

## QUESTIONS DES DELEGUES DU PERSONNEL F.O DU MOIS D'OCTOBRE 2018

### Question 1 : DSI - Respect du droit de grève (Service minimum)

En cas de grève, les agents du PCSI sont consignés dans le cadre du service minimum de sécurité. Cette consignation est définie par référence par la note PDG/2018/0413 du 19 Mars 2018 (annexe 1 Article 1)) dans laquelle il est stipulé précisément que pour ces agents cette consignation concerne la sauvegarde des installations et du matériel (paragraphe V de l'annexe 1).

Or, la dernière fiche de mission remise aux agents dans le cadre du service minimum en date du 14 Mai 2015 (en préambule de l'annexe 2) indique au contraire qu'ils sont consignés pour "des missions dont la non-exécution peut entraîner la perte de sécurité de personnes, de biens ou de données d'Aéroports de Paris".

Il apparait que les raisons de la consignation de ces agents sont différentes entre la dernière fiche de mission fournie par la DSI et la décision PDG en référence qui depuis d'ailleurs est abrogée et remplacé par la PDG/2018/0413.

En effet la fiche de mission ne concerne pas uniquement la sauvegarde des installations et du matériel pour laquelle les agents du PCSI sont consignés et par conséquent elle constitue manifestement une atteinte à l'exercice du droit de grève.

FO revendique que les agents du PCSI soient dorénavant consignés dans le strict respect de la décision PDG/2018/0413 à savoir la sauvegarde des installations et du matériel et que la fiche de mission qui s'y rapporte se limite à cette mission pour laquelle ils sont consignés en respect de l'exercice du droit de grève.

Réponse de la Direction :

*Elle ne voit pas la différence entre les 2 versions, la direction indique que la DSI fournira une nouvelle fiche de mission d'ici à la fin de l'année pour établir des consignes précises.*

Commentaire FO :

**FO veillera à ce que la nouvelle fiche de mission soit conforme à la note PDG/2018/0413 pour laquelle les salariés de la DSI sont consignés en cas de grève.**

### Question 2 : DRHA - Étude ergonomique

Nous apprenons qu'une étude ergonomique a été diligentée par la Direction suite à des difficultés rencontrées par le personnel de DRHA.

F.O réclame les éléments suivants : quelles sont les motivations précises de cette étude ? Quelle est la feuille de route donnée par la direction au cabinet d'étude ergonomique ?

F.O revendique que le CHSCT soit associé à cette réflexion.

F.O revendique qu'une information sur les conclusions de l'étude soit faite aux représentants du personnel.

Réponse de la Direction :

*Cette étude porte sur l'organisation du travail au sein de DRHA. Le CHSCT n'y est pas associé mais un partage peut être fait (Cela concerne le CHSCT 7). Son terme est prévu début 2019*

Commentaire de FO:

**FO partage le constat. L'ambiance et l'organisation du travail à la DRH est déplorable.**

**Certes l'organisation du travail relève des obligations de la Direction, mais cela ne serait il pas dû entre autres à la baisse des effectifs et à la charge croissante du travail.**

**FO regrette que la Direction ne soit pas plus transparente dans ses décisions, et qu'il soit nécessaire d'intervenir en DP pour que les instances représentatives du personnel soient informées des décisions.**

### **Question 3 : Les CSC sont les Renseignements téléphonés pour ceux qui ont pris leur travail !**

À CDGA, les coordonnateurs services clients (CSC) reçoivent un nombre croissant d'appels des Ground Services Officer (GSO), les salariés de la sous-traitance ayant récupéré les missions de service public d'accueil, d'orientation des agents commerciaux qu'ils encadraient précédemment.

Il semblerait que les sous-traitants d'ADP au terminal ABCD aient reçu pour consignes en cas de difficultés, absence de réponses aux usagers, interrogations, d'en référer aux CSC et pas à leur propre hiérarchie.

**FO revendique que le donneur d'ordre ADP veille à un niveau de formation de ses sous-traitants garantissant un niveau d'information conforme à celui que les agents d'ADP donnaient aux usagers. Les CSC n'ont pas à être contactées directement par les agents infos des sous-traitants lesquels disposent de chefs d'équipe et de hiérarchie. Ce dysfonctionnement qui perturbe les CSC dans leur mission doit cesser immédiatement.**

*Réponse de la Direction :*

*Rappel sera fait auprès des sous-traitants pour que le schéma de communication soit respecté.*

***Commentaire FO :***

***FO a demandé qu'un mail soit rédigé aux CSC afin de les rassurer sur le fait que les sous-traitants n'avaient pas à charger les CSC en direct. Madame LEMOINE assure que ce sera fait mais pas en ces termes.***

### **Question 4 : CMA ou CCO ?**

À CDG1, les 3 CMA ont eu une journée de formation avant d'être lâchés dans la nature sans double possible. Alors qu'on leur avait vendu un poste très administratif avec peu de terrain, dans les faits, les CMA sont en uniforme toute la journée en itinérance à faire leur ancien travail.

**FO revendique le respect de la fiche de fonction des CMA. La Direction à supprimer les QDS, CCO et agent Co et doit assumer ses choix, ou faire totalement marche arrière.**

*Réponse de la Direction :*

*Un rappel sur le respect de la fiche de fonction sera fait aux opérationnels.*

***Commentaire FO :***

***FO estime que les CSC, CMA et COORDO PHMR devraient avoir communication de leur fiche de fonction.***

### **Question 5 : Signalétique et écrans d'affichage invitant les passagers à se rendre au comptoir "infos" alors qu'ils sont fermés !**

Même si la fermeture des "informations au public" est récente, l'information est connue depuis plusieurs mois. Une nouvelle fois, nous pouvons constater l'absence totale d'anticipation de certaines UO dans l'intérêt de nos usagers ! Ainsi, les panneaux de signalisation indiquent toujours les comptoirs informations dans les UO qui les ont murés, certains tardivement. En salle de livraison bagages, les passagers sont invités à se rendre au comptoir information en porte XY.

**FO revendique que les UO facilitent le parcours des passagers avec une signalisation conforme à la réalité des désorganisations !**

*Réponse de la Direction :*

*La réorganisation est bientôt terminée. D'ici fin février tout sera rentré dans l'ordre*

***Commentaire FO :***

***FO constate une nouvelle fois l'absence totale d'anticipation de certaines UO et ne comprend pas pourquoi la direction immédiatement ne règle pas les problématiques dénoncées qui nuisent à la qualité de service et désorientent les usagers***

### **Question 6 : Des centaines d'agents "information" à CDGA depuis la fermeture des infos !**

Pour une fois, FO et CDGA sont en phase ! Depuis la fermeture des comptoirs information, les passagers sont complètement perdus puisque la signalisation les oriente vers les comptoirs information !

La solution pour CDGA a été d'exiger de l'ensemble du personnel de porter le gilet orange "information", l'encadrement montrant l'exemple en portant les gilets des anciens agents commerciaux et CCO avec beaucoup de zèle ! Pour les salariés n'ayant pas encore fait le deuil de leur activité, il s'agit d'une épreuve génératrice de RPS.

**FO revendique afin de protéger la santé mentale des salariés du périmètre BAP qu'ils soient exemptés du port du gilet "information", charge à la Direction de commander des gilets CSC, PHMR, CMA ou neutre !**

*Réponse de la Direction :*

*La Direction recherche des nouveaux gilets.*

**Commentaire FO :**

**FO constate une nouvelle fois l'absence d'anticipation de CDGA qui n'a pas anticipé les commandes de nouveaux gilets sans la mention "information" et rétorque que lors de l'entretien que FO a eu avec Monsieur Christophe LAURENT (en charge du projet BAP), il a indiqué ne pas être d'accord avec cette décision locale de faire porter les anciens gilets "informations". Dans l'attente Catherine LEMOINE va se rapprocher de lui**

#### **Question 7 : Postulation, CV, lettre de motivation et puis rien ! Faut-il donc traverser la route ?**

Nombreux sont les salariés du périmètre BAP à jouer le jeu. Ils postulent, adressent leur CV, lettre de motivation mais ne sont pas reçus en entretien pour exposer leur motivation sur le poste sur lequel ils ont postulé.

La politesse et la correction voudraient à minima qu'on s'entretienne au moins par téléphone avec les postulants ou qu'ils soient débriefés si les lettres de motivations ou les CV n'ont pas retenu l'attention. Pour s'améliorer, encore faut-il savoir ce qui ne va pas ! À moins que localement, certains managers écartent volontairement les postulations des salariés en reclassement. Au regard du nombre de postes affichés et du nombre de salariés recrutés sur les métiers dit "passerelles", nous sommes en droit de nous interroger.

**FO revendique le droit au respect des salariés sans poste et un minimum de retour sur leur postulation de la part des directions locales.**

*Réponse de la Direction :*

*Madame LEMOINE demande la liste des agents concernés afin de voir les dossiers*

**Commentaire FO :**

**FO s'étonne qu'on lui demande le listing des salariés, ce qui sous-entend qu'il n'y a aucun suivi des salariés en position de reclassement, de leur postulation, ni aucune centralisation. Il reste 78 salariés sans affectation. Seulement 7 salariés BAP ont été pris sur les 78 postes métiers "passerelles" à l'affichage, ce qui démontre qu'il y a une véritable problématique avec la décentralisation des recrutements.**

#### **Question 8 : Armoires personnelles vidées à CDGA !**

Le groupe de travail des CCO n'existant plus depuis le 1<sup>er</sup> octobre, CDGA a vidé les casiers des salariés, brisant les cadenas et vidant leur contenu.

Même si les salariés avaient été informés dès la consultation du projet de fermeture de l'activité, il y a plusieurs mois qu'ils devraient vider leur armoire, les nouvelles armoires n'ayant pas été livrées, les salariés n'avaient pas d'endroit pour entreposer leurs affaires.

**FO dénonce l'absence de rappel par l'UO de l'opération d'effraction des armoires laquelle a eu lieu en l'absence des salariés, avant la livraison ou l'attribution des nouvelles armoires, sans information écrite sur les armoires de la date d'ouverture.**

**FO revendique le respect par CDGA de la réglementation et demande confirmation qu'un représentant du personnel a bien été sollicité et était bien présent le jour de l'ouverture des armoires.**

*Réponse de la Direction :*

*2 messages ont été adressés aux salariés. 8 sur 17 agents avaient vidés leur casier et 3 personnes étaient présentes lors de l'ouverture des casiers. Aucun Délégué du Personnel n'était présent. La Direction confirme que les règles ont été respectées.*

**Commentaire FO :**

***FO s'étonne de l'urgence à se débarrasser des armoires des salariés et avant la livraison des nouvelles armoires. FO rappelle que les armoires sont considérées comme personnelles et que l'employeur n'a pas à procéder à leur ouverture sans la présence d'un représentant du personnel***

**Question 9 : La sous-traitance des informations au public serait-elle déjà en lice pour récupérer les missions des CSC ?**

À Orly, les sous-traitants ayant récupéré les missions des agents commerciaux semblent avoir pour consigne de prendre en photo tous les dysfonctionnements sur les territoires, photos qui sont donc adressées aux CSC pour traitement.

Qu'un partenaire ou salariés d'ADP constate un dysfonctionnement et informe est normal, mais adresser autant de photos laisse penser que les sous-traitants effectuent des rondes "qualités" sur les territoires pour contrôler le travail des CSC.

**FO revendique un éclaircissement sur les missions des sous-traitants BAP**

**Réponse de la Direction :**

***Ceci n'est pas demandé de façon systématique. Il s'agit juste de faciliter la rédaction des SEQUOIA.***

**Commentaire FO :**

***Donc la direction demande bien mais pas de façon systématique aux sous-traitants de contrôler le travail des CSC! C'est le monde à l'envers !***