célérité. Nous vous rappelons que les trois destinations citées représentent au minimum 150 vols par jour.

Par la suite, nous avons dû informer le mieux possible nos passagers. Pour cela, nous avons conçu des affiches en collaboration avec les autorités et les responsables des boutiques. Celles placées en zones publiques comportent des informations générales alors que, dans les boutiques, elles précisent les produits non-autorisés en cabine et en fonction de la destination choisie.

Par ailleurs, nous avons tenté de diffuser un message selon lequel les aéroports ne sont pas tous soumis aux mêmes restrictions en Europe. La Grande-Bretagne, par exemple, n'a rapidement plus été considérée comme une zone sensible. Les autorités françaises ont maintenu cette classification jusqu'au 4 septembre dernier, date à laquelle elles ont accepté de revoir les mesures de sûreté. En outre, vous aurez pu constater que la commission de Bruxelles s'est saisie de cette question. Cette dernière concerne et intéresse l'ensemble de la population mondiale. Ladite commission souhaite parvenir à une normalisation du cadre de sûreté au niveau européen afin, d'une part, d'optimiser l'efficacité de ces mesures et, d'autre part, d'annihiler les distorsions liées à la concurrence entre les aéroports. Néanmoins, elle laissera la possibilité aux autorités nationales de prendre des dispositions plus importantes en termes de sécurité puisque l'harmonisation concernera uniquement la réglementation élémentaire.

Ce dispositif a été annoncé comme tel et repose sur une procédure de comitologie. Cette dernière consiste en la réunion d'un collège d'experts chargés de proposer des mesures à la commission de Bruxelles qui prend ensuite une décision dans les plus brefs délais. Habituellement, les décisions doivent être approuvées par les différentes instances communautaires. A la suite de la procédure de comitologie, un certain nombre de mesures ont pu être allégées et d'autres ont été créées.

La complexité du dispositif de sûreté est désormais proportionnelle à celle de nos installations. Nous disposons notamment d'un nombre important de satellites et d'aérogares. Les autres aéroports comportent le plus souvent deux, trois voire quatre aérogares. Aéroports de Paris est confronté à différents cas de figure. En effet, nos boutiques sont réparties avant, entre, voire après les PIF. La gestion des flux devient difficile car les mesures de sûreté diffèrent selon que les destinations choisies par les passagers sont ou non classées en zone sensible. Nous ne pouvons pas modifier nos aérogares. Toutefois, depuis le 1^{er} septembre et à la suite d'une demande de l'alliance SkyTeam, les avions à destination des Etats-Unis sont transférés au terminal 2E alors que le taux de contact dudit terminal est nul puisque la jetée est en cours de reconstruction. SkyTeam a ainsi souhaité rendre les mesures de sûreté applicables dans un terminal dédié à une destination sensible. Par ailleurs, une grande partie des vols à destination du continent africain sont à nouveau traités au niveau du terminal 2A.

Les dispositions adoptées de manière anticipée par le Ministre des Transports le 29 septembre dernier et qui s'inspirent des annonces communautaires, sont applicables jusqu'au 15 novembre 2006. Dès lors, les nouvelles mesures communautaires seront effectives sur l'ensemble du territoire européen. Il convient de reconnaître que ces mesures sont proches de celles annoncées par Jacques Barrot.

En premier lieu, les passagers auront la possibilité d'emporter des produits dits « sensibles » à bord des avions à destination d'Israël et des Etats-Unis à condition qu'ils soient stockés dans des contenants de 100 millilitres au maximum – initialement cette contenance avait été limitée à 90 millilitres ; or la norme française pour les flacons et autres récipients est de 100 millilitres – ou dans des sacs scellés transparents d'une capacité d'un litre au maximum. Les produits devront être présentés séparément des autres bagages lors de l'inspection filtrage. Par ailleurs, les passagers seront autorisés à emporter leurs prescriptions médicales et ce, quelle que soit leur quantité, ainsi que les aliments pour bébé. L'interdiction des objets coupants est maintenue. Les manteaux, les ordinateurs portables et les grands appareils électriques doivent être présentés de manière distincte lors de l'inspection filtrage pour les vols à destination des Etats-Unis, d'Israël et de l'Algérie.

Les achats effectués dans les boutiques situées après les PIF sont libres dès lors que la salle d'attente est dédiée au vol du client. Il s'agit, par exemple de la CDG 2E pour les vols US. Des messages seront affichés afin d'informer les passagers. En revanche, si les achats sont effectués entre les contrôles de Police et le PIF ou si les salles ne sont pas dédiées au vol du client, le produit doit être placé dans un sac scellé afin que le passager ne puisse pas y avoir accès. Cette règle est particulièrement contraignante car le client n'est pas autorisé à toucher le produit. Toutefois, elle est uniquement valable pour les passagers souhaitant se rendre aux Etats-Unis ou en Israël.

Enfin, la fouille et la palpation à 100% sont supprimées. La fouille est limitée à 50% pour les bagages à main et la palpation est effectuée de manière aléatoire.

Les mesures exceptionnelles de sûreté ont eu des incidences négatives sur le chiffre d'affaire de nos commerces. Nous vous rappelons que l'alcool et les parfums – produits considérés comme sensibles – ainsi que les tabacs représentent 47% de notre activité commerciale. Nous devons maintenir la communication mise en place et la rendre simple en dédiant un affichage spécifique à chaque lieu. En effet, il est impossible de faire apparaître l'ensemble des mesures sur une même affiche. Nous déclinons actuellement ce dispositif avec nos partenaires du groupe Hachette.

Mon intervention s'est révélée relativement longue, mais nous estimons qu'il est nécessaire de vous informer de manière précise sur ce point. Nous reviendrons vers vous ultérieurement afin de vous éclairer sur les évolutions de la réglementation.

M. PRETRE (FO) – Pourriez-vous nous communiquer les chiffres clés des comptes arrêtés au premier semestre 2006 ?

Les nouvelles normes de sécurité ont un coût pour Aéroports de Paris. Avez-vous estimé le coût total des différentes dispositions évoquées ? Celui-ci dépasse-t-il la taxe de sécurité ? Si oui, pouvez-vous nous indiquer le montant de cet excédent ?

Par ailleurs, vous nous expliquez que la croissance du trafic de l'aéroport du Bourget a atteint, sur l'année, 14 %. Pourriez-vous rapporter ce pourcentage à la période janvier/août 2006 ?

Combien de vols la compagnie Air Berlin comptabilise-t-elle au quotidien ou par semaine ? Quel chiffre d'affaire cette compagnie apportera-t-elle à l'Escale ?

M. RUBICHON – Nous répondrons ultérieurement à votre dernière question car nous ne disposons pas de cette information pour l'instant.

Le pourcentage relatif à la croissance du trafic de l'aéroport du Bourget découle de la comparaison des périodes janvier à août 2005 et 2006. Par définition, le pourcentage annuel ne peut pas encore être connu.

En ce qui concerne Air Berlin, nous avons programmé douze fréquences hebdomadaires vers Düsseldorf. Avant d'effectuer un bilan du CA de cette compagnie vis-à-vis de l'Escale, nous évaluerons la redevance liées à ses passagers.

Les surcoûts liés aux mesures exceptionnelles de sûreté impacteront les résultats du deuxième semestre. Ceux-ci seront assez faibles pour Aéroports de Paris puisque l'essentiel est pris en charge par les compagnies aériennes. Les opérations de palpation et de fouille au niveau des prépasserelles sont entièrement financées par ces compagnies. Aéroports de Paris assure simplement la palpation des passagers à destination des zones sensibles au niveau des PIF. Cette charge financière supplémentaire sera supportée par la taxe d'aéroport.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT) – Nous ne pouvons que constater une augmentation constante du trafic aérien. En outre, les chiffres réels sont supérieurs aux prévisions annoncées par la Direction. L'arrivée de la compagnie Elysair marque le renouveau des liaisons transatlantiques au départ d'Orly. La Presse a récemment annoncé que la plupart des compagnies aériennes américaines desservant actuellement Paris ont réagi à cette nouvelle liaison en émettant le souhait de réintégrer cette plateforme. Dans ce contexte, quelle réponse leur fournirez-vous ? Ce phénomène influe-t-il sur la politique qu'Aéroports de Paris applique au niveau des vols transatlantiques au départ de CDG ? Quelles sont ses conséquences sur nos relations avec Air France ? Nous souhaiterions des réponses détaillées et ce, bien qu'Elysair soit une compagnie spécialisée dans le *low-cost* pour les classes affaire. Pour autant, cette situation semble problématique pour les majors américaines qui souhaitent revenir sur Orly.

Enfin, nous souhaiterions disposer les SIG du premier semestre 2006.

M. ARAGOU (UNSA/SAPAP) – Dans le document, il est indiqué « *Trafic : +4,6% par rapport à 2005* ». Or il serait préférable de préciser que ce pourcentage correspond à la période janvier à août 2006. Par ailleurs, ainsi que nous vous l'avons plusieurs fois demandé, pourriez-vous nous communiquer des prévisions en année glissante ? Nous disposerions ainsi de données correspondant à une année pleine. Cette vision est plus crédible et plus claire. Nous vous proposons d'effectuer une comparaison des périodes septembre 2005 à août 2006 et septembre 2004 à août 2005.

M. POVEDA (UNSA/SAPAP) – Au vu de votre présentation, la situation de l'Entreprise semble tout à fait satisfaisante. Cependant, vous n'abordez pas le sujet des effectifs. Cela est d'autant plus regrettable que leur évolution est relativement inquiétante.

Les compagnies aériennes ayant nouvellement intégré Orly ont-elles en charge les services d'assistance ?

Nous devrions davantage orienter la plateforme d'Orly vers le trafic international. En effet, un nouveau créneau s'ouvre actuellement dans ce secteur. A ce propos, avez-vous reçu des demandes pour que les compagnies assurent des liaisons entre Orly et les Etats-Unis ?

M. PIETTE (SICTAM/CGT) – L'effectif est effectivement un sujet essentiel qui méritait d'être intégré à la présentation.

Le trafic a connu une nette amélioration au début de l'année 2006 par rapport à la même période en 2005. Toutefois, la présentation des comptes du premier semestre fait apparaître un résultat net d'exploitation largement inférieur et ce, malgré l'augmentation du trafic. L'analyse réalisée par les différents investisseurs a révélé que cette baisse était due au coût lié à l'ouverture du capital d'Aéroports de Paris.

Par ailleurs, il nous apparaît comme capital de mener une réflexion sur la sûreté. Vous avez évoqué la nécessité de rappeler la réglementation à nos partenaires ainsi qu'à nos passagers. Toutefois, notre responsabilité dans ce domaine consiste également à exiger de nos sous-traitants qu'ils suivent strictement les règles de sécurité. Nous pensons notamment à BFS – ou LBO France. Il semble qu'Aéroports de Paris omette d'évoquer ce sujet dans les cahiers des charges.

S'agissant des effectifs de ladite société, le responsable local de la sûreté a plusieurs fois constaté des lacunes au niveau de la surveillance des bagages à CDG1 en raison d'un sous-effectif permanent. Cette société embauche environ 50% d'intérimaires et procède à un important *turn-over*. Or *quid* des formations sûreté dispensées à ces intérimaires ?

Aéroports de Paris doit veiller au respect des règles de sûreté par l'ensemble de ses partenaires.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Nous souhaitons revenir à la situation économique de l'Entreprise qui mérite, selon nous, de faire l'objet d'un bilan.

Le bilan à six mois, qui nous a été présenté à l'occasion du Conseil d'Administration, comporte différents éléments essentiels. Le premier est l'augmentation du trafic qui, ainsi que vous l'avez rappelé, atteint 4,6 %. Or, conformément au CRE, les budgets avaient été prévus pour une augmentation de 3,75 %.

Le second élément essentiel concerne le CRE dont l'application est effective depuis mai 2006. Ses effets restent donc partiels pour l'instant.

Les effectifs de la maison-mère ont diminué de 1,5 %. En revanche, ceux des filiales ont augmenté de 30 %. Forts de ces informations, nous estimons que la Direction Générale doit instaurer une communication sur la stratégie et l'orientation définies par le Groupe en termes d'effectifs. Les salariés d'Aéroports de Paris ne doivent pas être opposés à ceux des filiales.

L'introduction en Bourse d'Aéroports de Paris représente un coût brut de 52,7 millions d'euros. Ce chiffre ne tient pas compte des dépenses liées à la communication et aux honoraires. Nous souhaiterions obtenir des précisions à ce sujet.

Au vu du document présenté lors de l'AG des actionnaires et relatif à l'évolution de l'effectif moyen des salariés à plein temps entre 2001 et 2005, nous constatons une diminution de 500 unités. Or l'accord sur les 35 heures qui a été signé au cours de cette même période, prévoyait la création d'un certain nombre d'emplois. Il est nécessaire de réaliser un point sur la situation de l'emploi et de nos effectifs.

S'agissant des charges courantes, les charges de personnels ont été maîtrisées. En revanche, les engagements pris par la DG et le Président en matière de maîtrise des honoraires et d'audits externes n'ont pas été respectés. En effet, l'un de vos objectifs visait à atteindre un taux de marge brute de 33 % afin, notamment, de maîtriser ces lignes budgétaires. Celles-ci ont certes été contenues, mais en partie seulement.

Le S4 est particulièrement concerné par l'orientation et l'apport technologique de l'A380. Le programme d'investissements est-il toujours d'actualité ou le retard de livraison des appareils impactera-t-il celle du S4 prévue, *a priori*, en 2012 ?

L'introduction en Bourse et l'ouverture du capital d'Aéroports de Paris ont engendré une nette amélioration du *gearing* puisque celui-ci a diminué de 115 % à 75 %. Ce phénomène favorise la confiance des analystes financiers vis-à-vis de notre Entreprise. Toutefois, nous continuons de nous interroger sur les stratégies et les orientations de la Direction.

Ainsi que l'a évoqué Monsieur Piette, le bilan aux six mois affiche un résultat net en diminution de 50% par rapport à 2005. Ce phénomène est probablement dû aux opérations d'introduction en Bourse. Toutefois, il conviendrait d'informer les élus du CE quant aux mécanismes de cet état de fait.

Un dossier sur la stratégie a été présenté en Bureau du CE. Depuis quelques temps, certaines réorganisations passées en CE font l'objet d'évolutions et d'adaptations. Dans ce contexte, la Direction fait régulièrement référence aux « effectifs vision cibles ». Or plusieurs éléments nous interpellent. En ce qui concerne ledit dossier, cinq départements devaient initialement faire l'objet d'une restructuration de leur organisation. Or le dossier présenté en CE évoque seulement trois départements. Bien que le volume d'effectifs soit constant, il convient de maintenir l'organisation initialement définie dans certains dossiers. Les éventuelles adaptations doivent être soumises au CE. En effet, le dossier sur la stratégie évoquait notamment la politique définie par Aéroports de Paris vis-à-vis des compagnies aériennes et, indirectement, de l'Escale dont les résultats étaient, nous vous le rappelons, déficitaires à la fin du premier semestre 2006. Cette politique est un élément primordial.

Lors de la présentation des budgets, nous avons évoqué le bâtiment du CE et les activités sociales du 75 21. Ce sujet est important puisque la DG s'est engagée à investir dans de nouveaux locaux. Par ailleurs, dans le cadre de l'audit général de la DRH, une étude portera sur la circulation des flux financiers et économiques entre le CE et la Direction d'Aéroports de Paris. Suite à une demande émise lors d'un Bureau du CE, le Secrétariat des élus a communiqué ses conclusions. De fait, il est nécessaire de mettre en place une information au niveau du CE.

Enfin, nous souhaitons rappeler aux différentes directions d'Aéroports de Paris que la DG et le CE sont liés par une convention relative aux circulations des flux financiers et aux baux. Or à l'occasion de la dernière réunion de la Direction de l'Immobilier, nous avons pu constater qu'un certain nombre de conventions avaient, semble-t-il, été remises en cause. Il est nécessaire d'éclaircir cette situation.

Melle MARTIN (FO) – Compte-tenu des données sur la croissance du trafic, pourriez-vous nous communiquer les chiffres relatifs à l'augmentation des effectifs du service Exploitation ?

M. ELEKTRANI (SPE/CGT) – Nous souhaitons obtenir des réponses claires. Nous n'accepterons pas la langue de bois.

M. RUBICHON – Nous vous demandons d'aller directement au fait.

M. ELEKTRANI (SPE/CGT) – Nous souhaitons que vous répondiez à l'ensemble des questions posées par les organisations syndicales. Par ailleurs, vous vous êtes engagé à respecter le CE dès votre arrivée dans notre Entreprise. Nous vous demandons par conséquent d'honorer cet engagement.

M. RUBICHON – L'arrivée d'Elysair au sein d'Orly est effectivement une bonne nouvelle et devra éventuellement être suivie d'actions similaires. Toutefois, il convient de faire preuve de prudence. A notre connaissance, aucune compagnie aérienne américaine ne nous a formellement sollicités pour réintégrer la plateforme d'Orly. Si une telle demande nous était adressée, nous l'étudierions comme il se doit.

Notre client Air France est tout à fait conscient du fait que nous opérons 460 autres compagnies aériennes sur l'ensemble de nos aéroports et que cette activité est essentielle pour Aéroports de Paris. En effet, elle nous permet, entre autre, de partager un certain nombre de financements de charges communes entre Air France et les autres compagnies. Nos relations avec ce client s'améliorent progressivement et peuvent même être considérées comme optimales au regard de la relation entre BAA et British Airways. Nous vous rappelons que ce dernier a récemment demandé le démantèlement de BAA par communiqués de Presse interposés, en raison, notamment, de la difficile mise en œuvre des mesures liées aux incidents du 10 août 2006.

S'agissant du solde intermédiaire de gestion, nous remercions Monsieur Michaud pour son évocation des grandes tendances présentées en Conseil d'Administration.

La croissance du trafic constatée au cours des six premiers mois de l'année 2006 (+5%) a été davantage soutenue par rapport à celle des huit premiers mois. Notre chiffre d'affaires a, quant à lui, crû plus rapidement (+7,3%). De même, l'EBITDA – solde intermédiaire de gestion essentiel en termes de performances économiques – a connu une augmentation légèrement plus importante que celle du CA (+7,8%). Le résultat opérationnel courant a crû de 2 % contre 4,9 % pour le résultat net.

Ces chiffres sont retraités des coûts d'introduction en Bourse et ont été entièrement certifiés par l'ensemble des instances concernées (commissaires aux comptes, actionnaires, etc.). A ce propos, ces dernières n'ont émis aucun commentaire vis-à-vis de nos comptes. Nous tenons, par conséquent, à remercier les équipes chargées de leur présentation.

Les entreprises concernées par des introductions en Bourse présentent des comptes isolés des surcoûts liés à ces opérations exceptionnelles et historiques. Cela est notre cas. Les 52,7 millions d'euros évoqués plus tôt par Monsieur Michaud, comprennent les lourdes charges supportées par l'Entreprise et liées à l'ORS, sachant que la décote de 20% est financée par l'Etat. Ces données sont présentées à la Presse et au marché. Si ce dernier les comprend, la Presse généraliste se contente d'annoncer une baisse du résultat net de 49 %. Or si nous soustrayons les coûts de l'IPO, le résultat net croît en réalité de 5 %. Il existe, *a priori*, une importante confusion dans la compréhension des comptes par la Presse. C'est la raison pour laquelle nous avons fait l'objet d'articles positifs et négatifs. Toutefois, force est de constater que ces données sont d'une rare complexité.

Nous retiendrons la proposition de Monsieur Aragou relative aux indicateurs sur douze mois glissants. Sachant que nous disposons de ces informations chaque mois, il nous suffit de les intégrer aux documents destinés au CE.

Nombre d'élus ont souhaité obtenir des informations sur l'évolution des effectifs. Cette mesure ne fait pas l'objet d'une présentation dans un cadre trimestriel, mais semestriel et annuel. Monsieur Exposito et Monsieur du Chalard ont évoqué ce sujet à l'occasion du dernier Bilan de l'emploi. Les effectifs du Groupe sont globalement stables. Par ailleurs, ceux des filiales ont crû fortement. Cependant, il s'agit d'un phénomène positif puisqu'engendré par l'internalisation au sein du Groupe d'un certain nombre de marchés liés à la sécurité au travers d'Alysia sûreté. Ceux-ci nous ont permis d'accueillir plus d'une centaine de personnes. Nous devons rester attentifs afin de conserver ces clients et ces prestations. En ce qui concerne les autres effectifs, nous avons toujours annoncé une stabilité dans ce domaine, voire une légère diminution.

Monsieur Piette a évoqué le manque de respect des règles de sûreté par les nombreux intérimaires travaillant dans nos aéroports. Sachez qu'outre les contrôles effectués quotidiennement par les opérationnels, Aéroports de Paris est régulièrement audité par plusieurs organismes, par ailleurs relativement sévères. Depuis le 10 août, l'ATSA (Autorité américaine de sûreté pour le Transport Aérien) a audité à deux reprises nos installations. Chaque audit se déroule sur une ou deux journées. La Commission de Bruxelles, la DGAC et le Ministère de l'Intérieur procèdent également à ce type d'inspections. Nous restons, de fait, particulièrement vigilants à la manière dont nos sous-traitants appliquent les mesures de sûreté.

S'agissant des données relatives aux comptes semestriels, sachez que les services extérieurs, qui représentent près de 240 millions d'euros sur un semestre – ce chiffre est proche de celui de la masse salariale –, ont progressé très modérément au cours du premier semestre 2006 (+2,4%). Nous n'avons jamais constaté une inflexion aussi vigoureuse. Nous avons d'ailleurs reçu des félicitations pour ce résultat lors du comité d'audit. Les services extérieurs se composent d'un pôle « missions » et de prestations intellectuelles externes. Du fait de mesures coercitives inavouables et notamment d'un visa de ma part sur l'engagement de ces dépenses, les recours à des consultants et les missions de déplacement ont décréu de près de 30 % par rapport au deuxième semestre 2005. Cette situation est encourageante puisqu'elle nous permet, d'une part, de tenir nos objectifs et, d'autre part, d'obtenir, hors coût IPO, des progressions de 4,9 % pour le résultat net et de 2 % pour le résultat opérationnel courant. Cette décroissance représente une économie de plusieurs millions d'euros et a été

rendue possible grâce, notamment, à la maîtrise des charges. Aéroports de Paris fera le nécessaire pour que ce phénomène perdure.

En ce qui concerne le S4, la livraison de l'Airbus ayant été repoussée à 2012, les problèmes liés à une livraison en 2008 ont disparu. Par ailleurs, le S4, comme le S3, n'a pas pour vocation à recevoir uniquement l'A380, mais également des gros-porteurs classiques ainsi que des avions de taille inférieure. Ces postes sont, en effet, totalement modulables. Les travaux du S4 ont pour objectif d'optimiser notre capacité d'accueil des passagers. Nous vous rappelons que, d'ici à 2010, nous souhaitons recevoir 19,4 millions de passagers supplémentaires. Or le retard de livraison de l'A380 ne remet absolument pas en cause cet objectif.

Le sujet du bâtiment destiné à recevoir les activités sociales du CE a évolué. Nous souhaitons remercier le CE et singulièrement son Secrétaire, Monsieur Michaud, pour avoir œuvré dans l'intérêt du CE et de l'Entreprise en calibrant un projet dont le coût est certes important, mais qui a du sens et qui a logiquement été approuvé par le comité des investissements d'Aéroports de Paris.

L'étude menée par la Direction de l'audit sur le CE ne correspondait pas à un contrôle classique. Elle a été réalisée dans le cadre de l'audit de la DRH, mais analysera en toute transparence les flux financiers circulant entre la Direction et le CE. Nous sommes très fiers de cette transparence. En effet, celle-ci est un avantage pour Aéroports de Paris puisqu'elle permet d'anticiper les éventuelles critiques sur ce sujet. Nous sommes tenus par une convention. De fait, contrairement à d'autres entreprises, notre situation est claire et peut être encore davantage éclaircie.

Nous estimons avoir répondu à toutes vos questions. Souhaitez-vous émettre d'autres remarques ?

M. GAUDIN (UNSA/SAPAP) – En 2005, l'annonce d'une optimisation de l'accueil passagers liée à l'A380 avait été particulièrement bien accueillie par nos personnels. Cela n'est plus le cas aujourd'hui. Quelles seront les conséquences du retard de livraison de l'A380 sur la capacité d'accueil du S3 ?

Dans le contexte du CRE, 2008 est une période relativement proche. Or Air France a indiqué que si les Airbus commandés n'étaient pas disponibles pour les Jeux Olympiques, son programme marketing serait reporté d'un an et ce, bien qu'il ait prévu de se substituer à ce manque de capacité.

Par ailleurs, de quelle manière Aéroports de Paris se positionne-t-il par rapport à l'aéroport de Vatry qui se nomme actuellement Aéroports de Paris Vatry? Par le passé, notre Entreprise a refusé de le considérer comme une menace et a choisi de l'ignorer. Or il s'agit peut-être de l'aéroport du futur.

M. PIGEON (CFE-CGC) – Nous souhaitons réagir sur la maîtrise des charges. Il serait regrettable que la pugnacité de la Direction Financière nuise à l'efficacité et à l'efficience de l'Entreprise. En effet, celle-ci instaure une sorte de compétition dont l'objectif est d'obtenir le meilleur BE. Or ce mode de fonctionnement peut avoir des effets pervers, sachant que nos collègues sont soumis aux contraintes de ces normes et de ces procédures. C'est pourquoi, nous souhaitons que la Direction intervienne auprès de la DF afin de lui demander de tempérer ses propos.

La dernière cotation connue pour les actions Aéroports de Paris s'élève à environ 52 euros. Ce montant est satisfaisant. Par ailleurs, 2,5 millions de personnes nous ont accordé leur confiance. Dans ce cadre, il convient qu'Aéroports de Paris définisse ses perspectives d'avenir en termes

d'actionnariat salariés afin que ce dernier s'accroisse et dépasse les 3 % et ce, en toute transparence et sans autres errements.

Le 4 octobre dernier, le Ministre des Transports a pris un certain nombre de décisions vis-à-vis de l'assistance en Escale et du choix des prestataires. Quels impacts ces décisions auront-elles sur notre assistance, sachant que nous évoluons dans un secteur depuis toujours éminemment concurrentiel ?

Enfin, disposez-vous d'informations relatives au projet de directive déposé au Parlement européen ? Un débat aura-t-il lieu sur ce sujet d'ici à la fin du mois de décembre ?

M. GUARINO (SICTAM/CGT) – Air Berlin a récemment fusionné avec une compagnie allemande nommée DBA. Cette information nous a été transmise par le service.

Orly a accueilli des vols humanitaires gérés par la compagnie Midex. Cette dernière a été particulièrement impressionnée par notre savoir-faire et notre efficacité. De fait, il nous semblerait pertinent de développer l'activité cargos, laquelle est actuellement quasi-inexistante.

Le redécoupage des intervenants est inquiétant. En effet, la DGAC a confirmé que la société de services aéroportuaires Servisair avait remporté une licence à Orly. En revanche, GlobeGround n'opérerait plus sur CDG1. Enfin, WFS aurait obtenu une licence pour Orly. Or cette société est une filiale de Vinci. S'agit-il d'une répartition tacite ou d'un choix délibéré ? Dans ce dernier cas, quels ont été les critères retenus ?

Nous avons appris dernièrement que la compagnie Royal Air Maroc aurait sollicité Aéroports de Paris pour la réalisation d'un devis compte-tenu de son insatisfaction vis-à-vis de son prestataire actuel. Or Aéroports de Paris refuserait d'intégrer ce client dans son portefeuille en raison des tranches horaires qui ne correspondent pas aux effectifs mis en place. Pourriez-vous nous confirmer cette information ?

Enfin, s'agissant de l'intervention de Monsieur Pigeon, nous souhaitons préciser que si 2,5 millions de personnes ont effectivement fait confiance à Aéroports de Paris, ce chiffre ne comprend pas les personnes ayant revendu leurs actions à terme.

M. RUBICHON – Le temps imparti à ce débat est épuisé. Nous vous proposons de le clore puis de passer au point suivant de l'ordre du jour.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT) – Le climat social de l'Entreprise n'est pas optimal. Nous souhaitons que vous répondiez en séance à l'article paru dans le journal Marianne. Celui-ci met en cause l'Entreprise en expliquant que la Direction aurait fait la promotion – nous utilisons volontairement le conditionnel puisqu'il s'agit des propos d'un organe de Presse – d'un système de vente à terme d'actions en demandant à ses cadres de ne pas l'utiliser sans garde-fous. Or, d'après cet article, entre 150 et 200 cadres en auraient finalement bénéficié. Qu'en est-il ?

M. PRETRE (FO) – Au regard des données de la commission Emploi et relatives aux effectifs présents/permanents, Aéroports de Paris comptabilisait, au 1^{er} janvier 2006, 7 650 agents contre 7 634 à fin juin et 7 607 agents à fin juillet, soit une perte de 43 agents au cours de cette période. Nous ne disposons malheureusement pas des données du mois d'août 2006.

M. RUBICHON – Monsieur De Cordoue répondra à votre question sur les décisions prises par le Ministre des transports en date du 4 octobre dernier.

Nous approuvons les propos de Monsieur Pigeon sur la nécessité de maintenir une certaine qualité de service. Cette préoccupation est partagée par le Président. Sachez que nous veillerons tout particulièrement à ce que la qualité de service ne soit pas pénalisée par l'arbitrage budgétaire auquel Aéroports de Paris est soumis actuellement. En outre, nous souhaitons vous rassurer sur le fait que la maîtrise des dépenses liées aux prestations extérieures n'impacte en rien cette qualité de service. Au contraire, cette décision nous permet de retrouver des marges de manœuvre et, de fait, d'entreprendre de nouvelles actions.

Nous avons toujours considéré que l'accroissement de l'actionnariat salarié était pertinent à condition de maintenir une répartition équitable du capital entre le domaine public et le domaine privé. Cet actionnariat est relativement important au sein d'Aéroports de Paris. Il s'agit d'un sujet de mobilisation.

Enfin, il nous semble nécessaire de clore le débat relatif à l'article paru dans le journal Marianne. Nous avons été maintes fois interpellés par écrit et par oral à ce sujet. En outre, l'article évoqué était peu précis dans sa dénonciation. Il n'a jamais été affirmé ou suggéré dans cet article qu'Aéroports de Paris avait fait la promotion du dispositif de vente à terme d'actions. Sachez que ce système, tel que vous le décrivez, n'est pas cautionné par Aéroports de Paris. Toutefois, il reste légal et est du ressort de la responsabilité individuelle. Si s'agissait d'un dispositif illégal, son interdiction serait facilement applicable.

Nous estimons que l'article de Marianne est moralement condamnable. En effet, la première entité lésée est l'Etat puisque l'intégralité de la décote financée sur le budget général et par ce dernier sera, à terme, vendue. Néanmoins, l'Entreprise n'y est pas pour autant glorifiée car l'article dévoie l'actionnariat salarié que nous considérons comme un geste de confiance et forçant le respect. En effet, certains salariés perçoivent des revenus modestes. Or ceux-ci ont malgré tout choisi d'investir dans l'Entreprise. Nous ne pouvons, de fait, approuver le système mentionné dans l'article de Presse puisqu'il consiste à ne pas avancer d'argent tout en essayant d'obtenir des revenus plus rapidement. Sachez qu'Aéroports de Paris a tout fait pour que ce type de dispositif ne se diffuse pas en son sein. A ce propos, il semble que ce phénomène ait été contenu et qu'il ait concerné l'ensemble des entreprises publiques et privées ayant procédé à des IPO. Par ailleurs, aucun des 28 directeurs que compte Aéroports de Paris n'a été concerné par ce dispositif. Cette information a été vérifiée.

Il nous semble maintenant préférable de clore ce débat car il n'aboutit qu'à une amplification de la polémique.

Nous passons la parole à Monsieur De Cordoue.

M. DE CORDOUE – Nous souhaitons vous apporter un complément d'information au sujet des compagnies aériennes installées à Orly. Norwegian est assistée par l'Escale. Air Berlin travaille également avec ce service, mais pour deux vols jour et un CA annuel d'un million d'euros. Du fait de la fusion avec DBA, nous prévoyons une augmentation d'activité en 2007.

Par ailleurs, la compagnie Iberia a été confrontée à des mouvements sociaux visant à ralentir l'installation de Clickair. En effet, les conditions sociales des salariés de Clickair sont, semble-t-il,

assez différentes de celles des agents d'Ibéria. La compagnie Clickair est traitée dans le cadre du contrat conclu entre Aéroports de Paris et Ibéria.

Sur la région parisienne, les licences de services aéroportuaires sont établies par aérogare. Elles ont été attribuées pour une période de sept ans, sachant que les premières sont arrivées à échéance cette année. Il s'est agit de celles d'Orly Sud et de CDG 1. D'après l'arrêté de limitation, les services aéroportuaires d'Orly Sud sont répartis entre quatre licences, dont l'une est exploitée par Aéroports de Paris, contre trois à CDG1. Les licences de Sab Servis air (Orly), d'Air France et de GlobeGround (CDG1) ont été remises en concurrence.

La DGAC a établi un cahier des charges sur lequel les compagnies aériennes ont été invitées à se prononcer à l'occasion du vote organisé au sein du Comité des usagers. Cependant, celles-ci ont refusé de rendre un avis sur ledit cahier car elles estiment être totalement en mesure de juger de la capacité des prestataires à opérer pour leurs comptes. Le résultat des votes vous a probablement été communiqué. Le groupe Europ Online et AviaPartner ont respectivement été élus premier et second prestataire à CDG1 ainsi qu'à Orly.

La DGAC ne s'est pas satisfaite du comportement déviant du Comité des usagers et a donc décidé d'effectuer une nouvelle notation des points du cahier des charges (solidité financière du groupe, traitement social, formations et qualifications, etc.). Celle-ci est en majorité composée de l'appréciation desdits points et comporte également un complément relatif au vote des compagnies aériennes. Cette notation a permis à la société WFS d'obtenir la meilleure position en tant que prestataire aéroportuaire à Orly ainsi qu'à Roissy. Par ailleurs, sachez que ladite société n'appartient plus à Vinci. En effet, elle a été vendue à la suite d'une LBO et est désormais indépendante.

Les prestataires respectivement désignés à Orly et à CDG sont OFS et EFS. Sab Servisair a effectivement remporté une licence à Orly et GlobeGround n'opérera plus sur CDG. La licence Air France est maintenue à CDG malgré le faible nombre de voix recueillies par cette compagnie lors du vote, mais probablement grâce à sa bonne notation dans le cadre de l'analyse du cahier des charges.

Nous ne disposons pas d'un recul suffisant pour évaluer les conséquences de cette nouvelle répartition sur l'Escale. Cependant, nous savons que la société OFS était déjà présente à Orly. Il ne s'agit donc pas d'un nouvel arrivant devant se constituer un portefeuille de clients pour fonctionner. Cette arrivée est moins inquiétante pour l'Escale que ne le serait celle d'AviaPartner ou d'Europ Online.

S'agissant de CDG1, il nous semble intéressant d'observer la manière dont les compagnies de la star alliance – qui espérait l'éviction de GlobeGround – se répartiront entre l'Escale, Air France et EFS. Un changement de licence n'engendre pas forcément un transfert de portefeuille. Les compagnies restent maîtres de leurs choix.

Enfin, nous serons particulièrement attentifs à la répartition des personnels entre GlobeGround et les nouveaux opérateurs. En effet, celle-ci pourrait se révéler problématique.

L'Escale a toujours fait preuve d'efficacité dans le traitement des vols cargos. Il semble d'ailleurs que ce service soit le seul à s'y intéresser. Les autres services estiment que les opérations ponctuelles sont difficilement programmables et gérables. Pour autant, l'activité cargo reste

concentrée sur CDG compte-tenu notamment de ses moyens de traitement, de magasinage et de correspondance. Cela est regrettable.

Ainsi que l'a expliqué Monsieur Prêtre, les effectifs ont diminué, de même que les agents mois. Toutefois, s'agissant de ces derniers, cette réduction est exclusivement du fait de l'Escale. En effet, hors Escal, les effectifs d'exploitation ne décroissent absolument pas. Par ailleurs, comme nous vous l'avons annoncé en juillet dernier, 64 personnes ont ou vont quitter l'Entreprise.

M. RUBICHON – Nous souhaitons clore le point 3 de l'ordre du jour.

M. PIETTE (SICTAM/CGT) – Lors de son intervention, Monsieur Rubichon a évoqué les salaires modestes. Ceux-ci pourraient être revus à l'occasion des prochaines négociations salariales.

M. RUBICHON – Ce sujet n'est pas à l'ordre du jour. Nous vous proposons de passer au point suivant.

POINT 4 : Consultation sur l'intégration des Directions opérationnelles dans le dispositif de numéro unique aux renseignements téléphonés – 2^{ème} passage

M. RUBICHON – Nous accueillons Monsieur Jean-Marc Fauvet qui interviendra en tant qu'expert pour la CFE-CGC.

Le sujet de l'intégration des Directions opérationnelles dans le dispositif de numéro unique aux renseignements téléphonés a été plusieurs fois évoqué. Nous avons eu l'occasion de vous rappeler le contexte dans lequel cet aspect du dossier devait être traité en vous réaffirmant, par oral et par écrit, qu'aucune mesure d'externalisation ne sera instaurée à l'occasion de la réorganisation des renseignements téléphonés.

Le sujet du périmètre d'intervention des agents chargés de ces missions, c'est à dire des Agents Commerciaux, a été intégralement confié au groupe de travail animé par Madame Salmons et Monsieur Duguay. Ce groupe, qui œuvre dans une totale transparence, a récemment auditionné et rencontré l'ensemble des élus du CE. De même, il contacte régulièrement les agents. Cette procédure sera maintenue. Nous tenons à féliciter les acteurs de ce groupe de travail pour la franchise dont ils font preuve et pour l'évolution de leurs travaux. En effet, cette dernière correspond aux orientations que nous nous étions fixées, à savoir la transparence, la pérennisation des actions et l'amélioration de la qualité de service.

L'avenir du métier des renseignements téléphonés se décidera au sein de ce groupe de travail, en totale transparence, selon le calendrier que nous avons défini, et non à l'occasion d'une mesure temporaire.

Nous tenons à remercier Patrice Hardel et Jean-Louis Cavaillès. Leur présence ce jour témoigne de l'intérêt de l'Entreprise vis-à-vis de la question des renseignements téléphonés.

Nous passons la parole à Patrice Hardel.

M. HARDEL – Je vous remercie.

Nous ne vous présenterons pas à nouveau l'ensemble du dispositif de numéro unique aux renseignements téléphonés. Toutefois, il convient d'insister sur certains de ses aspects. Ledit dispositif a pour objectif de faciliter l'accès au service des renseignements téléphonés pour nos clients grâce à un numéro unique, à savoir le 39 50. Celui-ci permet d'accéder à un serveur vocal, aux plateaux de réponses téléphoniques d'Orly et de CDG ou, en débordement, à un plateau extérieur.

Le second aspect du dispositif vise à obtenir un taux de réponses élevé puisque celui que nous connaissons actuellement n'est pas acceptable. Nous ne pouvons pas améliorer rapidement cette

situation par nos moyens propres. Or le transfert des appels vers un plateau extérieur, qui aura lieu dès lors que ceux d'Orly et de CDG ne seront pas en mesure de répondre aux clients dans un délai raisonnable, permettra d'assurer à court terme une qualité de service normale pour un service d'accueil téléphonique de ce type.

Le troisième aspect est économique. Un taux de réponses élevé sur, éventuellement, deux centres d'appels différents – Orly et CDG – nécessite de mettre en place de nombreux moyens économiques et humains. Il y a une loi de « rendement décroissant » : le taux de réponse moyen mis en œuvre. En effet, la demande de renseignements téléphonés est particulièrement fluctuante. Or un taux de réponse élevé nécessite que les opérateurs internes soient, en moyenne, relativement peu occupés. Il existe, en outre, un intérêt économique important dans le fait de mutualiser les débordements au-delà d'un taux de réponse interne qui pourrait se situer entre 50 et 60 %. C'est la raison pour laquelle l'Entreprise a décidé de solliciter au moins temporairement – en attendant d'obtenir les conclusions du groupe agents commerciaux – un centre d'appels extérieur pour traiter les débordements.

Sachez que, d'après nos estimations, les renseignements téléphonés devraient recevoir environ deux millions d'appels par an dont deux tiers concerneront CDG et un tiers, la plateforme d'Orly. Toutefois, nous ne sommes pas certains que ce chiffre soit stabilisé puisque les clients sont parfois obligés de renouveler leur appel compte-tenu du taux de décrochés actuel qui est relativement faible.

Dans le dispositif prévu, le serveur vocal interactif – premier niveau – sera en mesure de répondre à environ un tiers des clients. Nos plateaux internes, qui seront composés de dix agents ETP à Orly et de cinq agents ETP à Roissy, ainsi que le centre d'appels extérieur prendront respectivement en charge une quantité équivalente, soit une moyenne de 2 000 appels quotidiens.

Il s'agit des principales données de cadrage du fonctionnement de l'activité des renseignements téléphonés, tel qu'il est envisagé actuellement.

La facturation des communications devient possible dès lors que nous atteignons un niveau de qualité normal pour une activité de ce type. Elles seront facturées 0,34 euros par minute, sachant qu'Aéroports de Paris récupérera 0,21 euros. Les sommes ainsi engrangées assureront le financement du centre d'appels extérieur.

M. GUARINO (SICTAM/CGT) – Ce dossier manque de précisions. En effet, vous omettez notamment de nous expliquer les véritables raisons de la dégradation du service des renseignements téléphonés. En outre, nous réfutons le fait qu'Aéroports de Paris ne possède pas, selon vous, de solutions internes pour optimiser à court terme le service des renseignements téléphonés.

Dans ce dossier, vous évoquez « *des entreprises de service performantes* ». Pourriez-vous en citer quelques unes ?

Nous estimons que les entreprises privilégiant la qualité n'externalisent pas leur centre d'appels ; bien au contraire. Ni les aéroports de Nice et de Toulouse ni l'URSAFF ne font appel à des prestataires extérieurs pour trouver des compétences.

Enfin, les renseignements téléphonés ne sont pas une fonction commerciale, mais un service. Or celui-ci est assuré par des agents commerciaux.

Nous souhaiterions obtenir des précisions sur ces différents sujets.

M. RUBICHON – Monsieur Hardel répondra à votre question.

M. TOTH (CFDT) – L'instauration d'un numéro unique est une décision pertinente puisque celui-ci facilitera notamment l'accès des clients au service des renseignements téléphonés. Cependant, le dossier qui nous est présenté ne comporte aucune véritable réponse aux failles détectées.

Nous souhaitons nous associer à l'intervention précédente relative au manque de qualité du service. La définition de cette qualité doit être particulièrement précise : celle-ci s'évalue-t-elle au nombre d'appels traités ou au contenu des réponses fournies aux clients ? Dans ce dernier cas, la mesure est particulièrement complexe. La qualité des réponses peut-être appréciée en fonction du nombre de lettres de réclamations reçues.

Par ailleurs, certains éléments du dossier sont assez discutables. Nous pensons notamment au sous-dimensionnement du dispositif au sein de CDG. Si les dix postes ETP prévus à Orly permettront, *a priori*, de répondre à un dimensionnement en H18, les cinq postes ETP attribués à CDG seront largement insuffisants. Nous vous rappelons que le service des renseignements téléphonés était auparavant assuré par des agents en H24 et que leur nombre n'était pas aussi restreint.

En outre, certaines décisions mériteraient d'être revues. Nous estimons que les agents commerciaux sont des spécialistes de l'information. Par le passé, CDG disposait d'une cellule de suivi de l'information qui permettait d'obtenir des renseignements précis en temps réel. Chaque agent affecté aux renseignements téléphonés était en mesure de fournir des informations actualisées aux clients. Le dispositif sur lequel nous sommes invités à nous prononcer ce jour sera effectivement « *conforme aux standards du marché* ». Cependant, il est nécessaire de définir si ces standards permettront à l'Entreprise de se construire une image positive vis-à-vis de sa clientèle. Nous n'en sommes pas certains.

Le fournisseur d'accès numérique Noos a été confronté à de nombreuses difficultés en termes de *hotline* car son dispositif ne permet pas forcément d'obtenir le service adéquat et les réponses fournies aux clients sont plus ou moins standardisées. Aéroports de Paris doit s'assurer que son intervenant est totalement apte à répondre à ses clients.

Nous avons précédemment émis le souhait d'obtenir des renseignements sur les formations des personnels du centre d'appels extérieur. Il s'agit d'un critère important. Nous ne nous opposons au fait qu'Aéroports de Paris sollicite un prestataire externe pour les renseignements téléphonés. Cependant, nous souhaitons que cette décision intervienne uniquement lorsque l'Entreprise se sera dotée d'un effectif minimum suffisant.

Les chiffres que vous utilisez pour justifier la nécessité de faire appel à un prestataire extérieur ont été déterminés selon un sous-dimensionnement flagrant du service. De fait, il apparaît comme prématuré de prendre une décision ferme sur ce dossier qui est lié au devenir des agents commerciaux.

M. STEVANCE (SICTAM/CGT) – Nous connaissons effectivement ce dossier et nous ne souhaitons pas relancer le débat. Toutefois, nous comprenons que Monsieur Hardel ne tienne pas à revenir à l'historique du service puisqu' Aéroports de Paris passe du standard des renseignements téléphonés non-concernés à des renseignements téléphonés quasiment externalisés.

La Direction envisage deux possibilités en termes de moyens, à savoir nos moyens propres et un prestataire extérieur. La CGT vous a plusieurs fois demandé de respecter les cibles des effectifs présentées en instance. A l'occasion de la réorganisation de 2002/2003, la Direction avait indiqué en CE qu'elle affecterait un effectif suffisant pour assurer les renseignements téléphonés et optimiser la qualité de service. Ces objectifs- cibles n'ont à aucun moment été atteints.

Lors du dernier CE, notre organisation syndicale vous a communiqué ses chiffres. Monsieur Brun comme Monsieur Rubichon ont alors reconnu la réalité du manque d'effectifs que nous dénonçons sans cesse. Ce déficit demeure malgré tout. Il explique le faible taux de décrochés.

Depuis mai 2005, les renseignements téléphonés sont le second service prioritaire après la sono – cette dernière conserve sa position dominante pour des raisons de sécurité. Or, auparavant, les renseignements téléphonés occupaient la dernière place dans cette liste et étaient le premier service à être fermé en cas d'absence de personnel. Pour autant, cette fermeture ne modifiait en rien l'annonce vocale destinée aux clients. Ceux-ci patientaient alors plusieurs minutes – 30 au total – sans être informés de l'indisponibilité du service.

La Direction a délibérément mis en place une mauvaise qualité de renseignements en ne respectant pas les objectifs qu'elle s'était elle-même fixés et en refusant de se doter des moyens qui existaient auparavant au sein d'Aéroports de Paris.

Les agents commerciaux d'Orly ont reçu des notes de service leur expliquant qu'ils seront chargés de former les agents du prestataire extérieur et qu'un téléphone rouge sera mis en place au comptoir afin que cette société puisse éventuellement les contacter pour obtenir un complément d'informations.

Nous constatons une véritable dévalorisation du métier d'agent commercial. A ce propos, nous tenons à souligner le fait que le groupe de travail « agents commerciaux » a réellement débuté en septembre dernier, c'est à dire à l'occasion des rencontres avec les organisations syndicales.

La présentation du dossier effectuée en 2005 était non seulement partielle, mais également partielle. Dans son préambule, la Direction expliquait clairement que « *Le choix d'Aéroports de Paris est de privilégier l'accueil de son client au contact. C'est une composante essentielle du cœur de métier.* ». Cette affirmation, qui est reprise dans le dossier présenté ce jour, prouve que la Direction a d'ores et déjà défini une orientation pour le métier d'agent commercial.

Lors du dernier CE, nous avons repris les propos de Monsieur Rubichon qui avait initialement affirmé ne pas vouloir traiter le sujet des agents commerciaux par « *le bout de la lorgnette* ». Or cela n'est pas le cas, bien que depuis le mois de septembre un dialogue semble s'être instauré. Nous vous avons également fait remarquer que les travaux du groupe « agents commerciaux » n'avançaient pas aussi rapidement que le dossier relatif aux renseignements téléphonés. La majorité des élus ont quitté la salle car ils refusaient d'assister au premier passage dudit dossier. Il s'agit, selon nous, d'un signe de protestation évident.

Enfin, nous espérons que la qualité de service n'est pas une vitrine visant à assurer des revenus confortables aux actionnaires. En effet, celle-ci est présentée comme étant l'objectif recherché. Or nous ne sommes pas convaincus qu'un prestataire extérieur ignorant tout de l'activité et de l'environnement aéroportuaire soit capable de fournir une qualité de réponse supérieure à celle transmise par des agents commerciaux formés spécifiquement.

M. POVEDA (UNSA/SAPAP) – Quel centre d'appel la Direction a-t-elle choisie ? Vous n'êtes pas, semble-t-il, en mesure de nous répondre pour l'instant.

Vous n'instaurerez pas les moyens nécessaires au maintien du service en interne. C'est pourquoi nous estimons que votre politique vise, à terme, une externalisation du service. Vous nous indiquez qu'entre 60 et 65 % des appels seront pris en charge par nos agents commerciaux. Cependant, cette tendance sera probablement inversée.

Vous avez prévu d'affecter cinq agents commerciaux et une couverture en H18 aux renseignements téléphonés de CDG. Pourtant, 160 agents commerciaux sont disponibles à Roissy. En revanche, une dizaine d'agents commerciaux sera en charge des renseignements téléphonés à Orly alors que cette plateforme comptabilise environ 80 agents commerciaux. Cette répartition prouve votre volonté d'externaliser ce service.

A la suite de la réorganisation intervenue au mois de mai dernier, vous avez rebaptisé les spécialistes de l'information « agents aérogares ». Or ce terme ne reflète absolument pas leur véritable fonction. Par ailleurs, Monsieur Brun nous a annoncé en début d'année que ces agents feraient l'objet d'une pesée de poste. Cette action n'a, à ce jour, pas encore été menée.

Le mode de fonctionnement de la plateforme de CDG diffère de celle d'Orly puisque les informations relatives à cette dernière sont traitées par les CPA. Nous vous rappelons que ces agents ont une qualification en maîtrise (2B).

Le paragraphe « Spécificité de l'organisation opérationnelle de CDG » stipule que « *La Direction CDG confirme sa volonté de renforcer la présence commerciale des agents commerciaux au contact des clients dans les terminaux.* ». Cette phrase est inadmissible car elle prouve que la Direction a pris sa décision sans consultation préalable du groupe de travail chargé des agents commerciaux.

M. PIETTE (SICTAM/CGT) – Le dossier présenté nous amène à nous interroger sur la différence existant entre les taux de décrochés de CDG et d'Orly. En effet, celui d'Orly est largement supérieur. Ceci prouve que le service des renseignements téléphonés n'a pas été considéré comme prioritaire par la Direction de CDG en termes d'affectation d'effectifs. Or l'une des solutions pour améliorer le taux de réponses reste la création de postes en interne.

Ce document consiste principalement en une réflexion sur le traitement de l'information. L'instauration d'un numéro d'appel unique est une idée pertinente. D'après les explications de Monsieur Hardel, le serveur vocal traitera un tiers des deux millions d'appels annuels prévus. Les plateformes de CDG et d'Orly devront par conséquent prendre en charge 1,2 millions d'appels par an.

Selon nous, l'un des avantages du serveur doit être de diriger les clients vers la plateforme adéquate. En effet, nous avons plusieurs fois souligné le fait que chaque aérogare possède ses propres caractéristiques. Pour quelle raison souhaitez-vous solliciter un prestataire externe dont les connaissances sont limitées dans ce domaine ?

Selon-vous, la qualité de service doit-elle être évaluée au taux de décrochés, au nombre d'appels perdus ou à la fiabilité de l'information ? Nous estimons que cette qualité doit avant tout concerner la fiabilité du renseignement transmis aux passagers et aux usagers.

L'objectif fixé à CDG vise un traitement annuel de 800 000 appels. Actuellement, 20 % des appels – soit 250 000 environ – sont traités par les effectifs de cette plateforme. La plateforme d'Orly devra quant à elle traiter 400 000 appels par an. Or cet objectif est déjà atteint puisqu'Orly prend actuellement en charge 36 % des appels. Les renseignements téléphonés pourraient donc être entièrement assurés en interne, mais également optimisés si la Direction acceptait de dédier un effectif plus important à ce service. Vous pourriez, dans un premier temps, procéder à un essai puis envisager une autre solution si les résultats n'étaient pas concluants. Cette proposition vous a été faite lors d'un précédent CE, à l'occasion de la présentation du dossier relatif à l'évolution des agents commerciaux.

Nous vous demandons de respecter vos engagements en termes d'effectifs prévus dans les différentes UO. En effet, les services d'informations sont sans cesse confrontés à un problème de sous-effectif. Nous vous alertons depuis longtemps sur les raisons de la dégradation de la qualité de service des renseignements téléphonés. La Direction devrait considérer que les effectifs d'Aéroports de Paris sont suffisants pour traiter l'ensemble des informations destinées aux passagers et, de fait, procéder à un essai.

Nous vous avons également expliqué que l'amélioration de la qualité de service des renseignements téléphonés devait passer par l'association des agents à la réflexion. En effet, ceux-ci possèdent de nombreuses idées dans ce domaine telles que l'envoi d'un SMS ou l'enregistrement d'une annonce vocale visant à informer le passager du retard d'un vol. Dans ce contexte, nous avons proposé de diffuser un message via Outlook à destination de ces mêmes agents afin de collecter leurs propositions. Cette action n'a jamais été mise en œuvre.

Il est primordial que la société Aéroports de Paris sache utiliser les compétences qu'elle possède en interne.

Mme ROLLY (FO) – Ce dossier est, selon nous, totalement incomplet et frôle la caricature tant le manque de précisions sur un certain nombre de sujets y est flagrant. Les élus du CE ne peuvent pas croire un seul instant que 60 à 65 % des appels seront traités compte-tenu des effectifs dédiés au service des renseignements téléphonés. Vos prévisions ne sont pas réalisables.

Au regard des dernières enquêtes passagers diffusées sur Intranet, le taux de satisfaction de réponses aux informations est en zone « or » et ce, dans l'ensemble des terminaux. Ce résultat prouve qu'Aéroports de Paris possède des personnels particulièrement compétents. Il est donc temps d'utiliser ces compétences afin de fournir la qualité de service que vous invoquez en permanence.

Nous continuons de constater une disparité de moyens entre CDG et Orly. Celle-ci explique probablement l'écart existant entre leurs taux de décrochés. En effet, CDG affiche un taux de 12,8 % contre 36,5 % pour Orly, dans un délai de deux minutes. Ce dernier nous semble, par ailleurs, tout à fait normal.

Dans ce dossier, vous nous expliquez vouloir obtenir un taux de réponses se situant entre 60 et 65 % et ce, à effectif constant. Or l'enquête évoquée prouve que ce taux ne sera pas réalisable dans un tel contexte. Il existe une incompatibilité flagrante dans les informations transmises par la Direction.

Nous souhaitons obtenir des précisions sur le groupe de travail constitué à Orly et sur la mise à jour des informations. Nous espérons que ces dernières seront disponibles pour nos agents commerciaux

et non pour un opérateur externe. En outre, pourriez-vous nous préciser le coût réel engendré par l'embauche de l'opérateur externe ? Ne serait-il pas préférable d'investir les sommes engrangées par la facturation des appels dans les personnels hautement compétents d'Aéroports de Paris plutôt que dans un prestataire externe ? En effet, les informations transmises au sujet de la société Skyroad laissent à penser que ses effectifs et ses moyens ne lui permettront pas d'assurer un tel service. Il s'agit d'une SARL au capital de 3 000 euros et constituée d'une quinzaine de salariés.

Par ailleurs, nous tenons à souligner le coût des moyens mis à disposition des renseignements téléphonés. Nous pensions que les missions de service public étaient couvertes par la redevance. Or les renseignements téléphonés tout comme les comptoirs Information sont de véritables missions de service public. Nous n'effectuons aucune distinction au niveau des personnes se présentant à nos comptoirs. Nous traitons de manière égale les passagers, les accompagnants, les attendants, les compagnies aériennes ainsi que l'ensemble des prestataires désirant obtenir une information.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Ce dossier illustre, semble-t-il, la nouvelle stratégie d'Aéroports de Paris en termes de vision client. En tant qu'établissement public, nous pouvions auparavant évoquer la notion d'usagers. En revanche, suite à l'ouverture de son capital, Aéroports de Paris a placé le client au centre de ses priorités. De fait, certains aspects de rentabilité sont désormais appréhendés dans une logique d'actionnariat. Il s'agit d'une question de fond. En effet, nous sommes amenés à nous interroger tant sur la qualité de service que sur son organisation. Nous ne reviendrons pas sur le sujet de la qualité. Les élus l'ont suffisamment évoqué au cours de leurs différentes interventions.

Lors du dernier CE, nous avons interpellé la Direction au sujet de la différence de coût existant entre un traitement interne et un traitement externe du service des renseignements téléphonés. Ces données sont importantes. Le dossier qui nous est présenté traite principalement de la qualité. Il s'agit effectivement d'un élément primordial. Cependant, de par leur fonction, les élus du CE ont également un droit de regard sur l'évaluation économique, sachant que celle-ci correspond à une approche de la Direction.

Par ailleurs, nous vous avons demandé une définition des périodes en termes d'écèlement. A ce jour, aucune réponse ne nous a été apportée.

Enfin, quelle sera la durée du bail conclu entre Aéroports de Paris et le prestataire extérieur ? Son renouvellement interviendra-t-il annuellement ? Cette information peut se révéler significative pour les élus du CE. En effet, les conclusions du groupe de travail agents commerciaux n'étant pas encore disponibles, elle nous permettrait de réaliser une analyse en nous projetant à court, moyen et long terme et de définir les orientations prises par la Direction.

En ce qui concerne le fond du dossier, force est de constater qu'Aéroports de Paris ne semble pas mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'amélioration du service des renseignements téléphonés en interne. Nous ne relancerons pas le débat qui s'est tenu lors du dernier CE. Néanmoins, nous tenons à vous rappeler qu'il s'agit d'éléments à prendre en considération. Nous souhaitons obtenir des réponses à nos questions, sachant que celles-ci avaient déjà été posées lors de la séance du 9 septembre.

Melle MARTIN (FO) – Sur le fond, la décision visant à sous-traiter les renseignements téléphonés date de 2003. Le dossier a fait l'objet de deux passages et sa troisième version nous est présentée ce jour. Si la méthode a évolué, l'objectif n'a, en revanche, pas changé. Nous ne sommes pas dupes. Il

est indiqué dans ce dossier que « *le choix d'Aéroports de Paris est de privilégier l'accueil de son client au contact.* ». De fait, nous imaginons parfaitement l'orientation qui sera donnée au dossier relatif à l'évolution des agents commerciaux. La fonction renseignements téléphonés sera, à terme, supprimée.

Le devenir des agents commerciaux sera discuté lors du CE du mois de janvier 2007. Les syndicats ont tout à fait raison de dénoncer le mauvais fonctionnement des renseignements téléphonés. Etant donnée l'importance de fournir des informations à l'ensemble des personnes circulant dans nos aéroports, la Direction a défini une solution dite « provisoire » consistant à sous-traiter une partie des appels dans l'attente des conclusions du dossier relatif à l'évolution des agents commerciaux. Or le prestataire extérieur sera déjà en place lorsque ces conclusions seront disponibles. A notre connaissance, Aéroports de Paris n'a jamais réintégré entièrement un service en partie sous-traité ; bien au contraire. Dans ce contexte, nous ne pouvons vous accorder notre confiance vis-à-vis de ce dossier.

Concernant les données chiffrées, nous regrettons l'absence de Monsieur Brun. Cependant, Monsieur Cavailles sera probablement en mesure de nous répondre. Les renseignements téléphonés de CDG affichent un taux de décrochés en deux minutes de 12,8 %. Ce résultat est effectivement catastrophique. En revanche, le taux atteint par les renseignements téléphonés d'Orly est quasiment trois fois supérieur à celui de CDG. Cette situation s'explique par le fait qu'Orly dispose d'une couverture en H18 pour ce service alors que CDG assure une couverture en H24. Logiquement, l'effectif dédié aux renseignements téléphonés devrait donc être supérieur à CDG. Cela n'est malheureusement pas le cas. Orly comptabilise dix postes renseignements téléphonés pour deux terminaux contre cinq postes à CDG pour huit terminaux. Certes CDG ne dispose que de trois UO puisque les terminaux A, B, C et D ont été regroupés et que le T3 fait désormais partie de CDG1. Cependant, pour assurer une couverture en H24 il est nécessaire que les effectifs se composent au minimum de sept agents. Il s'agit des chiffres définis par la Direction à la suite de l'accord sur les 35 heures. Or l'effectif dédié aux renseignements téléphonés de CDG ne permettra pas à ce service d'être couvert en H24.

Nous estimons que des effectifs adéquats devraient comptabiliser sept agents à CDG1 et sept agents pour CDGA, B, C et D. Par ailleurs, nous souhaiterions que les renseignements téléphonés de CDGE soient à nouveau opérationnels. Au total, 21 postes sont nécessaires pour assurer convenablement les renseignements téléphonés de Roissy. De même, il conviendrait d'attribuer deux agents supplémentaires aux effectifs des renseignements téléphonés d'Orly pour une couverture en H18.

La Direction dispose de deux scénarii. Le premier, qui pourrait être considéré comme celui des organisations syndicales, consiste à renforcer les moyens internes. Le second scénario, qui correspond aux orientations souhaitées par la Direction, vise une sous-traitance des débordements par un centre d'appels d'externe capable de mutualiser ses moyens entre plusieurs donneurs d'ordres. Il nous semble difficile d'obtenir une qualité de réponse optimale dès lors que le prestataire extérieur a en charge à la fois la clientèle d'Aéroports de Paris, le service après-vente de Carrefour et la vente de petites annonces en provenance d'Australie. Il ne s'agit pas de professionnels du transport aérien.

Nous osons espérer que l'annonce du recrutement de la société Skyroad était une provocation. En effet, si la solution « miracle » de la Direction consiste à faire appel à une société de manutention, nous imaginons difficilement pouvoir obtenir une véritable qualité de service. De plus, nous nous

interrogeons sur la viabilité économique de cette société. Son effectif actuel est constitué de dix salariés, ce qui est totalement insuffisant pour assurer convenablement la tâche demandée. C'est pourquoi, plutôt que de solliciter du personnel extérieur à Aéroports de Paris et n'ayant aucune connaissance de notre entreprise, il nous semble préférable d'afficher des postes, dans l'attente des conclusions sur le dossier des agents commerciaux. En outre, les appels étant facturés aux clients, les bénéfices pourraient être investis dans ces salaires. Ces agents seront totalement aptes à répondre à la clientèle. Une telle solution permettrait d'obtenir une qualité de service optimale. Sachez que nous sommes exceptionnellement prêts à admettre le recrutement de CDD, dans l'attente du passage du dossier relatif à l'évolution des agents commerciaux. Dès que ce dossier nous aura été présenté, et à condition que la Direction accepte de renforcer les moyens internes, ces CDD pourront être titularisés au sein d'Aéroports de Paris.

Si vous souhaitez réellement traiter ce dossier de manière convenable et regagner notre confiance, vous afficherez immédiatement les postes nécessaires sur Roissy afin d'assurer une couverture en H24. Seuls deux agents supplémentaires par vacation seraient suffisants, sachant que cet effectif permettrait de doubler le taux de décrochés. En outre, la majorité des appels ont lieu en journée. Si vous refusez notre proposition, nous en concluons que l'avenir des agents commerciaux a d'ores et déjà été décidé par les hauts responsables d'Aéroports de Paris et que les renseignements téléphonés seront, à termes, entièrement sous-traités.

M. ARAGOU (UNSA/SAPAP) – Nous souhaitons nous associer à l'intervention de Mademoiselle Martin relative au recrutement sur CDG. Vous affirmez ne pas vouloir externaliser les renseignements téléphonés et vous sollicitez un prestataire extérieur pour traiter les débordements. Or l'effectif minimum n'est même pas assuré aux renseignements téléphonés, notamment à CDGA. Ce service est le plus souvent indisponible. Le responsable chargé de la gestion du personnel des renseignements téléphonés s'occupe également du groupe de travail agents commerciaux. Dans ce contexte, les agents commerciaux ne peuvent que douter du maintien des renseignements téléphonés en interne.

Par ailleurs, au regard de la hausse du trafic et de la baisse d'effectif, la productivité risque de diminuer de manière irrémédiable.

M. ELEKTRANI (SPE/CGT) – Votre « *dream team* », à savoir Madame Salmons et Monsieur Duguay nous pose problème. Le groupe de travail a dernièrement reçu le SPE CGT. Ce débat a duré trois heures et s'est révélé particulièrement constructif. Les DP ont eu lieu la semaine suivante. A cette occasion de nombreuses questions pertinentes ont été posées. Or les réponses que nous avons obtenues étaient totalement contraires à celles fournies par le groupe de travail. Nous souhaiterions obtenir des explications.

Monsieur Duguay et Madame Salmons n'ont jamais abordé le sujet des effectifs. En revanche, Monsieur Rubichon nous avait annoncé une hausse de ces effectifs. Nous demandons à connaître les orientations prises par la Direction dans ce domaine.

M. RUBICHON – Nous prenons note de votre remarque.

M. FAUVET (expert CFE-CGC) – Je fais partie de la société Aéroports de Paris depuis 26 ans dont douze au poste d'agents commerciaux Information et d'agents commerciaux Escale. C'est la raison pour laquelle j'ai souhaité participer en tant qu'expert à ce dossier. Le sujet des agents commerciaux me tient particulièrement à cœur.

J'ai assisté à la réunion de concertation qui a eu lieu le 20 septembre dernier en présence de Monsieur Duguay et Madame Salmons. Celle-ci portait sur l'évolution du métier d'agent commercial. A cette occasion, j'ai indiqué qu'il était nécessaire de cibler précisément le périmètre du vocable « agents commerciaux ». En effet, l'information sur le groupe de travail portée en CE ne précisait pas la fonction des agents commerciaux concernés. Cette précision est nécessaire car elle recoupe d'autres dossiers.

La réponse de Monsieur Duguay et de Madame Salmons au sujet du dossier agents commerciaux Escalé n'était pas suffisamment claire. Si le dossier relatif à l'évolution du métier d'agents commerciaux concerne davantage les postes d'information, les agents commerciaux Escalé sont, quant à eux, évoqués dans le dossier sur l'accueil en aéroports. La première difficulté consistait à associer ces deux thèmes.

Cinq grands thèmes ont été évoqués dans cette instance au cours de la dernière année, à savoir :

- l'accueil en aéroport ;
- l'évolution du métier d'agent commercial ;
- le traitement des appels téléphonés ;
- les spécialistes de l'information ;
- le standard.

Or nous constatons que ces dossiers ont été abordés de manière succincte et distincte. Il est particulièrement surprenant qu'un tel procédé ait été utilisé dans une entreprise préconisant le système de management global – ou intégré. Les sujets sont traités succinctement, les missions des agents commerciaux sont fortement réduites, mais la Direction consulte tout de même les élus du CE sur l'avenir de ce métier. Cette conception de la concertation est assez étrange. Nous vous invitons à relire l'un des récents discours tenu par le Président Jacques Chirac devant le Conseil Economique et Social (CES). Celui-ci préconise un dialogue social ainsi que des relations plus matures.

Nous espérons que ce dialogue social ne conduira pas à un passage en force de ce dossier que nous considérons comme prématuré et renvoyant à d'autres difficultés qu'il convient de mentionner.

La réunion du 20 septembre 2006 a été particulièrement riche en termes d'échanges. Ce constat traduit l'utilité du dialogue social. A cette occasion, les informations dont nous disposions ont été approfondies. Toutefois, nous regrettons que ces précisions n'aient pas été communiquées au CE. Il nous semble intéressant de reprendre certains des concepts abordés lors de cette réunion. Nous pensons notamment au responsable deux zones dont la fonction mériterait d'être développée.

Par ailleurs, cette réunion portait sur trois sujets principaux : les missions, les effectifs et les qualifications des agents commerciaux.

M. RUBICHON – Votre intervention est intéressante, mais elle ne correspond pas directement au sujet traité ce jour.

M. FAUVET (expert CFE-CGC) – Nous ne pouvons pas dissocier le sujet des agents commerciaux du dossier portant sur les renseignements téléphonés. Bien que gênante, cette démonstration est nécessaire tant la méthodologie utilisée par la Direction est inadaptée.

Lors de la réunion du 20 septembre, nous avons également abordé le concept « agence, antenne et mobilité » relatif à l'ensemble des agents commerciaux.

Enfin, le dernier thème évoqué concernait les interfaces avec les autres métiers en aérogare, dont les QDS, les CPA, les AIA et les agents Escale. Il nous a été expliqué que les QDS n'étaient en aucun cas impliqués dans l'évolution du métier d'agent commercial ni dans le dossier des renseignements téléphonés. Cette information est rassurante.

Nous regrettons que ces différents éléments n'aient pas été communiqués aux élus du CE.

Nous souhaitons terminer en vous lisant un extrait du courrier adressé aux agents commerciaux et aux CPA par Monsieur Duguay et Madame Salmons.

« A l'occasion de la séance du CE du 7 septembre dernier, le Directeur Général Délégué d'Aéroports de Paris nous a confié une mission qui porte sur l'étude du périmètre des missions des agents commerciaux. Cette étude doit comprendre tout le périmètre actuel des missions et formaliser des propositions pour l'avenir : les effectifs à déployer pour répondre aux missions, dont ceux des renseignements téléphonés, le parcours professionnel des agents commerciaux et CPA, les conditions de travail.

Cette mission correspond à l'engagement pris par Monsieur Rubichon devant les organisations syndicales.

Notre objectif est de rendre compte de nos travaux et de formuler des propositions à la DG de l'Entreprise d'ici fin 2006 pour une mise en œuvre en 2007. »

Nous considérons que le dossier présenté ce jour est prématuré voire obsolète. Nous vous demandons d'approfondir les réflexions portant sur les dossiers relatifs à l'accueil en aérogare et à l'évolution du métier d'agent commercial. Il nous sera ensuite possible d'aborder ce sujet de manière intégrée.

M. BOUCHIKHI (UNSA/SAPAP) – Ce dossier et notamment les pourcentages qui y sont cités, nous laissent sceptiques. En effet, vous indiquez que les agents commerciaux d'Aéroports de Paris traiteront entre 60 et 65% des appels et que les 35 % restants seront pris en charge par le centre extérieur. J'ai personnellement vécu ce type de situation par le passé puisque, de 1991 à 1993, j'ai occupé le poste de responsable des agents commerciaux de CDG2. Les sections avaient connu une décentralisation, mais nous disposions encore d'un chef de service. J'ai donc été amené à suivre le comportement des agents commerciaux et la tenue des postes renseignements téléphonés – initialement, l'aérogare 2 ne comportait pas ce type de postes. Nous étions alors à même de désigner des agents commerciaux de CDG2 sur le tableau de répartition pour tenir les renseignements téléphonés de CDG1. Nous étions satisfaits de la qualité de service fournie, laquelle était très importante pour la Direction en place à cette époque. Durant une année, nous avons quotidiennement mis un agent à disposition de CDG1 toutes les deux heures. Par la suite, quatre postes ont été créés à CDG2, sachant que nous avons tout d'abord installé deux postes renseignements téléphonés à proximité du bureau des AOL (Assistants Opérations Locales).

Nous souhaitons vous interpeller et nous engager formellement au nom de l'UNSA-SAPAP sur le fait qu'il nous semble particulièrement difficile de parvenir, à terme, à un traitement de plus de 90% des appels par Aéroports de Paris.

Auparavant, les appels ne pouvant être traités par les renseignements téléphonés de CDG1 étaient renvoyés vers CDG2. Par la suite, un système de boucle a été instauré, c'est à dire que les appels étaient directement transmis à CDG1 ou à CDG2. Si la qualité de service était alors satisfaisante, la Direction a souhaité augmenter le taux de réponses au détriment de cette qualité. Nous estimons que les conséquences d'une telle décision sont dommageables pour le client. Sachez que le responsable des renseignements téléphonés demandait aux agents commerciaux de décrocher puis de raccrocher immédiatement le combiné afin d'atteindre le taux de réponses voulues. Les agents commerciaux ont été scandalisés par cette attitude et ont d'ailleurs refusé de répondre à cette demande.

Cette explication vise à vous prouver que le taux de décrochés de 90 % évoqué plus tôt pourrait être facilement atteint au cours des deux prochains mois. Cependant, qu'advient-il de la qualité de service ? Cette dernière est aussi importante pour vous que pour les salariés d'Aéroports de Paris.

S'agissant du paragraphe « Spécificité de l'organisation opérationnelle de CDG », vous expliquez que *« conformément aux engagements pris par la Direction CDG, les effectifs cible Agents Commerciaux pour les trois unités opérationnelles aérogares ne seront pas impactés par la nouvelle organisation des réponses aux appels téléphoniques. »*. Or cette indication semble traduire votre décision de ne plus assurer, à long terme, cette qualité de service par le biais des agents commerciaux.

Enfin, depuis 2002, l'UNSA-SAPAP s'inquiète de la qualification de l'ensemble des agents commerciaux. Plusieurs documents le prouvent. Cette crainte n'est pas du fait de l'évolution récente des métiers des agents commerciaux ni de la polyvalence que vous leur demandez d'assurer au sein des terminaux et des aérogares. Nous avons discuté avec les responsables désignés pour piloter le dossier des agents commerciaux et leur avons expliqué que nous n'accepterions pas, le cas échéant, que cette évolution offre la possibilité à certains agents seulement d'accéder à une qualification en maîtrise. Or la réponse que nous avons obtenue nous a fortement surpris. En effet, il nous a été expliqué que la possibilité de qualifier l'ensemble des agents en maîtrise était envisagée, mais sous certaines conditions. Une nouvelle fois, cette explication prouve, selon nous, que le dossier relatif à l'évolution des agents commerciaux est clos et que les qualifications futures de cette catégorie de personnel ont été définies.

Nous parvenons difficilement à nous prononcer compte-tenu du discours que Monsieur Rubichon tient au sein de cette instance et du comportement des responsables chargés du dossier des agents commerciaux.

M. PIGEON (CFE-CGC) – La formation des personnels n'est pas évoquée dans ce dossier. Ce sujet aurait mérité un développement plus important. En effet, il est toujours intéressant de connaître les parcours de formation prévus pour renforcer la compétence et l'aptitude des agents à mener à bien la mission qui leur est confiée.

S'agissant de la plateforme d'Orly, vous envisagez un renforcement des aptitudes nécessaires aux renseignements téléphonés et à l'élaboration des messages flash. Pour CDG, il est simplement précisé que *« des actions de formation pourront être déclinées en cas de besoin. »*. Cette explication nous semble relativement succincte pour un plan de formation lié à l'évolution de ce métier, en particulier concernant les fonctions d'information aux passagers. Nous souhaiterions obtenir des précisions sur ce sujet.

M. RUBICHON – Avant de laisser la parole à Monsieur Hardel et Monsieur Cavailles, nous souhaitons commenter rapidement vos interventions. Compte-tenu de l'heure tardive, nous n'effectuerons pas un second tour de table.

Nous avons pris note de vos regrets. Ceux-ci sont de différentes natures. Certains d'entre vous semblent regretter que la décision d'externaliser entièrement les renseignements téléphonés n'intervienne pas aujourd'hui. Or ces réactions nous navrent. En effet, nous sous-traiterions totalement ce service si nous l'estimions nécessaire. Cela fait partie de nos responsabilités. Les élus du CE se prononceraient alors en défaveur de cette mesure, mais celle-ci serait tout de même instaurée.

Si cette démarche correspond à votre conception du dialogue social, vous serez probablement déçus. En effet, nous n'avons aucunement l'intention d'adopter de telles méthodes dans cette Entreprise. En outre, les déclamations individuelles et opposées ne servent pas les débats et n'empêchent pas la Direction de mettre en œuvre ses projets.

Nous avons souhaité instaurer un dialogue le plus transparent possible. Or vous considérez que les nombreuses informations fournies lors des réunions intermédiaires signifient que la Direction a déjà pris ses décisions. Cette réaction est véritablement paradoxale. Nous pourrions effectivement choisir de ne plus vous transmettre de renseignements ainsi vous n'auriez plus le sentiment que les dossiers sont clos avant leur passage en CE.

L'efficacité du groupe de travail agents commerciaux est particulièrement remarquable. Nous aurions apprécié qu'un certain nombre de sujets évoqués dans cette Entreprise soient traités de la sorte. Le groupe de travail n'est pas uniquement composé de Monsieur Duguay et de Madame Salmons. Ils en sont les pilotes et nous les saluons, par conséquent, en priorité.

Nous noterons que les représentants des organisations syndicales, lorsqu'ils participent à ce groupe de travail, émettent de nombreuses propositions intéressantes et plus riches que le débat de ce jour. Ce sujet continuera d'évoluer. En dépit des regrets de ne pas tenir les affrontements habituels, lesquels servent finalement chacun d'entre nous, mais sans véritable efficacité, nous procéderons ainsi que nous vous l'avons proposé. Notre sentiment est que la grande majorité des agents concernés sont dans l'expectative d'une telle évolution.

Vos autres interventions n'appellent pas de commentaires de notre part, sachant que nous y avons déjà répondu à l'occasion des précédents CE. Celles-ci concernent, par ailleurs, en majorité le passé de notre Entreprise. Si ce sujet est intéressant, il apparaît comme plus pertinent de traiter en priorité les projets d'avenir et ce, en toute transparence. Ces derniers font partie des principales préoccupations de nos équipes.

M. HARDEL – Nous souhaitons vous apporter un certain nombre d'éléments de réponse et de compréhension.

Répartition des centres de renseignements téléphonés

Il est essentiel que vous compreniez que les renseignements téléphonés ne sont pas une fonction locale en termes de structure. Il s'agit d'une fonction assurée à distance dont l'éclatement entre différents centres n'est pas justifié. Nos renseignements téléphonés sont actuellement réalisés dans les UO par des agents tournant sur les différents postes d'agents commerciaux des terminaux pour

des raisons sociales. Les agents commerciaux d'Orly ont émis le souhait de s'éloigner à certains moments de leurs vacations de l'accueil physique du client. C'est la raison pour laquelle nous avons maintenu le fonctionnement du service sur cette plateforme, sachant que nous avons pris des engagements sur le volume d'heures exercées en dehors de l'accueil au comptoir. Nous ne suivons pas ici une logique de production puisque celle-ci aurait tout avantage à être concentrée en un lieu unique. Nous vous rappelons qu'un projet avait consisté à créer un centre multimédia, mais que celui-ci a été abandonné.

Le taux de réponses

Nous devons faire face à une demande particulièrement fluctuante d'où la nécessité de concentrer nos moyens afin d'aboutir à une réponse économiquement acceptable. Dans les UO et en moyens propres, ce mode de production ne peut fonctionner raisonnablement qu'en lui assurant une base de réponses, à savoir entre 30 et 60 % de la demande. Dans un tel contexte, la production engendrera des coûts acceptables. En revanche, un taux de réponses supérieur nous obligerait à mettre en œuvre des moyens considérables que l'Entreprise n'est pas en mesure de supporter.

Le taux de réponses compris entre 60 et 65 % et annoncé dans le dossier, correspond au taux que nous prévoyons d'atteindre sur la plateforme d'Orly, avec un effectif de dix agents en ETP. Il ne s'agit pas d'un taux moyen pour l'ensemble de l'Entreprise. Nous pensons pouvoir le réaliser sans véritables difficultés. En effet, d'après les sondages effectués en septembre, le taux de décrochés actuel est déjà proche des 60%. Or un certain nombre de ces appels n'aboutissant pas, ils sont renouvelés par les clients. Le débordement vers un centre extérieur engendrera une diminution du nombre total de communications et nous permettra de répondre en interne à 60 ou 65 % des appels réels et effectifs. Toutefois, le taux moyen de réponses de l'Entreprise sera évidemment plus faible puisque l'effectif prévu à CDG – cinq agents commerciaux ETP – ne sera pas en mesure d'atteindre celui d'Orly.

Evolution de la fonction renseignements téléphonés

Ainsi que l'a souligné Monsieur Guarino, la fonction renseignements téléphonés est un service. Celui-ci est actuellement médiocre. C'est pourquoi nous tentons de le faire évoluer. Il ne s'agit pas d'un *business* tel que les services de réservation des compagnies aériennes ou de la SNCF. Cependant, notre ambition est que, tout en restant un service, la fonction renseignements téléphonés devienne également un *business*. En effet, nous l'utiliserons pour vendre plus efficacement nos propres prestations dans les aéroports ainsi que pour extraire des données commerciales qui nous permettront de répondre aux attentes de la clientèle.

Justification des moyens mis en œuvre

La direction Marketing a mis en avant le fait que nous devons davantage profiter de l'aspect commercial qu'offre le service des renseignements téléphonés. Pour autant, nous ne pouvons pas le dimensionner de manière illimitée compte-tenu du cadre général budgétaire de l'Entreprise dans lequel sont déterminés, d'une part, le secteur et, d'autre part, la manière dont les ressources sont affectées pour obtenir la qualité recherchée. Il est évident que nous pourrions affecter davantage de personnel aux comptoirs et aux renseignements téléphonés. Cependant, nous pouvons également décidé de fournir des ressources plus importantes aux PIF ou d'effectuer les tâches de maintenance la nuit plutôt que le jour afin de faciliter la circulation des passagers dans les terminaux. Le management est sans cesse confronté à des choix de cette nature. Il est, de fait, logique et nécessaire

que nous limitions, à un niveau adéquat bien évidemment, les moyens que nous affectons aux renseignements téléphonés. Par ailleurs, le réseau Internet permet à une grande partie de nos clients d'obtenir aisément de nombreux renseignements sur leurs voyages.

Le prestataire extérieur

Contrairement à ce que vous avez indiqué, le centre d'appels extérieur sélectionné n'est pas Skyroad, mais Sitel. Son plateau est assez proche de l'immeuble Raspail. Cette activité restera donc en France et sera assurée par une véritable entreprise. Le service extérieur fonctionnera de 7 heures à 22 heures, sachant que ces horaires pourront être élargis de 6 heures à 24 heures. La nuit, les renseignements téléphonés seront intégralement assurés par CDG pour l'ensemble des plateformes.

Formation des opérateurs externes

Nous démentons une nouvelle fois l'affirmation selon laquelle nos agents commerciaux devraient former les opérateurs externes. Ces derniers seront formés par leurs propres formateurs qui seront eux-mêmes formés par plusieurs entités dont le centre de formation d'Aéroports de Paris. Ce prestataire s'est également adjoint des consultants externes afin de former ses opérateurs dans un certain nombre de domaines. Cette mesure n'impactera pas nos agents commerciaux.

Bilan de l'opération

L'objectif que nous visons à travers ce dispositif est de conserver un solde économique constant. Concrètement, le coût lié à la rémunération du centre d'appels extérieur devrait être compensé par la facturation des communications aux clients, sachant que cette dernière est rendue possible par l'amélioration du service. En outre, le centre extérieur sera amené à traiter uniquement un tiers des appels. D'un point de vue économique, cette opération présente de nombreux intérêts par rapport à notre situation actuelle puisqu'elle nous permet notamment d'améliorer notre qualité de service, mais à solde nul.

Suivi de l'opération

Comme indiqué par Monsieur Rubichon en septembre dernier, nous suivrons la qualité du dispositif, c'est à dire les taux de décrochés. Nous tenons à vous rassurer quant au fait que nous n'avons aucune intention de falsifier ces résultats. En effet, nous ne nous contenterons pas de recueillir des pourcentages, mais également des durées. Nos recettes seront proportionnelles au nombre de minutes consacrées à chaque appel. Nous serons capables de mesurer le nombre de communications reçues par Orly ou CDG et renvoyées vers le centre d'appels. Les données que nous obtiendrons seront particulièrement précises. De même, nous pourrions évaluer la qualité des réponses fournies par nos équipes ainsi que par le prestataire extérieur. A ce propos, sachez que nous lui avons fixé des objectifs de qualité particulièrement précis et qu'il est tenu à une obligation de résultats.

Ces différents indicateurs nous permettront de définir d'éventuelles actions correctrices.

Nous passons la parole à Jean-Louis Cavailles.

M. CAVAILLES – En l'état actuel des réflexions et sans anticiper les conclusions des autres groupes de travail, la direction de CDG confirme qu'elle respectera son engagement visant à conserver l'ensemble des effectifs et des moyens qu'elle met en œuvre depuis maintenant plusieurs

mois, à savoir cinq agents ETP affectés aux renseignements téléphonés. Certains élus ont, en effet, évoqué leur crainte de voir ces effectifs diminuer. Certes, ces moyens ne nous permettront pas d'atteindre un taux de réponses de 60%. Néanmoins, les taux indiqués dans le dossier seront maintenus puisque les moyens seront conservés.

Les opérateurs extérieurs travailleront d'après la base de données utilisée par les agents Aéroports de Paris. Celle-ci comporte des informations fiables. Nous travaillons actuellement à son actualisation avec une cellule d'experts de l'information afin de disposer de renseignements en temps réel. Dans ce cadre, une dizaine de personnes a intégré l'équipe de Jean-Marie Berthelon à CDGX. Nous espérons ainsi améliorer la qualité des réponses apportées à nos clients.

Enfin, les renseignements téléphonés ne seront pas interrompus la nuit puisque CDG assurera ce service de 22 heures à 6 heures pour l'ensemble des plateformes d'Aéroports de Paris.

M. RUBICHON – Nous remercions Monsieur Hardel et Monsieur Cavailles pour leurs précisions.

Nous souhaitons respecter le délai imparti à ce point de l'ordre du jour. Dans ce contexte, nous tenons à limiter le nombre d'interventions supplémentaires.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Nous souhaitons revenir au terme « déclamation » employé par Monsieur Rubichon. Nous pouvons comprendre votre agacement. En revanche, nous ne le partageons pas.

Nous vous avons posé des questions relativement simples. Quels sont les coûts liés à la prestation interne et à la prestation externe ? Pour quelle raison Aéroports de Paris fait-il appel à un prestataire extérieur ?

Le fait que Monsieur Hardel nous explique que le coût de cette opération sera finalement nul pour Aéroports de Paris signifie que la Direction a procédé à une évaluation et est donc en mesure de nous fournir les informations demandées.

Enfin, quelle sera la durée du bail conclu entre Aéroports de Paris et le prestataire extérieur ?

M. RUBICHON – Nous ne considérons pas que l'ensemble des interventions soient des déclamations. Nous avons indiqué qu'un certain nombre de déclamations avaient eu lieu par le passé et ce jour. Par ailleurs, nous avons entendu vos questions. Celles-ci sont effectivement précises.

M. ELEKTRANI (SPE/CGT) – Notre question concernait l'avenir, mais n'a pas fait l'objet de réponse. La mise en place du groupe de travail est une proposition de la Direction visant à instaurer un dialogue avec les organisations syndicales. Nous y avons participé volontairement. Or les explications qui nous ont été fournies à cette occasion ont été contredites la semaine suivante.

M. RUBICHON – Nous vous confirmons que les seules personnes chargées de piloter le groupe de travail sont habilitées à traiter le sujet de l'évolution du métier d'agents commerciaux. Leurs conclusions seront soumises au CE.

M. ELEKTRANI (SPE/CGT) – Nous sommes tout à fait d'accord. Cependant, la question que nous avons posée en DP a été traitée par Madame Salmons. Monsieur Exposito s'est contenté de

lire la réponse de cette dernière. Nous envisageons de nous plaindre de cette situation auprès du Président d'Aéroports de Paris.

M. DUVAL (SICTAM/CGT) – Les entreprises en voie de privatisation évoquent régulièrement la nécessité de recentrer leur activité sur leur cœur de métier. Les renseignements téléphonés font-ils partie du cœur de métier d'Aéroports de Paris ? Au-delà de cette question, il convient de s'interroger sur le nombre d'activités destinées à être maintenues, à terme, au sein de notre Entreprise. Ce constat peut-être, selon nous, rapidement effectué.

La Direction explique aux élus vouloir instaurer un dialogue social. Or elle soumet à l'avis du CE un dossier d'ores et déjà clos puisque, d'après Patrice Hardel, la société sous-traitante a récemment été sélectionnée.

Nous avons refusé d'utiliser le rapport de force pour permettre aux salariés de s'exprimer sur ce dossier. Toutefois, il semble que ce choix ne se soit pas révélé pertinent compte-tenu de la faible attention accordée par nos dirigeants à nos revendications. Si ce dossier devait passer en l'état, Le Sictam-CGT portera, entre autres, cette responsabilité.

Notre organisation syndicale se prononcera défavorablement sur ce dossier.

Melle MARTIN (FO) – Notre intervention sera rapide et correspondra à une explication de vote. Ce dossier affiche une totale incohérence en termes d'effectifs et de missions dédiés à Orly et à Roissy. En effet, ainsi que nous l'avons évoqué, les agents seront qualifiés de spécialistes de l'information ou de CPA selon les plateformes et leurs qualifications différeront.

Toutefois, le principal constat est que notre CE est de nouveau une véritable chambre d'enregistrement. Les élus sont consultés sur un dossier. Or cette démarche est inutile puisque la Direction a d'ores et déjà pris sa décision et a désigné un prestataire. Nous pensions que l'argumentation des élus permettrait de modifier la position de la Direction d'Aéroports de Paris et l'instauration de mesures temporaires. En réalité, cette consultation vise uniquement la mise en place du projet. Votre attitude est inacceptable. Soyez certains que nous décrirons précisément la situation aux agents commerciaux.

Nous espérons que, à l'occasion du CE du mois de janvier, les élus ainsi que le personnel d'information au public seront considérés avec sérieux par la Direction. Il ne s'agit pas d'une menace. Cependant, si la sous-traitance partielle et temporaire devient totale et pérenne, nous en concluons qu'il n'existe aucun dialogue social au sein d'Aéroports de Paris.

M. PIGEON (CFE-CGC) – La franchise a, à notre connaissance, toujours eu cours au sein des débats de cette instance et ce, quelles qu'en soient les conséquences.

En premier lieu, nous souhaitons témoigner de la qualité des travaux conduits par le groupe de travail agents commerciaux tel que missionné par vos soins, en particulier dans la prise en compte des éléments concourant à l'organisation des tâches et aux parcours professionnels.

En tant qu'ancien responsable de la formation, j'ai eu à cœur de mener à bien celle des personnels et notamment de ceux chargés de l'accueil et de l'information des passagers. Je regrette par conséquent que le parcours de formation défini dans le projet présenté ce jour, soit aussi succinct et qu'aucun développement n'ait été prévu. En effet, le besoin des salariés dans ce domaine est

permanent dès lors que les missions, les fonctions et les technologies évoluent. Deux items sont cités pour Orly. En revanche, une unique phrase, par ailleurs laconique, concerne CDG.

Enfin, nous n'avons pas obtenu de réponse à la question que nous vous avons posée plus tôt.

M. FAUVET (expert CFE-CGC) – Je suis profondément choqué par votre conception du dialogue social. La qualité de service des renseignements téléphonés se dégrade depuis trois décennies. J'ai maintes fois passé mes vacances seul derrière un moniteur ou un téléphone alors que huit postes étaient disponibles, mais inoccupés. Nous disposions alors d'un compteur afin de mesurer le nombre d'appels en attente. Cette situation a été dénoncée durant plusieurs années par les agents commerciaux, mais ceux-ci n'ont jamais été entendus.

La Direction d'Aéroports de Paris est entièrement responsable de la dégradation des renseignements téléphonés. Or les seules alternatives que vous nous proposez consistent à réduire les missions des agents commerciaux, à diminuer leurs effectifs ainsi que ceux des renseignements téléphonés et à externaliser cette activité. Par ailleurs, vous souhaitez, afin de répondre à votre vision du dialogue social, que nous votions à main levée pour un projet que nous considérons comme inopportun car ne pouvant répondre à des problèmes que nous dénonçons depuis plusieurs années.

Dans ce contexte, je considère que ce dossier reste prématuré voire obsolète et réitère ma proposition visant à approfondir la réflexion relative à l'accueil en aérogare et à l'évolution du métier d'agent commercial.

Enfin, nous vous demandons de respecter vos engagements envers les organisations syndicales et les agents commerciaux.

M. RUBICHON – Nous pouvons tous être choqués. La situation des renseignements téléphonés que vous nous décrivez et qui est, par ailleurs, effectivement choquante, est, semble-t-il, due à un mauvais fonctionnement du dialogue social. Il ne s'agit toutefois pas de la seule explication. Il est peut-être nécessaire d'observer la manière dont se mettent en œuvre les nouvelles méthodes avant de les condamner.

Monsieur Hardel va répondre aux questions de Monsieur Michaud et de Monsieur Pigeon. Auparavant, nous souhaitons revenir au coût de la prestation externe et à la durée du marché. Nous nous ne disposons pas de ces informations pour l'instant. Nous nous renseignerons et reviendrons vers vous. Cependant, sachez qu'aucune durée de marché ne nous contraindra à appliquer une politique contraire à nos objectifs. Les conclusions du groupe de travail agents commerciaux n'impacteront pas les échéances des marchés. Nous ne traiterons pas ce sujet par « *le petit bout de la lorgnette* » à l'occasion de l'ouverture des marchés.

Nous passons la parole à Patrice Hardel.

M. HARDEL – Si nous sommes en mesure de vous fournir quelques éléments de réponse au sujet des coûts, ceux-ci revêtent toutefois un caractère d'incertitude. En effet, nous ne disposons pas actuellement d'une connaissance précise de l'activité renseignements téléphonés d'Aéroports de Paris étant donné qu'un grand nombre d'appels n'aboutissent pas. Notre analyse s'en trouve fortement gênée.

Le coût salarial pour un appel traité par l'un de nos agents commerciaux durant les périodes de base, c'est à dire durant les pics d'appels, sera globalement de un euro. Nous devons ajouter à ce montant les coûts techniques que nous ne pouvons toutefois pas chiffrer pour l'instant. Le coût moyen de réponse se situera probablement entre 1,2 et 1,3 euro pour une communication moyenne d'une minute et demi.

En revanche, si nous souhaitons assurer un taux de réponses élevé uniquement par le biais de nos moyens propres, nous serons dans l'obligation de placer en permanence des agents commerciaux dans les locaux de renseignements téléphonés et, par conséquent, durant les heures « creuses ». Le coût salarial de l'appel répondu augmentera alors fortement et pourrait atteindre 5, voire 10 euros par communication. Nous vous rappelons que, en 2004, à l'occasion de la présentation en CE du dossier relatif au standard d'Orly, nous vous avons expliqué que le coût moyen de réponse était supérieur à 5 euros. Nous avons procédé à une réorganisation du service afin de réduire considérablement ce montant.

Le coût d'un appel s'obtient en le divisant par le nombre de communications effectives reçues durant le temps de présence de l'agent. C'est la raison pour laquelle la mutualisation nous est apparue comme une solution pertinente. Nous continuerons d'assurer les premiers appels avec nos moyens propres, sachant que des considérations sociales sont en jeu. En revanche, il ne serait pas raisonnable de traiter 100% des appels en interne.

Le coût externe, tel que nous pouvons l'estimer, s'élève à 1,2 euros par appel. Nos équipes sont plus ou moins compétitives en base, mais au-delà de cette dernière nos coûts augmentent fortement.

S'agissant de la formation, le travail que nous sommes amenés à effectuer pour permettre aux opérateurs extérieurs de répondre convenablement à nos clients, engendre une optimisation de notre base de données et de notre codification, c'est-à-dire de la formulation de nos réponses. Cette action aura une retombée positive puisque nous pourrions ainsi améliorer l'homogénéité de ces réponses et les adapter aux différents types de questions posées par nos clients. Nous nous servirons de la démarche effectuée en amont de la préparation du centre d'appels extérieur afin d'améliorer la formation de nos propres agents commerciaux.

M. RUBICHON – Il s'agit d'une conséquence indirecte positive.

M. RENIER (CFE-CGC) – La déficience du dialogue social dans notre secteur est évoquée depuis 25 ans. Nous ne construirons certes pas notre avenir en discutant uniquement de la situation passée. Néanmoins, force est de constater que le manque de dialogue social est toujours effectif. Nous estimons que les propos de Monsieur Rubichon relatifs aux attentes des agents commerciaux sont particulièrement optimistes, voire imprudents. En effet, notre vision de leur situation diffère totalement de la votre.

D'après ce dossier, 40% des appels seront externalisés ; 60% resteront donc à la charge des renseignements téléphonés d'Aéroports de Paris. Or actuellement le taux de décrochés d'Orly est deux fois supérieur à celui de CDG. De quelle manière pensez-vous pouvoir obtenir 60% dans l'avenir compte-tenu de ce décalage ? En outre, ce dernier ne pourra pas être comblé puisque vous refusez d'augmenter les effectifs.

Les interventions et les demandes émises par les élus du CE correspondent à un véritable dialogue social. Certaines de ces approches sont intéressantes. Nous pensons notamment à la remise à niveau

des effectifs, en particulier ceux de CDG, afin d'obtenir un taux de réponses positif au moins égal à celui d'Orly.

M. RUBICHON – Vous avez probablement raison en affirmant que mon optimisme est une attitude imprudente. Cependant, je suis certain que nous pourrions améliorer le dialogue social au sein de cette Entreprise.

Nous passons la parole à Patrice Hardel afin que celui-ci réponde à votre question sur le niveau d'externalisation.

M. HARDEL – Nous vous avons communiqué quelques chiffres en introduction. Nous estimons que les renseignements téléphonés recevront deux millions d'appels par an, dont 1,3 million concerneront CDG et 700 000, Orly. Le dispositif de numéro unique permettra à l'ensemble des appels de transiter par le serveur vocal. De fait, environ un tiers de ces appels pourrait être traité automatiquement par le serveur. Les deux tiers restants devraient être répartis entre les plateformes d'Aéroports de Paris et le centre extérieur.

Il nous est difficile de vous fournir des données plus précises ce jour compte-tenu de notre faible taux de réponses actuel. Dès lors que le service des renseignements téléphonés atteindra un taux de réponses de 95 %, nous serons en mesure d'analyser la répartition des appels, leurs durées ainsi que la nature des questions. Nous pourrions alors envisager une optimisation du serveur vocal interactif ou de notre site Internet afin d'adapter précisément les réponses aux besoins de nos clients.

M. RUBICHON – Nous vous proposons de procéder au vote.

M. RENIER (CFE-CGC) – Nous demandons une suspension de séance.

La séance est suspendue de 12 heures 25 à 12 heures 30.

M. RUBICHON – Nous vous proposons de procéder aux opérations de vote.

M. RENIER (CFE-CGC) – Nous souhaitons vous informer de la position de la CFE-CGC. Compte-tenu des éléments évoqués au cours de cette séance et des différentes interventions des élus et de notre expert, nous ressentons un ou plusieurs non-dits de la part de notre DG. Par conséquent, la CFE-CGC se prononcera en défaveur de ce dossier.

M. RUBICHON – Nous remercions Monsieur Hardel et Monsieur Cavailles. Nous vous proposons de passer au point 5 de l'ordre du jour.

Les élus désapprouvent à l'unanimité le dossier relatif à l'intégration des Directions Opérationnelles dans le dispositif de numéro unique aux renseignements téléphonés par 18 voix CONTRE : SPE/CGT – sictam/CGT – CFE/ CGC – FO – CFDT – UNSA/SAPAP.

POINT 5 : Consultation sur le projet d'accord sur la durée des mandats

Consultation sur le projet d'accord d'entreprise sur le vote électronique

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Compte-tenu de l'heure tardive, souhaitez-vous interrompre la séance ou poursuivre l'ordre du jour ? Nous avons invité des experts pour traiter le point 6 relatif au projet d'accord sur l'égalité professionnelle. Ceux-ci étant arrivés aux environs de 11 heures ce matin, nous vous proposons d'inverser l'ordre de passage des points 5 et 6 de l'ordre du jour.

M. DE CORDOUE – Lors du dernier CE, vous nous avez suggéré de ne pas modifier l'ordre du jour. C'est pourquoi, nous estimons préférable de respecter l'ordre initialement défini pour le passage des dossiers.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Nous avons pris du retard dans le traitement des dossiers prévus ce matin, notamment lors de la présentation relative à la situation de l'Entreprise. En effet, nous avons dû demander qu'un certain nombre d'informations soient complétées. Nous acceptons le maintien de l'ordre du jour tel qu'il a été initialement défini.

M. RUBICHON – Nous essaierons de traiter ce point rapidement. Un expert a également été désigné pour le point 5. Il s'agit de Monsieur Schilmans pour la CFE-CGC. Nous passons la parole à Madame Lemoine.

Mme LEMOINE – Nous présentons ce jour à la consultation du CE deux projets d'accord. Le premier concerne la durée des mandats des élus de cette instance et des délégués du personnel. Le second projet d'accord propose l'instauration du vote électronique. La mise à la signature et la signature de ces deux projets d'accord conditionneront, dans les prochains jours, la finalisation du protocole d'accord pré-électoral qui nous permet d'organiser les élections. Comme vous le savez et compte-tenu des négociations qui ont eu lieu entre la Direction et les organisations syndicales, ces élections se dérouleront au mois de décembre.

Le projet d'accord relatif à la durée des mandats fait suite à la loi du 2 août 2005. Celle-ci concerne les petites et moyennes entreprises et a pour objectif de porter la durée des mandats des élus du CE et des DP à quatre ans. Cette durée peut toutefois être modifiée grâce à la signature d'un accord d'entreprise, lequel a été négocié avec les organisations syndicales afin de ramener la durée des mandats de quatre à deux ans. Nous avons prévu de le proposer ce jour au vote des membres du CE.

Le deuxième projet d'accord porte sur le vote électronique et sera également soumis à la consultation des élus du CE de ce jour. La loi du 21 juin 2004 relative à la confiance dans l'économie numérique, offre la possibilité aux organisations syndicales et aux entreprises d'utiliser le vote électronique lors des élections professionnelles. De fait, sur l'initiative de la Direction, mais également à la demande de la majorité des organisations syndicales, nous avons négocié avec ces

dernières un projet d'accord afin que les nouvelles élections s'effectuent par voie de vote électronique. Ce projet conditionnera également la rédaction du protocole d'accord pré-électoral.

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – Compte-tenu du protocole lié à la durée des mandats, les deux votes doivent avoir lieu de manière distincte.

M. DE CORDOUE – Certains élus souhaiteront peut-être intervenir au sujet des deux projets d'accord. Dans un premier temps, les organisations syndicales souhaitent-elles s'exprimer sur la durée des mandats ?

Aucun élu ne se manifeste.

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

Le projet d'accord sur la durée des mandats est approuvé à l'unanimité par 18 voix POUR : SAPAP – SPE/CGT – sictam/CGT – FO – CFDT – CFE/CGC.

M. RUBICHON – Nous remercions les élus du CE ainsi que les négociateurs dudit accord. Il semble que les négociations aient été menées efficacement.

M. DE CORDOUE – Nous passons au projet d'accord sur le vote électronique. Les élus souhaitent-ils intervenir ?

M. STEVANCE (SICTAM/CGT) – La proposition de recours au vote électronique date du mois de février 2006. Dès la première séance, le Sictam-CGT a fait part de son inquiétude quant au temps de préparation nécessaire à l'instauration d'un tel outil. Nous avons, de fait, immédiatement proposé à l'ensemble des organisations syndicales présentes et à la Direction, la mise en place d'un groupe de travail dont l'objectif serait de permettre un éventuel recours au vote électronique pour les élections professionnelles de 2008. En revanche, nous avons demandé le maintien du vote « papier » tel qu'il existe actuellement, pour les élections professionnelles de 2006.

Nous estimons qu'une étude précise du système de vote électronique par le groupe de travail nous permettrait une utilisation pertinente de cet outil lors des élections professionnelles de 2008. Pour autant, la Direction n'a pas retenu notre proposition. Sachez que le Sictam-CGT a mené, depuis, de nombreuses recherches tant juridiques que techniques. Or celles-ci ont renforcé nos craintes qui portent, cette fois, sur un plan général. Selon nous, la Direction fait preuve de précipitation dans la mise en place de ce système et menace, de fait, les règles démocratiques et le respect des libertés individuelles. Nombre d'associations et d'avocats spécialisés ont confirmé nos craintes.

Nous avons souhaité rencontrer l'entreprise sélectionnée afin de l'interroger longuement sur le vote électronique. Certaines questions ont d'ailleurs été portées à la connaissance de la Direction qui y a partiellement répondu.

Par ailleurs, nous avons averti la Direction que le Sictam-CGT envisageait, en cas de non-respect des règles démocratiques et des libertés individuelles lors du prochain scrutin, d'entreprendre un recours juridique vis-à-vis du résultat des élections.

Enfin, il semble qu'Aéroports de Paris ai déjà choisi son prestataire de service dans le cadre de la mise en place du vote électronique. Nous souhaitons informer la Direction ainsi que les élus et les organisations syndicales, que cette entreprise, qui est la première à avoir importé une licence

informatique américaine, a, par le passé, effectué un dépôt de bilan. Celle-ci s'est, depuis, reformée, mais est régulièrement attaquée au sujet du non-respect des règles démocratiques et des libertés individuelles par sa clientèle qui comprend des députés, des sénateurs et des responsables de collectivités locales. Ces derniers sont pourtant très favorables au système du vote électronique.

Compte-tenu des inquiétudes évoquées par le Sictam-CGT, nous n'approuvons pas le recours au vote électronique. Pour autant et ainsi que nous l'avons indiqué dès le début des négociations, nous insistons sur le fait que cette décision ne signifie pas un rejet de l'outil. Nous souhaitons avant tout optimiser son utilisation. A ce titre, nous réitérons notre proposition visant la création d'un groupe de travail réunissant des membres de la Direction et des organisations syndicales afin de préparer les élections professionnelles de 2008.

M. DE CORDOUE – D'autres organisations syndicales souhaitent-elles s'exprimer ?

Melle MARTIN (FO) – Notre principal objectif était de ramener la durée des mandats du CE de quatre à deux ans. En effet, d'une part les mandats des élus du CSHCT sont limités à deux ans. D'autre part, la fréquence des élections, à savoir tous les quatre ans, ne nous convient absolument pas car elle se révèle problématique dans la constitution des collèges. En effet, certaines personnes passent en maîtrise au cours de ces quatre années. La réduction de la durée des mandats nécessitait un accord unanime de l'ensemble des organisations syndicales.

Par ailleurs, FO a accepté l'instauration du vote électronique car nous estimons que ce système aboutira à une augmentation du taux de participation des agents d'Aéroports de Paris et à une atteinte du quorum dès le premier tour des élections professionnelles. Or il s'agit de l'une de nos priorités. En effet, plus le nombre de votants sera important plus la Direction sera attentive aux revendications des organisations syndicales. Le vote électronique permettra également aux personnels soumis aux horaires décalés de participer plus facilement aux élections. En outre, la Direction et les organisations syndicales ont approuvé l'élargissement des horaires du bureau de vote. En effet, nous souhaitons avant tout maintenir le vote « physique » des salariés.

Nous ne possédons pas *d'a priori* vis-à-vis des prestataires sélectionnés par la Direction. L'un d'eux a effectivement été confronté à des attaques juridiques. Cependant, il a organisé de nombreuses élections et a accepté de se déplacer à deux reprises afin de répondre à nos questions. Nous pensons que toutes les mesures de protection ont été prises autrement cette société ne serait pas autorisée à exercer son activité.

FO est favorable à l'instauration du vote électronique au sein d'Aéroports de Paris. Toutefois, il sera, selon nous, nécessaire d'effectuer un bilan après les élections et ce, tant au niveau de la Direction que des organisations syndicales, afin d'isoler les éventuels dysfonctionnements et de mettre en place des actions correctrices. Nous nous sommes toujours montrés favorables au progrès et aux nouvelles technologies bien que nous n'approuvions pas entièrement des systèmes tels qu'Intranet compte-tenu de l'indépendance dont doivent bénéficier les organisations syndicales vis-à-vis de la Direction. Cependant, nous possédons un site Internet depuis un certain temps et ce type de procédé nous inspire confiance. Nous espérons que les élections se dérouleront convenablement et que le quorum sera largement atteint dès le premier tour. A ce propos, nous vous rappelons que les agents auront la possibilité de voter durant dix jours et depuis leur lieu de vacances. Le taux de participation devrait, de fait, être élevé.

Nous voterons en faveur du projet d'accord sur le vote électronique.

M. TOTH (CFDT) – Nous souscrivons à l'intervention de FO. En effet, notre priorité est un meilleur accès au vote pour les salariés et, par conséquent, un meilleur taux de participation. Nous sommes confiants et favorables à cette mesure. Nous espérons également que le quorum sera atteint dès le premier tour.

M. DUVAL (SICTAM/CGT) – Le vote électronique est un sujet sur lequel nous sommes fortement intervenus. Nous vous avons expliqué nos craintes. Nous partageons l'avis des autres organisations syndicales quant à la nécessité d'améliorer le taux de participation aux élections. Le système proposé ce jour peut être une solution, mais il n'a pas reçu l'aval de la CNIL. Or cet organisme a autorité dans ce domaine au niveau national. En outre, compte-tenu des expériences qu'ont vécues certaines entreprises, nous devons faire preuve de prudence.

Nous avons approuvé l'instauration de ce système tout en vous alertant sur le fait que nous n'étions pas encore prêts à l'utiliser. En effet, l'Entreprise devra mettre en œuvre de nouveaux moyens de fonctionnement. Or ces moyens risquent de déstabiliser notre organisation, en particulier celle de notre réseau informatique. Nous parlons en connaissance de cause.

Nous avons pris l'exemple des salariés votant par courrier et dont le vote devait être connu. Or la Direction s'est contentée de nous répondre que ces votes seraient annulés.

Nous vous avons expliqué nos préoccupations. Nous n'entraverons pas les élections professionnelles, mais sachez que nous resterons particulièrement vigilants à la mise en place de ce système.

M. RUBICHON – Nous vous remercions pour vos interventions. Il est important que les élus s'expriment sur ce type de sujets que nous qualifions de « sensibles ». Il est effectivement primordial que le taux de participation aux élections soit le plus élevé possible. Nous devons agir dans ce sens en facilitant notamment l'accès au vote pour les salariés soumis aux horaires décalés. Le taux de représentativité doit augmenter. Il convient toutefois de souligner que ce problème n'est pas propre à Aéroports de Paris, mais à l'ensemble des instances de représentation du personnel en France.

Nous retiendrons la proposition de Mademoiselle Martin, à savoir la réalisation d'un bilan après les élections. Nous serons ainsi en mesure de juger de la pertinence du vote électronique et de réfléchir à de nouvelles dispositions permettant une amélioration du taux de participation des salariés.

Enfin, nous tenons à vous rassurer sur le fait que quel que soit le niveau de représentativité des salariés, la Direction considérera vos revendications avec sérieux. Il est toutefois capital que les Représentants du Personnel élus représentent un nombre important de salariés. Il s'agit d'un objectif pertinent.

Nous avons pris note de vos remarques et tenons à vous remercier pour votre participation constructive à cette négociation, sachant que ce projet servira avant tout les salariés.

Nous vous proposons de passer au vote.

Le projet d'accord sur le vote électronique est approuvé par :

11 voix POUR : UNSA/SAPAP – CFE/CGC – FO – CFDT

7 voix CONTRE : SPE/CGT – sictam/CGT.

M. DE CORDOUE – Compte-tenu de l'importance du sujet suivant, nous vous proposons de suspendre la séance et de reprendre après la pause déjeuner.

M. RUBICHON – Je ne pourrai pas être présent cet après-midi et le regrette. En effet, l'égalité entre hommes et femmes au sein de l'Entreprise est un sujet qui me tient particulièrement à cœur et dans lequel j'essaie de m'investir.

M. DUBUISSON – Nous pourrions traiter le point 6 entre 13 heures et 13 heures 30.

M. RUBICHON – D'après le planning de l'ordre du jour, il est prévu que ce point dure une heure quinze.

M. DE CORDOUE – Les organisations syndicales ont-elles prévues de débattre longuement de ce sujet ou estiment-elles être en mesure de le traiter en 30 minutes ?

M. MICHAUD (SICTAM/CGT) – La séance devait initialement être levée à 12 heures 45. Nous avons pris du retard sur le planning et certains experts sont partis déjeuner. Notre demande d'inversion des points 5 et 6 de l'ordre du jour avait pour but de nous permettre de les traiter avant le déjeuner.

Melle MARTIN (FO) – En tant qu'élus du personnel, nous sommes attachés à la pause repas. En tant qu'organisation syndicale, nous refusons que les personnels du restaurant d'Entreprise soient obligés d'effectuer systématiquement des heures supplémentaires les jours de réunion de la séance plénière. Nous nous opposons, d'une manière générale, aux heures supplémentaires.

M. DE CORDOUE – Nous suspendons, de fait, la séance et vous proposons de nous retrouver à 13 heures 45.

La séance est suspendue de 13 heures à 13 heures 55.

POINT 6 : Information et consultation sur le projet d'accord relatif à l'égalité professionnelle Hommes/Femmes

M. DE CORDOUE – Je vous propose, pour le dernier point de l'ordre du jour, de vous présenter le projet d'accord sur l'égalité professionnelle Hommes/Femmes.

Plusieurs experts interviendront à ce sujet : Madame Arrieu, Madame Duperier. Madame Fremio est, en revanche, absente.

Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, la Direction a également nommé un expert, Madame Fromenteau-Raulet.

Mme LEMOINE – Compte tenu de son implication au cours de la négociation et dans la rédaction du projet d'accord que nous vous présentons, nous souhaiterions que vous approuviez la participation de Madame Fromenteau-Raulet à ce point.

M. ELEKTRANI (SPE/CGT) – Madame Lemoine, n'avez-vous pas suivi les négociations ?

Mme LEMOINE – Je n'ai pas suivi les négociations. Je les ai menées.

M. DE CORDOUE – Madame Lemoine, qui a justement mené ces négociations, vous présentera les principales caractéristiques de ce dossier. Interviendront ensuite les collaborateurs qui ont travaillé sur l'élaboration de cet accord.

Mme LEMOINE – Le projet d'accord, que nous vous présentons aujourd'hui, a été négocié avec les organisations syndicales. Ce projet doit se substituer à celui qui était, jusqu'au mois de juin 2006, en cours d'étude.

Nous avons souhaité mettre en exergue trois objectifs : la sensibilisation des acteurs de l'Entreprise, l'action en faveur de la mixité et la conciliation de la vie professionnelle et de la vie parentale. Nous avons, en effet, constaté que le premier accord élaboré sur l'égalité professionnelle n'avait pas été intégralement appliqué. Par ailleurs, comme nous l'avions déjà indiqué, au cours de ces négociations, nous souhaitons obtenir un label d'Egalité. C'est la raison pour laquelle les trois parties de cet accord reprennent la présentation qu'une entreprise doit effectuer, afin de démontrer qu'elle met tout en œuvre pour obtenir ce label.

Dans la mesure où nous connaissons tous cet accord, je résumerai brièvement ces trois volets :

La sensibilisation des acteurs de l'Entreprise

Puisque les clauses de l'accord précédent sur ce sujet n'ont pas été intégralement appliquées, nous avons axé notre travail sur deux actions principales : d'une part, la prise de conscience par les acteurs de l'Entreprise des écarts entre le parcours professionnel des hommes et des femmes et, d'autre part, une meilleure appropriation de l'accord par les managers. Pour parvenir à ces

deux objectifs, nous devons donc, non seulement, sensibiliser des supérieurs hiérarchiques, mais également mener des actions de communication destinées à l'ensemble des agents. Les actions de sensibilisation que nous envisageons sont, par exemple :

- la transmission d'un bilan semestriel de l'application de l'accord aux cadres 4 ;
- l'institution d'alertes trimestrielles qui permettront de déceler d'éventuelles stagnations ou régressions en matière d'égalité professionnelle ;
- une analyse de la situation pour chaque Direction ;
- une introduction dans les critères de management de la prise en compte de l'égalité professionnelle par les cadres 4.

L'action en faveur de la mixité

Nous avons développé cette mesure, en élaborant deux actions essentielles : la formation professionnelle continue et la création de filière de professionnalisation, d'une part, et la mise en place d'une politique de correction des écarts, d'autre part.

La conciliation entre la vie professionnelle et la vie parentale

Nous avons poursuivi les actions existant dans le précédent accord, tout en les améliorant :

- la neutralisation des périodes de congé parental et d'éducation, au titre des avancements ;
- la reconduction des dispositions relatives au temps partiel choisi ;
- l'extension du régime d'indemnisation du congé de maternité ou de paternité ;
- le maintien des berceaux existants dans les crèches d'Orly et de Roissy ;

Nous avons, en outre, prévu la mise en place d'un certain nombre de nouvelles actions, telles que :

- l'aménagement horaire pour certains agents (horaires administratifs et ateliers) ;
- l'incitation des responsables des unités opérationnelles à rechercher des solutions individuelles d'aménagement horaires ;
- l'élaboration d'études, afin d'améliorer davantage l'organisation actuelle, au cours du suivi de l'accord (mise en place des Chèques Emploi Service Universel, étude des dispositions relatives au télétravail, facilitant dans certaines conditions le travail des femmes, réalisation d'une enquête de satisfaction sur les horaires collectifs de l'Entreprise qui ne semblent pas toujours correspondre aux heures d'ouverture des crèches et des écoles).

Cette présentation est relativement brève, puisque nous connaissons tous le contenu de ce projet. Avez-vous des observations ?

M. DE CORDOUE – Je souhaiterais, au préalable, demander à Madame Donsimoni, Présidente de la Commission, si elle souhaite s'exprimer à ce sujet.

Mme DONSIMONI – Non, la Commission n'a pas encore pris connaissance de l'accord.

M. DUBUISSON – Force est de constater que cet accord n'est pas la copie conforme du précédent accord. Son évolution est incontestable. Je félicite, par conséquent, la Direction pour le travail qu'elle a réalisé. Néanmoins, les dispositions diverses, « *Sauf circonstances exceptionnelles, aucune réunion ne doit commencer avant 8 heures ni se terminer au-delà de 18 heures* »,

nous posent problème. Or nous connaissons l'identité de la personne qui a rédigé ce courrier. Il s'agit d'un ancien directeur. En réalité, ce courrier faisait suite à l'accord sur les 35 heures, puisqu'il s'agissait d'une disposition concernant spécifiquement les cadres. Aussi est-il nécessaire de le mentionner.

M. PIETTE – Il faudrait faire brièvement un point sur le précédent accord de 2003. Nous avons constaté, compte tenu des différents indicateurs présentés lors des réunions de Comité d'Entreprise, de 2004 jusqu'à aujourd'hui, un écart de rémunération, d'une part, entre les hommes et les femmes, au sein de l'Entreprise et, d'autre part, entre les différentes catégories salariales. Nous avons réfléchi à la cause d'un tel écart. Cette analyse nous a permis de travailler sur le projet d'accord sur l'égalité professionnelle.

Nous avons, en outre, rappelé à maintes reprises, lors des différentes réunions de négociation, que nous resterions relativement sensibles sur certains points évoqués. Or ces points n'ont pas été retenus. Malgré la nette amélioration de l'accord, tous les points qui engendraient un coût à l'Entreprise ont été systématiquement supprimés. Par exemple, les mesures correctrices, dédiées aux femmes âgées de plus de 45 ans, n'ont absolument pas été mises en place.

Par ailleurs, l'étude de faisabilité de la mise à disposition des CESU est relativement ennuyeuse. Il aurait été plus judicieux de proposer cette mesure dès la signature de l'accord. Le coût supplémentaire de cette action n'a pas été pris en compte par le COMEX. C'est pourquoi elle a été reportée à une date ultérieure. J'estime, par conséquent, que la réduction des inégalités constatées, doit se fonder sur un réel engagement de la mise en place de toutes les actions nécessaires.

Enfin, l'un des seuls éléments positifs, dans le cadre de la conciliation entre la vie professionnelle et la vie parentale, consiste à prolonger les congés allant de la naissance aux six ans de l'enfant. Cette disposition, relativement intéressante, a été reprise du précédent accord. Néanmoins, l'article L.213 impose à l'Entreprise de proposer des horaires administratifs aux agents qui n'ont pas la possibilité de faire garder leurs enfants. Malgré les dispositions prises par le Code du travail, l'application et le respect des obligations qui incombent à l'employeur restent problématiques.

C'est pourquoi nous aurions souhaité des engagements plus fermes, notamment sur la réduction des écarts de rémunération. Par exemple, les agents 1B font l'objet d'un écart de 10 %. Or aucun engagement n'a été pris pour y remédier. Cet accord ne présente pas, par conséquent, de réels engagements de l'Entreprise.

Mme DUPERIER – L'accord précédent nous semblait particulièrement limité. En revanche, le nouvel accord nous séduit davantage. En replaçant tous les éléments dans leur contexte, je vous rappelle que, lors de la rédaction du précédent accord, nous étions beaucoup plus hésitants. Aujourd'hui, la signature du nouvel accord tient compte de l'évolution de cette thématique, ainsi que d'une meilleure appréhension de la question générale. Nous disposons, en outre, d'une étude comparant une cinquantaine d'accords signés par les autres entreprises, ce qui nous a permis d'observer les actions pertinentes. Par exemple, les accords signés par des banques, telles que la Société Générale ou la BNP ou d'entreprises comme EDF, me semblent extrêmement intéressants.

A la lecture de cet accord, j'ai été sensible à vos déclarations d'intention et impressionnée par les moyens mis en place à ce sujet. Je reste néanmoins perplexe et dubitative sur le contenu

de l'accord. Je m'interroge sur vos intentions réelles et sur votre degré d'engagement. L'égalité professionnelle est un sujet pour lequel la CGT porte un très grand intérêt.

La construction de l'accord, par exemple, est ambiguë. Vous nous indiquez que son élaboration correspond au cahier des charges du label Egalité. Ce label est, en effet, très important pour vous et pour l'image de marque de l'Entreprise. Je doute toutefois qu'il soit aussi important pour les salariés. Aussi la construction de cet accord, au travers de thèmes tels que la sensibilisation, l'action sur la mixité et de la conciliation de la vie professionnelle et parentale, ne me semble-t-elle pas réellement pertinente, dans la mesure où vous n'avez pas tenu compte de certains points essentiels.

L'axe essentiel de cet accord se fonde sur la sensibilisation que nous ne pouvons qu'approuver. La lutte contre les mécanismes structurels qui perpétuent les inégalités doit effectivement commencer par un changement des mentalités. J'adhère également aux actions de communication mises en place. Il est important de sensibiliser l'ensemble des acteurs de l'Entreprise (les managers, les organisations syndicales et les salariés). Cependant, cette action, qui constitue une excellente action préalable, ne doit pas être la base de l'accord, dans la mesure un grand nombre de questions essentielles et de possibilités ont été négligées.

Par ailleurs, je m'interroge sur l'action en faveur de la mixité. Vous semblez désirer mettre en place des populations de travail qui reflètent davantage la société. Il aurait été préférable d'agir sur l'égalité, afin que l'ensemble des salariés disposent des mêmes droits. Cette action m'aurait paru plus pertinente. Les orientations auraient ainsi été différentes. La mixité est certes très importante, mais j'estime que ce point est incomplet.

En outre, la mesure favorisant l'accès des femmes à tous les postes de l'Entreprise se limite aux filières de professionnalisation, ce qui me surprend quelque peu. Vous proposez, après la formation, des perspectives d'évolution vers des postes de REP ou de chef d'escale. A combien de collaborateurs cette disposition s'adressera-t-elle ?

Mme LEMOINE – Je m'étonne également de votre réaction, dans la mesure où vous avez participé à l'intégralité des réunions de négociation. Vous n'avez pourtant jamais émis de telles observations, ni sur l'architecture de l'accord ni sur le problème des REP. Il n'est pas question de reprendre le cours de la négociation aujourd'hui. Votre analyse porte sur chaque terme.

Mme DUPERIER – Ces remarques ne vous concernent pas personnellement.

Mme LEMOINE – Je suis néanmoins surprise que vous analysiez chaque terme de l'accord évoqué depuis plusieurs mois.

Mme DUPERIER – La CGT a suggéré un grand nombre de propositions. Il est de votre droit de décider de les retenir. Néanmoins, vous n'en avez pratiquement retenu aucune.

M. DE CORDOUE – Vous intervenez aujourd'hui, en qualité d'expert. Il est donc intéressant que cette assemblée comprenne les actions menées par le groupe de travail, ainsi que l'état d'esprit dans lequel les discussions ont eu lieu. Dans ce cadre, votre intervention est intéressante. Toutefois, je vous rappelle que le Comité d'Entreprise n'a pas été convoqué pour mener une négociation qui a déjà eu lieu.

Mme DUPERIER – Certes, mais je me contente de vous faire part des remarques suscitées par la lecture de cet accord.

M. ELEKTRANI (SPE/CGT) – Vous m'avez souvent reproché de ne pas assez m'exprimer. Or Madame Lemoine objecte directement les propos de Madame Duperier, alors que le débat ne doit avoir lieu qu'après l'écoute de l'intégralité des observations émises. Compte tenu du spectacle de ce matin, je contacterais personnellement le Directeur Général immédiatement si cela s'avérait nécessaire. Je ne pensais pas que vous aviez cette nature, Monsieur de Cordoue. Madame Lemoine se sent, en outre, personnellement concernée par nos observations. Nous avons invité un expert pour qu'il puisse s'exprimer. Aussi faut-il la laisser vous faire part de l'ensemble de ses remarques. Madame Lemoine aura ensuite la possibilité de réagir. Je désapprouve l'organisation actuelle des débats. J'enverrai donc un nouveau courrier au sujet de la réaction de Madame Lemoine.

M. DE CORDOUE – Pouvez-vous laisser Madame Duperier s'exprimer ? J'estime que votre intervention n'a pas enrichi le débat actuel.

Mme DUPERIER – Je tâcherai de m'exprimer plus brièvement, dans la mesure où mes propos semblent *a priori* ennuyer tout le monde.

Les filières de professionnalisation

A combien d'agents commerciaux les filières de professionnalisation seront-elles proposées ? En outre, l'étude de faisabilité s'adressant aux secrétaires me semble un peu légère, dans la mesure où elle consistera à étudier la qualification potentielle des assistantes de Direction. Ces mesures ressemblent davantage à des « mesurettes ». En outre, représentant le personnel d'exécution, j'estime que ces collaborateurs ne risquent pas de se reconnaître particulièrement dans ces mesures.

La politique de correction des inégalités

Par ailleurs, l'initiation de la politique de correction des écarts a fait l'objet d'une lutte importante. Certaines propositions que nous avons exprimées n'ont pas été prises en compte ou ont été édulcorées. Par exemple, l'analyse portant sur la carrière des femmes âgées de plus de 45 ans fait justement partie de nos préconisations, puisque nous nous étions inspirés de l'accord de la Société Générale à cet effet. Dans cet esprit, nous souhaitons que la mise en place de cette mesure soit identique. L'étude de ces femmes nous permettait, en effet, d'étudier les périodes durant lesquelles des écarts se créaient, pendant l'évolution professionnelle. Il s'agissait, en outre, de mesurer l'importance de ces écarts, pour les corriger ensuite. Or vous ne l'envisagez pas, puisque les mesures de correction n'aboutissent pas. Vous envisagez simplement, en fonction des possibilités identifiées par la détection des besoins, une évolution. Il nous paraissait indispensable d'étudier également l'évolution de la rémunération. L'édulcoration de cette mesure ne tient pas compte, par conséquent, des mesures correctrices.

La discrimination à l'embauche

J'estime que cet accord manque d'actions immédiates et de mesures correctrices permettant d'amoindrir les discriminations. Vous ignorez, en réalité, certaines périodes importantes dans la carrière des femmes, faisant l'objet de discrimination, notamment lors de l'embauche. Nous vous avons demandé de créer des indicateurs pertinents qui nous permettraient de déterminer

et de visualiser ces inégalités. Or aucune référence n'est aujourd'hui faite sur l'embauche. *A priori*, les embauches ne font pas partie de l'ordre du jour puisque vous n'évoquez pas cette question aujourd'hui.

L'avancement

De plus, la seule mention que vous apportez sur l'avancement concerne la neutralisation du congé de maternité. Nous adhérons particulièrement à la mise en place de cette mesure qui est très importante. Mais quelle action envisagez-vous pour les femmes qui sont systématiquement passées à 45 mois après leur congé de maternité ? Aucune mesure ne semble les concerner. Vous me reprocherez, sans doute, d'être trop exigeante, voire trop féministe. Cependant, la consultation d'autres accords m'a permis de constater que certaines entreprises ont su intégrer ces mesures correctrices dans leur accord. Je peux citer notamment l'accord d'EDF, de Cetelem, de la Société Générale ou de Schneider Electric, entreprise à vocation industrielle qui a su mettre en place des mesures innovantes permettant de lutter contre toutes les formes de discrimination et de favoriser l'égalité professionnelle.

La formation professionnelle

Il est de même pour la formation professionnelle. Nous avons demandé un certain nombre de mesures, notamment la prise en charge des frais de garde. Vous n'avez pas retenu cette mesure. La seule mention qui existe porte sur l'égalité d'accès pour les hommes et les femmes. Il s'agit d'un minimum pour un accord sur l'égalité professionnelle.

La promotion

Le point 3-2.2.1 propose aux collaborateurs de haute maîtrise et aux cadres des mesures de discrimination positive. Représentant toujours le personnel d'exécution, je souhaiterais connaître les mesures que vous envisagez pour les femmes travaillant à mi-temps qui ne parviennent jamais à obtenir un nouveau poste. Aucune mesure ne semble avoir été définie en termes de promotion à leur sujet.

Quelles mesures mettrez-vous en place pour le personnel féminin d'exécution qui souhaiterait accéder à la maîtrise ?

J'estime que le projet précédent était plus ambitieux, en termes de promotion, dans la mesure où vous souhaitiez, à cette époque, que le taux de promotion atteigne la parité par rapport aux populations de référence.

L'égalité salariale

Ce point me paraît essentiel. Or vous n'y faites pas référence non plus. Une loi sera justement bientôt votée à ce sujet. Les écarts sont bien constatés, mais vous n'exprimez aucune intention de les faire diminuer ou disparaître.

J'aurais effectivement souhaité que vous mettiez en place les mêmes mesures que celles qui sont appliquées à EDF. Une allocation spécifique est, par exemple, allouée aux femmes, afin de réduire cet écart résiduel et inexpliqué.

Pour toutes ces raisons, je m'interroge réellement sur les motivations de cet accord. Vous souhaitez obtenir le label Egalité. Il est fort probable que vous l'obteniez, compte tenu des actions que vous menez. Néanmoins, nous ne sentons pas une réelle volonté de lutter contre les discriminations et de favoriser l'égalité. L'ensemble des mesures que nous avons réclamées (échelon, revalorisation salariale, augmentation du nombre de berceaux...), qui s'avèrent effectivement coûteuses, n'ont jamais été retenues. Les mesures mises en place serviront, en réalité, à obtenir le label et à maintenir une image de marque satisfaisante. Elles seront effectivement très gratifiantes pour vos actionnaires qui auront acquis des actions d'une entreprise citoyenne. Néanmoins, je doute de la pertinence de ces actions, vis-à-vis des besoins des salariés, en particulier pour les collaboratrices. J'admets que cet accord, nettement plus innovant que le précédent, comporte quelques mesures intéressantes. Mais j'estime que l'objectif réel n'est pas atteint pour les femmes de l'Entreprise.

Mme DONSIMONI – Nous ne reviendrons pas sur le Bilan qui a été fréquemment évoqué. Le précédent accord, que nous avons signé et qui avait le mérite d'exister, a malheureusement mal vécu, même s'il comportait certains points positifs. Nous avons constaté que les accords que nous avons signés n'étaient pas toujours appliqués.

Dans l'accord qui nous est présenté aujourd'hui, nous avons remarqué un grand nombre de points positifs. L'appréhension de ce sujet a nettement progressé. Nous n'avons pas souhaité la poursuite de certains éléments, tels que la discrimination positive, initiés par notre organisation, dans le précédent accord. En tout état de cause, je trouve cet accord relativement équilibré. La signature d'un accord n'est pas suffisante. Il faut également le faire vivre. Le précédent accord n'a pas beaucoup vécu, ce qui incombe tant aux organisations signataires qu'à la Direction. Nous en prenons tous acte.

Je remarque, par ailleurs, que les pouvoirs de la Commission de suivi ont été extrêmement renforcés. Ceux qui veulent s'impliquer dans l'égalité professionnelle devront commencer par signer un accord, pour ensuite essayer de le faire vivre. C'est pourquoi notre organisation est favorable à la signature et au maintien de cet accord. Certes, l'ensemble des mesures ne sont peut-être pas parfaites, mais l'amélioration doit être progressive.

En revanche, nous regrettons que le CESU ne fasse l'objet que d'une étude de faisabilité. Nous aurions souhaité, au contraire, une mise en place immédiate. Nous ferons donc en sorte, au sein de la Commission de suivi, que l'étude aboutisse à une mise en place rapide de cette mesure.

Melle MARTIN (FO) – J'ai lu, avec un grand intérêt, le *Thema* « Entre voisins ». Je suppose que le service Communication l'a rédigé. J'ai eu l'impression de ne pas avoir assisté aux mêmes réunions de négociation sur l'accord. Certes, je n'ai assisté qu'aux deux premières réunions, mais j'ai parcouru les comptes-rendus précis de la délégation FO. J'espère que l'Echo DRH reflètera la réalité de la situation et de l'accord. Il est tout de même indiqué dans ce *Thema* que l'objectif de l'accord sur l'égalité professionnelle est d'offrir à Aéroports de Paris toutes les chances pour pouvoir obtenir le label dans quelques mois. Je vous rappelle que la position de notre organisation syndicale n'est pas de signer un accord pour que l'Entreprise puisse se glorifier de la signature de l'accord ! L'objectif de cet accord consiste, au contraire, à supprimer toute discrimination entre les hommes et les femmes, au sein d'Aéroports de Paris. Nous souhaiterions donc que la Présidente de l'Entreprise s'exprime sur cette question. La signature ne doit pas aboutir à la simple obtention d'un label.

J'estime, quoi qu'il en soit, que le rédacteur de cet article n'a pas compris le sujet. D'après le *Thema*, les Français n'étaient pas encore disposés à accepter l'égalité en 1983, notamment dans le cadre de la loi Roudy. Près de 20 ans plus tard, le législateur se décide à « *aller de l'avant* » (loi du 9 mai 2001 prenant des dispositions sur le travail de nuit). L'évolution introduit le travail nocturne des femmes dans l'industrie. Force Ouvrière estime, au contraire, que cette mesure n'est pas une progression, mais une régression ! A l'époque, FO faisait partie de l'unique syndicat existant, la CGT. Nous avons lutté justement contre le travail nocturne des femmes dans le milieu industriel. Nous avons eu gain de cause, offrant ainsi aux femmes l'une des premières protections. Or le service Communication estime qu'il s'agit d'une évolution, alors que la fin du travail nocturne concernait également les hommes. Monsieur Bourgue doit certainement souffrir d'un problème de communication, dans la mesure où l'égalité préconisait justement d'interdire aux hommes le travail nocturne dans ce secteur. Il explique, en outre, que la mise en place de l'accord du 20 juin 2003 n'a pas été aisée, parce que la France débutait à peine dans les tractations sur l'égalité entre les hommes et les femmes. Les femmes ont tout de même le droit de vote depuis très longtemps. En réalité, la difficulté rencontrée se justifie par le manque de volonté d'Aéroports de Paris. Nous n'avons effectivement pas signé cet accord, car nous étions opposés à la question des quotas et à toute discrimination positive. En outre, la mise en place de quotas sur des métiers, comme celui des conducteurs d'engins, n'entraînerait aucune candidature des collaboratrices, dans la mesure où peu de femmes sont intéressées par ce type de métiers. Vous promettez ainsi 10 % d'effectif supplémentaire, alors que les postes seront gelés, puisqu'aucune femme n'adressera sa candidature à de telles postes. L'accord précédent était certes mauvais, puisqu'il préconisait la discrimination positive. La Direction d'Aéroports de Paris n'exprimait, en outre, aucune volonté à traiter réellement ce sujet.

En revanche, ce nouvel accord prouve une réelle volonté de la Direction d'aborder cette question. Nous estimons que, dans tout établissement public transformé en société anonyme, la mise en place d'un accord sur l'égalité, d'une part, et sur les travailleurs handicapés, d'autre part, est une tendance actuelle. Il existe également de multiples accords sur la gestion prévisionnelle de l'emploi. L'ensemble des entreprises en cours de privatisation préconisent ce type de dispositions.

Notre organisation syndicale a toujours porté un grand intérêt à l'égalité professionnelle, puisque nous estimons qu'il s'agit d'un sujet développant des problèmes de société et de politique. Les lois prônées par les différents partis politiques sont certes très amusantes, mais force est de constater un très faible nombre de femmes présentes à l'Assemblée Nationale et au Sénat. Le monde syndical, au niveau international, nous préoccupe également. Les femmes y sont effectivement très peu présentes. Nous n'avons personnellement jamais fait de différence entre les hommes et les femmes qui sont avant tout des salariés. Ce syndicat comporte d'ailleurs plus de femmes que d'hommes, ce qui pose problème, puisqu'il nous est reproché d'appliquer une discrimination envers les hommes.

Je rejoins néanmoins l'opinion de la CGC au sujet de l'accord qui représente un réel bouleversement et une réelle volonté partagée par la DRH, la Direction Générale et Monsieur Graff qui souhaite obtenir le label Egalité. Nos revendications ont, quoi qu'il en soit, été prises en compte, notamment en termes d'application des accords. La Direction a répondu favorablement à notre demande de fixation d'un objectif d'égalité pour nos Directeurs qui seront sanctionnés s'ils ne respectent pas cet accord. Nous pensons que ce type de mesures devrait obliger l'encadrement à respecter ces clauses. Le problème d'égalité ne se justifie pas uniquement par la question des mentalités. Le COMEX n'est composé que d'hommes, âgés en moyenne de 60 ans. Le taux de promotion des femmes ne risque donc pas d'augmenter. La Commission

de suivi devra réaliser un travail considérable. Il faudra donc que la Direction lui en donne les moyens.

Par ailleurs, l'une de nos demandes ne figure pas dans l'accord. Il s'agit de mettre en place des postulations anonymes, puisque nous sommes persuadés de l'existence d'une présélection interne. Un grand nombre de femmes sont ainsi isolées. Si, en outre, elles portent un nom à consonance étrangère, si elles souffrent d'un certain handicap ou d'une situation familiale particulière, leur opportunité d'évolution est encore plus restreinte. C'est pourquoi nous préconisons la mise en place d'un CV anonyme, afin de vérifier une éventuelle discrimination lors du premier niveau de postulation. Nous devons trouver le moyen d'empêcher certains cadres dirigeants de choisir les candidatures en fonction d'une appartenance ou du sexe de la personne concernée, ce qui est inacceptable.

L'accord EDF est certes impressionnant, en matière d'égalité. Certains accords sont néanmoins très mauvais. Celui d'Air France, par exemple, m'a déçu. En revanche, celui que la Direction propose aujourd'hui, après une très longue période de négociation, n'est certes pas le meilleur, mais il s'agit d'un travail de longue haleine. Le bouleversement est incontestable, ce qui nous laisse supposer que la progression des prochains accords. Nous pourrions peut-être, un jour, nous vanter de bénéficier du meilleur accord sur l'égalité professionnelle, à l'échelle nationale. Compte tenu des efforts consentis par la Direction, Force Ouvrière a décidé de signer cet accord, même s'il n'est pas parfait. Nous refusons néanmoins que cet accord fonctionne comme celui de la formation. Nous signons un accord pour qu'il puisse ensuite être appliqué. Nous demandons, par conséquent, à la DRH de veiller à la prise en compte locale de cette signature.

M. PIGEON (CFE-CGC) – Ce projet d'accord constitue effectivement un véritable axe de progrès, par rapport au précédent qui a néanmoins eu le mérite d'exister.

Je suis peut-être trop attaché à cette entreprise, mais j'estime que la volonté d'obtenir le label Egalité n'est pas choquant, dans la mesure où ce label nous ferait tous évoluer. Si une entreprise affiche ses ambitions vis-à-vis d'une certification ou d'une labellisation, c'est justement pour concourir à l'amélioration des textes des différents accords négociés entre les partenaires sociaux et la Direction. Certes, comme tout accord, celui-ci est perfectible. Cela a été d'ailleurs évoqué durant les précédentes interventions. Mais la mixité, les filières de professionnalisation et la politique de correction sont des actions pertinentes.

Par ailleurs, j'ai remarqué que vous avez pris en compte deux professions qui méritent toute notre attention : les agents commerciaux et les secrétaires qui ont d'ailleurs fait l'objet d'une étude particulière. Je précise que deux personnes sur les trois qui ont mené cette étude sont parties en préretraite. Force est de constater qu'un certain nombre d'éléments ont été mis en exergue, tant en termes de carrière que de conditions de travail. Cette profession a pu ainsi faire l'objet d'un suivi particulier. En outre, la relation entre les assistantes et les managers devrait prochainement être mise en valeur. Cet accord pourrait donc nous offrir la possibilité de réinitialiser les études précédentes sur le parcours du personnel en horaire décalé, ce qui permettrait à ce personnel de sortir de la filière d'exploitation, notamment dans la prise d'un nouvel emploi.

Enfin, nous resterons vigilants sur la rapidité de l'étude de faisabilité du Chèque Emploi Service Universel qui serait une action très positive pour l'Etablissement et pour les salariés.

En conclusion, pour faire vivre cet accord, il est indispensable de le signer, au préalable. Les critiques sont certes pertinentes, mais la signature de l'accord est plus importante. Il faudra ensuite gérer cet accord avec pugnacité pendant trois ans, notamment avec la collaboration de la Commission de suivi. J'ai remarqué, en outre, la mise en place d'une action innovante : la formation des membres de la Commission. Je tiens à attirer l'attention de l'ensemble des partenaires sur le pourvoi des emplois. Il faut toujours veiller à la cohérence entre les salariés et les emplois occupés et, pour ce faire, il est indispensable d'avoir un sens du discernement qui nous permettra d'éviter tout dysfonctionnement ultérieur.

M. DE CORDOUE – Je ne répondrai pas à tous les points soulevés, puisque je considère que les interventions ont consisté à informer l'ensemble des membres sur les questions soulevées et les attentes insatisfaites. J'interviendrai plutôt sur l'esprit et la philosophie que l'Entreprise a choisis pour aborder cet accord.

L'Entreprise a toujours été attachée à supprimer les différences et effacer les disparités, même si, je vous l'accorde, le résultat n'est pas réellement mirifique. L'accord sur les travailleurs handicapés, qui vous sera présenté au mois de novembre 2006, vous montrera notre volonté à réduire les inégalités. Cet accord, en tout état de cause, vise à aller au-delà des dispositions légales. Nous pourrions parfaitement nous limiter au strict respect de la loi, sans mettre en place ce type d'accord. Il serait intéressant de nous intéresser, le cas échéant, à la situation de l'Entreprise, si l'accord était supprimé.

Par ailleurs, le label Egalité n'est pas une finalité. J'ai pris connaissance de l'article qui a été rédigé à ce sujet. Les journalistes se veulent indépendants. Or les réponses apportées lors de l'interview ne sont pas correctement retransmises dans l'article, ce qui est gênant dans la mesure où cela est interne à l'Entreprise. Nous essaierons, par conséquent, de ne pas reproduire ce type de maladresses, tant sur le contenu que sur le *timing*. L'article a, en effet, été rédigé comme si l'accord avait déjà été signé. Or cela n'est pas le cas. Néanmoins, l'avantage de ce label est qu'il engage la Direction, dans la mesure où elle doit faire savoir que sa politique consiste désormais à favoriser cette égalité. L'Entreprise est donc plus facilement condamnable si elle ne respecte pas cet engagement. Il est ainsi de l'intérêt des salariés que la Direction, au travers de ce label, s'engage, non seulement vis-à-vis d'eux-mêmes et communique cette promesse à l'extérieur.

Certains membres affirment que l'accord n'engendre aucun coût. Je ne partage pas cette opinion, dans la mesure où cet accord est plus onéreux que le précédent. Contrairement à la politique de l'accord précédent, se limitant à un catalogue de bonnes intentions, sans aucun système de vérification, la philosophie, adoptée par la DRH et validée par la Direction Générale, prévoit désormais des dispositions concrètes qui peuvent donner lieu à des sanctions ou à des rattrapages. La Commission de suivi nous aidera, dans ce cadre, à aboutir au respect de l'accord.

Ayant personnellement parcouru l'accord d'Air France, qui se compose tout de même de 70 000 salariés, je vous confirme que je ne l'ai pas trouvé très pertinent. Il se trouve, en réalité, au même niveau que notre précédent accord. Certes, les autres secteurs semblent être plus en avance.

Je ne reviendrai pas sur la raison pour laquelle la Direction n'a pas souhaité instaurer, au sein d'un accord, des systématismes de correction. Nous considérons, par ailleurs, les dispositions prises pour les crèches relativement positives. La crèche de Roissy fonctionne

correctement. Nous avons l'intention, en outre, de réserver des berceaux supplémentaires à Orly. Je vous précise que ce dispositif coûte tout de même 240 000 euros par an. Néanmoins, il ne s'agit pas d'un gaspillage financier. Enfin, j'estime également nécessaire que le Chèque Emploi Service aboutisse à une mesure. Je vous signale d'ailleurs que le Comité d'Entreprise nous a proposé son aide.

En conclusion, je ne regrette aucune des progressions proposées par la DRH, au sein de cet accord. Je veillerai naturellement à son application, ce qui vous permettra de m'alerter pour toute anomalie constatée. Je vous propose, à présent, de voter sur ce projet.

M. PEPIN – Je souhaite vous donner lecture, au nom de la CGT, de notre déclaration.

« Déclaration au Comité d'Entreprise du 12 octobre 2006 sur l'accord égalité professionnelle Hommes/Femmes.

De manière théorique, les orientations de ce nouvel accord constituent effectivement des pistes pour lutter contre les discriminations au travail et corriger les inégalités hommes/femmes.

Le SPE-CGT partage l'idée qu'il faut agir sur les mentalités et sensibiliser tous les acteurs de l'Entreprise à la question de l'égalité professionnelle ; qu'il faut agir de façon concrète pour la mixité et la promotion des femmes à tous les postes de l'Entreprise ; qu'il faut favoriser la conciliation de la vie professionnelle et de la vie personnelle. C'est d'ailleurs dans cet esprit que nous avons tenté de mener les négociations et de faire entendre notre point de vue.

Pourtant, lorsqu'on étudie le projet final, l'accord a été totalement édulcoré. On ne retrouve pas dans les faits cette « démarche volontariste en faveur de l'égalité » annoncée dans le préambule. La Direction a décidé que la sensibilisation des acteurs de l'Entreprise serait l'objectif « phare » de cet accord, au détriment d'actions concrètes de luttres contre les discriminations et de mesures correctrices.

A aucun moment, elle ne témoigne de sa volonté d'agir immédiatement sur la réalité et de corriger les écarts constatés : aucune mesure financière de correction n'a été retenue.

Dans ce nouvel accord, DRHR a fait le choix de solutions lentes et surtout peu coûteuses pour l'Entreprise.

Si agir sur les mentalités en sensibilisant les divers acteurs de l'Entreprise (managers, salariés, organisations syndicales, etc.) nous paraît important, il paraît tout aussi important d'imaginer des mesures concrètes et immédiates pour corriger les écarts constatés (échelon, revalorisation de salaire, etc.). Toutes les demandes du SPE allant dans ce sens n'ont jamais été retenues.

Un bon accord aurait été finalement celui qui aurait concilié actions de fond (mesures favorisant la prise de conscience des discriminations H/F au travail, sensibilisation à la problématique de l'égalité) et mesures permettant d'agir immédiatement sur la réalité, afin de corriger les situations des discriminations.

Par conséquent, le SPE-CGT votera contre cet accord. »

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

Les élus du CE approuvent le projet d'accord relatif à l'égalité professionnelle Hommes/Femmes par :

10 voix POUR : UNSA/SAPAP – CFE/CGC - FO

7 voix CONTRE : SPE/ CGT – sictam/ CGT

1 ABSENT.

M. DE CORDOUE – L'ordre du jour étant épuisé, nous vous proposons de lever la séance.

La séance est levée à 14 heures 50.

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 des activités sociales

M. TRILLAUD, Directeur administratif et financier des activités de restauration