



A Tous PNC AIR FRANCE

www.unac.asso.fr

navigants@unac.asso.fr

jeudi 10 novembre 2011

CE QUE NOUS AVONS DIT...

Le futur PDG d'AF doit rencontrer les uns après les autres tous les responsables syndicaux de l'entreprise pour la traditionnelle « prise de contact » qui est organisée lors de la nomination d'un nouveau dirigeant. Ce moment est généralement l'occasion de présenter les attentes ou les éventuelles inquiétudes des salariés. C'est également l'occasion pour le nouveau dirigeant de présenter son projet, ou au moins la méthode de travail et l'esquisse d'une nouvelle organisation.

Nous l'avons rencontré le jeudi 10 novembre. Ce que nous avons dit à monsieur Alexandre de Juniac à propos des PNC pourrait se résumer sommairement de la façon suivante : **les PNC attendent de la nouvelle direction à peu près l'inverse de ce qui a été pratiqué ces dernières années.**

De façon moins lapidaire, il nous semble essentiel que des changements profonds voient le jour sur les sujets suivants :

INCOMPRÉHENSION

C'est d'une double incompréhension qu'il s'agit là, d'une Direction incapable de comprendre les maux d'une collectivité de navigants et de PNC qui ne peuvent comprendre pourquoi la Direction de leur compagnie leur porte aussi peu de considération.

« 15 000 navigants hors les murs, je ne sais pas leur parler... », nous a dit un jour un illustre président de notre entreprise...

Il est vrai que ce n'est pas simple, mais cela devient impossible quand la Direction ne fait aucun effort pour sortir de sa tour d'ivoire et « descendre dans l'atelier » pour discuter avec ceux qui tous les jours transportent des centaines de milliers de passagers.

Ce qui suscite l'incompréhension de notre collectivité c'est notamment cette **absence de dialogue**, un dialogue fait d'écoute, d'attention et de respect.

Depuis trop longtemps, les PNC sont considérés comme une population infantile, irrationnelle, à qui il n'est pas nécessaire d'expliquer, car faisant partie des salariés taillables et corvéables.

C'est ainsi que nous découvrons, au dernier moment, par des notes de service dans les casiers, les dernières nouveautés en matière de service à bord ou d'aménagements cabine, concoctées par d'éminents spécialistes qui ne connaissent les cabines et les galleys que « sur plans ».

Cette absence de dialogue fait que les PNC ont le sentiment de ne pas être écoutés : « *dans l'espace personne ne vous entend crier...* » pourrions-nous dire, le problème c'est que l'Alien qui provoque ce sentiment s'appelle Air France...

Ce mur d'incompréhension est renforcé encore par des conditions d'exercice de notre métier très dégradées. Les PNC sont très investis dans leur métier, c'est pourquoi les attentes sont fortes à l'égard de l'intérêt de leur travail et des conditions de sa réalisation.

Malheureusement, notre employeur nous empêche de faire un travail de qualité en nous plaçant dans une course à la performance QUANTITATIVE, antagonique avec la QUALITÉ du travail et du service, pourtant affirmée comme étant une priorité par la Direction dans sa communication vis-à-vis des passagers.

Cette contradiction, ajoutée à l'absence de moyens alloués aux PNC pour bien faire leur travail fait que **le PNC finit par ne plus se reconnaître dans ce qu'il fait**. Dans certains cas et avec certaines configurations cabine, **la conscience professionnelle de notre collectivité devient un fardeau dont les PNC doivent se défaire pour atteindre les objectifs exclusivement quantitatifs de la Direction**. Les PNC souffrent de ce qui pourrait être appelé le **syndrome de la qualité empêchée**.

RESPECT

Ce qu'attend notre collectivité de 15 000 salariés hors les murs, c'est de **l'attention, de l'écoute et du respect** ! Les beaux projets de l'entreprise invitent le PNC à « créer du lien », à « porter attention », à « valoriser » et à « personnaliser » la relation avec les passagers. À quand le projet « signature managériale » pour la Direction ? **Quand la Direction va-t-elle créer le lien avec les PNC ?**

Respecter, cela pourrait être donner les moyens de travailler, des galleys aux bonnes dimensions, des cabines entretenues, etc. Paradoxalement, des sociétés pourtant peu réputées pour leur prise en compte du social telles que Starbucks coffee ou Mac Do sont capables d'installer des postes de travail mieux aménagés pour leurs salariés que ce que fait AF pour les PNC. Il ne leur viendrait pas à l'idée de demander à leurs salariés d'effectuer un service de luxe avec des offices dignes des maisons Barbie. **Cette distorsion entre les prescriptions et les ressources matérielles allouées est comprise comme un affront, un manque de respect pour notre professionnalisme.**

Respecter, cela pourrait se traduire par « dire la vérité », dire la vérité sur la situation de l'entreprise, dire la vérité sur la stratégie de l'entreprise, dire la vérité sur les projets...

*Tant que ces questions n'auront pas été traitées, tant que l'Entreprise n'aura pas modifié son « comportement » vis-à-vis de notre collectivité, tant que les mots dialogue, confiance et respect n'auront pas été traduits en mesures concrètes, **la stratégie de l'entreprise ne sera vécue que comme un surcroît de flexibilité et d'adaptabilité imposée.***

La « restructuration » annoncée le 9 novembre par le PDG d'AFKL et le Conseil d'Administration devra prendre en compte ces attentes fortes pour un meilleur dialogue avec les PNC qui veulent légitimement que leur « singularité » de travailleurs nomades soit prise en compte.

15 000 PNC hors les murs... c'est à vous désormais qu'il appartient de trouver les moyens de leur parler. Nous vous avons donné les « mots clef », à vous d'être clair sur les enjeux des évolutions qui ne manqueront pas de voir le jour. Et n'oubliez pas, plus qu'un mot clef, le « maitre mot » c'est JUSTICE. Dans les tourmentes que nous allons sans doute traverser, de la façon dont vous trouverez le moyen de respecter cette exigence de justice en combinant à la fois une nécessaire équité et une indispensable reconnaissance de nos singularités, dépendra l'acceptation sociale des projets de la Compagnie par les PNC.