

« L'a-communication : une pratique du transport aérien en Algérie. »

Assya KHIAT

Maître de Conférences « A »-Université d'Oran Es Sénia

Résumé :

Le but de cette présentation est de rendre compte par le biais d'histoires de vie jusqu'à quel point 'l'écoute refusée' et la 'parole ' ignorée' sont explicatives de distanciation avec l'exigence de l'éthique de la discussion pour le respect de l'Autre. Les écarts entre les exigences requises pour un marketing des services et la réalité vont être appréhendés au niveau empirique par des témoignages vécus par des passagers ayant eu à voyager avec les compagnies de transport aérien en Algérie.

Mots clés : écoute refusée, parole ignorée, éthique de la discussion, a-communication

ملخص

الغرض من هذا العرض هو تقديم تقرير رفض 'عن طريق قصص من الحياة كم هي 'غير معروف 'كلمة' و 'الاستماع المسافة توضيحية مع متطلبات أخلاقيات سيكون مفهوما. المناقشة احترام الآخرين الاختلافات بين متطلبات لخدمات التسويق والواقع في الأدلة التجريبية التي يعيشها الركاب الذين اضطروا إلى السفر مع شركات الطيران في الجزائر.

الكلمات الرئيسية

الاستماع ونفى وتجاهل الأخلاق الكلام والخطاب، والاتصالات،

Introduction :

Les passagers des quatre points du monde aspirent à voyager dans les conditions les plus à même pour conduire leurs projets au mieux de leur performance. C'est du moins ce qui se traduit dans les espaces de transit que sont les aéroports où prédomine une diversité humaine qui aspire à des valeurs d'égalité et à un respect de la dignité humaine. L'adoption d'une éthique de la discussion est l'une des conditions phares de la prise en compte des groupes humains et de la singularité des personnes. Outre la question du transport, c'est '*la communication*' dans la pratique de non prise en charge des passagers que nous voudrions mettre en lumière comme corrélée au stress et à la pénibilité dont souffrent les passagers en transit dans les espaces du transport aérien. Notre propos s'inscrit dans l'axe thématique de la 8^{ième} journée Humanisme et Gestion qui consiste à se poser la question suivante : en quoi l'éthique de la discussion, qui tire sa légitimité universelle du respect de toutes les personnes en présence, participe-t-elle de l'efficacité économique et sociale de la concertation et du dialogue ?

Section 1 : Contexte

1.1.- Le contexte.

Quand j'ai pris connaissance de la thématique des huitièmes journées Humanisme et Gestion portant : Concertation, dialogue social et éthique de la discussion dans le cadre de la diversité responsable, bien des sujets me venaient à l'esprit tant nous avons été témoin de situations ubuesques. La difficulté fut de trouver ce qui serait au mieux représentatif. J'en ai parlé autour de moi et au fil des discussions partagées il m'est apparu significatif de présenter l'indignation subie par les voyageurs empruntant l'avion comme moyen de transport. En dépit du fait que l'espace aérien ait connu la présence de plusieurs lignes aériennes, les pratiques au sein des aéroports semblent partout se ressembler du moins pour le passager algérien.

Combien de fois avons-nous nous-mêmes été contraints de passer des heures et des heures à attendre un avion sans pour autant être informé ? Combien de fois avons-nous vu notre vol annulé et en être informé à la dernière minute ? Combien de fois avons-nous atterri sur une autre destination alors que nos parents étaient à nous attendre

à plus de 1000 km dans l'aéroport supposé être notre point de chute ? Combien de fois avons-nous si ce n'est avoir égaré nos bagages, les avoir attendus dans l'angoisse et le stress ? Combien de fois un voyage de plaisir s'est-il transformé en un vrai périple stressant ?

1.2.- Méthodologie et personnes interviewées.

Afin de donner de la visibilité à autant de questions, nous avons privilégié de croiser une double approche axée d'une part sur le témoignage collectif et d'autre part sur le témoignage individuelle afin de donner plus de consistance aux statistiques que la première approche nous aurait produit. Nous avons alors, courant du mois de janvier 2011 réalisé une enquête auprès d'un échantillon de 266 personnes. Le sondé ayant par lui-même ou par un membre de sa famille emprunté le transport aérien. Force est de constater que sur les répondants, 95 %¹ ont voyagé par avion. On peut donc imaginer la mobilité qui du reste concerne toutes les catégories d'âges, du plus jeunes au plus âgées et pourtant 59 % estiment que les prestations sont moyennement satisfaisantes².

Nous avons fait usage du logiciel Ethnos 4 pour un tri à plat et croisé des questions ayant fait l'objet de notre questionnaire. Nous avons été ensuite à l'écoute de témoignages individuels comme pour apporter plus d'écoute là où sa confiscation pourrait être ressentie comme un état de non respect de l'Autre et comme atteinte à la dignité que nous avons essayer de faire ressortir à travers une question ouverte à savoir : relatez en quelques lignes les péripéties d'un voyage. Une question ouverte était destinée à cette intention.

Section 2 : Problèmes récurrents

2.1.- Témoignage collectif : Résultats de l'enquête

Tri croisé NxN H: 250/266 Individus

Q1 : Avez-vous, vous ou votre entourage voyagé par avion ?

Q6 : Quels sont les problèmes les plus récurrents ?

¹ Question 1, tableau 4, page 11.

² Question 3, tableau 4, page 11.

Tableau 1 : Problèmes récurrents.

		Q1 : Avez-vous, vous ou un				
		Total	OUI		NON	
		266	254	100,00%	12	100,00%
Q6 : Quels sont les problèmes les plus récurrents e ?	Retard de vol	203	203	100,00%		
		100,00%	79,92%	76,32%		
	Annulation de vol	51	51	100,00%		
		100,00%	20,08%	19,17%		
	Arrivée sur une autre destination	10	10	100,00%		
		100,00%	3,94%	3,76%		
	Bagages	99	99	100,00%		
		100,00%	38,98%	37,22%		
	Problème technique	3	3	100,00%		
		100,00%	1,18%	1,13%		

Source : résultats d'enquête

2.1.1.- Retards : une normalité.

A la lecture des statistiques du tableau 1, 79.92 % de la population sondée dit avoir connu des retards de vols. C'est dit-elle devenu une normalité. Les passagers évoquent le fait que pour les compagnies, le client est loin d'être leur préoccupation. L'avion est selon les dires 'un vrai taxi djamaïi³' des cieux. Et pour cause, la gestion chaotique du remplissage de l'avion se traduit par exemple sur un vol Oran-Alger par le report du départ d'un avion pour remplir le suivant en fin de journée.

2.1.2.- Bagages : un calvaire.

Les temps sont loin où les bagages étaient ouverts, fouillés, mis à l'épreuve des regards les plus curieux. Mais l'ennui du bagage n'a pas disparu pour autant 38.98 % l'évoquent. C'est pourquoi, nombre de passagers optent pour le petit bagage en cabine pour ne plus subir les attentes interminables des bagages, le stress de se le voir égaré, endommagé, subtilisé par inadvertance par un passager pensant être le sien.

³ Taxi collectif.

2.1.3.- Annulation de vols : une solution à sens unique.

Un autre chiffre retient notre attention, 20.08 %. Cette statistique renvoie à l'annulation de vol. Un cauchemar surtout pour les passagers en direction du sud algérien. Qui pensant prendre l'avion, se voient contraints d'emprunter à la dernière minutes d'autres moyens de transport, leur emploi en dépend.

2.1.4.- Témoignage 4 : Collectif

La dixième question du questionnaire, était destinée à faire ressortir des témoignages liés aux péripéties vécues lors des voyages. Nous pouvons lire les résultats suivants.

Tableau 2 : Les causes des 'mésaventures'

Sans réponse	36%
Un retard de 12 h qui vous font regretté l'avion et opter pour la vo...	2%
Retard de vol, sans informations, 3-10h. d'attente, fatigue	16%
Annulation de rendez-vous d'affaire due au retard	2%
Attérissement d'urgence dans un aérodrome, nous y sommes restés 2...	0%
Décarrer l'heure de départ sans préciser la cause	0%
Retard et information de dernière seconde	9%
Disparition de bagages	1%
Négligence des responsables	1%
Au niveau des escales	1%
Inconfort et fatigue	1%
L'information arrive à un seuil ou le voyage frôle le cauchemar	1%
Annulation de vol sans informat ion	5%
Récupération de bagages 3 jours après, ils étaient embarqués sur u...	1%
L'organisanisat ion défailante épuise	1%
Bagages perdus	3%
Vol annulé et reporté au lendemain dans un vrai chao organisat ionn...	1%
Arrivée sur une autre destination	0%
Bagages en moins	2%
Refus d'inf ormer	0%
J'ai raté le mariage dd'un proche à cause du retard	1%
Bagages qui tardent à arrivée	2%
Bagages égarés et récupérés	2%
Annulation due à l'irrupt ion du volcan en Island	0%
Retard, annulation et difficulté à récupérer les bagages	7%
Pagaille dans l'enregistrement des bagages	0%
L'incompétence du personnel dérout e	1%
Bagages endommagées	0%
Manque d'hygiène	0%
Problème technique en vol	0%

Source : Résultats d'enquête

Force est de constater que 36 % ne donnent aucune réponse. Les résultats corroborent le tableau 1. : Retard, annulation, bagages, annulation. Quant aux conséquences, cela peut aller du rendez-vous d'affaire raté, au mariage raté. Voyons à présent comment cette palette de motifs peut se traduire dans un témoignage individuel ?

2.2.- Témoignages individuelles.

2.2.1.- Témoignage 1 : 13h 30 d'attente à l'aéroport de 'Constantine'.

Ceci est l'histoire de tout un groupe d'oranais ayant eu à faire à Constantine. La date du 18 novembre 2009, date du retour Constantine-Oran va rester dans la mémoire collective du groupe et des passagers de l'aéroport de Constantine. L'intention de départ se fait dans l'insouciance la plus totale noyée dans l'euphorie du souvenir agréable de la ville des huit ponts, oubliant au passage qu'il s'agissait de la date du match capital Algérie-Egypte le 18 novembre au Soudan. A leur étonnement, tous les vols sont annulés sans pour autant que les passagers aient été informés. Un va et vient permanent va s'installer. Certains passagers avaient essayé de construire une petite 'cellule de communication' pour apaiser le climat qui devenait de plus en plus pesant au fur et à mesure que l'attente s'éternisait. 10h.....11h.....12h.....13h.....14h.....15h.....16h.....17h.....18..... .. (9 heures d'attente) dans l'énervement, la fumée des cigarettes, l'incertitude, l'intention d'opter pour une autre formule ! Impossible, tout est orienté Soudan. Le groupe l'ayant compris à ses dépens, aucune indemnisation, que l'attente allait encore durée. Le service information de l'aéroport n'ayant d'autres propositions que de nous faire annuler la réservation pour une autre, incertaine, occasionnant de fait des frais en plus, laissant croire qu'à 18h nous pourrions prendre le vol. Eh bien non ! Qui eu cru que ce groupe essentiellement composé de femmes allait suivre à l'aéroport de Constantine dans une composante essentiellement masculine le match Algérie-Egypte. Au stress de l'attente, le stress du résultat du match. 19 h....20h.....21h....22h....23h 30.... (4h 30 d'attente). Un mélange de colère, de joie, d'épuisement, d'incompréhension ! Une restauration offerte par la cafétéria pour fêter la victoire du match ! Mais cela ne suffisait pas à effacer ce qui se lisait dans le regard des uns et des autres ! 13h 30 d'attente quand soudain, c'est le fils d'un pilote lui-

même en attente du retour sur Oran ‘annonce’ qu’un avion piloté par son père était en direction de Constantine pour acheminer les passagers à destination d’Oran. Un Ouf ! Tous les voyageurs ont été embarqués ! Alors que le groupe pensait atterrir à Oran, voilà que l’avion fait escale à Alger pour déposer une partie des passagers. Dans la joie du retour et de celle de la victoire du match, entre ‘youyou’ et ‘vive l’équipe’, l’épuisement et l’inutilité de revendiquer (Notons que selon notre enquête 65 % ne font pas part de leur insatisfaction⁴), chacun rejoint le 19 novembre à 2h du matin son ‘cocon familial’.

2.2.2.- Témoignage 2 : Attendu ‘ici’ arrivée ‘là’.

La date n’est pas précise, mais le souvenir oui ! Il s’agit du baptême de vol. Heureuse de prendre l’avion avec sa petite fille, accompagnée de personnes habituées à voyager, la personne entame son premier voyage par avion. Tout est prêt pense-t-elle ! Attendu à 12 à Hassi Messaoud, le groupe embarque à Oran à destination de..... ?? , à l’arrivée, l’hôtesse annonce que le vol atterrit à Alger. Comme mode d’expression les regards se croisent, les sourcils se froncent. Dans l’incompréhension, les passagers murmurent, balbutient, et sans s’en apercevoir ont déjà quitté l’avion et se retrouve à attendre leurs bagages. Perdus, ils cherchent, rien ! Ils n’ont qu’une ouverture, sortir de l’aéroport pour y entrer de nouveau comme s’il s’agissait de personnes d’Alger qui voulaient prendre l’avion pour une destination. Il faut encore une fois se plier aux obligations de contrôle des aéroports, attendre, attendre, attendre pour qu’enfin, dans un appel incompréhensible d’un steward empressé ‘l’avion à destination de Hassi Messaoud’ ! et voilà qu’un afflux d’hommes et de femmes, de jeunes et de moins jeunes, de valides et d’invalides s’empressent, s’agglutinent, se piétinent pour s’assurer de prendre l’avion. Cette histoire n’est pas isolée, c’est ainsi que l’avion qui devait atterrir à Paris arriva à Lyon ou encore à Lille dans les mêmes conditions d’information. C’est à l’arrivée que l’hôtesse annonce le lieu d’atterrissage. L’incompréhension et l’exagération poussent certains à laisser la trace de leur mécontentement sur le cahier de doléances pour 4 % de l’échantillon, ou tout simplement en combinant politesses et invectives à la limite du blasphème voire d’altercation au niveau du service d’information pour 40 %⁵. Le tout dans une action tantôt plus

⁴ Question 4, tableau 4, page 11.

⁵ Ibid.

ou moins passive tantôt plus ou moins active des passagers. Tantôt à la limite de l'hypnose, tantôt un vrai volcan en irruption le tout dépendant essentiellement du facteur temps (périodes estivales, pèlerinage). On assiste là à un 'vrai brouillage de la communication' (Chiron G., Cottin D.)⁶

2.2.3.- Témoignage 3 : Du problème technique au hic !

Un voyage de noce attendu depuis deux ans, destination Lisbonne via Barcelone et Madrid, départ d'Alger. Après les formalités, voilà le jeune couple à bord de l'avion. A peine la ceinture de sécurité vérifiée que l'hôtesse demande aux passagers de descendre pour motifs techniques. C'est alors des heures et des heures d'attente en zone d'embarquement. Dans ce tohubohu où l'agitation persiste fautes d'information le couple commence par perdre le ticket d'accès qui leur a été restitué à la descente de l'appareil. Après bien des heures les voilà à Madrid. La fatigue de la veille les a tellement perturbés que dans un moment de repris, après toutes les formalités à Madrid le couple embarque et oublie la sacoche contenant tous les papiers (passeport, traveller chèque). Ce n'est quand le steward demande de remplir les fiches de police que le couple pris d'une sueur froide se rend compte de la perte de la sacoche. En dépit de l'appel du commandant de bord à l'aéroport de Madrid, rien ! Nous vous épargnerons les détails mais le plus difficile a été de prouver leur nationalité de retour sur Alger, le couple n'avait pu obtenir que des laissez-passer à Lisbonne.

2.3.- 'L'écoute refusée' et la 'parole ' ignorée'

2.3.1.- Définitions

Commençons par définir nos concepts. Par communication nous retiendrons la définition suivante : « activité ou agir communicatif est un lien fondamental qui structure la vie quotidienne, vise une entente entre les personnes »⁷. L'éthique de la discussion est « la partie contemporaine de l'éthique qui repose sur le principe de la communication argumentée, libre de toute contrainte et orientée vers le consensus, Habermas a formulé pour les normes de la pratique un

⁶ Chiron G., Cottin D., *Body language, l'impact de la communication non verbale sur la relation commerciale, Les études DCMG*, Paris.

http://www.dcmg.fr/admin/fichiers/etude_bodylanguage_2006.pdf , pp 6-8.

⁷ Lavelle S., *Science, technologie et éthique*, Ellipses, 2006

principe de discussion, ou Principe D, selon lequel une norme n'est valide que si elle fait l'unanimité des personnes concernées, lesquelles doivent toutes pouvoir prendre part à la discussion». ⁸ En quoi l'éthique de la discussion, qui tire sa légitimité universelle du respect de toutes les personnes en présence, participe-t-elle de l'efficacité économique et sociale de la concertation et du dialogue ? Essayons d'en faire le décryptage à la lecture de nos statistiques.

2.3.2.- Conditions de validité dans le modèle habernassien

Tableau 3 : Conditions de validité dans le modèle habermassien

Prétentions à la validité de la parole	Règles dialogiques	Règles systémiques
- Intelligibilité de ce qu'on dit	- Condition de symétrie	- Principe 'D' D : Discussion : faire parler tout le monde, aller au bout de l'argumentation
- Se référer à une certaine réalité.		.
- Justesse, se référer à des normes sociales	- Condition de réciprocité	- Principe 'U' U : Universalité.
- Sincérité, authenticité		

Source : construit à partir des écrits de Thérien J.

2.3.3.- L'a –communication partagée.

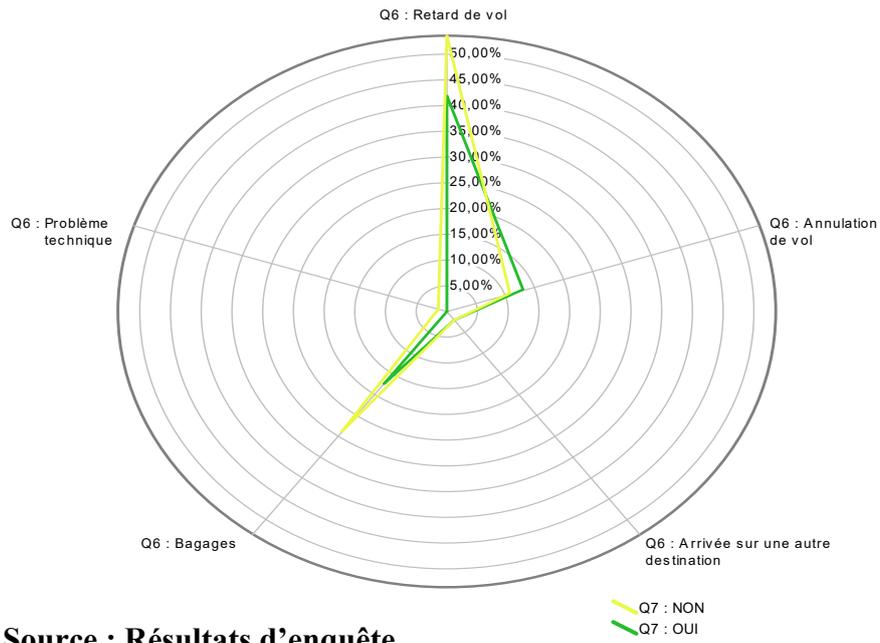
Graphe 1 : La tendance à l'a-communication.

Tri croisé NxN H: 252/266 Individus

Q1 : Quels sont les problèmes les plus récurrents ?

Q2 : Avez-vous été informé ?

⁸ Ibid.



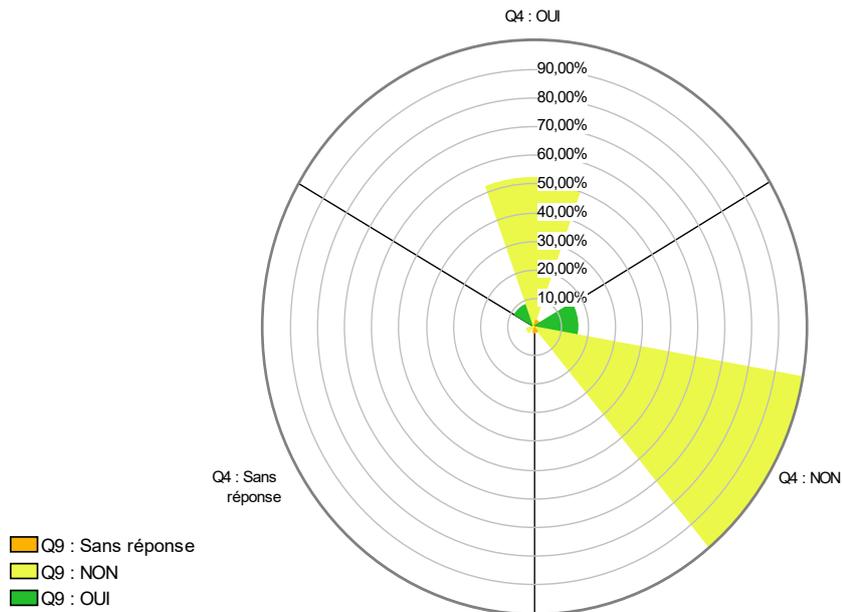
Source : Résultats d'enquête

Graphe 2 : L'a-communication partagée.

Individus Tri croisé NxN H : 252/266

Q1 : Avez-vous fait part de votre insatisfaction ?

Q2 : Les services au sein des aéroports ont-ils écouté vos doléances ?



Source : Résultats d'enquête

Aux problèmes récurrents et à l'insatisfaction, on se rend compte que la tendance est essentiellement au 'non information' tant du côté des passagers qui ne font pas part de leur mécontentement que du côté des prestataires de service ce qui nous fait dire que 'l'a-communication est partagée' (graphe 1 et 2). Quant bien même, l'information ait énoncé du côté des passagers, il ne s'agit que d'expressions furtives exprimées au service d'information (courbe verte dans le graphe 1). A cette situation, les services au sein des aéroports font la sourde oreille (graphe 2). Au regard de ses résultats, il nous apparaît que l'éthique de la discussion est en souffrance en ce sens où l'écart est réelle entre la réalité observée et la définition suivante : « J'appelle communicationnelles, les interactions dans lesquelles les participants sont d'accord pour coordonner en bonne intelligence leurs plans d'action ; l'entente ainsi obtenue se trouve alors déterminée à la mesure de la reconnaissance intersubjective des exigences de validité ». (Habermas J., 1983)

2.3.4.- L'éthique de la discussion en 'souffrance'.

La raison communicationnelle, l'éthique de la discussion, le consensus social et l'éthique reconstructive, se révèlent comme modalité de résolution collective et est une conquête de la raison sur la violence (Habermas J.1983, 1992). Et si 'l'éthique de la discussion concerne précisément la relation entre les fondements de l'action et les normes pratiques' (Botbol – Baum M., 2011, p1.). Alors les résultats de notre enquête met à nu une éthique de la discussion en 'souffrance' tant la parole est confisquée, tant l'éducation pour dire 'non' est réprimandé. Le mot à 'dire', n'est pas dit ! Où alors, mal 'dit' ! Un vrai phénomène que la l'anthropologie de l'action d'inspiration phénoménologique pourrait éclairer (Chanlat J.F., 1997) car 'Parler c'est aussi agir' (Chanlat J.F., 1999).

CONCLUSION

Notre recherche à fait ressortir un mal être dans la communication. Récepteur et émetteur existe. Le message quant à lui est diffus et plane pour disparaître, voire pour arriver au compte gouttes. Actuellement l'espace réservé aux départs nationaux est sans tableau d'affichage, sans montre et sans service d'accueil. L'exigence requise pour un marketing des services est loin de satisfaire le client que les services de l'aérogare semblent considérer comme une 'chose'. L'écoute à peine 'perceptible', se conjugue à la parole à peine 'intelligible'. Un dialogue de sourd ! Lors d'un voyage, un passager ayant connu le 'Taxi djamaï' dit au steward : - « Quand seriez-vous à l'heure ? », et au steward de répondre : -« Quand viendra l'heure ! ».

Nous sommes alors loin des sentinelles citoyennes lanceurs d'alerte de 'ce qu'il ne faut pas faire' développées dans l'éthique de la proximité un processus de régulation (Bibard L., Thévenet M., Bourion C., 2008). Nous sommes aussi loin des discussions qui ressemblent autant que possible à une situation de liberté de parole absolue où chacun a renoncé aux comportements « stratégiques », c'est-à-dire en vue de son intérêt (Vatin G.)

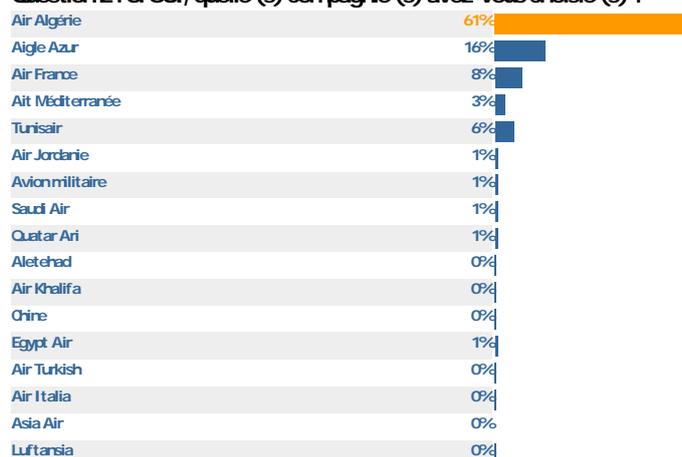
ANNEXE :

Tableau 4 : Tri à plat.

Question 1 : Avez-vous, vous ou un membre de votre entourage voyagé par avion ?



Question 2 : Si OUI, quelle (s) compagnie (s) avez-vous choisie (s) ?



Question 3 : Selon vous, les prestations de service des aéroports sont



Question 4 : Avez-vous fait part de votre insatisfaction ?



Question 5 : Si OUI, par quel biais ?



Question 6 : Quels sont les problèmes les plus récurrents ?



Question 7 : Avez-vous été informée ?



Question 8 : Avez-vous été indemnisé ?



Question 9 : Pensez-vous que le service au sein des aéroports écoute vos doléances ?



Source : Résultats d'enquête

Bibliographie :

- 1.- Bibard L., Thévenet M., Bourion C., (2008), *Ethique de la proximité*, Editions ESKA.
- 2.- Botbol-Baum M., (2011), *Quelles question nous pose la méthode de l'éthique de la discussion quant aux fondements de la bioéthique ?* H-P Baum (document 1).
- 3.- Chanlat J.F (1997), *L'individu dans l'organisation - Les dimensions oubliées*, Editions ESKA,
- 4.- Chanlat J.F (1997), *Sciences sociales et management*, Editions ESKA.
- 5.- Chanlat J.F (1999), Au cœur des organisations : la dimension humaine, *Echange*, Février, Vol. 13, n° 1.
- 6.- Chaminade J. (1997), *Drus propos*, Dervy, Paris.
- 7.- Chiron G., Cottin D., *Body language, l'impact de la communication non verbale sur la relation commerciale*, Les études DCMG, Paris.
http://www.dcmg.fr/admin/fichiers/etude_bodylanguage_2006.pdf
- 8.- Habermas J. (1991), *De l'éthique de la discussion*, Flammarion, Paris
- 9.- Habermas J. (1983), *Morale et communication*, Editions du Cerf
- 10.- Lavelle S., (2006), *Science, technologie et éthique*, Ellipses.
- 11.-Thérien J.M., *L'éthique de la discussion*,
<http://www.ethique.inserm.fr/inserm/ethique.nsf/937238520af658aec125704b002bded2/e3f3842de72ed7a2c125728a0050035f?OpenDocument>
- 12.- Vatin G., Habermas, l'éthique de la discussion, *Revue Les Carnets du Temps*,
<http://www.cesa.air.defense.gouv.fr/IMG/pdf/Philosophie-5.pdf>

13.- Vatin G., Descartes, le langage, le propre de l'homme, *Revue Les Carnets du Temps*,
http://www.cesa.air.defense.gouv.fr/IMG/pdf/Descartes_le_langage_le_propre_de_l_homme.pdf