

Rien ne va plus aux FLUX!

Le trafic augmente, les besoins des usagers évoluent et les effectifs baissent!

Le trafic international du terminal sud d'Orly est en augmentation de près de 15% (soit 1 million de passagers supplémentaires par an) depuis 2007. Sur Roissy, depuis 2006, le trafic a augmenté de plus de 25%.

Les agents commerciaux d'Aéroports de Paris en charge de l'information, l'accueil, l'orientation des passagers étaient au nombre de 255 pour les deux plateformes de Roissy et d'Orly en 2006.

En 2008, la direction a décidé de réorganiser l'accueil en faisant évoluer les missions des agents commerciaux, afin de répondre aux nouveaux besoins des usagers, lesquels souhaitent avoir du personnel d'accueil sur leur parcours et non plus uniquement aux comptoirs d'informations. Une filière de professionnalisation a alors été négociée avec les organisations syndicales. Afin de tenir compte de l'évolution des missions (accueil des passagers à mobilité réduite, gestion des flux des passagers, itinérance et mobilité dans les aérogares), le besoin opérationnel a été recalculé, et la direction a estimé qu'il fallait porter l'effectif d'agents commerciaux de 255 à 420 agents à compter du 1^{er} juin 2009. Mais les 165 postes n'ont jamais été créés! Bien au contraire, depuis 2009, en application du contrat de régulation qui imposait à ADP une baisse de 2% par an des effectifs pendant 5 ans, aucun départ n'a été remplacé, qu'il s'agisse des départs en retraite ou des mobilités professionnelles. En juin 2016, il n'y avait plus que 228 agents commerciaux présents sur les aéroports de Paris.

A Orly Sud, ils ne sont aujourd'hui que 26.5 agents présents en équivalent temps plein, contre un besoin estimé à 56 par la direction.

Et la direction, après avoir supprimé le groupe de travail des agents d'intervention aérogares, a décidé de fermer également le groupe de travail "informations au public", en supprimant tous les agents commerciaux des deux aéroports à compter d'avril 2018!

La Police aux Frontières (PAF) estimerait de son côté, au regard du trafic, manquer de 20% d'effectifs sur Orly (chiffres communiqués par ADP en réunion de CHSCT).

Les autres causes multiples aggravant la situation

La mise en place de la nouvelle réglementation suite aux attentats, impose dorénavant le contrôle de 100% des passagers. Le système Cheops utilisé par la PAF pour contrôler les passeports semble ne pas avoir été conçu pour supporter autant de sollicitations, ce qui génère un ralentissement des contrôles et de nombreuses pannes obligeant la fermeture de la frontière.

Depuis janvier, la réglementation a également évolué pour la sortie de territoire des mineurs, et beaucoup de parents arrivent à l'aéroport sans les documents nécessaires pour le voyage de leurs enfants.

Les conséquences à Orly Sud

15 jours critiques dont quasiment tous les jours depuis début juillet, avec des temps d'attente des passagers supérieurs à 2H, générant un afflux pouvant représenter jusqu'à 3500 passagers en attente en amont de la frontière départ.

La ponctualité au départ est donc dégradée par ces saturations : 30% de vols ponctuels à 15 minutes et 11% à 3 minutes depuis début juin! Les retards cumulés, liés au contrôle frontière, représentent près de 1000 heures depuis début juin. L'impact économique est donc significatif pour les compagnies aériennes.



Les conséquences psychosociales pour le personnel sont importantes : mécontentement des passagers, insultes, agressions verbales, début d'émeutes nécessitant l'intervention des CRS, stress, angoisse, peur...aggravant les conditions de travail déjà fortement dégradées depuis 2009 à cause du sous-effectif, et renforcées par le sentiment d'être inutile pour améliorer le séjour des usagers dans nos aéroports.

Les solutions du ministère de l'intérieur

Un nouveau système informatique plus performant devrait être mis en fonction à la fin du mois de juillet.

Le ministre a informé qu'un renfort de 100 CRS serait mis à disposition de la PAF sur les aéroports parisiens à partir du week-end du 14 juillet, et ce jusqu'au 31 août. Mais les CRS ne sont pas habilités à contrôler les documents de voyage des passagers au départ et aux arrivées. Cette solution provisoire ne règlera donc pas durablement la problématique d'effectif de la PAF.

Sur le moyen et long terme

Les missions de services publics correspondent à des besoins des usagers. Il est donc indispensable que l'Etat, comme les entreprises publiques ayant en charge des missions de services publics, partent des besoins des usagers puis définissent les moyens humains pour les couvrir.

Or les gouvernements successifs ont mis en place des réformes, dont le seul objectif était de diminuer les effectifs des fonctionnaires et maîtriser les coûts, comme si les missions de service public n'étaient pas des besoins mais un coût!

Côté ADP, depuis la transformation de l'établissement public en société anonyme, la rémunération des actionnaires est devenue la priorité, avec le cours de l'action d'ADP tout comme les prises de participations à l'étranger. **Les actionnaires, dont l'Etat, ont-ils besoin de toucher 60% des bénéfices nets après impôts de la société sous forme de dividendes?**

Le besoin opérationnel sur les plateformes parisiennes n'a pas diminué, bien au contraire, alors que les effectifs ne cessent de chuter et que le nouveau contrat de régulation économique prévoit le non remplacement d'un départ sur 2. Les effectifs présents sont inférieurs au besoin opérationnel depuis des années. Il n'y a plus aucun renfort saisonnier et les absents ne sont plus remplacés. Des pans entiers d'activité sont externalisés et transférés à la sous-traitance. Les salariés d'ADP en charge de l'exploitation des aéroports sont transformés en contrôleurs de la sous-traitance, comme dans le nouveau projet de réorganisation de l'accueil de l'entreprise, tourné sur le digital et le tout connecté avec une nouvelle diminution des effectifs programmée.

Les usagers qui n'ont pas de tablettes et smartphones apprécieront à partir d'avril 2018 de ne plus trouver d'hôtesse d'accueil ADP derrière les comptoirs information d'ADP pour les informer, conseiller, orienter, renseigner!

Mais n'oublions pas que "Paris vous aime" et pour calmer les passagers excédés par le temps d'attente, la direction a eu l'idée de génie de leur distribuer des bonbons pour les faire patienter!!!