

FILIÈRE PÉAGE

« Tout va très bien ! »

Les Organisations Syndicales alertent depuis des années la Direction quant à la baisse drastique des effectifs dans toutes les filières ASF. Celle du péage n'y échappe pas : ses effectifs ont été réduits de moitié en à peine 10 ans, aucun départ n'a été remplacé depuis. Mi-juillet, la CFDT a adressé un courrier aux 2 DEX et à la DRH afin de les alerter des dysfonctionnements organisationnels de la filière essentiellement liés au manque d'effectifs. (Cf courrier sur notre site : <https://www.cfdt-asf.com/alerte-organisation-du-travail-dans-la-filiere-peage/>)

La Direction a rapidement accepté de recevoir une délégation CFDT qui a pu s'exprimer sans tabou pendant plus de 2 heures. En voici un bref compte-rendu.

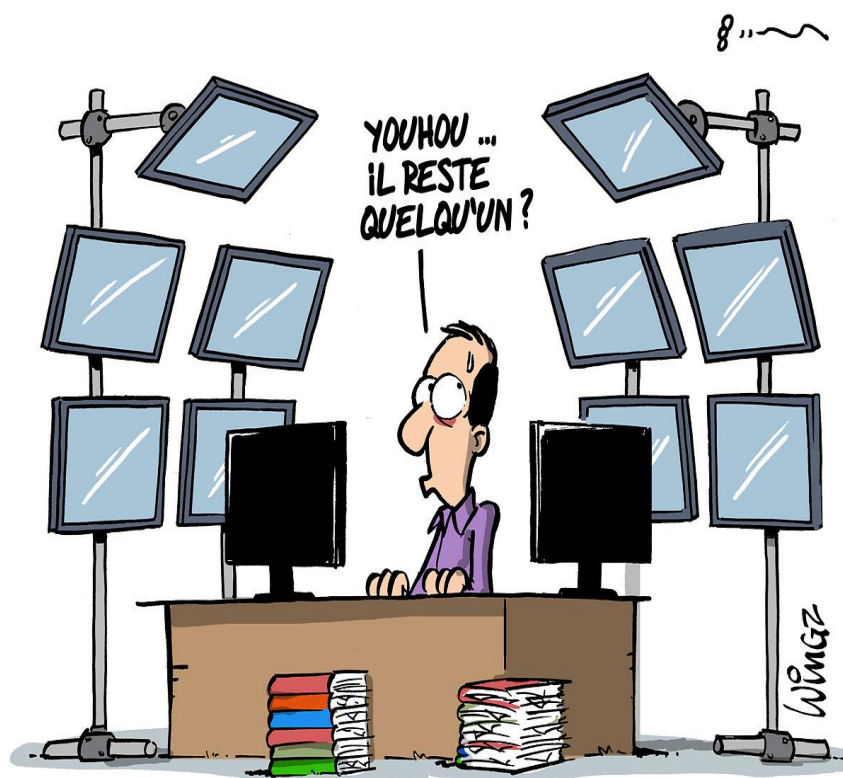
Des embauches ? Oui mais...

Des statistiques nous ont été présentées en préambule : le taux pour 1000 et les appels TA sont en baisse, les temps de décrochés sont bons, le nombre d'heures affectées à la Télé-Assistance progresse (idem pour les heures saisonniers).

Bref, tout va très bien !...Vraiment ? Sans tomber dans un misérabilisme exacerbé, la CFDT a alors tenté d'expliquer à la Direction les nombreux problèmes qui nous sont remontés.

Concernant les **embauches CDI réclamées avec insistance**, il y en aura mais pas forcément où l'on croit : pas de TP, ni SPP, ni SP. Les 2 DEX nous promettent en effet que tout ira mieux avec l'embauche de TMO ; « si la maintenance est optimisée, il y aura forcément moins d'appels ». Est-ce aussi simple ?...Quant aux saisonniers, ils ont été recrutés plus tôt cette année : en effet, le 30 juin tout était enfin bouclé ! Mais force est de constater que le nombre n'y est pas ! Est-ce sérieux ?

SUPPRESSION DES EFFECTIFS



Concernant les **conducteurs devenus la variable d'ajustement** de toute l'organisation péage, la Direction reviendra vers eux à la rentrée : suite aux récentes rencontres DRH / Managers, une série de propositions leur sera faite. Vivement la rentrée alors ?!...La DRH a bien conscience qu'ils sont le maillon essentiel de toutes les organisations de travail. Mais jusqu'à quand ?...

Concernant la fameuse **version logiciel V20** censée améliorer certains process, la Direction reconnaît que le timing de sa mise en place avant l'été n'était pas le bon. La Direction nous a certifié qu'il n'y aurait plus de mise à jour de ce type avant les périodes à fort trafic. Les bugs sont en cours de résolution mais tout n'est pas réglé, loin de là. L'arrivée de la liste unique (Télé-assistance commune ASF / Cofiroute / Escota) que refuse de reporter la Direction, ne devrait malheureusement pas améliorer les tensions organisationnelles. Pourquoi ne pas prendre le temps de bien faire les choses ?

Concernant les **pauses non prises** : 99% des pauses sont bien effectuées en Télé-assistance mais aucune donnée concernant les pauses des salariés en mission Terrain ou Télé-Exploitation ; et c'est bien ça le problème : les salariés doivent s'empressez de terminer leurs missions terrain pour se rendre disponibles sur leur créneau téléassistance (ou inversement). QUID des déplacements rallongés faute de personnel ? Pour la DRH, il faut régler cela localement...mais comment faire ?

Une organisation du travail boiteuse... avec des conséquences sur la QVT



La délégation CFDT s'est retrouvée face à une **Direction totalement déconnectée avec la réalité du terrain**, qui évoque des statistiques en oubliant la vie réelle des femmes et des hommes de l'entreprise. Ces deux mondes ne sont pas étanches ! Les réponses apportées sont très loin des attentes.

Le capital humain est pourtant la clé de voûte de la performance de l'entreprise. Et qui dit humain au centre, dit valeurs humaines en priorité : équité, bienveillance, sens, reconnaissance, convivialité, intégrité, partage, QVT...(convention **Qualité de Vie au Travail** que la CFDT assume ne pas signer dans un tel contexte !).

La Direction reste quant à elle persuadée que si les indicateurs de performance sont bons, la santé générale de l'entreprise est optimum. Nous n'avons décidément pas la même vision...Et vous ?

Nous avons martelé à la Direction que certains salariés sont proches de l'épuisement professionnel, certains craquent mais refusent que nous traitions individuellement leurs cas en activant le **Droit d'Alerte**. La CFDT accompagnera tout salarié qui la solliciterait pour exercer ce droit.

