Informations et accueil du public…
…La lumière au bout du tunnel ?

Depuis des années, la fonction d'informations au public a été dévalorisée, tant quantitativement que qualitativement.

Quantativement car le nombre d'agents en poste n'a cessé de baisser alors que le trafic n'a cessé de croître, les agents commerciaux étant fort souvent seuls en poste, les CPA faisant le plus souvent les « bouche-trous ». De fait, les renseignements téléphonés n'étaient plus correctement traités.

Qualitativement car les fonctions valorisantes ont été abandonnées, que ce soient pour les agents Co comme pour les CPA : 2A services, bureaux de tourisme, tenue des salons, suivi des vols.

En revanche, d'autres fonctions ont été imposées aux agents : aller au devant du public, faire du « queue combing »

Le bilan de tout cela s'est traduit par une profonde démotivation des groupes de travail, aggravée par un constat : les renforts d'effectifs promis ne sont pas au rendez-vous. Cela fait en effet des mois que dans les couloirs, l'on peut entendre : « l'escale arrive », et « l'escale » n'est pas au rendez-vous. Et pour cause. La fonction « infos » a tellement été dévalorisée que très peu d'agents commerciaux de l'escale ont postulé, alors que c'est pourtant la même qualification.

La direction générale se saisit du dossier en 2007.

A différentes reprises, et notamment lors de la consultation du Comité d'Entreprise sur l'externalisation des renseignements téléphonés par le biais du « call center », les élus, notamment de FO, ont convaincu le directeur général de lancer une mission d'étude sur le devenir du métier d'agent commercial.

De nombreuses réunions dites de consultation ont eu lieu, avec les agents concernés, agents commerciaux et CPA. Pendant ce temps, la Commission européenne a décidé que les aéroports auraient désormais la responsabilité et la charge de l'accueil des personnes à mobilité réduite et la direction a décidé de confier cette tâche aux Informations et Accueil Public.

Lors de ces réunions FO a fait valoir ses revendications, à savoir le doublement des agents commerciaux, le triplement du nombre de CPA, le retour à une vraie grille maîtrise, chef de groupe pour les CPA et le retour de certaines fonctions qui avaient disparues.

FO a également fait valoir qu'il était dangereux d'envoyer des agents seuls au devant du public en situation critique. En effet, il serait plus pertinent que les autorités prennent des mesures pour faire cesser les engorgements permanents des PIF et de la PAF, sujet de colère et d'agressivité des passagers contre le personnel d'ADP considérés comme responsable de tous les dysfonctionnements.

Par ailleurs, FO a revendiqué le passage en maîtrise des agents commerciaux sur les postes CPA comme cela se fait pour de nombreuses catégories de personnel, OHQ-Maîtres ouvriers, pompiers SSLIA, plus récemment les auxiliaires médicaux.

Enfin, FO a revendiqué que les agents commerciaux se réapproprient des fonctions intéressantes qui ont été externalisées comme le Bureau de tourisme, l'accueil personnalisé de passagers, les R.T. A l'inverse, nous avons rappelé que les agents n'avaient pas à récupérer les fonctions des agents d'intervention d'aérogares, (AIA), ou des contrôleurs de qualité de service, au prétexte du manque d'effectifs de ceux-ci.

Certaines revendications prises en compte

La Direction a reconnu le manque flagrant d'effectif, tant pour les agents que les CPA, et l'objectif d'avoir quasiment doublé l'effectif des agents commerciaux et triplé le nombre de CPA répond partiellement aux besoins, à l'exception du nombre ridicule d'agents budgétés pour les R.T de Roissy, nombre qui ne permet même pas de tenir un poste en H18.

Même si les appels non traités par le serveur sont dirigés aux R.T avant de basculer sur le call center, le sous effectif RT alimentera de fait le call center.

Lors du deuxième passage au CE, la Direction s'est engagée à ouvrir des négociations avec les organisations syndicales sur l'accès à la maîtrise des agents et a annoncé que les accueils personnalisés seraient traités par les agents commerciaux et non par une société extérieure comme c'était envisagé.

Nous avons également fait valoir qu'il fallait renforcer immédiatement les effectifs car si peu d'agents commerciaux de l'escale ont postulé, c'est surtout parce que la fonction a été dévalorisée, les agents étant souvent seuls en poste, à la banque infos, voir à gérer les flux toute une vacation…

La délégation FO au CE s'est donc abstenue et le syndicat demandera dans les négociations le passage en CPA des agents volontaires ayant une certaine ancienneté, donc la capacité d'autonomie et de décision.

FO veillera aussi que toutes les dispositions nécessaires pour que les effectifs et les formations soient mis en œuvres pour assurer la sécurité et l'intégrité des agents qui sont parmi le public.

Les délégués FO sont bien entendu à la disposition des agents pour être l'écoute de leurs revendications.

Roissy, le 27/05/08