



À Tous PNC

AIR FRANCE

www.unac.asso.fr

✉ navigants@unac.asso.fr

Vendredi 2 Août 2013

L'OBSESSION de L'OBSERVATION

C'est ainsi que comme la grippe ou les fruits dans les jardins, il y a des années « avec » et des années « sans ». 2013 semble être une année « avec » un projet d'évaluation et d'observation des HST par la maîtrise.

CAPORALISATION
DES CC
NON MERCI !

L'OBSESSION DU CONTRÔLE PERMANENT

Mais que font-ils quand les portes de l'avion sont fermées ? De façon lancinante, cette question taraude les Directions des compagnies aériennes depuis l'invention des aéronefs. Air France n'y échappe pas, régulièrement de nouvelles idées neuves (couvertes de poussière) sortent des tiroirs de nos chers directeurs.

« Chef, Chef... j'ai une idée... et si on faisait noter les HST par les CC/CCP ? »

« C'est bien Duchmol, vous savez faire preuve d'initiatives et vous avez de l'imagination, vous irez loin mon petit. »

Ce n'est pas le contrôle en tant que tel qui nous pose problème, il est prévu par la loi, dans certaines limites fixées par le Code du travail. En revanche, ce que nous contestons, c'est que ce contrôle soit effectué par **la maîtrise PNC** alors que cette prérogative devrait être réservée au **corps des contrôleurs/instructeurs**.

Le PNC est déjà le personnel le plus « jugé » de la compagnie. Étant celui qui est le plus longtemps en contact avec la clientèle, il est celui qui est le plus susceptible d'être évalué par ceux qui payent et qui nous font vivre.

De plus, il existe déjà tout un arsenal d'évaluation, qu'il s'agisse des contrôles en vol, de rapports officiels ou officieux, de sondages ponctuels ou récurrents. Ils ont pour origine la hiérarchie PNC, les passagers eux-mêmes, les passagers « mystère », d'autres personnels de la compagnie qui voyagent en mission, etc.

Pourquoi remettre ce sujet éminemment polémique sur le tapis ? Et surtout en ce moment ! N'y aurait-il pas d'autres préoccupations actuellement dans l'entreprise ? Le déficit d'Air France depuis 5 ans ne justifierait-il pas un autre type

de réflexion de la part de la Direction ? La réponse aux low cost, à Emirates et à Vueling se trouve-t-elle dans cet arsenal moyenâgeux que constitue le bâton donné aux chefs de cabine ?

Ou alors y a-t-il d'autres objectifs cachés derrière cette vieille « idée neuve » ?

UNE OBSERVATION/ÉVALUATION, POUR QUOI FAIRE ?

S'agit-il d'un moyen pour faire évoluer le niveau de compétence collectif ? Est-il prévu de donner un nouveau sens à la filière PNC ? La Direction souhaite-t-elle nous faire entrer dans une ère vertueuse ?

Non, rien de cela ! Surtout il ne faut rien changer à ce qui ne marche pas. Noter c'est donner une apparence de sérieux, de rationnel, noter c'est « quantifier ». L'observation, la notation, l'évaluation, servent à faire des statistiques et celles-ci permettent d'établir des **classements** prétendument objectifs pour justifier les choix de promotion. Juste cela. Or, de promotion, il n'y en aura que peu par rapport à l'énorme volume de candidats potentiels. Ces classements seraient bien pratiques pour habiller de rationalité ce qui restera en réalité le choix des secteurs.

UNE OBSERVATION
ÉVALUATION, POUR
QUOI FAIRE ?



COMMENT FAIRE UNE OBSERVATION/ÉVALUATION ?

Cette notation désigne le meilleur et le moins bon. Meilleur et moins bon par rapport à quoi ? Par rapport à la « normalité ».

Il y aurait donc une performance « normale », atteinte par un PNC moyennement performant à partir duquel on pourrait créer deux groupes : le groupe de ceux qui sont au dessus, et le groupe de ceux qui sont au dessous de cette norme, des superperformants et des non-performants.

Mais qui définit cette « normalité » ? Existe-t-il une mesure objective et quantifiable, une mesure ABSOLUE et valable à chaque vol de cette « normalité » ?

Bien sûr que non. La performance dépend d'une multitude de facteurs dont une bonne part ne dépend pas de l'individu observé : contexte du vol, organisation du travail, prescriptions de la Direction plus ou moins bien définies, qualité et quantité des moyens mis à disposition du PNC, état de la cabine, enchaînement des vols, état de fatigue, contexte personnel, etc.

Il y a donc des facteurs exogènes qui sont la cause d'une soi-disant sous-performance. Ce n'est pas parce qu'un individu n'a pas les compétences requises ou parce qu'il n'a pas fait les efforts suffisants que l'objectif n'a pas été atteint. Et d'ailleurs, **que disent nos Directeurs lorsqu'ils sont eux-mêmes évalués ? C'est la faute à la crise, c'est la faute à la concurrence qui n'est pas loyale, c'est la faute aux syndicats qui sont trop cons, c'est la faute aux salariés qui ne comprennent rien !** Tout un tas de causes extérieures, incontrôlables, qui les empêchent d'atteindre les objectifs qui leur ont été assignés.

Ces causes exogènes incontrôlables rendent impossible l'évaluation individuelle et absolue. Faire dépendre la mesure de la performance de la Compagnie sur une évaluation individuelle du PNC est une supercherie dont les PNC pourraient payer le prix individuellement.

La justification habituelle pour chacun des projets de notation des HST par la maîtrise qui nous ont été présentés depuis plusieurs années est de faire un « cadeau » en réponse à ceux qui éprouvent un « besoin » de reconnaissance individuelle.

S'il ne s'agissait que de ça, l'évaluation et la notation par les CC/CCP pourrait n'être qu'un support de dialogue entre l'encadrement et les PNC. Mais ne soyons pas naïfs, c'est sous l'angle économique que cette mesure est envisagée.

D'une part c'est un moyen de faire tout, comme avant, avec 70 cadres PNC en moins. Et comme les cadres ne seront plus en Sup de PEQ, c'est aussi l'occasion de réduire, le nombre de CCP et par voie de conséquences, de CC, d'hôtesse et de stewards.

D'autre part, une fois la notation individuelle entrée dans les ordinateurs et dans les esprits, ce « classement » des PNC servira à motiver par la rémunération de façon variable et différenciée des PNC considérés comme « forcément vénaux ».

Les augmentations individuelles suivront parce que c'est l'aboutissement ultime de ce dispositif. Même si aujourd'hui l'évaluation des PNC par les CC/CCP n'a pas cet objectif, nous sommes persuadés que l'individualisation salariale en sera un des avatars à plus ou moins long terme.

LA CAPORALISATION DES CHEFS DE CABINE

C'est antinomique avec la notion d'équipage. Le professionnalisme PNC ne peut s'exprimer que dans un climat de confiance, avec des PNC sereins dans leurs fonctions et non sous la menace d'une mauvaise note dans leur dossier. L'effet pervers de cette « caporalisation » des chefs de cabine, c'est que ce n'est pas la satisfaction du client, mais celle du notateur qui sera recherchée.

Cela ne veut pas dire que les CC et les CCP n'ont pas de rôle à jouer dans l'animation de l'équipage et dans la recherche d'une performance collective de l'équipage. Au contraire, leur rôle est essentiel, mais plus que d'un petit caporal, l'équipage a besoin d'un véritable chef d'équipe qui montre l'exemple, qui transmet de l'enthousiasme, qui sait corriger les déviations lorsqu'elles se produisent, **et cela pour le bien de l'équipage**, car lorsqu'un PNC ne fait pas son boulot correctement c'est l'équipage qui trinque.

ADHÉSION UNAC 	3, place de Londres	95727 Roissy cdg cedex
		
		
 Matricule		

Les PNC sont de plus en plus nombreux à adhérer à l'UNAC. Et si, vous aussi, vous venez rejoindre le plus grand syndicat PNC d'AF ! L'époque est au rassemblement des PNC, ne restez pas isolé.