



SOLIDARITE

DECEMBRE 2009

Bulletin interne d'information

EDITORIAL

CULTURE D'ENTREPRISE

Où va royal air maroc ? Crise à royal air maroc ? Turbulences à royal air maroc ? Situation économique grave à la RAM !? Tel est le résumé des gros titres publiés par les médias depuis quelques mois. De tous les interviews et « analyses » réalisées, une question commune ressort : **la RAM passe-t-elle par l'une des plus graves crises de son histoire ?**

Quant aux raisons de cette crise, les uns l'imputent à la concurrence acharnée des low cost, d'autres aux erreurs stratégiques du management précédent (filialisation massive), certains l'imputent au management actuel et particulièrement à la faillite d'Air Sénégal, la débâcle d'Atlas Blue, le dernier conflit social avec le PNT, en plus d'une conjoncture défavorable.

Dans tout ce débat et cette réflexion, le personnel est comme d'habitude le dernier à être informé. A ce jour, pas la moindre réunion avec les représentants du personnel pour discuter d'une situation dite alarmante.

La dernière organisation annoncée, comme les précédentes, se limitant aux **postes de commandement** et ignorant **l'organisation du travail sur le terrain**, ne peut à elle seule, à notre humble avis, repousser l'état de chaos organisationnel dans lequel se trouve notre exploitation au quotidien.

Nos vols sont délaissés au détriment des vols de la concurrence que nous assistons, et cela se fait quotidiennement en l'absence de tout encadrement responsable et consciencieux et dans une ambiance de négligence et de laisser-aller intraitables.→ ... /...

« Certains » sont en train de scier la branche sur laquelle nous sommes tous assis.

Dans un marché de plus en plus concurrentiel ; la pérennité et l'avenir de notre compagnie sont plus que jamais mis à rude épreuve et sont désormais tributaires du concours de tout son personnel sans distinction.

La qualité de service est le dernier atout qui nous reste.

Au niveau du Pricing, ils font de leur mieux pour attirer le client ; mais quand il est là, on le maltraite à l'enregistrement, à bord et à l'arrivée.

Au stade où nous en sommes, nous ne pouvons plus nous permettre cela.

Il faut corriger le tir et notamment par :

- **Meilleure présence des responsables sur le terrain**
- **Formation continue et consistante des agents d'exploitation**
- **Organisation de filières d'apprentissage où seront placées les nouvelles recrues.**
- **Responsabilisation et rigueur sur le terrain**
- **Motivation pour les agents performants**

A côté de toutes les stratégies, commerciales ou autres, que notre management va sûrement entreprendre, pour relancer l'activité de RAM, il y a lieu de réfléchir à renforcer **la culture d'entreprise** qui, à notre sens est en train de se désagréger sans que personne n'évoque cet état de démission interne sur le terrain ! **A l'exception d'une minorité de braves travailleurs qui reste attachée à leur compagnie nationale.**

La culture de l'entreprise est le catalyseur qui permet de maintenir la cohésion de l'ensemble du personnel autour du nom, des services, du client et de l'image de marque de l'entreprise.

Et c'est ce qui nous manque cruellement aujourd'hui à la RAM !!!

Nous saisissons l'occasion de la nouvelle année 1431/2010, pour souhaiter à l'ensemble de la famille Groupe Royal Air Maroc nos meilleurs vœux de bonheur, de santé et de prospérité.

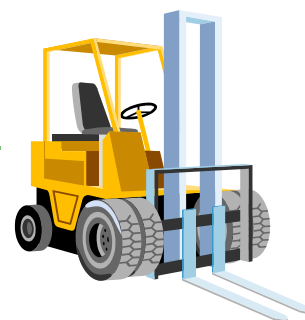
Une année que nous baptisons " année de tous les défis" durant laquelle nous devons oublier l'accessoire, nous concentrer sur l'essentiel, nos clients qu'il faut satisfaire et nos concurrents qu'il faut dépasser....



Terminal Cargo : du rêve au cauchemar

C'est super ! Notre terminal cargo n'a rien à envier à celui des autres grandes compagnies internationales comme la notre.

Nous aussi, nous vendons bien notre label iso 9001 version 2000 avec tout le sens que cela comporte.



Nos objectifs sont définis et bien clairs : un taux de satisfaction clients très élevé, une bonne réactivité, et des normes de sûreté et de sécurité solidement renforcées...

La réalisation de ces derniers nécessite bien entendu la disponibilité des moyens logistiques adéquats, notamment du matériel performant et en quantité suffisante. Et ceci n'est pas un handicap pour nous, car savez-vous que l'administration du fisc autorise la constitution de fonds par le biais des amortissements en vue de renouveler le matériel usé, vieillot ou obsolète.

Nous sommes assez équipés pour faire face à toute augmentation d'activité, aussi inattendue soit-elle, et à n'importe quel moment. Et bien sûr tout le monde est content, nos clients sont non seulement satisfaits mais ravis que leur marchandise soit livrée en moins de deux heures après l'arrivée de l'avion.

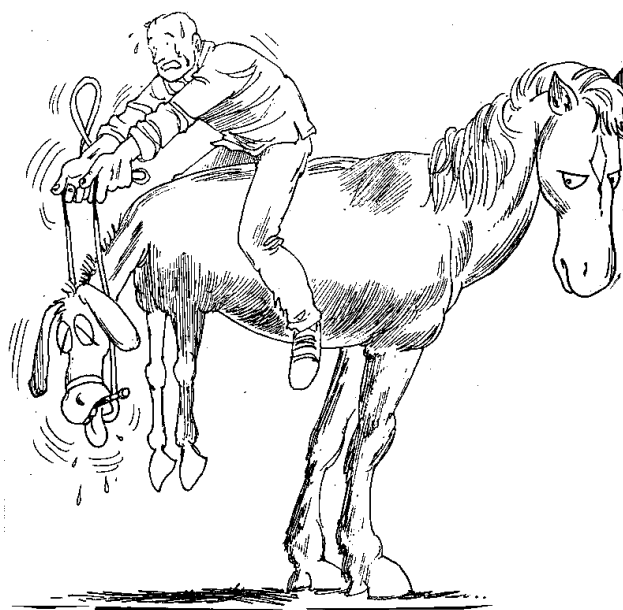
Seulement à ma grande surprise, voilà un client qui entre au magasin, utilisant son propre chariot élévateur, pour transporter lui-même ses colis !!!

A ce moment précis, je me réveille en sursaut et je réalise que je fais un merveilleux rêve. Khair ou slam.

En réalité, nos services Cargo ne disposent plus que de 2 élévateurs dédiés principalement à l'export et l'entité matériel, et de 03 tracteurs de pistes souvent en panne. On me chuchote à l'oreille que c'est la conséquence d'une mauvaise interprétation du mot d'ordre général relatif à la réduction des coûts.

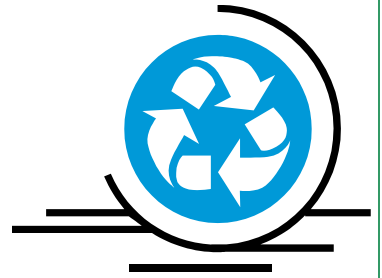
J'ai répliqué : depuis quand l'investissement productif en moyens humains et matériels fait partie de la réduction des coûts ?

Face au silence de mon interlocuteur, je souhaite me rendormir à nouveau préférant rêver que de vivre le cauchemar d'une situation qui pourrait être pire.



De l'Hygiène & de la Sécurité des Salariés :

Article 281 du Code du Travail « L'employeur doit veiller à ce que les locaux de travail soient tenus dans un bon état de propreté et présenter les conditions d'hygiène et de salubrité nécessaires à la santé des salariés ; »



Or, dans les locaux des fonctions opérationnelles, escales, hangars, terminal cargo, Hub Med V ..., **même les conditions d'hygiène les plus élémentaires ne sont pas observées.** Le personnel est profondément indigné par l'état de délabrement dans lequel se trouvent ces lieux : sol et murs abîmés, casiers détériorés (pour ceux qui en ont), vitres et portes cassées, ampoules grillées, nuées de moustiques, toilettes condamnées, chasses d'eau détériorées outre les odeurs nauséabondes.

Certains locaux ont été surnommés Guantanamo, Fellouja, Lahraouyne, ...

On dirait que les responsables ne sont pas gênés de voir leurs collaborateurs **contraints de se changer et faire leurs besoins en plein air, et d'exercer dans des conditions inhumaines ?** Ceci au moment où des sommes colossales sont dépensées dans les rénovations de certains bureaux et autres.... !!

Où est le comité d'hygiène & de sécurité ? Qu'en pense notre médecin conseil (professeur pédiatre, ex-ministre de la santé et ex-ministre de la solidarité) ?

Les responsables concernés sont invités à mettre en place les actions correctives qui s'imposent en vue de remédier à cette situation méprisable, qui n'a que trop duré, et de préserver la santé du personnel.



Transport du Personnel : LA PAGAILLE !

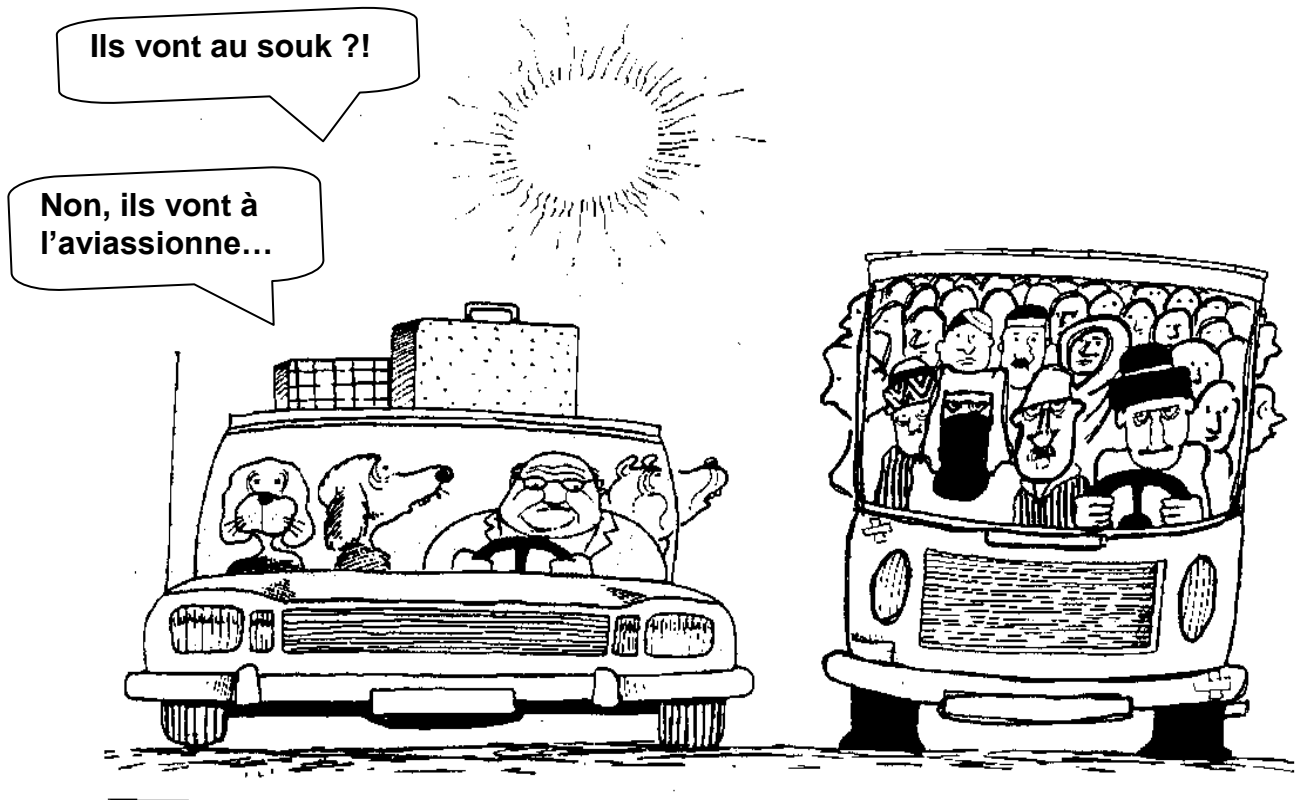
Dans le cadre de " la réduction des coûts " et l'amélioration des conditions de transport du personnel, la compagnie a opté pour la sous-traitance et confié le transport à un organisme externe, **avec la condition que le personnel soit transporté dans de bonnes conditions de sécurité et de confort.**



Malheureusement, à l'heure actuelle le transport **est devenu lui aussi un calvaire pour le personnel RAM**, le sous-traitant assure le transport, non seulement du personnel RAM, **mais de toute autre personne exerçant dans la zone de Nouasser**, ce qui crée une pagaille indescriptible. Les premiers arrivés sont servis et les autres (pointage sortie à 53' oblige) s'entassent comme du bétail dans les véhicules et sont contraints parfois d'utiliser les strapontins du couloir.

Les plaintes et les réclamations fusent de partout dénonçant les surcharges, l'utilisation abusive de mini-bus, le non respect des horaires et des trajets, le peu d'amabilité de la part de certains chauffeurs, le désordre et les bousculades devant la Ziram ... ; **le personnel est le plus souvent livré à lui-même**, étant donné que l'organisation semble être abandonnée à la seule initiative de la société sous-traitante.

Il y a lieu de se pencher sérieusement sur ce problème avant qu'un incident regrettable ne survienne.



CIAé : Patrimoine Technologique

Au moment où tout le personnel se mobilise en vue de bâtir un front uni et solide, atout majeur, pour faire face aux nombreux défis auxquels notre compagnie nationale se trouve aujourd'hui confrontée, **le Centre Industriel Aéronautique vit une situation paradoxale** : les uns véhiculent plusieurs rumeurs contradictoires quant au devenir de la direction CIAé, les autres ont recours à des manigances ridicules; des manœuvres suspectes d'une part comme de l'autre ; inquiétude et appréhension chez les uns, insouciance et dédain chez les autres ;... D'où l'instauration d'un climat malsain et d'une ambiance très tendue au sein du personnel de la direction CIAé. **Un marasme néfaste pour la production et la qualité de service.**



Pourtant cette activité vitale de la compagnie a atteint, aujourd'hui, ses objectifs principaux : **la prise en charge totale de l'entretien et de l'ingénierie des avions Groupe RAM, la réalisation de l'entretien pour des avions tiers et l'homologation de ses ateliers aux normes et règlements internationaux en matière de maintenance.**

A notre sens, ces agissements dissimulent une vérité amère : **l'absence de transparence** dans la gestion de tout ce qui engage l'avenir de notre compagnie.

Le patrimoine technologique du CIAé, joyau et fierté de toute la nation, est une propriété de la RAM et de son personnel.

Le mérite de ces "**distinctions enviabiles**" dont jouit notre activité aéronautique, est à imputer en grande partie au personnel qualifié de cette activité.

Nous n'avons cessé d'appeler à l'instauration d'un **nouvel état d'esprit**, propice à la mise en place d'une politique authentique de **gestion participative**, qui favorise l'intégration, **dans les cercles de décision**, de toutes les compétences dont regorge notre compagnie

Droits des salariés :

Dans son préambule, le code du travail stipule :

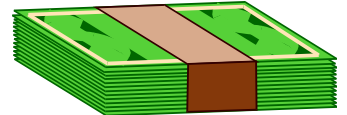
- « Les salariés doivent être avisés par les représentants des syndicats ou, en leur absence, par les délégués des salariés des informations et données relatives :
- Aux changements structurels et technologiques de l'entreprise avant leur exécution ;
 - La gestion des ressources humaines de l'entreprise ;
 - Le Bilan social de l'entreprise ;
 - La stratégie de production de l'entreprise »...



Nominations:

Ces derniers temps, la RAM est en passe de battre tous les records en matière de nominations, certaines ont fait beaucoup jaser !

En effet, chaque jour apporte son lot de nouvelles décisions de nominations et de créations de postes et ce, uniquement à un niveau élevé de la hiérarchie. Certains se sont vus propulser vers des postes auxquels ils ne rêvaient même pas ! Alors, SVP, que l'on ne vienne plus bourrer le crâne du personnel avec des notions telles que "Equité", "Compétence", "Promotion" etc..., ou oser parler de crise.

**On en parle : Gaspillages**

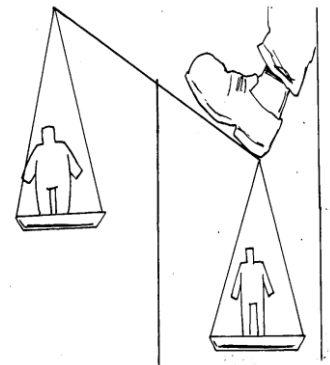
Chaque année, des sommes importantes d'argent de la compagnie sont perdues maladroitement dans:

- les pénalités dues aux retards de paiement des fournisseurs ;
- les rejets de facturation hors délais des tiers ;
- les remboursements relatifs aux litiges bagages, au surbook, aux retards et non assistance des passagers.
- Les abus dans le paiement des excès de bagages (Recettes BCB en chute libre) ;
- les subventions de manifestations sans aucune valeur ajoutée ;
- la sous-traitance de certaines activités à cause du blocage arbitraire des demandes d'achat au niveau de certaines entités financières (CGO, budget, ...), alors que lesdites demandes ne concernent parfois qu'un outil, une pièce ou un ingrédient coûtant quelques centaines de dirhams!;
- les ordres de missions octroyés à titre gracieux ; etc,

Il y a lieu de s'interroger sur les véritables raisons de ces dysfonctionnements et du laxisme des directions concernées qui pénalise la productivité de la compagnie.

Promotion Interne : Quota Insignifiant

Dans le cadre du lancement du processus de la promotion interne, le quota, pour les postes de maîtrise et cadre, alloué aux différentes directions est largement insuffisant (zéro poste pour certaines) compte tenu des besoins, de la taille et de l'importance desdites directions et aussi eu égard aux départs.



Par ailleurs, le principe d'égalité des chances n'a pas été respecté pour tous.

Couverture Carburant : Mauvais Choix ou Incompétence

La couverture carburant consiste à souscrire une assurance pour le paiement du carburant à un prix donné et pendant une période donnée, ainsi si le prix du carburant augmente et dépasse la valeur assurée, l'assurance paye la différence ; de même si le prix du carburant diminue, la compagnie continuera à payer la valeur assurée et c'est l'assurance qui bénéficie.



Nos stratèges, par méconnaissance, par inexpérience ou ont souscrit à une assurance pour une longue durée (au lieu de 3 ou 6 mois) à un prix exorbitant, au moment où le prix du pétrole commençait à chuter.

Conséquence : notre compagnie nationale est tombée dans le piège de l'approvisionnement à terme en achetant le carburant à des prix élevés, croyant que le prix du pétrole continuerait à augmenter. Mauvais choix! Car les prix ont entamé une chute vertigineuse, condamnant la compagnie nationale à supporter une facture salée. On parle de 600 millions de Dirhams!!.

Adieu les réductions des coûts et les économies faites dans la souffrance ici et là.

Responsables financiers ! STAND BY !

Voilà plus de 2 ans que les agents choisis comme responsables financiers à des points de ventes à l'étranger attendent leur nomination.



En effet, après avoir passé un examen écrit et un oral, lesdits agents ont même été avisés de leurs affectations respectives mais sans aucune suite ni explication à ce jour.

En attendant, des responsables financiers basés sur d'autres agences sont envoyés chaque mois en mission afin de parer au plus urgent. Combien de temps va durer ce travail bâclé ? Seul Dieu le sait.

Gestion prévisionnelle

- 2009 : départs en retraite : 75
- 2010 : départs en retraite : 83

Sans compter les autres départs (négociés, démissions), le nombre des partants en retraite est assez éloquent.

Ainsi, après des dizaines d'années d'expérience (+ de 30 ans pour certains), ces employés, chacun expert dans son métier et occupant pour certains des postes clés sont sur le départ.

Pourtant, leurs directions respectives n'ont, à ce jour, rien prévu pour leur remplacement, la gestion prévisionnelle est leur dernier souci. Vive le bricolage et le colmatage !!!

