



# À Tous PNC

## AIR FRANCE

www.unac.asso.fr

navigants@unac.asso.fr

Mercredi 12 juin 2013

## Un accord sur la qualité de vie au travail

NOUS VOULONS  
ÉQUILIBRER  
VIE  
PROFESSIONNELLE  
ET  
VIE  
PERSONNELLE

NOUS VOULONS DE  
LA QUALITÉ DANS  
L'ORGANISATION  
DU TRAVAIL

NOUS VOULONS DE  
LA QUALITÉ DANS  
LES RELATIONS  
SOCIALES ET DE  
TRAVAIL

### La qualité de vie au travail se définit comme :

- ☆ La conciliation vie professionnelle / vie privée.  
*Rythmes et horaires de travail, accès aux services, transports, garde d'enfants.*
- ☆ La qualité de l'organisation du travail.  
*Qualité de la prescription, capacité d'appui de l'Entreprise dans la résolution des dysfonctionnements, démarche de progrès, réduction de la pénibilité, anticipation de la charge de travail.*
- ☆ La qualité des relations sociales et de travail.  
*Reconnaissance, respect, écoute, information et participation aux décisions.*

Dans la presse notre PDG annonce une nouvelle phase de restructuration et la négociation de mesures lourdes pour septembre. Avant que la Direction ne cherche quelles économies elle pourrait encore nous faire avaler, à l'UNAC nous avons une vraie bonne idée. Puisque cette semaine est la semaine nationale de la Qualité de Vie au Travail, Air France ne devrait-elle pas rentrer dans une négociation sur la qualité de vie au travail afin de répondre à des attentes fortes des salariés : être mieux reconnu dans son travail et mieux équilibrer vie professionnelle et vie personnelle, sujet plus que jamais d'actualité dans ce contexte de crise et d'efforts consentis par l'ensemble des salariés.

Les navigants cumulent les sources de souffrances : la délocalisation, l'isolement, les contraintes familiales, les problèmes de sûreté, les déroutements, les agressions à bord ou en escales, les décès à bord, les turbulences, les séquelles de l'AF 447, les troubles du sommeil, etc.

Mais s'ajoute à ces souffrances un stress, créé par le déséquilibre entre la perception que le PNC a des contraintes inhérentes à son métier et le constat d'une

réalité différente, symbolisée par ce que l'on appelle à l'UNAC « la qualité empêchée » : les PNC souffrent de ne pouvoir « bien faire leur travail » en raison des non-conformités récurrentes à bord et d'un espace de travail souvent inadapté en raison de cabines mal conçues.

Un exemple qui image ce sentiment, les vols affrétés pour ETIHAD :

- Service en J à la carte avec plateaux dégroupés et obligation de confectionner des sets de couverts.

- Couverts insuffisants et simplement essuyés par le PNC sur une serviette avant d'être redonnés à un autre client... histoire de propager de manière optimale les virus.

- En Y, les PNC doivent déposer une casquette, trop souple, à mains nues sur le plateau.

De même, la réduction prochaine des COMPO PEQ sur LC a été négociée associée à une modification du service consistant principalement en la réduction de la taille du plateau (jetable) générant moins de manipulations. Pourtant l'Entreprise s'obstine à vouloir maintenir certains plateaux au format actuel (KSML, « à la carte ») ce qui obligera les PNC à de nou-

velles manipulations annihilant totalement les bénéfices escomptés des nouvelles méthodes de service !

Ces exemples, parmi tant d'autres, expliquent pourquoi il n'est pas étonnant de constater une augmentation du nombre de PNC souffrant de syndromes anxio-dépressifs: en 2012, près de 300 de nos collègues ont dû «bénéficier» d'un suivi psychologique personnalisé.

L'Entreprise prendra-t-elle un jour en compte cette souffrance ?

C'est toute l'organisation de la production des navigants qui devrait être repensée autour des conditions de travail et des conséquences à long terme sur la santé des PNC. L'ensemble de la chaîne managériale doit aussi être impliqué fortement dans la prévention des risques psychosociaux. Ainsi, pourquoi la rémunération de nos Directeurs ne serait-elle pas indexée à des critères sociaux plutôt que de n'être indexée qu'aux résultats économiques et financiers ?

La mise en place de tels critères pousserait la Direction à écouter un peu plus les acteurs de terrain que nous sommes, salariés comme représentants des salariés. Bref, tout le contraire de ce qui se fait aujourd'hui.

Pour preuve, alors même que le Président s'est engagé à associer les représentants du personnel dès la conception des cabines afin d'éviter de reproduire les expériences désastreuses des 35J et 42J, des discussions sont menées, SANS NOUS, sur les aménagements des futurs avions (BEST, B787, etc.)

Voilà pourquoi le PNC ressent un découragement, une lassitude, un désengagement, pire une souffrance. Il n'est pas écouté et encore moins entendu et pourtant c'est bien lui, et de plus en plus le seul, qui est en contact avec les clients.

**NOUS VOULONS  
UNE VRAIE QUALITE  
PLANNING**

Une autre souffrance ressentie est la difficulté à équilibrer vie privée et vie professionnelle. Le projet PNC a accouché de «facilités» comme les escales préférentielles, tellement efficaces qu'elles n'ont que le bénéfice d'exister, et les outils de production ne permettent toujours pas un lissage de notre activité entre 2 périodes de repos mensuel! Un coup on a peu l'impression de travailler, un coup on ne sait pas comment faire pour survivre à l'enchaînement des vols!

Quand l'entreprise mettra-t-elle en place, sur les Bases Province, une visibilité des plannings sur 8 semaines glissantes comme elle s'y était engagée? Et comme par hasard, la direction n'a pas recueilli les 20% de volontaires pour le rythme 6ON/3OFF/S6!

Et pourtant, de vraies solutions existent: le compteur CJR sur moyen courrier permet la pose sous forme de DDA des RADD reportés, le développement d'un outil efficace de production qui permettrait la pose de plus de DDA vol, plus de DDA repos, simultanément, et optimiserait nos plannings en lissant notre activité et donc notre fatigue. La qualité de vie au travail conditionne non seulement le bien-être des salariés mais également leur productivité. Quand la Direction réalisera-t-elle que plus le PNC est heureux de faire son travail, plus les passagers seront contents de voyager en notre Compagnie ?

D'autre part, selon l'ANACT (Agence National d'Amélioration des Conditions de Travail), 37% des salariés français manquent de reconnaissance.

La problématique du manque de reconnaissance est un élément important à prendre en compte lorsque, comme à Air France, on a l'ambition de vouloir appréhender les risques psychosociaux ou d'éviter leur prolifération. Des études montrent qu'un manque de reconnaissance multiplie par quatre le risque de vivre une détresse psychologique favorisant ainsi l'apparition du « burn out ».

Il serait notamment judicieux de s'intéresser, sérieusement, pour une fois, aux idées reçues telles que « pas besoin de reconnaissance, trop de reconnaissance accentue l'égo ». Pour autant, **se contenter d'injecter une forme d'évaluation permanente dans un système ayant pour modèle « la carotte et le bâton » serait un remède pire que le mal.** La Direction doit enfin prendre de la distance avec ce trouble obsessionnel compulsif dont elle souffre depuis trop longtemps...

**C'est ce modèle qu'il faut changer,** l'outil suivra.

Tout un chacun comprendra que ces évolutions radicales mais indispensables prennent du temps et coûtent. C'est pourquoi nous disons que c'est maintenant qu'il faut s'atteler à trouver les solutions. Il faut prendre le temps nécessaire d'une montée en charge graduée, avec l'ambition forte qu'un jour, peut être, à défaut de devoir toujours guérir des drames humains dans l'urgence, Air France saura les prévenir.

## La Direction doit s'attaquer à la souffrance quotidienne

ADHÉSION UNAC <small>CFE CAC</small>	3, place de Londres	95727 Roissy cdg cedex
		
		
 <small>Matricule</small>		

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.