

Jeudi 17 Juin 2010



LES ASSISES PILOTES

Grande messe ou moment d'échanges, nouvelle approche ou « coup de com », verre à moitié plein ou à moitié vide, restons positifs sans excès de crédulité.

Les grandes avancées : l'existence de **Trajectoire**, de la **CMP**, un nouveau discours au sein de la DGOA, une **mission externe** qui semble s'intégrer progressivement dans la démarche globale. Egalement, qu'importe la paternité de tel ou tel dispositif, les férus d'histoire peuvent en vérifier la genèse en relisant les différentes communications. Seul l'avenir compte et ce sera à nous tous pilotes mais également tous les salariés de l'entreprise d'assumer les conséquences d'un éventuel échec. Notre démarche se veut donc constructive ce qui nous impose de conserver un esprit critique.



La journée débute avec un discours de **PHG**, rien de bien nouveau, « Air France est une compagnie sûre, l'amélioration est toujours possible, j'ai donc nommé **Eric Schramm** à la tête de Trajectoire puis de la DGOA... » La marge de progrès serait donc limitée aux seuls pilotes...

Suit une intervention d'**Eric Schramm**. Même si le message pose parfois quelques questions, son volontarisme et son charisme au service d'une forte implication rompent avec l'atonie habituelle à laquelle nous sommes habitués.

Il est suivi d'un exposé de **Patrick Hudson**, spécialiste reconnu en culture de la sécurité. Les entreprises peuvent se classer en cinq stades, le plus bas ou **Pathologique** (la politique sécurité consiste à ne pas se faire prendre) au plus élevé, **Génératif** (la composante sécurité est totalement intégrée à tous nos actes). Limpide, évident et même si la route est longue, l'objectif est clair et fédérateur. Enfin une vraie piste et un discours novateur.

Ensuite, notre nouveau **DGA** présente sa nouvelle équipe avec laquelle il est possible d'échanger quelques questions. Disons le clairement, le renouveau n'est pas complètement au rendez vous mais l'heure n'est pas au procès d'intentions, attendons pour voir.

Par groupes d'une trentaine, il est ensuite prévu une visite de stands présentant les travaux en cours. Une demi-heure par stand, un dialogue inévitablement limité par le timing, des questionnaires à remplir qui s'assimilent clairement à une validation des travaux en cours alors que l'ensemble des enjeux est souvent occulté, nous sommes vraisemblablement plus dans l'opération de communication que dans l'échange. Clairement une organisation à revoir .

La journée se termine par le dépouillement en direct du questionnaire de **Patrick Hudson** auquel nous avons répondu durant la journée. Il s'agissait de déterminer notre ressenti de la performance de l'entreprise en termes de culture de la sécurité. Un résultat sans appel ; **2.8** sur une échelle de 0 à 5, en deçà des ambitions d'une compagnie comme la nôtre, avec une récurrence extrêmement préoccupante de réponses relevant du stade pathologique.

La conclusion de notre Directeur Général est également sans appel. Loin de, au minimum, accuser réception du message de ses pilotes et déclarer vouloir le prendre en considération, il confirme son discours habituel : problème de communication.

Nous devons rester optimistes, une démarche est initiée. Que nous ne soyons pas toujours du même avis sur les solutions est naturel et même souhaitable, l'important est qu'**Eric Schramm** veuille écouter véritablement avant de décider. Il lui faudra également savoir prendre des risques face à la structure en place, il a une fenêtre entrouverte, il doit forcer sa pleine ouverture avant qu'elle ne se referme.

Rien ne sera possible sans une véritable révolution culturelle. Même si elle est portée par l'ensemble des personnels de la compagnie et particulièrement par nous pilotes, elle doit être initiée par la tête de l'entreprise. Cela débute par sa réelle prise de conscience de la situation et de la part de responsabilité de chacun à son niveau, nous en sommes vraisemblablement très loin.

Nous en sommes plutôt au niveau de l'équipe de France après le premier match, rien n'est encore perdu mais ce n'est pas gagné.

Les assises en images



Les 5 marches qu'une compagnie aérienne doit gravir pour arriver à l'excellence.
GENERATIVE : la sécurité aérienne guide les actes de chacun.

PROACTIVE : La Direction travaille sur les risques à venir

CALCULATIVE : Des procédures sont en place pour couvrir les risques connus.

REACTIVE : «Les procédures s'écrivent dans le sang»

PATHOLOGIQUE : Application minimaliste de la réglementation



Perception des pilotes et du personnel sol du niveau sécurité de la compagnie.
1/2 niveau sépare les 2 populations (pilotes à droite) mais les résultats sont cohérents.
 Une interprétation plus précise sera faite sûrement plus tard au cours d'une **CMP**.



Lieu d'échange informel et l'occasion de revoir des copains perdus de vue.



Un des stands dans un cadre plutôt sympathique.

Quelques questions auxquelles vous avez dû répondre pour juger de votre perception de notre culture "Sécurité des vols" avec le débriefing en direct du **professeur Hudson**.

FAR pour aller plus loin Par Laurent Cagnot OPL B777

Le projet FAR (Flight Assistance Reengineering) a été lancé au début de l'année 2009.

Ses objectifs sont :

- refonte du dossier de vol
- changement du moteur de calcul des plans de vol (Octave) devenu économiquement obsolète
- redéfinition des besoins et du déploiement de l'assistance en préparation et en réalisation des vols

Faisons le tour en détail des avancées sur ces dossiers.

Le projet se déploie sur deux dimensions qui impactent de nombreux domaines compagnie :

- ▶▶ - **les processus opérationnels** (dans l'ordre chronologique) : ingénierie des vols (ex maj. des routes octave), traitement de l'information aéronautique (IAC, notam, ...), préparation des dossiers de vols, études des dossiers par les équipages, assistance en vol
- ▶▶ - **les processus transverses** : chantier SGS, chantier systèmes d'information, chantier conduite du changement, chantier économique

A ce jour, les déficiences suivantes ont été identifiées :

- préparation des vols : temps imparti insuffisant pour traiter la masse de données
- dossier de vol : informations erronées ou manquantes (principalement Notam), présentation peu lisible, pas de hiérarchisation, trop volumineux
- dispatch : quasi absence sur MC, système d'alerte infos urgentes non fiable
- choix de la route : calcul purement économique, modifications opérationnelles uniquement manuelles
- CCO : pas d'interlocuteur unique
- Retour et prise en compte des infos RDC/ASR trop lente pour être efficace

Des voies d'amélioration dans la préparation des vols ont été identifiées.

Les voies d'amélioration étudiées:

Dossier de vol :

- amélioration de la lisibilité générale du dossier de vol
- actualisation en temps réel ou au plus près des Notams et des MTO
- facilitation pour décider et effectuer des changements de route à l'initiative PNT
- traçage des cartes
- au moins deux niveaux de lecture du dossier (need et nice to know) avec diminution du volume d'information



Préparation et suivi du vol :

- le rôle du dispatch va prendre une importance croissante
- développer la culture de l'actualisation et de la pertinence de ces informations montantes à l'avion
- les conditions MTO, ATC, etc de la destination et éventuellement des dégagements doivent faire l'objet d'un suivi par le dispatch en temps réel durant le vol
- nécessité d'une liaison de données haut débit et d'une interface ergonomique pour les PNT en fonction

Le rôle du Dispatch va se renforcer.

Analyse :

L'optimisation économique semble bien la première raison d'être du projet; dont acte mais le contexte actuel fait qu'il ne pourra se justifier qu'avec une composante SV validée par les OP pilote.

Deux sujets majeurs vont impacter l'exercice du métier :

- ▶▶ - la mise en œuvre d'un nouveau calculateur de route qui aura pour principe de rechercher l'optimisation économique en modulant la retenue en fonction de différentes contraintes (vent, ATC, etc ...) pour viser une heure d'arrivée préétablie.

Même si ce n'est pas l'objet de FAR, ceci amène sur la table les (gros) sujets des temps de vols pris en compte pour les compo PEQ ainsi que ceux pour le calcul de la rémunération.

- ▶▶ - L'avènement d'un dispatch beaucoup plus musclé (professionnalisé et avec licence comme à Delta ?) avec de fait une intrusion beaucoup plus

visible dans notre mode de fonctionnement.

Par exemple, le dispatcher pourrait proposer un carburant « opérationnel » sur le dossier de vol même si l'on nous affirme que le CDB reste le dernier décideur sur le sujet (CAC).

Comme pour **le développement durable, la gestion du carburant est au cœur de la réforme FAR.**

Le bon fonctionnement de ce système de Dispatch repose principalement sur une seule contrainte : la confiance mutuelle entre les fournisseurs et les utilisateurs, vieux débat à la compagnie.

Sommes-nous mûrs pour tenter une telle évolution ?

A l'**UNPL** et **R'WAY**, nous pensons qu'il vaut mieux anticiper le changement avant de se le voir imposer au risque d'être laissé sur le bord de l'airway. Ceci n'empêche pas, loin s'en faut, d'exercer son esprit critique et de distinguer les évolutions qui apporteront une réelle plus value dans l'exercice de notre métier.

Souvenons-nous : est-ce que la réforme **CIBLE AVION**, l'**OMPNT** et la grève **PPV** avaient pour moteur initial le renforcement de la sécurité des vols ?

A ce titre, comme cela a pu être mesuré avec **cible avion**, l'accès à l'information est capital.

A l'heure des technologies modernes de communication, il est quasi anachronique de constater que dans un poste de pilotage ne se trouve qu'un acars au débit et à l'ergonomie plus que limités quand nos passagers finissent de traiter leurs courriels ou terminent leur visio conférence de leur siège en attendant la fin de l'embarquement avec leurs appareils reliés au réseau 3G.

Est-ce que les "babysteps" sur **FAR** sont motivés par la seule culture sécurité des vols ?

Si l'on veut améliorer l'efficacité de notre système et redonner de l'aisance aux pilotes dans l'exercice de leur fonction, ceci ne pourra se faire qu'en leur fournissant un accès performant et simple à l'information. Un ordinateur équipé d'une connectivité 3G européenne ou mondiale sur le réseau GSM peut répondre à cet enjeu.

L'équipement d'un avion en réseau haut débit satellitaire n'étant pas encore disponible, pour le vol, il faudra se contenter de l'acars et travailler à la simplification

substantielle de son utilisation. Néanmoins, des systèmes de connexions à internet en vol existent depuis plusieurs années déjà pour les passagers et nous devons encourager les constructeurs à développer ceux-ci pour les PN. Pour information, l'A380 est équipé en série du système « gate link », successeur de l'acars pour les opérations sol.

Quant au dispatch renforcé, là encore, soyons progressistes et évaluons ce que nous pouvons y gagner, de l'information en plus grande quantité et qualité et évitons les écueils d'être limités par un système dans nos prises de décisions, tel le célèbre « vous n'avez pas la **VGS** ». Ainsi, un dispatcher, suivant le vol de la préparation jusqu'au block arrivée peut-il être considéré comme faisant partie de l'équipe dirigée par le CDB.

Pour fiabiliser ce système, dans le but de s'assurer que le dispatcher est bien d'abord au service de l'équipage avant d'être à celui du CCO, un contact direct doit pouvoir s'établir simplement durant toute la mission. Une visioconférence, au début de celle-ci, pourrait être souhaitable pour instaurer un relationnel synergique..

Concernant le partage de l'information, le CDB doit pouvoir, tout au long de la mission, avoir un accès direct aux principales données brutes à la disposition du dispatch. Si le travail du dispatch consiste à pré mâcher les informations, celles-ci doivent être cependant accessible directement au poste ; c'est la condition pour pouvoir instaurer la confiance entre l'avion et le sol.

Nous défendons donc le principe d'améliorer la conscience globale de la situation, que ce soit pour le CCO comme pour les pilotes en vol, tout en veillant à ce que ce soit toujours le CDB qui prenne in fine la décision et que le système reste à sa disposition pour qu'elle soit la plus éclairée possible et non pas le contraire.

Ce n'est pas la décision qui doit venir au CDB mais l'information pour qu'il puisse prendre une décision adaptée .

MISSION EXTERNE

Point d'étape

La semaine dernière, vos syndicats ont été conviés à un point d'étape avec l'équipe de la mission externe.

Une demande de confidentialité nous a été formulée mais il faut bien avouer que le scoop ne fût pas au rendez-vous. D'ailleurs la Direction a de sa propre initiative publiée sur IPN les 4 mesures envisagées :

- Un tableau de bord de synthèse en matière de fonctionnement et de résultats relatifs à la qualité et à la sécurité des vols,
- Un Comité Sécurité des Vols créé au sein du Conseil

d'Administration, à côté des comités existants (comité d'audit-comité des nominations - comité des rémunérations),

- Un dispositif d'évaluation continue de la performance opérationnelle, de type **LOSA**,
- Une démarche d'accompagnement et de support plus particulièrement destinée aux managers exerçant des responsabilités en rapport avec la sécurité des vols.

Pour l'instant, heureusement que la mission interne **Trajectoire** demandée par l'intersyndicale est là depuis 6 mois, ce qui nous permet d'avancer en parallèle.

Un rapport final sera présenté en décembre prochain.