

CONFEDERATION DEMOCRATIQUE DU TRAVAIL
SYNDICAT DES TRAVAILLEURS royal air maroc



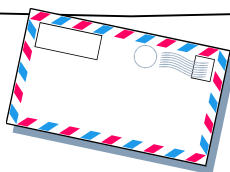
CDT / RAM

SPECIAL MEMORANDUM

SOLIDARITÉ

JUILLET 2006

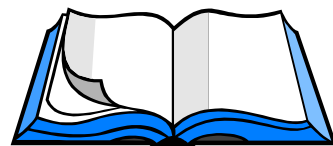
Bulletin interne d'information



En date du 05 avril 2006, le Bureau Syndical CDT/RAM a adressé à Monsieur le Président Directeur Général un Mémoire, exposant la vision de notre syndicat quant à la situation de notre compagnie ainsi que les préoccupations et revendications du personnel. Dans ce numéro Spécial nous diffusons l'intégralité dudit Mémoire.



MEMORANDUM



AVANT-PROPOS

Il est devenu d'usage que nous présentions périodiquement un mémoire à la Direction exprimant la vision de notre syndicat sur la situation économique et sociale de notre compagnie.

Dans un esprit de responsabilité, nous avons toujours encouragé les actions de progrès mises en application. Toutefois, nous avons, tout de même et à titre de contribution, soulevé les manquements et les carences susceptibles de nuire aux objectifs tracés et d'avoir un effet démobilisateur.

Nous avons attiré l'attention sur les agissements et les comportements d'une certaine catégorie de responsables, résultante du laxisme et du copinage, qui étouffent les compétences et entravent l'efficacité et le développement.

Nos écrits ont toujours soulevé, entre autres, l'exigence d'une gestion transparente, équitable et rigoureuse en matière d'économie, de finance et de ressources humaines.

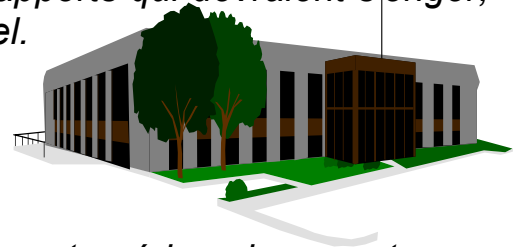
... / ...

Depuis plusieurs années déjà, nous avons demandé, conformément à la législation de travail, la mise en place d'une convention collective qui définit clairement les droits et les obligations, raison d'être de chaque individu au sein de l'entreprise. Nous soulignons ici que, malgré l'importance du rôle économique et social au niveau national de notre compagnie et l'image favorable qu'elle véhicule au niveau international, elle reste parmi les rares entreprises au pays qui ne sont pas dotées d'une convention collective propre à son activité.

La carence en communication avec les partenaires sociaux a toujours été le talon d'Achille du management, à l'exception de quelques rares décideurs ayant marqué l'histoire de Royal Air Maroc. Certes, des contacts épisodiques et ponctuels entre Direction et partenaires sociaux, existent dans notre compagnie, mais ils restent en deçà d'un véritable dialogue responsable et sincère.

Le dialogue social n'est que la forme civilisée des rapports qui devraient s'ériger, dans une entreprise, entre la Direction et le personnel.

QUEL GROUPE ROYAL AIR MAROC ? POUR QUELLE MISSION ?



Les mutations que connaît l'industrie du transport aérien imposent aux compagnies aériennes la mise en place de nouvelles organisations de leurs diverses activités. Il aurait été possible de s'organiser au sein d'une même entreprise avec une autonomie de gestion financière par activité, à l'instar de nombreuses multinationales.

Nos décideurs ont opté pour la constitution du groupe Royal Air Maroc axé sur une politique de filialisation ; Un choix qui semble correct.

Cependant, les conditions et la manière qui ont accompagné cette filialisation, quoique dictée par les exigences économiques mondiales et nationales, ont suscité des remous et des inquiétudes dans les rangs du personnel. Aujourd'hui encore, et à défaut de position claire et transcrite sur sa situation au sein des futures filiales, le personnel ne peut accepter de mettre en jeu son avenir sur des promesses aussi vraisemblables soient-elles.

L'application de cette stratégie trébuche et bloque sur des obstacles d'ordre humain que les gestionnaires ne semblent pas saisir. L'effort de médiatisation est à son bout et les événements sociaux cumulés sont devenus pour le moins très contraignants.

« . . . il reste un domaine dans lequel nous n'avons que peu progressé, : C'est celui de nos comportements et de notre modèle d'organisation. sans changement radical de nos comportements, tous ces efforts resteront vains. nous n'avons pas su moderniser notre système de management. ». Tel est le constat réaliste des groupes de réflexion cité dans leur lettre d'orientation stratégique 2006-2012. . . / . . .

(Suite de la page 2)

Cette même lettre conclue et propose ; « . . . Royal Air Maroc se doit d'intégrer dans sa démarche une stratégie de développement social dans le respect de son environnement et des droits de l'homme et d'accompagner les pouvoirs publics dans ses chantiers de développement économique. ».

Nous entendons, bien sûr, et plus concrètement " développement social de son personnel ".

Dans l'esprit de nos décideurs, la filialisation est principalement basée sur la réduction des coûts. Seulement, cette réduction semble concerner uniquement la masse salariale, ce qui justifie les inquiétudes du personnel.

En effet, les responsables des filiales et du groupe privilégient l'embauche à bas salaires, d'où l'encouragement des départs volontaires. Les filiales ayant fondé leur business plan sur un coût salarial inhumain, connaissent déjà une pénurie des compétences et des qualifications ainsi qu'une dégradation de la qualité de leurs produits.

Les niches d'économies sont multiples et la réduction des coûts doit animer nos actes quotidiens dans les achats, le suivi des créances, l'établissement des ordres de missions, les budgets de promotion, ... Le nombre et le coût des litiges/clientèles sont révélateurs.



LIBERALISATION DU TRANSPORT AERIEN

Libéralisation ou non, une gestion correcte et saine devrait être le souci quotidien de chaque gestionnaire au sein de l'entreprise.

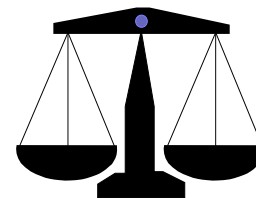
Quant aux pouvoirs publiques, ils doivent tirer les leçons qui s'imposent en observant les actes et les décisions des états libéraux et de leurs politiques, qui n'hésitent pas une seconde à se contrarier en dressant les barrières douanières dans le but de défendre leurs patrimoines économiques.



QUALITE

Avec l'ouverture totale du ciel et l'arrivée des compagnies Low Cost, la qualité est devenue vitale pour les compagnies traditionnelles comme la notre. La satisfaction du client doit être notre souci constant et un atout majeur dans notre stratégie commerciale.

En 2005, la RAM a réussi son enregistrement au sein de l'IATA comme exploitant IOSA et elle dispose actuellement d'un outil de mesure régulière de la satisfaction du client. Toutefois, des lacunes subsistent encore, tant au niveau de l'exploitation au sol qu'en vol, d'où les écarts à solder.



GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Dans notre compagnie, c'est à ce niveau là que nous pouvons apprécier le comportement de nos dirigeants et comptabilisons leurs actions concrètes. A leur actif, par exemple et comme date marquante, la généralisation des prêts de logement et leur consistance.

Les études stratégiques au sein de notre compagnie, mettent toutes en évidence l'importance économique et sociale du facteur humain, mais en pratique la gestion des ressources humaines se caractérise souvent par l'improvisation et manque d'une politique claire et transparente.

Aucune antenne Ressources Humaines des différentes Directions ne peut prétendre disposer d'un plan élaboré ou une procédure managériale de suivi de carrière et de formation.

Par ailleurs, si aujourd'hui la Direction des Ressources Humaines gère le suivi de la masse salariale, elle doit être également en mesure d'assurer le suivi des situations administratives du personnel des différents secteurs. Se pencher, par exemple, sur les cas des situations stagnantes et examiner les promotions octroyées de manière injustifiée.

Dans ce cadre, la Direction des Ressources Humaines doit être autonome et dépendre directement de la Présidence.

A propos de la masse salariale, elle a encore augmenté en 2005 alors qu'environ 500 départs volontaires et retraités ont été enregistrés au courant de cette année. La lecture par groupe et par catégorie de cette masse salariale est devenue, aujourd'hui, une nécessité pour comprendre son évolution.



ECONOMIE ET FINANCES

Les indicateurs économiques le confirment, le bilan de l'année 2005 a été globalement positif.

Cependant, ce résultat demeure entaché par quelques insuffisances telles que :

- *La gestion et le suivi des créances et impayés, notamment au niveau de l'exploitation du système d'information et de l'absence d'une structure de recouvrement ;*
- *L'inefficacité dans le contrôle de nos consommations ;*
- *La redondance des tâches générant des coûts superflus, ...*

Par ailleurs, le contrôle interne (audit et inspection) étant vidé de son essence, ne joue plus le rôle qui lui est normalement assigné, et ce, en raison de la faiblesse de ses structures et des ressources humaines nécessaires.

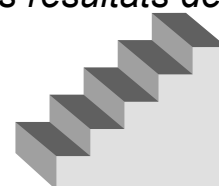
SALAIRES

Nos bulletins de paie nous réservent, de temps à autres, des surprises incompréhensibles:

- Les "régularisations" fiscales
- La stagnation de la Prime de Productivité depuis octobre 2004 et ce, en dépit de l'augmentation sensible de l'activité...

La généralisation tardive des prêts de logement a certes, permis à l'ensemble du personnel d'acquérir un logement, mais paradoxalement a engendré son endettement.

Ainsi, une indexation des salaires sur le coût de la vie et sur les résultats de notre compagnie nous semble légitimement nécessaire.



EMBAUCHE -- CARRIERE -- PROMOTION INTERNE

Parallèlement à la mise en application des plans de réduction des effectifs, la compagnie procède également à des embauches (CDI et CDD) sans la consultation des représentants du personnel, ce qui laisse libre cours à toutes les interprétations.

De même le personnel assiste à des promotions et des nominations pour des considérations souvent incomprises et dont l'apport professionnel n'est pas perceptible.

Pour le commun du personnel, et en ce qui concerne, par exemple, les avancements réguliers, il est dommage de constater que les avancements de l'année 2004, et même les appréciations, n'ont pu être régularisés qu'avec une année de retard.

Dans l'intérêt de la compagnie et afin de garantir l'aboutissement de toute stratégie, il faut commencer par placer les femmes et les hommes en fonction de leurs compétences et non de leur appartenance sociale.

De même, la formation doit être adaptée pour palier à nos faiblesses et permettre la maîtrise des nouvelles technologies. Elle ne doit pas être, elle aussi, le privilège d'une minorité.

En ce qui concerne la carrière, des agents occupent, aujourd'hui, la fonction de maîtrise et des maîtrises occupent la fonction de cadres.

L'absence d'un suivi de carrière débouche sur le constat flagrant d'un déficit de qualifications pour des postes spécifiques à nos différentes activités.

En conséquence, la mise en place d'une politique de carrière claire et transparente permettra de débloquer cette situation et constituera une motivation certaine.



DIALOGUE SOCIAL

Dans l'histoire de notre compagnie, la prise de conscience précoce du personnel lui a permis de s'organiser et de se regrouper au sein des syndicats et différentes associations. Cette histoire a été malheureusement, ces dernières années, marquée par des conflits opposant ces différents groupements et la Direction. Conflits qui, avec un peu de clairvoyance et d'honnêteté de part et d'autre, auraient pu être évités.

La mise en place d'une politique sociale basée sur le dialogue constructif, responsable et transparent entre les partenaires sociaux et la Direction, favorisera l'instauration d'un climat de confiance et de sérénité.

Les temps de la politique du fait accompli sont révolus. Il y va de la pérennité de notre compagnie et du bien être de son personnel.

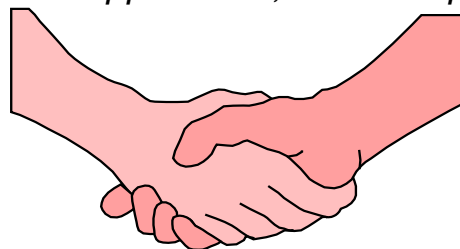
LIBERTE SYNDICALE

D'abord c'est un droit, et en plus, c'est une nécessité. Le syndicat constitue l'autre voix de la compagnie, celle du salarié citoyen par qui l'économie passe et pour qui le développement est à l'origine programmé.

Et pourquoi pas une compagnie citoyenne ?

Et à l'instar de la journée " convention des cadres ", l'organisation des réunions par secteur permettra à toutes les catégories d'exprimer leurs opinions et avis.

Le rôle d'encadrement et d'équilibre social des syndicats au sein des entreprises est aujourd'hui reconnu. Nos propres dirigeants font appel à lui, mais le plus souvent, quant ils n'ont plus d'autres recours.



CONVENTION COLLECTIVE

C'est une revendication vieille de plus d'une vingtaine d'années. Elle n'a plus besoin d'argumentations et plusieurs accrocs et événements sociaux malheureux auraient pu être évités si cette réglementation existait, d'autant plus qu'elle est exigée par le code du travail et figure dans le dernier protocole d'accord signé avec les partenaires sociaux en date du 18 janvier 2000.

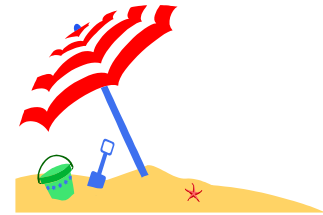
Dans l'immédiat, et pour palier momentanément à ce vide juridique, nous pourrions prendre l'exemple des compagnies nationales qui, Direction et partenaires sociaux, ont signé des Chartes sociales garantissant un minimum de règles et de droits et définissant un calendrier d'élaboration de ladite convention.

... / ...

(Suite de la page 6)

Dans ce même cadre, il est impératif de mettre en place conformément à la législation du travail :

- un comité d'entreprise, et
- Un comité de sécurité et d'hygiène.



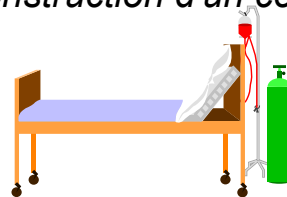
LE SOCIAL

En dépit des efforts consentis dans ce domaine, le social à Royal Air Maroc a toujours été caractérisé par l'improvisation et le manque de moyens. Raison pour laquelle nous n'avons cessé de demander la création d'un conseil social chargé de l'élaboration de la politique sociale et du suivi des projets arrêtés.

Ce conseil où le personnel est représenté, doit être doté d'un budget annuel en fonction de l'activité de la compagnie.

A notre sens, l'investissement dans le domaine social doit être inclus dans tout plan d'action.

A cet égard, il est à souligner que la RAM dispose depuis 1990 d'un terrain de 24 hectares, superbement situé à 17 Km de Marrakech et même qu'une étude a déjà été effectuée par des architectes pour la construction d'un centre d'estivage.



LA MUTUELLE

La MUPRAS, comme entreprise privée et indépendante de la RAM, est un acquis majeur pour la santé du personnel et de leurs familles. La Direction s'est souvent impliquée dans sa gestion.

Dans le passé et pendant longtemps, elle l'a utilisée comme une caisse noire où toutes les aberrations étaient permises. Le bilan annuel de la MUPRAS, dont les fonds étaient et sont encore gérés par la RAM, était un simple papier ministre avec quelques colonnes par nature de prestation et chez la RAM un simple compte "Recettes / Dépenses". Evidemment elle n'enregistrait que des déficits qui étaient souvent absorbés par la RAM.

Devant ce fait, un consensus récent a été réalisé entre les partenaires sociaux et la Direction pour que la gestion directe et quotidienne soit assurée par la DRH dans le cadre d'une politique générale élaborée par les organes légalement élus de la MUPRAS, moyennant la résorption du déficit financier et l'apurement de toutes les créances.

Mais la réalité de la MUPRAS actuellement c'est qu'elle est handicapée à nouveau par un déficit de 45 millions de dirhams.

... / ...

(Suite de la page 7)

Ce déficit fait que même si aujourd'hui une comptabilité propre de la MUPRAS est tenue, elle reste tributaire du bon vouloir de la Direction pour la gestion de ses fonds.

La prise en charge de ce déficit par la RAM ne serait que justice rendue.

D'autant plus, qu'elle continue de servir en supportant pour la compagnie les remboursements des retraités de la RAM et de centaines de départs volontaires sans la cotisation "part patronale". En assurant aussi et bizarrement, le paiement des primes sociales et en contribuant par des aides diverses à l'action sociale qui sont du domaine de la Compagnie.

De même, le dossier de la Caisse Interne de Retraite Complémentaire " C I R C " qui est légalement sensé être géré par la MUPRAS doit également être clarifié.

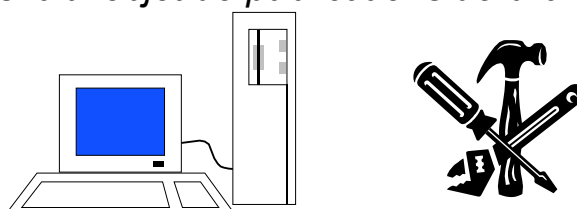
LA RETRAITE



La situation des retraites doit être clarifiée, notamment celle des retraites complémentaires.

De même, les fonds cumulés de la Caisse Interne de Retraite Complémentaire (CIRC), depuis sa mise en place, n'ont jamais fait l'objet de publications de bilan.

LES CONDITIONS DU TRAVAIL



L'amélioration de la productivité, le perfectionnement des métiers et le rendement individuel passent inéluctablement par la formation, le recyclage, l'infrastructure, les moyens et les outils ; autrement dit, des conditions de travail adéquates pour la réalisation de résultats satisfaisants du point de vue qualité, délais, conformité et coût.

Dans ce domaine, nous pouvons affirmer que les conditions de travail aussi bien dans les ateliers, les hangars, les escales, les avions, que dans les bureaux doivent être améliorées pour permettre au personnel d'exercer dans un cadre de travail digne du secteur du transport aérien.

Il est utile de rappeler que les accidents de travail et les maladies constituent un handicap majeur à l'utilisation optimale de la main d'œuvre professionnelle. Et en l'absence de toute politique patronale de prévention, ça sera le rôle du comité de sécurité et d'hygiène.

**LE BUREAU SYNDICAL
CDT/RAM**

