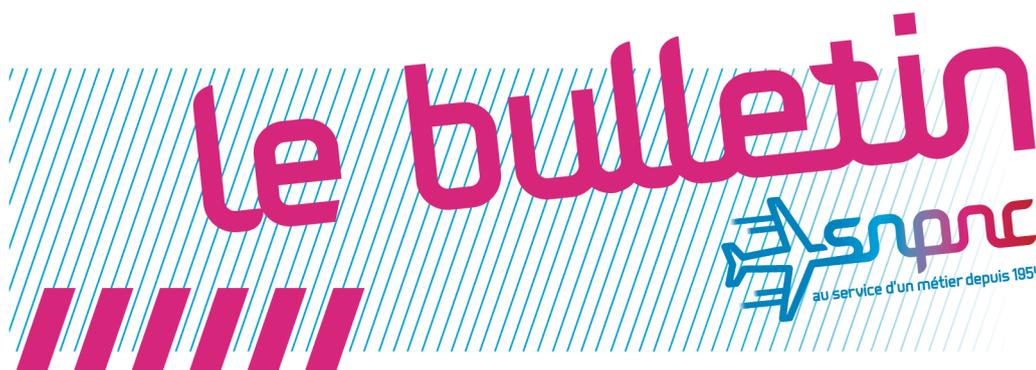


Syndicat National  
du Personnel Navigant  
de Cabine

Le Dôme – BAT 1  
1, rue de la Haye — BP 18939  
95732 ROISSY CDG CEDEX

[snpc@snpc.org](mailto:snpc@snpc.org)  
01 49 19 58 18

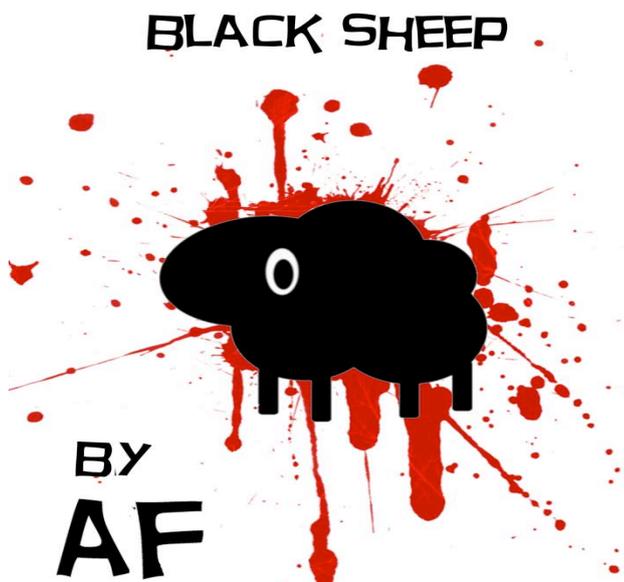


////////////////////

À Tous PNC Air France // BS.13-08-80-AF

## Management PNC : la Direction choisit le Contrôle et la Sanction

La comparaison avec les autres compagnies et la recherche d'un alignement de nos coûts sur ceux les plus bas de la concurrence sont devenues une obsession pour notre Entreprise.



La Direction d'Air France a abandonné toute idée novatrice impliquant et motivant ses PNC, oubliant ainsi que l'adhésion et la responsabilisation de ses personnels est incontournable car elle permet à chacun de s'impliquer librement au-delà ce qui lui est demandé.

Encadrés par des règles et des méthodes de service de plus en plus déresponsabilisantes, l'initiative n'a plus de place. Le client est confronté à des réponses et des comportements standardisés communs à la plupart des Compagnies aériennes.

Là où nous pourrions marquer notre différence, la Direction d'AF choisit la méthode « mouton » à travers une succession de benchmark prenant le pire des services avec le moins de PNC possible.

### **Evaluation à Bord : Une Direction sans ambition qui s'entête dans un Management archaïque.**

Mais la DRH ne s'arrête pas là. Comme nous l'avons déjà écrit, loin de toute idée novatrice en matière de Management, elle ressort ses vieux démons en remettant sur le tapis l'évaluation à bord. Evaluation qu'elle nomme observation pour mieux faire passer la pilule, prétextant qu'il s'agit d'un outil destiné à améliorer les compétences des PNC...

La Direction nous prendrait elle pour des benêts ?

Les objectifs de cette évaluation à bord sont principalement économiques et cette vision à court terme risque d'avoir l'effet inverse de celui affiché. En effet, la Direction a fait un choix : celui de considérer que la synergie d'équipage était un leurre. Elle refuse d'entendre le SNPNC qui depuis des années s'oppose à l'évaluation à bord :

Nous continuons à affirmer que l'alchimie qui se produit lors d'un briefing et qui transforme des PNC en équipage constitue la pierre angulaire d'un vol réussi et d'une clientèle satisfaite.

La Direction quant à elle, refuse d'entendre qu'elle prend de grands risques à choisir le contrôle et la sanction en lieu et place de la responsabilité et de la confiance.

Comment peut elle espérer par la voix de son responsable produit « faire appel à l'intelligence de l'équipe » (*Air et cosmos du 28 juin 2013*), si elle instaure un système de contrôle soutenu par une politique de sanctions sans précédent.

De mémoire de délégué du personnel, jamais le nombre de sanctions n'a été aussi élevé. Chaque semaine lorsque nous ouvrons nos casiers, les notifications de sanctions dépassent le nombre de tracts syndicaux ! Et c'est peu dire !

Le SNPNC prévient ! A terme, ce projet représente un « coût caché » très élevé pour AF. Car les conséquences d'une politique de contrôle en terme de stress et de désengagement sont désastreuses. Seul le sentiment d'un salarié de pouvoir exercer un contrôle sur son travail diminue le stress, l'absentéisme, favorise l'esprit d'initiative et de fait, l'investissement personnel.

Une vaste étude consacrée aux dix puissances économiques mondiales a comparé des Entreprises dotées d'un fort engagement des salariés à des établissements où cet engagement était faible. Sur une période de trois ans le premier groupe a vu sa marge d'exploitation augmenter de 3,74% et son bénéfice net de 2,06%. Dans le second, ces indices ont baissé respectivement de 2,01% et 1,38% (sources : Towers Perrin-Isr / Engaged employees drive the bottom line).

Mais l'entreprise Air France veut-elle se démarquer et imposer son identité : un savoir faire porté par des PNC professionnels responsabilisés ?

Ou bien veut elle faire de ses PNC des automates et rendre le métier si pénible et si stressant qu'une carrière ne pourrait plus être envisagée sans faire appel au temps partiel ?

### Un projet Managérial qui ne trompe personne sur ses objectifs cachés.



Le projet managérial dont la charnière centrale est l'évaluation à bord est à plusieurs tiroirs.

Celui qui concerne l'encadrement PNC en est un.

L'Entreprise considère que les cadres PNC lui coûtent trop cher.

Elle a initié depuis des mois un processus de remplacement des cadres PNC par des cadres sol.

Même si elle se défend d'avoir de telles ambitions, le point n°3 de l'ordre du jour du CE du 28 août entérine cette position de façon définitive : « remplacement des cadres PNC par des cadres sol » est-il écrit en toutes lettres dans les documents que nous tenons à votre disposition.

Nos cadres ont ils trop fait confiance à une Direction qui les a endormis ?

N'ont ils pas saisi à quel point le transfert du cœur de leur métier à la

maîtrise entérinait la disparition de la filière ? N'ont ils pas saisi à quel point la préservation de la filière passait par une solidarité sans faille avec les PNC 100% ?

Le SNPNC a de tout temps considéré et défendu la filière cadres car nous soutenons la possibilité de faire toute sa carrière à Air France et à ce titre de permettre à ceux qui le souhaitent de faire acte de carrière.

Nous ne serons pas complices d'une Direction qui, une fois de plus, manipule pour atteindre son objectif.

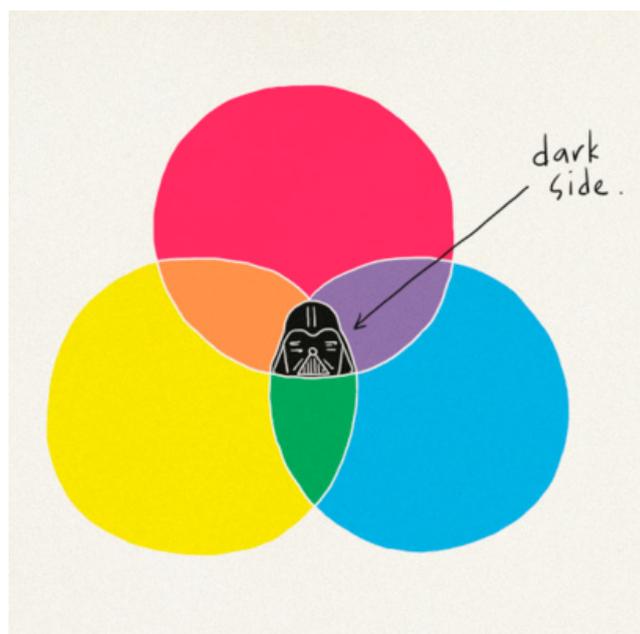
Nul besoin d'être devin pour comprendre que l'évaluation des PNC par la maîtrise permettra à terme un avancement annuel sélectif et fera disparaître notre système d'avancement automatique et fortement rémunérateur. Système que l'ensemble du monde PNC nous envie à commencer par les syndicats d'Easy Jet qui font de cette revendication une priorité !

Nul besoin d'être devin pour imaginer que l'exemple de KLM (où seulement 20% des cadres qui gèrent les navigants commerciaux sont des cadres PNC, le reste étant des cadres sol moins bien payés) a retenu toute l'attention de nos dirigeants...

Pour toutes ces raisons, nos instances ont décidé que les cadres PNC qui rejoignent le SNPNC seront désormais défendus par leurs délégués cadres au sein de la section « AF » car il existe désormais un intérêt majeur et commun à défendre, ensemble, l'existence de notre métier aujourd'hui menacé. En conséquence, nous avons décidé d'intégrer la section « cadres » à la section « AF ».

Parallèlement, les délégués du SNPNC ont décidé, à une large majorité, de ne pas signer le chapitre H (avenant à l'Accord Collectif relatif aux conditions d'utilisation des cadres PNC).

Nous considérons que ce chapitre entérine un fonctionnement de notre encadrement dont nous ne voulons plus.



Nous réclamons depuis longtemps un encadrement dont la mission principale serait l'instruction, du mot latin « *instruo* » (*assembler, élever, bâtir...*) et non pas de générer méfiance et/ou inquiétude chaque fois qu'un cadre apparaît sur une liste équipage. Nous sommes frappés au SNPNC de voir qu'une frange de notre encadrement se fait appeler « état major », expression très utilisée chez les militaires, qui en dit long sur l'état d'esprit de notre hiérarchie.

Déjà en 2008, à travers le rapport *Altedia*, 80 % des PNC ne faisaient pas confiance à leur encadrement pour défendre leurs intérêts (p7 du résultat du questionnaire « *écoute du PNC* » de février 2008).

Le projet PNC qui en a suivi était un chantier gigantesque destiné à restaurer la confiance entre les PNC et la Compagnie. Il n'a rien produit, rien changé.

Pourquoi faudrait-il croire la Direction aujourd'hui quand elle dit avoir l'intention de redonner ses lettres de noblesse à la filière ?

Déjà, son projet augmentera le nombre de rotations des cadres en fonction CCP, ce qui aura pour conséquence immédiate une diminution des rotations « à forte valeur ajoutée » (DDA...) pour les CCP, et une diminution des possibilités de promotion pour les CC !

Quel bilan les instructeurs PNC tirent-ils de cette politique menée par l'Entreprise ?

Ont-ils confiance dans les déclarations d'intention qui leur sont faites ?

Pourquoi Air France ne lance-t-elle pas un nouveau questionnaire pour mesurer l'évolution des mentalités depuis 2008 ?

Au SNPNC, nous sommes convaincus qu'une large majorité de cadres s'évertue en vain à motiver le PNC et à tenter de le fédérer autour d'un projet d'Entreprise d'autant plus menaçant qu'il est difficile à cerner.

Nous regrettons que cette majorité silencieuse ne se soit pas mobilisée contre la minorité de cadres qui par son absence d'exemplarité a ruiné en toute impunité l'image de l'encadrement auprès des PNC et de la Direction d'Air France qui n'en demandait pas tant pour justifier la disparition de la filière.

Le SNPNC a pris ses responsabilités en signant l'Accord Collectif 2013-2016 et en accompagnant l'Entreprise sur le chemin du retour à la rentabilité. La situation de l'Entreprise ne justifie plus, selon nous, de nouvelles dégradations et surtout l'urgence avec laquelle la Direction tente de nous les imposer.

En effet, alors même que les résultats de l'entreprise ont cessé de se dégrader et sont encourageants, sachant que les efforts réalisés par les PNC n'ont pas tous atteint leur plein effet (notamment les Compo-Peq), il est urgent d'attendre !

### **Car les menaces à venir sont bien réelles :**

- Disparition du Court-courrier
- Attrition du Moyen-Courrier
- Attaque de notre comité d'entreprise et des œuvres sociales qui y sont associées

La solidarité qui permettra de sauver le métier de PNC va bien au delà de la nécessaire présence des cadres à nos cotés.

Nos collègues PNT ont également une responsabilité centrale.

Seule une synergie entre les deux populations de navigants permettra de faire reculer la Direction.

De nombreuses informations font état de discussions qui auraient déjà abouti entre PNT et Direction sur le dossier Court Courrier/Moyen Courrier.

L'Entreprise aurait t elle prévu de mettre le PNC devant le fait accompli ?

Allons nous une nouvelle fois apprendre les détails du projet d'Air France par la presse ?

D'autant que l'attitude de la Direction est préoccupante. Même sur des dossiers où celle ci pourrait témoigner aux salariés, et à moindre frais, la reconnaissance des efforts consentis (GP, journées enfants malades) elle profite de « l'effet crise » pour tout supprimer de façon frénétique.



**Le SNPNC se prépare désormais, et en fonction des annonces qui seront faites à la rentrée, à mobiliser fortement le PNC pour défendre le métier.**

**Jamais la situation n'aura été aussi critique et jamais notre mobilisation n'aura été aussi déterminante pour notre avenir.**

**J'ADHÈRE EN 1 MN SUR [WWW.SNPNC.ORG](http://WWW.SNPNC.ORG) OU JE REMPLIS LE COUPON**

NOM : \_\_\_\_\_ PRÉNOM : \_\_\_\_\_

SECTEUR : \_\_\_\_\_ E-MAIL : \_\_\_\_\_