

**Autoroutes du Sud de la France  
Madame Josiane COSTANTINO-BOSSUET  
Directrice des Ressources Humaines  
74, allée de Beauport – CS 90304  
84278 Vedène Cedex**

Langon, le 12 février 2019

Madame,

**Objet** : réponse à votre courrier  
Réf DRH/JC/CCS/VB/ n°19.48  
(Différend sur les critères accord  
intéressement)

En réponse à votre courrier reçu le 8 février 2019, nous tenons à vous rappeler les faits qui constituent à nos yeux l'impérieuse nécessité de déclencher une réunion avec les signataires conformément à l'article 3 du titre 5 de la convention relative à l'intéressement.

Nous réaffirmons que les modes de calcul des temps de décroché ne sont pas conformes **sur les dernières semaines de l'année.**

Nous confirmons en effet que le contexte tant social que matériel n'a pas permis et ne permet toujours pas d'assurer la mission d'assistance aux clients dans des conditions normales d'exploitation.

Un ensemble d'informations recueillies sur le terrain nous autorise à vous interpellier par rapport à l'affluence des appels, leurs durées et les difficultés à trouver des réponses appropriées. De plus, nous vous rappelons que le service DPCR a lui-même reconnu que le mouvement dit « Gilets Jaunes » a forcément eu un impact sur les temps de décroché. Nous pouvons lister d'ores et déjà les éléments suivants :

- ✓ lecteurs CB/TT ou accepteurs pièces/billets obstrués par de la mousse expansive, antennes PERTEL HS, dispositifs LAPI HS, davantage d'encaissements espèces à traiter via les boîtes aux lettres (elles aussi parfois obstruées), davantage de CNP à établir etc...
- ✓ nombreuses voies dégradées avec caméras hors service nécessitant un travail à distance à l'aveugle.
- ✓ manifestations « Gilets Jaunes » très mobiles avec des événements à gérer au fil de l'eau donc davantage de prises de renseignements à effectuer au détriment de clients en attente devant l'interphone.
- ✓ nombreux clients sans donnée d'entrée.
- ✓ impact des dégradations des salles Téléopération de la DRE LR avec report de la charge de travail sur les autres établissements.
- ✓ appels de clients contestant le fait de devoir payer plus cher pour cause d'échangeurs fermés donc davantage d'explications à donner.
- ✓ appel à volontariat de salariés d'autres services formés dans l'urgence pour étoffer les équipes de Télé-assistance durant la crise, preuve d'une suractivité évidente.

Cette liste n'est malheureusement pas exhaustive cependant elle témoigne du contexte exceptionnellement compliqué. Nos responsables dont vous-même et M. COPPEY ont d'ailleurs très largement souligné et salué le professionnalisme de toutes les équipes ASF, rappelant à chaque fois que cette crise était sans précédent.

Nous réaffirmons que les conditions normales de traitement de nos clients n'étaient et ne sont toujours pas réunies. Les salariés ont aujourd'hui un sentiment de double sanction : en plus de conditions de travail très dégradées (avec parfois des insultes), vous ne pouvez les

amputer d'une partie de leur intéressement puisque les objectifs à atteindre sont impossibles dans un tel contexte.

Il n'est évidemment pas question ici de remettre en cause un accord que nous avons signé, la CFDT a toujours pour habitude d'assumer ses signatures ou non-signatures. En revanche, pour pouvoir « intéresser » vos collaborateurs, encore faudrait-il qu'ils puissent être « acteurs », or le contexte hostile de cette période les en a empêché.

En conséquence, nous réitérons notre demande de réunion conformément à l'article 3 du titre 5 de la convention d'entreprise relative à l'intéressement, cet article est d'ailleurs intitulé « Règlement des différends liés à l'application de l'accord », ce qui a tout son sens ici.

Dans l'attente de votre réponse, veuillez agréer, Madame, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour la CFDT ASF



Fabrice BERGERY

Délégué syndical central

Copie : Claire CASEBASSE-SERRIGNY (Responsable Développement Social) - Xavier DUPUY (DSCA CFDT) - Laurent RAGGI (DSC CFE/CGC) – Patrice HERITIER (DSC FO) – Richard BABIN (DSC UNSA)