

**A Madame Josiane COSTANTINO-BOSSUET – DRH,
Monsieur Raphaël MARTIN - DEX Ouest,
Monsieur Mohamed ZAOUECH - DEX Est**

**74, allée de Beauport – CS 90304
84278 VEDENE Cedex**

Langon, le 13 juillet 2023

Madame, Messieurs,

Objet : alerte organisation du travail dans la filière péage

La CFDT vous alerte depuis des années sur la baisse drastique des effectifs dans toutes les filières ASF. Malgré cette mise en garde, il y a trop peu d'embauches pour pallier les contraintes d'exploitation : rien ne change sinon votre récente promesse d'embauches qui pourrait aller jusqu'à 5% des effectifs mais uniquement sur certains postes trop ciblés (OA, TMO, conducteurs...).

Rien n'est prévu concernant la filière péage. Pourtant, nous constatons en ce début de saison que la situation continue de s'aggraver malgré l'évolution des process qui ne résout en rien la situation, bien au contraire.

Si la mixité des postes (terrain + téléassistance) paraissait une bonne idée sur le papier, la mise en pratique en est catastrophique dans les périodes à fort trafic : les salariés doivent s'empresseur de terminer leurs missions terrain pour se rendre disponibles sur leur créneau téléassistance, ou inversement. S'ils ont bien l'autorisation de décaler leurs missions, ces dernières sont alors bâclées voire supprimées ou parfois même assurées par les managers au détriment de leur propre travail ! La Maîtrise d'Encadrement est devenue la variable d'ajustement de l'organisation péage avec une charge de travail qui ne cesse ainsi d'augmenter, ce n'est plus acceptable.

Que dire de la fameuse version V20 mise en place avant l'été (!!!) qui génère des bugs avec davantage d'appels et des temps de traitement rallongés, le tout avec des répercussions sur toute la chaîne péage (Télé-assistance, Terrain, Télé-Exploitation, managers) ?

Que dire des déplacements rallongés sur le terrain par manque de bras sur certains sites ?

Que dire des pauses non prises ?

Que dire des recrutements de saisonniers enfin actés...le 30 juin pour une saison déjà bien entamée ? Une fois formés, seront-ils opérationnels avant la fin de l'été ? Il est évoqué une douzaine de recrues sur l'ensemble des 8 établissements ASF ; est-ce réellement suffisant ?

Que dire de la professionnalisation de la filière tant vendue par la Direction elle-même ? Nous n'évoquerons même pas le service aux clients qui n'est plus une priorité.

Ces dysfonctionnements d'organisation hélas non-exhaustifs s'inscrivent dans la durée et sont source de stress chez de nombreux salariés car le dimensionnement des

effectifs ne couvre pas la charge de travail, toute la filière est soumise à un rythme de travail intensif ; même l'encadrement est à bout !

Nous tenons à vous informer que de nombreux salariés sont proches de l'épuisement professionnel, certains craquent mais refusent que nous traitions individuellement leurs cas en activant le droit d'alerte. Pour rappel, la Direction doit assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés (article L.4121-1 du code du travail).

Les représentants CFDT des 8 établissements sont très inquiets de l'évolution de la situation et tiennent à vous alerter avant qu'un incident majeur ne survienne.

En cette année électorale, il aurait été plus simple et facile de déposer un énième préavis de grève pour réclamer des embauches, ce que nous avons systématiquement demandé dans nos 13 préavis en lien avec la réforme des retraites ; si la Direction ne peut que subir les conséquences de cette réforme, elle a en revanche tous les pouvoirs pour résoudre les problématiques ici relatées. De nouveaux préavis ne résoudront pas la problématique du jour au lendemain, ils ne feraient même qu'amplifier la charge de travail des salariés en poste. Seules des embauches pourront remédier à ce malaise devenu structurel.

Il y a désormais urgence ! Une délégation CFDT se tient à votre disposition pour en discuter dans la configuration qui vous conviendra avec à minima les 3 responsables destinataires du présent courrier.

En attendant, afin de retrouver des conditions de travail acceptables, il nous paraît urgent de revenir à l'ancienne version du logiciel (en reportant la résolution des bugs), et de stopper la mise en place de la liste unique inter-sociétés (télé-assistance ASF / ESCOTA / COFIROUTE) qu'appréhende très fortement la filière et ce, pour les mêmes raisons évoquées ci-dessus.

Veillez agréer, Madame, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour la CFDT ASF

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Fabrice BERGERY', with a stylized flourish underneath.

Fabrice BERGERY
Délégué syndical central CFDT

Copie : Claire CASEBASSE – Responsable du développement social