Inspection Générale de l'Aviation Civile et de la Météorologie

Inspection Générale du Travail

dans les Transports

RAPPORT

SUR

L'ASSISTANCE EN ESCALE

SUR LES PRINCIPAUX AEROPORTS FRANÇAIS

Version diffusée

Jacques Dupaigne

Jean -Philippe Duranthon

Christine Receveur

Janvier 2003

PLAN DU RAPPORT

.origines de la mission	4
.objet de la mission	4
.méthodologie retenue	5
I. Une concurrence ambiguë	6
1- la réforme voulue au niveau communautaire a été mise en oeuvre en France de manière non critiquable	6
2- en dépit de l'arrivée de nouveaux prestataires les assistants traditionnels ont conservé une part prépondérante	6
3- la sous-traitance est un facteur à la fois d'ouverture et de bouclage du marché	8
II. Une fragilité économique et sociale	9
i. un secteur fragilisé par les évolutions récentes du transport aérien	9
2- des entreprises dont la situation financière est médiocre	10
3- un morcellement des normes sociales générateur de souplesses mais aussi de conflits	11
4- de mauvaises conditions de travail et des accidents fréquents	13
. a! nature des contrats de travail	13
. b! horaires de travail	13
. c/déplacements domicile-travail	14
. d/locaux	14
. e/ pénibilité du travail, maladies professionnelles et accidents	14
5-undroitdutravailinsuffisammentélaboré	15
. a/ risques d'accidents liés à la coactivité	16
. b! situation applicable aux salariés concernés par un transfert de contrat d'assistance d'une entreprise à une autre	16
6- une procédure d'agrément maladroite et encore mal utilisée	17
7- des problèmes croissants d'ordre public	18
8- un débat juridique à propos de la perception par les aéroports d'une redevance d'assistance	19
9- une qualité en question?	20
III. Des facteurs d'évolutions importantes	22

1- une concentration probable des assistants indépendants	22
2- une révision inéluctable de la réglementation européenne	23
3- un positionnement d'Air France et d'ADP à redéfinir	24

2

l'approvisionnement des avions en carburant et le transport du courrier demanderaient des études particulières qui n'ont pas été effectuées dans le cadre du présent travail;

le champ géographique retenu est constitué par les aéroports parisiens et les cinq principaux de province, c'est à dire Nice, Lyon, Marseille, Toulouse et Bordeaux. Toutefois les rapporteurs n'ont pas examiné les spécificités de la plate-forme du Bourget, tenant à ce que son activité est pour l'essentiel liée à l'aviation d'affaires;

les problématiques examinées n'ont pas de limitation a priori, c'est à dire que les rapporteurs ont cherché à apprécier la situation du secteur de l'assistance en escale selon les différents points de vue envisageables: situation économique du secteur et des principales entreprises, situation sociale sous ses différents aspects, bilan juridique et évolution possible du droit communautaire, etc.

Méthodologie retenue

Le travail a été effectué pour l'essentiel à partir d'entretiens avec les principaux intervenants du secteur: responsables publics, entreprises (compagnies aériennes et assistants), groupements professionnels et organisations syndicales. Ces entretiens ont été demandés aux responsables nationaux mais aussi à ceux qui interviennent sur les différents aéroports qui font l'objet de la mission, lesquels ont été visités tant à Paris qu'en province.

Des visites des lieux de travail et d'activité ont été effectuées, autant que faire se pouvait.

Des discussions ont été organisées au niveau communautaire, tant avec la Commission qu'avec les responsables des organismes et groupes de réflexion européens concernés.

Enfin, les rapporteurs ont estimé indispensable de disposer d'informations fiables sur la situation existant dans quelques aéroports européens, afin de savoir si ceux-ci rencontraient les mêmes difficultés, et d'apprécier d'autres modes d'organisation. Ils ont ainsi rencontré sur place les responsables de trois aéroports européens, ainsi que certaines des entreprises opérant sur ces plates-formes.

La liste de l'ensemble des personnes rencontrées figure en annexe 2.

L'ensemble de ces entretiens se sont déroulés entre le mois de septembre et le mois de décembre 2002.

Les travaux ainsi menés montrent que la concurrence qui s'exerce sur les principaux aéroports français est très ambiguë (J); ils mettent en lumière la grande fragilité (II) d'un secteur qui se trouve à la veille d'évolutions importantes (III); ils permettent de recommander quelques mesures dont on peut escompter diverses améliorations (IV).

I. UNE CONCURRENCE AMBIGUE.

Les dépenses d'assistance représentent une part non négligeable de l'ensemble des dépenses d'une compagnie aérienne; bien que cette part varie d'une compagnie à l'autre et dépende de l'organisation retenue, on peut considérer que l'ordre de grandeur des dépenses d'assistance est le même que celui des dépenses de carburant.

1/ La réforme voulue au niveau communautaire a été mise en oeuvre de manière non critiquable.

Par l'adoption d'une directive du 15 octobre 1996 le Conseil des Ministres européen a obligé les pays de l'Union à ouvrir à la concurrence le marché de l'assistance en escale dans leurs aéroports de plus d'1 million de passagers. La France l'a fait avec diligence puisque le décret de transposition a été signé le 5 janvier 1998, c'est à dire peu après l'expiration du délai d'un an prévu par la directive. Quatre pays seulement ont fait preuve d'une plus grande célérité (le Royaume Uni, la Finlande, le Danemark et l'Allemagne, voir en annexe 6), mais n'ont précédé la France que de quelques semaines.

Surtout, le dispositif adopté en droit interne reflète fidèlement les prescriptions de la directive, qui sont reprises presque telles quelles, qu'il s'agisse des règles applicables ou des procédures de choix des prestataires. Nul ne peut donc prétendre que la France a cherché à tourner les règles nouvelles, aucune contestation ne peut d'ailleurs être signalée, émanant d'entreprises jugeant le marché irrégulièrement fermé ou de la Commission. Tel n'est pas le cas dans d'autres pays puisque la Commission a ouvert des procédures contre l'Allemagne et l'Italie, qui selon elle ont empêché la mise en oeuvre de la réforme par l'adoption de règles sociales introduisant des rigidités excessives.

Le seul tempérament, certes fondamental, auquel la France a décidé de recourir est expressément prévu par les textes: il consiste à limiter administrativement et *a priori* le nombre de prestataires admis à exercer certaines activités sur certains aérodromes, en raison pour l'essentiel d'un espace insuffisant sur la piste. Telle a été la décision prise pour chacun des terminaux de Roissy-Charles-de-Gaulle et Orly, pour Nice et, pendant quelques mois, Marseille (voir en annexe 5 la réglementation spécifique à chaque aéroport). Le choix effectué par la France n'est d'ailleurs pas isolé, l'Allemagne, l'Espagne et le Portugal au moins ayant eu une attitude identique (voir en annexe 9 l'organisation de l'assistance à Francfort et Madrid). En outre, la France n'a réclamé une "dérogation" au sens de l'article 9 de la directive que pour quelques services intéressant CDG2 et le T9 et surtout pour une période limitée au 1er avril ou 1er décembre 2000 selon le cas, période qui n'a pas été prolongée (voir en annexe 7 la liste des aéroports européens ayant demandé et obtenu une dérogation).

2! En dépit de l'arrivée de nouveaux prestataires, les assistants traditionnels ont conservé une place Prépondérante.

L'application des nouvelles règles a conduit à une situation assez différente sur les aéroports parisiens et sur ceux de province.

A Paris, le fait que 3 prestataires (4 à Orly-sud) soient autorisés pour l'assistance bagages et les opérations en piste implique une apparente concurrence. Celle-ci, réelle, ne doit pas être surestimée dans la mesure où l'essentiel du marché demeure assuré par

6

Air France, reconnu à la fois comme auto-assistant et comme prestataire direct habilité à assister les tiers, et ADP:

- pour le passage, si l'on raisonne hors auto-assistance, Air France et ADP assurent à eux deux environ 80 % du marché de l'assistance, les autres entreprises seulement 20%;
- pour la piste, la répartition, calculée avec les mêmes hypothèses, est d'environ 70! 30, mais l'on constate que les concurrents n'ont vraiment pu pénétrer le marché qu'en 2001, leur part n'étant jusqu'alors que très marginale.

Il apparaît donc qu'à Paris Air France et ADP ont pu, nonobstant la mise en oeuvre de la directive, conserver l'essentiel de leur activité d'assistance, la concurrence demeurant quantitativement très limitée. Cela ne signifie bien évidemment pas que cette concurrence n'a pas eu de conséquences sur les prix et sur les conditions de travail.

En province la situation est sensiblement différente.

D'un point de vue juridique tout d'abord l'assistance est en principe libre sur les aéroports de Lyon, Toulouse, Marseille et Bordeaux; celui de Nice, considérant qu'il se heurtait à un problème d'espace en piste, a limité à 3 le nombre de prestataires pour les bagages et la piste; Marseille, qui avait fait un choix similaire en 1998, est revenu l'année suivante sur cette limitation.

Les chambres de commerce et d'industrie qui, fréquemment, avaient jusqu'alors directement ou indirectement une activité d'assistance importante, s'en sont toutes dégagées de manière quasi concomitante avec l'intervention de la directive, un peu plus tard pour le transport des passagers sur la piste.

La plupart des groupes à vocation internationale ont voulu profiter de l'ouverture à la concurrence pour pénétrer un marché qu'ils espéraient prometteur, si bien que le nombre de prestataires exerçant effectivement leur activité est nettement supérieur à celui admis à Paris, alors même que le marché accessible y est beaucoup plus faible. On constate d'ailleurs d'assez rapides modifications des entreprises concernées, qui sont souvent les conséquences des

opérations de rachat qui ont, ces dernières années, caractérisé le secteur (voir en annexe il la présentation des principales entreprises d'assistance). L'un des avatars majeurs de ces évolutions a bien sûr été la tentative d'ADP de créer un groupe à vocation plus large que la seule plateforme parisienne en s'implantant de manière durable sur plusieurs aéroports de province, première étape d'une stratégie plus ambitieuse à terme. La légèreté avec laquelle cette opération a été conduite et le retournement du marché du transport aérien après le 11 septembre ont fait de cette tentative un échec cuisant, et ont obligé ADP à se dégager, dans des conditions onéreuses, de ces aéroports.

Le résultat est qu'aujourd'hui la répartition du marché de l'assistance sur les aéroports de province dépend largement de l'importance relative du trafic réalisé par Air France sur chacune des plates-formes. C'est en effet auprès des compagnies aériennes concurrentes d'Air France que les nouveaux assistants ont cherché à développer leur activité. Les situations sont donc assez variables d'un aéroport à l'autre: Air France réalise environ 70 % des tâches d'assistance à Bordeaux, 60 % à Marseille et Toulouse, près de 50 % à Lyon mais 35 % à Nice.

7

3/ La sous-traitance est à la fois un facteur d'ouverture et de bouclage du marché.

La sous-traitance n'est, en tant que telle, évoquée ni par la directive, ni par la réglementation nationale de l'assistance en escale'. Elle est donc régie par les textes généraux en vigueur.

Dans les faits cette sous-traitance est importante. ADP l'évalue pour ce qui le concerne à 44 % de son chiffre d'affaires d'assistance, et il suffit de regarder les marques des matériels postés en piste pour prendre conscience du phénomène. Cette situation est assez différente de ce que l'on constate à l'étranger (voir annexe 9), où les entreprises semblent avoir à coeur d'effectuer elles-mêmes l'ensemble des tâches qui leur sont confiées, à l'exception seulement de celles qui sont très spécifiques, l'avitaillement des avions en carburant ou le transport des personnes handicapées par exemple.

Une telle situation a pour conséquence d'accroître la concurrence puisque celle-ci réapparaît au moment où le prestataire de premier rang sollicite plusieurs entreprises, lesquelles sont généralement exclues par le *numerus clausus* du statut de prestataire direct, pour leur confier un contrat de sous-traitance.

La concurrence effective est donc plus importante que celle que laisserait apparaître le seul examen des clauses de limitation du nombre de prestataires. Celles-ci peuvent même être tournées *de facto* par le recours à la concurrence, ainsi qu'il apparaît à CDG 1 où 4 assistants opèrent effectivement en piste, là où la réglementation n'en prévoit que 3 pour des motifs liés à une place insuffisante en piste...

Mais le recours à la sous-traitance peut aussi limiter la concurrence dans la mesure où certains prestataires directs peuvent être gênés pour affronter un prestataire dont ils sont par ailleurs sous-traitants.

Ainsi Europe-Handling, à qui Air France, dont il est d'ailleurs issu, confie de très importants contrats de sous-traitance, a certainement à coeur de ne pas trop mécontenter son donneur d'ordres lorsqu'en tant que 3ème prestataire de premier rang il s'oppose à lui pour l'obtention d'un contrat direct.

La combinaison d'une limitation du nombre de prestataires de premier rang et d'une totale liberté de recours à la sous-traitance aboutit par conséquent à ce qu'à Paris la concurrence est sans doute plus importante qu'il n'y paraît, mais à ce que son organisation soit déléguée à Air France et ADP et son intensité contrôlée par eux.

Elle est toutefois reconnue puisque les dispositions relatives à Vagrément prévoient expressément que les entreprises sous-traitantes doivent être agréées (art. R 216-14)

8

II. UNE FRAGILITE ECONOMIQUE ET SOCIALE

Tel qu'il est ainsi organisé en France, le secteur de l'assistance connaît aujourd'hui des difficultés importantes, qui le rendent très fragile, tant du point de vue économique que social ; les problèmes d'ordre public commencent aussi à être préoccupants.

1/ Un secteur fragilisé par les évolutions récentes du transport aérien

Il est extrêmement difficile d'évaluer, ne fut-ce que de manière

approchée, l'importance économique du secteur de l'assistance:

- les entreprises, y compris les plus grandes mais à l'exception notable d'ADP, répugnent à donner des informations chiffrées sur leur activité, s'abritant derrière le secret commercial pour éviter de communiquer aux pouvoirs publics des données qui leur permettraient de mesurer concrètement les difficultés qu'elles invoquent;
- les organisations professionnelles, bien que s'étant déclarées disposées à donner des informations sur leurs membres, n'ont en fait, lorsqu'elles ont communiqué un document, transmis que des informations extrêmement sommaires;
- les aéroports considèrent qu'ils n'entre pas dans leurs missions d'évaluer l'activité des entreprises qui opèrent sur la plate-forme et, lorsqu'ils cherchent à apprécier l'enjeu

économique global que représente l'aéroport, n'individualisent pas l'assistance en escale parmi l'ensemble des activités;
les services de l'aviation civile font le même raisonnement.

Le rapport annuel, prouvant que les assistants respectent bien l'obligation de séparation comptable que la réglementation leur impose, devrait fournir quelques indications économiques et financières sur l'activité de chaque assistant. Malheureusement l'obligation de fournir ce rapport à l'administration, édictée par l'article D 216-3 du Code de l'Aviation Civile, est de toute évidence oubliée par les assistants eux-mêmes (compagnies, aéroports ou prestataires indépendants), qui, sauf ADP, omettent de l'adresser, ainsi que par l'administration, qui néglige de le réclamer².

Sous réserve de ces importantes remarques, on peut estimer qu'au niveau mondial l'assistance en escale représente un marché d'environ 40 milliards d'euros, se répartissant en 24 milliards effectués par les compagnies aériennes en auto-assistance, 6 milliards par les aéroports et 10 milliards par des entreprises d'assistance.

Pour la France (voir l'annexe 10) les effectifs peuvent être estimés à environ 25 000 personnes. Le principal assistant est de loin Air France (13 840 salariés), suivi par ADP et sa filiale spécialisée Sapsar ainsi que par Sen, du groupe Vinci, qui emploient chacun de l'ordre de 2 000 personnes. Les entreprises tierces sont chacune loin derrière, avec au total des effectifs de 7 000 personnes. Le chiffre d'affaires total du secteur peut être estimé grossièrement à 600 M€ hors auto-assistance.

Il est évident que la prospérité du secteur de l'assistance est liée à celle du transport aérien. La directive européenne de libéralisation a été élaborée et publiée à un moment où la forte croissance du trafic laissait augurer une augmentation continue du marché

² la circulaire du 15 avril 1998 a introduit une distorsion nette en transformant l'obligation posée par le décret en simple possibilité. Voir annexe 5.

9

de l'assistance. Mais plusieurs facteurs sont intervenus depuis qui ont au contraire pesé sur ce marché:

- le transport aérien a connu une récession qui a transformé la croissance escomptée en une diminution du trafic;
- les entreprises d'assistance qui comptaient pénétrer sur le marché en s'appuyant sur les compagnies nouvelles, qui venaient concurrencer les grandes compagnies pratiquant l'auto-assistance, les ont vu connaître de nombreuses difficultés, voire disparaître, notamment en France;
- une nouvelle catégorie de compagnies aériennes a pris son essor, celle des compagnies dites "à bas coûts"; mais les services d'assistance sont un des postes sur lesquelles ces compagnies exercent une pression maximale, d'une part en excluant certains services habituellement réclamés par les compagnies aux prestataires (pas de repas à bord, ce qui réduit le *catering*,

nettoyage de l'appareil effectué par le personnel de bord, etc.), d'autre part en négociant au plus juste le tarif des prestations qui demeurent; dans le même temps les coûts du traitement par le prestataire ne sont guère réduits, parce que l'exigence d'utiliser les appareils au maximum, nécessaire pour réduire les coûts, conduit les compagnies à exiger des temps d'immobilisation au sol entre l'arrivée et le départ de l'appareil extrêmement brefs, qui ne peuvent être respectés qu'avec des équipes d'assistance relativement importantes pour les compagnies les plus importantes le développement des "alliances" tend à favoriser le regroupement de l'assistance; il en résulte que dans l'aéroport principal de chaque compagnie c'est cette dernière qui, peu à peu, assiste toutes les com a nies membres, dimmuant ainsi le marché auquel les autres assistants peuvent avoir effectivement accès.

Cette forte dépendance des assistants vis à vis des compagnies aériennes s'observe aussi par le fait que les contrats sont généralement courts et peuvent être dénoncés avec un préavis de 60 jours seulement, délai bien court pour mettre en oeuvre, si besoin est, les procédures de plan social. De même les assistants ne sont-ils que rarement indemnisés lorsqu'une grève de la compagnie aérienne met leur personnel en chômage technique, alors même qu'inversement tout retard ou toute défaillance de l'assistant donne droit à pénalités versées à la compagnie.

L'assistance en escale est donc un secteur très dépendant du transport aérien, et que les évolutions récentes de ce dernier ont fragilisé.

2/ Des entreprises dont la situation financière est médiocre

L'ouverture du marché de l'assistance survenant au moment où la croissance du transport aérien était forte, de nombreuses entreprises ont rapidement cherché à pénétrer le marché de l'assistance au passage et en piste. Limité dans son ampleur à Paris en raison du nombre réduit de prestataires autorisés, ce phénomène s'est clairement manifesté en province où le nombre d'assistants est relativement élevé. Mais les entreprises ont vu leur marge s'éroder rapidement en raison d'un phénomène classique de ciseau:

- la concurrence a entraîné une baisse du prix des prestations,
- les coûts, en dépit des efforts de productivité demandés au personnel, n'ont pas diminué, voire ont augmenté en conséquence de différents facteurs: hausse des rémunérations, croissance des coûts d'assurance, introduction de dispositifs de sûreté, etc.

10

En outre, les groupes internationaux supportent le poids d'acquisitions faites chèrement à l'étranger.

Les difficultés rencontrées par les assistants sont d'autant plus grandes que leur part de marché sur chaque aéroport est souvent très faible, en raison du poids d'Air France (voir précédemment, § 12).

Surtout, ils n'ont pu réduire leurs effectifs, qui constituent l'essentiel de leurs coûts, de

manière parallèle à la diminution des vols, ceux-ci ayant tendance à se concentrer sur des plages horaires dont l'amplitude est de plus en plus réduite mais pendant lesquelles l'intensité de l'activité est telle qu'elle nécessite des équipes nombreuses, qui resteront ensuite inoccupées.

Le résultat est qu'aujourd'hui pour la plupart des entreprises, hormis celles des secteurs protégés (avitaillement en carburant, etc.), l'assistance aéroportuaire n'est pas, ou guère, rentable. Chacune espère à la fois une reprise du transport aérien permettant de diminuer les temps morts et un « assainissement » du marché permettant de faire admettre des tarifs revus à la hausse. Chacun a l'ambition de pouvoir attendre plus longtemps que son concurrent.

Si le discours des entreprises sur un tel constat est unanime et laisse peu de place au doute, il est malaisé de quantifier les phénomènes évoqués, la volonté de non-transparence des entreprises, indiquée précédemment, étant particulièrement forte s'agissant de données qui concernent les tarifs des entreprises, leurs résultats financiers et leurs marges. Certaines indications peuvent toutefois être données:

- dans le rapport qu'il a établi pour la Commission européenne (voir en annexe 3 la liste des principaux documents consultés) le consultant SH&E a recueilli les estimations concernant les évolutions des tarifs depuis la mise en oeuvre de la réforme, sur les aéroports de Lyon, Nice, Paris-CDG et Toulouse. Celles-ci varient entre 20 et 50 %;
- si l'on s'intéresse à l'activité d'Air France en tant que prestataire d'assistance à des tiers et que l'on compare l'évolution du nombre de touchées brutes et celle du chiffre d'affaires, on constate que les évolutions annuelles, qui étaient parallèles jusqu'en 1999, divergent ensuite profondément ; il est évident que cette divergence, que l'on retrouve en 2001 mais beaucoup moins accentuée ne peut trouver son explication seulement dans une modification de la taille des appareils opérés mais résulte fondamentalement d'une réduction importante des prix, destinée à faire face à la concurrence nouvelle;
- ADP est la seule entité à avoir communiqué aux rapporteurs une analyse élaborée de son activité d'assistance. Ce document montre que les prix de vente de ses prestations ont diminué entre 1997 et 2000. Surtout, il fait valoir que l'entreprise, partant d'un équilibre en 1999, a vu celui-ci se fragiliser en 2000 et 2001 et se dégrader fortement en 2002 ; il est vrai que les difficultés de l'escale d'ADP sont antérieures à la libéralisation...
- les difficultés rencontrées par certains groupes d'assistance et dont la presse se fait l'écho, tels Penauille récemment, prouvent que leur situation financière est délicate.

3/ un morcellement des normes sociales générateur de souplesses mais aussi de conflits

h

Le personnel de l'assistance est soumis à des conventions collectives qui peuvent varier d'une entreprise à l'autre. On trouve en effet

- des entreprises à statut: ADP, Air France; en province, le personnel des chambres de

commerce et d'industrie qui a été repris par des tiers lorsque les CCI sont sorties de l'assistance a généralement conservé ses avantages;

- deux conventions collectives ayant vocation à s'appliquer à l'ensemble des services d'assistance: la convention collective régionale de la manutention et du nettoyage sur les aéroports (MNA) en région parisienne et la convention collective nationale du transport aérien, personnel au sol (TAPS);
- diverses conventions collectives spécifiques à certains secteurs: restauration publique pour l-*catering*, professions pétrolières pour l'avitaillement en carburant, transport routier pour les bus de piste, etc.

Cette diversité soulève plusieurs questions.

La première est d'ordre financier, les clauses de rémunération des personnels variant d'une convention collective à l'autre. A cet égard les membres de la mission ont constaté que, si l'écart de rémunération était significatif entre les salariés soumis à un statut et les autres, de l'ordre de 10 à 20 %, par contre les différences n'étaient pas aussi importantes entre la convention MNA et la convention TAPS, dont les conditions se sont rapprochées. La première est plus favorable pour la rémunération des heures supplémentaires, celle du travail du dimanche (majoration de 100 % de la rémunération contre 25 %) et surtout la prise en compte de l'ancienneté (évolution plus rapide et qui n'est plafonnée qu'au bout de 21 ans, contre 15 dans la convention TAPS). Par contre la seconde est plus avantageuse pour la prise en compte du travail de nuit et l'indemnisation de la maladie.

On constate en outre que les salaires effectivement payés aux salariés sont supérieurs de 30 à 50 % selon les entreprises aux minima conventionnels. Au total les rémunérations effectivement versées ont paru, à Paris, convenables et ne constituent sans doute pas le principal problème social auquel la profession est confrontée.

La deuxième interrogation soulevée par la diversité des situations conventionnelles tient au fait que, s'il est pleinement justifié que des entreprises spécialisées utilisent des conventions collectives propres à leur profession, on constate que dans certains cas des entreprises ont eu recours à des conventions spécialisées moins favorables pour obtenir des coûts inférieurs et pénétrer le marché. L'enjeu est en effet important, puisque les charges de personnel représentent de l'ordre de 70 % de l'ensemble des coûts d'une entreprise. Un tel comportement est condamnable à la fois parce qu'il lèse les intérêts des salariés et parce qu'il fausse les règles de la concurrence. Des remises en ordre doivent être effectuées rapidement par les entreprises concernées, et dûment contrôlées par les services de l'Etat.

Enfin, cette disparité crée des difficultés en cas de transfert d'un contrat d'une entreprise à une autre, ainsi qu'il sera vu plus loin.

Ce morcellement social s'explique largement par celui des organisations représentatives, celles des employeurs comme celles des salariés.

Les premiers sont représentés par trois organismes : le Syndicat des auxiliaires de la manutention et de l'entretien pour le rail et l'air (SAMERA), la Fédération nationale de l'aviation marchande (FNAM), qui a créé en son sein une Chambre syndicale de l'assistance en escale (CSAE), enfin le Syndicat des compagnies aériennes autonomes (SCARA). S'agissant de l'assistance en escale, la SAMERA ne regroupe que des prestataires

d'assistance, le SCARA que des compagnies aériennes, la FNAM à la fois des compagnies et des assistants, c'est à dire à la fois les clients et leurs fournisseurs. La SAMERA est signataire de la convention MNA, la FNAM et le SCARA de la convention TAPS.

Pour ce qui concerne les salariés, le morcellement tient au fait que la plupart des grandes centrales nationales sont scindées en une union adhérente à la convention MNA, et une seconde signataire de la convention TAPS.

4/ De mauvaises conditions de travail et des accidents fréquents

a! Nature des contrats de travail: Une caractéristique commune aux métiers de l'escale est le travail posté, avec les sujétions qu'il entraîne pour la vie familiale et la quasi-obligation de venir au travail en voiture, faute de transports en commun aux heures tardives.

Les entreprises recherchent des salariés à temps partiel pour certains emplois (la poste et le fret en particulier). A Paris et dans les grands aéroports de province, le nombre d'emplois concernés ne semble pas élevé, mais le travail à temps partiel est mal vécu lorsqu'il est subi. En revanche, les emplois saisonniers sont assez nombreux et pourvus souvent par contrats à durée déterminée: le trafic aérien est plus intense en période d'été; des charters neige demandent du personnel les week-ends d'hiver sur les plates-formes de Toulouse, Lyon ou Grenoble. Ce ne sont pas les seuls cas où l'on a recours aux CDD, et certains mouvements sociaux visent à l'attribution de CDI aux employés sous CDD.

Les entreprises ont beaucoup recouru à l'intérim lorsque la croissance du trafic augmentait les besoins en personnel, et beaucoup moins depuis l'automne 2001.

De manière générale le *turn-over* est élevé: 40% des employés des entreprises filiales de l'un des groupes cités ont quitté leur entreprise au cours de l'année 2001 parce que leur contrat venait à expiration ; même dans la filiale d'ADP, la proportion des salariés partis en 2001 est élevée.

b! Horaires de travail: Selon l'inspection du travail, les problèmes concernant la durée et les horaires de travail sont souvent source de conflit.

Les plannings établis par les entreprises ne sont pas toujours respectés. Presque toutes les entreprises modulent la durée hebdomadaire du travail sans respecter les délais de préavis réglementaires, ce qui empêche les salariés d'avoir une vie sociale extérieure normale et peut les gêner sérieusement dans l'organisation de leur vie familiale (école, crèche, etc.).

Les salariés sont par ailleurs très attachés à ce que les vacances soient prévues sans coupures (d'autant plus qu'il n'y a ni cantine ni moyen de transport collectif sur l'aéroport permettant de rentrer chez soi rapidement). Hormis le cas des salariés à temps partiel pour qui la durée de la coupure ne doit pas excéder 2 heures, aucune disposition légale n'existe. L'accord conclu par AviaPartner qui limite la fréquence des coupures à une fois par semaine et leur durée à 2 heures, doit être cité en exemple.

S'il n'y a quasiment plus d'infraction au repos hebdomadaire légal, diverses difficultés subsistent, en particulier:

13

- l'absence de 2 jours de repos consécutifs, faute de dispositions réglementaires ou conventionnelles s'imposant dans le secteur,
- la remise en cause de jours de repos en cas de besoin (appels chez les salariés),
- la faiblesse du nombre de week-ends de repos obtenus dans le mois (l'inégalité de traitement entre salariés est souvent invoquée).

Les procédures d'attribution des congés payés sont souvent floues (pas d'écrit) mettant les salariés dans l'incertitude quant à l'acceptation des dates de congé qu'ils ont demandées.

L'absence de maîtrise globale du programme de travail est un facteur de tension sociale. Les horaires décalés ne peuvent être acceptés par les salariés que s'ils ont une visibilité minimum de leur programme de travail et que celui-ci n'est pas susceptible d'être constamment remis en cause.

c! Déplacements domicile-travail: Dans les aéroports de province visités, la mission n'a pas entendu parler d'action organisée pour faciliter les déplacements domicile-travail des salariés des entreprises d'assistance en escale.

Pour venir à Roissy, selon une enquête commandée par l'ADEME et ADP et réalisée en octobre 2001, les employés de la plate-forme parcourent en moyenne 31 km et mettent 40 à 45 minutes pour le faire ; 82 % d'entre eux utilisent une voiture; la zone fret est particulièrement peu desservie par les transports en commun. L'expérience de transport à la demande d'Allo-bus satisfait certains besoins; la facilité est offerte à ceux qui recherchent un emploi de louer une voiture à un prix avantageux (110 € par mois) pendant une durée de 6 mois. Diverses initiatives prises dans le cadre du GIP-Emploi de la plate-forme de Roissy ont pour objectif de faciliter ces déplacements.

d/ Locaux: Sauf ceux dans lesquels Air France a récemment installé ses sous-traitants, les locaux visités par la mission en galerie bagages et ceux destinés aux prestataires chargés d'opérations en piste sont défraîchis et sales, certains repoussants de saleté à CDG (la responsabilité de les nettoyer ne serait pas attribuée clairement). Des meubles métalliques de vestiaire sont cassés, des pommeaux de douches volés et non remplacés. Souvent, les prestataires se plaignent de ne pas se voir attribuer les locaux dont ils ont besoin par l'exploitant aéroportuaire, mais il n'est pas sûr que la demande ait été formalisée; les syndicats n'avancent pas de revendications vigoureuses à ce sujet.

e! Pénibilité du travail, maladies professionnelles et accidents : Chez les agents au passage, les médecins du travail signalent qu'ils rencontrent des agents stressés, notamment en raison du comportement de clients mécontents.

En piste, les agents subissent les intempéries, les vibrations des engins qu'ils conduisent,

les risques de chute du haut des plates-formes élévatoires; la manutention est source de pathologies (lombalgies, lésions aux épaules) et d'accidents plus qu'elle ne l'est dans les usines et entrepôts, disent les médecins qui ont été confrontés à divers secteurs d'activité. Des efforts musculaires excessifs sont faits au chargement des bagages en vrac dans les soutes des avions trop petites pour admettre les conteneurs (Boeing 737 et avions plus petits), au transfert des conteneurs dans l'avion lorsque les roulements sont grippés, ou au transfert de bagages de poids excessifs (en particulier sur les vols à destination d'Afrique du Nord) entre le tapis et le conteneur.

14

Lorsqu'il y a des correspondances à assurer, les tâches doivent être exécutées dans un temps limité et les agents sont sous pression, ce qui peut les induire à négliger des précautions nécessaires.

Le bilan social d'une filiale de second rang d'ADP et celui d'une entreprise indépendante à la fois d'ADP et d'Air France, qui analyse régulièrement les accidents qu'elle relève, permettent d'évaluer la fréquence des accidents et l'importance des absences:

née 2001	SAPSER	entreprise
	Alyzia	indépendante
nombre d'accidents de travail avec arrêt	<i>pour 100 salariés</i>	27
7		
nombre de ~ournées d'absence suite à	accidents	<i>pour 100 salariés</i>
1384 1186		
nombre de journées d'absence pour maladie	<i>pour 100 salariés</i>	1384
on		
		renseigné

Elevé, du moins à Roissy, l'absentéisme dans les activités de manutention des bagages et les activités en piste est la conséquence tant des maladies et accidents que du mal-être au travail: les médecins reçoivent les plaintes de personnes qui se sentent mal considérées et placées dans une mauvaise ambiance de travail.

Sur les aéroports de province aussi, les risques d'accident sont importants, sur la piste et les aires de manoeuvre, mais pas seulement; ils sont aggravés par la multiplicité des intervenants dans l'espace restreint et par l'insuffisance de la coordination de la prévention des risques professionnels. A Toulouse par exemple, l'inspection du travail a relevé au moins 7 accidents notables depuis 4 ans, hors accrochages entre véhicules de piste (voir annexe 14).

En général, les exploitants aéroportuaires ont réagi devant les accidents corporels et matériels survenant sur les aires de trafic (voir en annexe 8 l'organisation de l'escale sur les principaux aéroports français); des affiches disposées dans les locaux de repli rappellent les consignes à respecter en matière de circulation et de co-activité; mais l'inspection du travail signale des déficiences, par exemple des engins dont les freins sont mal entretenus. A Roissy, les entreprises concernées se sont regroupées depuis 1994 dans l'association "Charte de sécurité CDG" qui constitue une base de données d'enregistrement des accidents, dont voici un extrait:

Néanmoins, la médecine du travail (voir annexe 14) a constaté que, depuis 1996, le nombre des accidents corporels, dans les entreprises autres qu'ADP et Air France, s'est accru plus vite que les effectifs.

5/ Un droit du travail insuffisamment développé

Au moins deux sujets pâtiennent actuellement d'incertitudes juridiques.

15

a! Les **risques d'accidents liés à la co-activité** sont en principe limités grâce à la réglementation relative à la prévention des risques liés à l'interférence des installateurs, des matériels et des activités (décret du 20 février 1992), qui est applicable aux aéroports. Mais, pour que cette réglementation puisse trouver une réelle efficacité, il est nécessaire que les responsabilités respectives des différents intervenants (compagnies aériennes, entreprises d'assistance et gestionnaire de l'aéroport) soient établies clairement et notamment que la structure chargée de la coordination de cette prévention soit identifiée sans ambiguïté.

En principe, l'entreprise chargée de la coordination est celle dans l'enceinte de laquelle s'effectuent les travaux des autres entreprises (art. R 237-2 du code du travail). L'existence ou non de relations contractuelles entre ces entreprises n'est pas prise en compte, c'est la notion de risque sur le même lieu de travail qui est privilégiée. L'entreprise utilisatrice doit établir un "plan de prévention" et contrôler son application par l'ensemble des entreprises présentes, y compris les sous-traitants.

Sur les aéroports, les gestionnaires (CCI ou ADP) estiment qu'il ne leur appartient pas de mettre en place cette réglementation sur les zones sur lesquelles opèrent les compagnies aériennes et leurs assistants, et ne se considèrent comme entreprises utilisatrices au sens de la réglementation du travail que vis à vis des entreprises avec lesquelles ils ont directement contracté; en conséquence ils n'assurent pas la coordination de la prévention s'agissant des assistants et renvoient la responsabilité de l'établissement et du suivi des plans de prévention aux compagnies aériennes qui ont contracté avec les assistants.

Si cette situation peut se comprendre à l'intérieur de l'aéronef, il n'en est pas de même autour de l'appareil, d'autant plus que des structures et des matériels sont mis à disposition par le gestionnaire.

Le problème est aggravé par le fait que les petites compagnies, en particulier les petites compagnies étrangères, n'ont pas toujours un représentant en permanence sur l'aéroport.

Une esquisse de coordination de la prévention est effectuée cependant par le gestionnaire par l'intermédiaire "des groupes de sécurité piste" qui existent sur certains aéroports de province et à Paris.

b! Des incertitudes juridiques caractérisent aussi la situation **applicable aux salariés concernés par un transfert de contrat d'assistance d'une entreprise à une autre**. Le sujet est régi par l'article L 122-12 du code du travail, qui prévoit qu'en cas de modification dans la situation juridique de l'employeur, tous les contrats au jour de la modification subsistent entre le personnel et son nouvel employeur. Mais cet article ne s'applique qu'en cas de transfert d'une "unité autonome de production - d'une entreprise à une autre. Ce n'est bien sûr qu'exceptionnellement le cas lors de la perte d'un marché d'assistance, si bien que la disposition législative ne s'applique que très rarement.

Dans ce contexte les transferts de contrats ont fréquemment, dans le passé, donné lieu à des tensions, pour déterminer si les salariés travaillant jusqu'alors dans le cadre du contrat devaient ou non être transférés de l'entreprise «sortante» à l'entreprise «entrante» et si oui pour fixer leurs conditions de travail et de rémunération. Ces tensions ont fréquemment débouché sur des conflits, tel celui occasionné à Toulouse par le transfert de

16

S&Aa à AviaPartner du marché d'assistance d'Air Liberté, ou à Bordeaux lors du transfert d'un marché d'AviaPartner à Air Assurances.

Soucieuses de remédier à cette situation, la FNAM et la SAMERA ont, le 19 décembre 2000, signé un engagement de transférer, en cas de changement de titulaire d'un marché, les salariés en CDI de plus de six mois qui acceptaient leur nouveau contrat. Les organisations professionnelles et syndicales se sont ensuite entendues pour tenter de clarifier les choses de manière conventionnelle: les signataires de la convention MNA ont signé le 21 mai 2002 un avenant n° 32, étendu depuis par le ministère du travail, ceux de la convention TAPS ont conclu le 11 juin 2002 un avenant n° 65, en cours d'extension.

Ces deux textes, assez proches, prévoient que la société entrante reprend les personnels affectés depuis plus de quatre mois à l'activité transférée, et que ceux-ci voient leur rémunération globale garantie, hors éléments variables. En cas de désaccord entre la partie entrante et la partie sortante sur l'application de ces règles, un expert est désigné par le Directeur régional du travail des transports.

Ces avenants apportent une première réponse intéressante aux difficultés rencontrées. Mais ils laissent subsister certaines zones d'ombre, génératrices de conflits. Ainsi, les conditions d'emploi dans l'entreprise entrante ne sont pas mentionnées, si bien que les avis divergent sur la possibilité de demander à des salariés travaillant jusqu'alors à temps plein de le faire désormais à temps partiel, d'accomplir des travaux de nuit s'ils n'en effectuaient pas auparavant, etc. Ces difficultés ont abouti récemment, lors de deux transferts de contrat, à ce que les salariés refusent leur transfert à l'entreprise «entrante». Par ailleurs, les listes d'experts tardent à être établies.

6/ Une procédure d'agrément maladroite et encore mal utilisée

L'agrément, qui est destiné à s'assurer que les entreprises d'assistance et leur personnel remplissent certaines conditions requises en termes de qualité et de sécurité, et dont le principe est prévu par la directive communautaire, a fait l'objet d'une attention particulière de la part des pouvoirs publics français: un arrêté et une circulaire spécifiques ont été édictés à cette fin (voir annexe 5).

Nonobstant cet intérêt le dispositif mis en place est en réalité largement formel: les dossiers remis par les entreprises comportent surtout des déclarations d'intention de la part des demandeurs, ce que les auteurs de la circulaire avaient d'ailleurs prévu en indiquant qu'«il faudra(it) pour l'essentiel se contenter de la souscription d'engagements généraux». Aucune instruction sur le fond des dossiers n'a donc été réalisée lors de la mise en place du dispositif, l'administration se limitant quasiment à un simple

enregistrement formel des données fournies. Le respect des engagements souscrits n'est en rien garanti, aucun contrôle spécifique n'étant assuré, pendant la durée de validité de l'agrément, par les services officiels.

En outre il a été constaté, tant en province qu'à Paris, que des entreprises exercent effectivement des activités d'assistance sans avoir reçu d'agrément.

La situation, cependant, s'améliore, des mises en demeure ayant été adressées, dans plusieurs cas récents, à des entreprises qui ne respectaient pas la réglementation du travail. La procédure d'agrément peut donc être un outil efficace parce

17

qu'incitant, plus qu'une menace de procédure pénale, à des modifications de comportement, à la condition toutefois que les administrations sachent concrètement ce qui se passe sur les plates-formes concernées, et qu'elles se concertent par delà les différences de rattachement ministériel.

Le cas des aéroports parisiens reste à cet égard problématique dans la mesure où les services de l'aviation civile, qui ne sont d'ailleurs pas implantés sur place, n'ont pas cette connaissance concrète des conditions dans lesquelles les services sont effectivement assurés par les entreprises, et qu'ADP de son côté, s'il est lui sur place, d'une part ne possède pas les compétences juridiques lui permettant d'intervenir, d'autre part, s'il le faisait, serait juge et partie en agissant vis à vis d'entreprises qui sont, soit ses concurrents, soit ses sous-traitants.

7/ Des problèmes croissants d'ordre public

Longtemps niés, les problèmes d'ordre public revêtent désormais à Roissy une importance telle que chacun des intervenants les reconnaît, s'en inquiète et souhaite que des mesures correctrices soient prises.

Le problème essentiel ou le plus apparent est constitué par les vols de bagages en soute, ou d'objets contenus dans les bagages en soute. L'importance quantitative des spoliations est malaisée à établir, d'une part parce que les plaintes recensées par les services de police ne couvrent qu'une partie de ces phénomènes, de nombreux vols faisant l'objet d'une indemnisation à l'amiable par les compagnies, d'autre part parce que l'aéroport et les compagnies, tout en reconnaissant le phénomène, indiquent ne disposer au mieux que de statistiques fragmentaires et ne remontant qu'à quelques mois. Mais la réalité du phénomène ne fait aucun doute.

L'inquiétude provient particulièrement de deux phénomènes récents: la croissance du nombre de spoliations depuis quelques années; l'opinion générale est également que le phénomène a pris une ampleur nouvelle depuis que les dispositifs mis en place récemment au titre des mesures de sûreté ont eu pour conséquence perverse de permettre à certains de connaître avec précision, rapidité et sans risque d'erreur le contenu des bagages qu'ils manipulent (70 % des objets volés sont détectables aux rayons X);

le fait que ces pratiques de spoliation sont désormais planifiées par des organisations structurées, dont les membres sont placés à différents endroits stratégiques permettant de contrôler le processus.

Il est probable que le phénomène est grandement facilité par des pratiques de recrutement, en vigueur dans certaines entreprises prestataires de premier rang ou sous-traitantes, consistant à s'appuyer, pour le choix des nouveaux salariés, sur les recommandations émanant de personnes déjà en fonction dans l'entreprise: cette pratique de parrainage~ a pour avantage de permettre de mieux connaître les personnes recrutées; mais elle favorise la constitution, au sein de chaque entreprise, de groupes sociaux ayant leur propre homogénéité et leur propre logique de fonctionnement, crée des liens de pouvoir susceptibles de doubler les liens hiérarchiques traditionnels, et facilite les pressions et intimidations; *in fine* c'est l'autorité du chef d'entreprise et de ses représentants sur son personnel qui est mise en cause.

18

Cette organisation aboutit à ce que chacun, soit participe aux spoliations, soit ferme les yeux sur elles, ainsi que l'a reconnu le Tribunal de Grande Instance de Bobigny dans un jugement de janvier 2002: "Il résulte de l'enquête et des déclarations, (ainsi que) du visionnage des cassettes vidéo, que sur l'ensemble des employés de la société..., chargés de la manipulation des bagages des passagers, seule une minorité ne se prêterai(t) pas aux vols et aux dégradations de bagages

Il est clair qu'une telle hiérarchie parallèle, s'il est possible de la mobiliser au bénéfice de la fraude, est susceptible d'être utilisée aussi pour d'autres phénomènes déviants dangereux. En particulier, si des personnes travaillant sur le site sont capables de prélever des objets dans les valises et de les sortir de la zone, il n'est pas exclu qu'elles puissent, Inversement, en introduire d'autres. Le système fonctionne grâce à des réseaux de complicités et de tolérance dont il n'est pas possible d'exclure *a priori* telle ou telle application.

Au-delà des spoliations, c'est plus généralement un problème de civisme qui est en cause et qui a d'autres manifestations: la saleté de certaines installations, les dégradations apportées volontairement aux salles de repos et de douche par leurs propres usagers, témoignent de la part des salariés concernés d'un manque de respect élémentaire vis à vis de leur environnement de travail immédiat.

Il n'est pas évident que la collectivité aéroportuaire se soit jusqu'ici véritablement mobilisée contre ce phénomène, et les responsables d'entreprise qui ont cherché à intervenir n'ont pas eu le sentiment d'être toujours soutenus autant qu'ils auraient souhaité l'être. L'élaboration, à l'initiative du préfet de Seine-Saint-Denis, d'un "contrat aéroportuaire de sécurité" pour Roissy-Charles-de-Gaulle, devrait être l'occasion d'une révision des pratiques en vigueur, ne serait-ce qu'en raison du constat sans concession qu'il dresse de la situation actuelle.

8/ Un débat juridique à propos de la perception par les aéroports d'une redevance d'assistance

Un contentieux d'enjeu financier non négligeable oppose depuis longtemps les aéroports, les compagnies aériennes et les assistants à propos de la perception par les premiers d'une redevance instituée pour compenser le fait que les prestataires d'assistance utilisent des installations financées par les aéroports. On aurait pu penser que la directive et ses textes d'application auraient clarifié les choses. Rien n'en a été puisque

- la régularité des redevances est incertaine puisque la directive et les décrets de transposition en ont reconnu le principe mais que diverses décisions de la Commission européenne ou organes juridictionnels ont annulé notamment l'interprétation qu'ADP en faisait³;
- certaines compagnies aériennes ont contesté avec succès le droit, pour les aéroports, d'imposer une telle redevance, non seulement aux prestataires d'assistance, mais aussi aux auto-assistants.

3

décision de la Commission du 11 juin 1998 sur la plainte d'Alpha Flight Services, confirmée par le Tribunal de Première Instance le 12 décembre 2000 puis par la Cour de Justice des Communautés Européennes le 24 octobre 2002; décision du Conseil d'Etat du 19 mars 2001 Société Air Liberté et autres; décision du Tribunal Administratif de Bordeaux du 14 février 2002.

19

Le résultat concret est que, d'une part la pratique varie d'un aéroport à un autre (Londres-Heathrow n'applique pas de redevance, la plupart des autres aéroports en prévoient, au moins théoriquement), d'autre part certains prestataires, et surtout certaines compagnies refusent de payer les sommes que les aéroports leur réclament. La confusion est donc telle que personne ne sait réellement ce qu'il doit payer, ou recevoir...

9/ Une qualité en question?

Il est probable que les grandes compagnies aériennes, et notamment Air France, se sont donné les moyens de contrôler la qualité des prestations d'assistance qu'elles effectuent ou que leurs sous-traitants accomplissent à leur bénéfice. Ce constat est sans doute valable aussi pour les aviateurs, dans la mesure où pour eux la qualité est une condition de la sécurité.

Les comités des usagers, lorsqu'il y a eu compétition entre prestataires, et ADP pour le choix de ses sous-traitants, vérifient, avant de faire leur choix, si les soumissionnaires ont mis en place des contrôles internes de qualité. Plusieurs prestataires se sont engagés dans un processus de certification de la qualité pour rendre leurs offres plus attractives.

Aux côtés d'autres organisations patronales, en particulier de l'Union des chambres de commerce et établissements gestionnaires d'aéroport (UCCEGA), la Chambre syndicale de l'assistance en escale (CSAE) a pris, en mai 2000, des engagements d'amélioration de la qualité du service; les moyens permettant de vérifier que ces engagements sont tenus devaient être mis en place.

Un problème spécifique, lié à la qualité, concerne la permanence de l'assistance en dehors des heures d'activité normale de l'aéroport, afin de faire face à des vols imprévus, tels que les déroutements

ou les vols sanitaires d'urgence. L'organisation nécessaire semble maintenant en place sur tous les aéroports, mais on peut regretter que les responsables locaux aient souvent attendu que des incidents, révélant diverses carences, soient intervenus pour mettre en place le dispositif prévu par les textes.

A côté de ces facteurs d'amélioration de la qualité, d'autres vont à l'encontre de cet objectif: la fragilité économique des entreprises, les pressions sociales et les problèmes de civisme.

Il y a de bonnes raisons de penser que les prestations déficientes (retards à l'enregistrement, information insuffisante des passagers en cas d'attente, retards à l'embarquement dus aux opérations au sol, erreurs de chargement des colis et bagages, accidents corporels et matériels provenant d'un entretien insuffisant des matériels...) sont plus souvent celles effectuées pour les compagnies charter, pour certaines de celles qui desservent l'Afrique et l'Asie, pour les avions cargo, ou les compagnies à bas tarif.

Les compagnies aériennes répugnent à rendre publics des indicateurs de qualité, d'autant que les données qu'elles recueillent aisément (nombre de litiges bagages, retards à l'embarquement) demandent à être interprétées. Les aéroports peuvent mettre sur la place publique certains indicateurs ; par exemple à CDG, à travers l'association charte sécurité CDG, ADP publie le nombre de chocs aux avions et le nombre d'accidents recensés mois par

20

mois. Mais les indicateurs disponibles restent partiels et la qualité des prestations sur chaque aéroport reste malaisée à mesurer.

Nombreux sont ceux qui, tant à Paris qu'en province, voire à l'étranger, déplorent une baisse de la qualité des prestations. Pour autant celle-ci est malaisée à mesurer, faute d'indicateurs de qualité disponibles. Quand, à Roissy, on recense en 2000 environ 100 chocs aux avions et 1000 accidents de personnes sur les aires de trafic, il y a des progrès à faire

III. DES EVOLUTIONS IMPORTANTES A PRE VOIR

L'organisation du secteur de l'assistance en escale, telle qu'on l'observe aujourd'hui en France, n'est pas stable. Il est au contraire certain que des évolutions importantes se produiront, qu'il convient de prévoir et auxquelles il est nécessaire de se préparer.

1/ Une concentration probable des assistants indépendants

Les assistants indépendants d'ADP et d'Air France constituent actuellement un ensemble disparate d'entreprises de tailles très diverses. Il est probable que, pour les opérations en piste, le transport des bagages et l'assistance aux passagers, cette situation va évoluer et que le secteur va se structurer autour de quelques grands groupes à vocation internationale. Les facteurs qui poussent à une telle évolution sont de nature différente:

- Les entreprises ne pourront pas longtemps continuer à enregistrer des résultats médiocres, voire des pertes, leurs actionnaires ne le leur permettront pas. Toutes se situent dans une perspective de restructuration du marché dont elles espèrent profiter, à condition qu'elles puissent tenir financièrement jusqu'à la reprise de la croissance du transport aérien, en

rachetant des concurrents affaiblis, ou en se substituant à eux s'ils disparaissent.

Tous les acteurs actuels du marché, qu'il s'agisse des prestataires eux-mêmes mais aussi des compagnies aériennes qui achètent leurs services, estiment que les prix actuels du marché sont, lorsque la concurrence existe effectivement, trop faibles pour permettre, si ce niveau était durable, un travail de qualité suffisante, du point de vue tant de l'efficacité et de la sécurité que des conditions de travail. Ils considèrent qu'une révision à la hausse des tarifs est indispensable sur les aéroports "libéralisés" mais que celle-ci n'a de chance d'intervenir que si préalablement le nombre d'entreprises qui s'affrontent est réduit. Les entreprises sont donc prêtes à se rapprocher si cela est une condition pour retrouver des niveaux de rémunération davantage satisfaisants.

L'assistance est caractérisée par des écarts d'activité importants au sein d'une même journée de travail, entre les phases intensives et les moments d'inactivité. Ce phénomène s'accroît d'ailleurs avec la pratique des *hubs*. Disposer d'une part de marché plus importante permet, dans une certaine mesure, de lisser un peu ces écarts très onéreux en termes de coûts.

Les compagnies aériennes, lorsqu'elles n'effectuent pas leur propre auto-assistance, cherchent de plus en plus à se décharger au maximum des tâches d'assistance sur un prestataire externe, lequel prend la responsabilité de l'organisation de l'assistance. Cela signifie qu'elles cherchent des prestataires qui, d'une part soient en mesure d'effectuer eux-mêmes, directement ou par le truchement de sous-traitants, l'intégralité des services d'assistance, d'autre part soient capables de traiter plusieurs aéroports, c'est à dire soient implantés sur plusieurs plates-formes. Le développement des alliances de compagnies, s'il évolue jusqu'à englober l'assistance aéroportuaire, ce qui semble être le cas, renforce à l'évidence cette tendance et son ampleur.

Il est probable que les relations entre les grandes compagnies aériennes et les assistants tendront à se rapprocher des "partenariats" mis en place dans de nombreux secteurs industriels, en particulier l'automobile, entre les entreprises et leurs principaux fournisseurs. Ces partenariats ont l'intérêt de garantir à chacun la qualité technique de son partenaire et la durabilité de cette qualité, et confèrent à chacun la certitude que son activité restera stable pendant un certain temps. Il est bien évident toutefois que de telles relations, pour être efficaces, ne peuvent être nouées qu'entre des entreprises, sinon de taille égale, du moins présentes sur des marchés de même dimension, et, dans le cas de l'assistance,

22

implique que le prestataire ait une activité suffisamment diversifiée, tant du point de vue des services d'assistance effectués que de celui du nombre d'aéroports opérés.

Ces raisonnements ne signifient pas que les petites entreprises vont être exclues du marché de l'assistance. Elles resteront présentes sur les marchés particuliers (vols d'affaire, charters, etc.), nécessaires pour accomplir les tâches spécialisées (transport des handicapés, gestion du fret, approvisionnement en essence, etc.) et interviendront comme sous-traitants. Il est probable cependant qu'elles auront du mal à se développer si elles ne s'insèrent pas, d'une façon ou d'une autre, dans un réseau de taille suffisante.

Les entreprises d'assistance actuelles ont donc tout intérêt à se positionner dès à présent dans cette perspective.

2/ Une révision inéluctable de la réglementation européenne

Lors de l'adoption de la directive de libéralisation en 1996 il a été prévu qu'un bilan de son application serait fait au bout de cinq ans. Afin de disposer d'un document susceptible de servir de base pour les discussions la Commission a confié au cabinet de consultant SH&E la rédaction d'un rapport qui vient d'être rendu public (voir annexe 3).

Il n'est pas possible, pour l'instant, de connaître les conséquences qui seront tirées de ce travail, et la Commission n'a pas encore adressé aux Etats membres de note de réflexion, a *fortiori* de projet de révision de la directive.

On peut penser que la Commission souhaitera insuffler dans le dispositif davantage de concurrence, en augmentant la liste des prestations soumises à la réglementation, en abaissant le seuil de trafic au-delà duquel la directive est applicable, en réduisant les possibilités de limitation des prestataires. Mais la Commission est consciente des problèmes que rencontrent certains Etats pour mettre en oeuvre la réforme, et des difficultés que les entreprises d'assistance connaissent actuellement du fait de l'état du marché, si bien qu'une telle approche est loin d'être certaine.

Mais à tout le moins la Commission cherchera à modifier les règles du dispositif actuel que certains Etats ont pu utiliser pour réduire les effets de la réforme et limiter le recours à la concurrence. Elle pourra ainsi porter de 2 à 3 le nombre minimum des prestataires devant opérer sur un aéroport, et réduire les possibilités de recours à la procédure dite d'infrastructure centralisée qui permet de maintenir les monopoles d'activité (voir en annexe 5 la réglementation). Surtout, les pressions sur la Commission seront vives pour que celle-ci n'accepte pas qu'à terme une même entité puisse exercer à la fois des tâches de gestion d'un aéroport et être prestataire d'assistance sur ce même aéroport, directement ou par le truchement d'une filiale; nombreux en effet sont ceux qui considèrent que la séparation des responsabilités mise en place chez les gestionnaires d'aéroport qui sont aussi assistants est purement formelle, que les exemples de liens opérés *de facto* entre les deux activités abondent dans la plupart des pays ayant maintenu ce type d'organisation, et qu'il y a là une atteinte à l'égalité de concurrence entre prestataires qu'il convient de faire cesser.

Même s'il est indispensable de peser sur les réflexions de la Commission, en amont de ses décisions, il est sans doute illusoire d'imaginer que le dispositif actuel perdurera sans révision. Mieux vaut intégrer ses modifications probables pour préparer les décisions à prendre en France.

3/ Un positionnement d'Air France et d'ADP à redéfinir

ai Air France est aujourd'hui en France, de loin, le plus gros assistant en escale. Les effectifs consacrés par l'entreprise à cette fonction sont d'environ 13 840 personnes, dont 7 360 à Roissy-Charles-de-Gaulle et 6 480 à Orly et en province; 9 770 environ sont dédiées aux tâches d'auto-assistance de la compagnie, 4

070 à l'assistance à des compagnies tierces. Ces effectifs ont cru sensiblement ces dernières années, au total de 36 % entre 1998 et 2002, davantage à CDG que sur les autres plates-formes (+ 57 % contre + 17 %), et pour l'assistance aux tiers que pour l'auto-assistance (+ 68 % contre + 25 %).

La stratégie officielle de l'entreprise est de s'auto-assister partout où l'importance de son activité le lui permet, et dans ce cas d'effectuer avec son propre personnel toutes les fonctions qui impliquent un contact avec le passager, en raison de leur importance commerciale, et de sous-traiter les tâches qui n'impliquent pas ces relations, principalement l'assistance en piste. S'agissant de l'assistance aux tiers Air France souhaite en réserver le bénéfice aux compagnies qui lui sont alliées, celles qui sont membres de l'alliance *Skyteam* au premier rang mais aussi, au-delà, celles avec lesquelles elle a noué des liens divers ou celles qui souhaitent une réciprocité de relations. Compte tenu de ce schéma, qu'elle estime stable, elle souhaite nouer avec les entreprises d'assistance qui interviendraient soit comme sous-traitants, soit comme prestataires directs là où elle n'intervient pas elle-même, des liens de partenariat à moyen terme, permettant des garanties de qualité et de stabilité; elle est par conséquent favorable à la constitution de groupes avec lesquels un tel dialogue serait possible à grande échelle.

L'entreprise souhaite que la réglementation européenne étende la notion d'auto-assistance au périmètre des alliances; cela permettrait aux compagnies membres, d'une part de se faire assister par la compagnie leader dans les bases de chaque partenaire, d'autre part de se grouper dans les aéroports tiers pour créer ensemble une structure d'assistance commune, sans pour cela obliger chaque auto-assistant à se faire désigner comme prestataire dans le cadre des procédures prévues par la directive, et sans devoir acquitter les redevances d'assistance, quand elles existent.

Une telle stratégie a le mérite de la clarté, de la cohérence et de la logique. On doit toutefois noter qu'elle diffère profondément de celle adoptée par de nombreuses compagnies aériennes qui se sont dégagées de l'assistance, qu'elles considéraient ne pas faire partie de leur *core business* (Alitalia et Iberia ont conservé des tâches d'assistance importantes, mais parce qu'elles bénéficient de dispositifs qui leur assurent un quasi-monopole de fait, certainement rémunérateur; on peut douter de la pérennité de ces dispositifs ; voir annexe 9).

Surtout ce raisonnement n'intègre que partiellement le fait que les coûts d'assistance d'Air France sont sensiblement supérieurs à ceux d'entreprises indépendantes. La chose est malaisée à chiffrer puisque Air France n'a pas souhaité communiquer aux membres de la mission d'éléments économiques sur son activité d'auto-assistance, et a indiqué avoir fait ses choix en la matière à partir de considérations stratégiques, sans analyse financière.

Se pose en toute hypothèse la question de certaines escales de province dont les effectifs sont particulièrement importants, notamment celles de Marseille et Nice. Le problème dépasse la question de l'assistance, les salariés de ces escales

accomplissant dans la compagnie de nombreuses fonctions autres. On peut cependant s'étonner qu'à Nice par exemple Air France effectue avec 750 salariés 29,7 % du trafic de la plate-forme, alors qu'Easy Jet réalise 9,4 % de ce même trafic sans un seul salarié présent en permanence sur l'aéroport. Il est évident que les deux compagnies ne sont pas comparables, que le réseau et la diversité des possibilités qu'Air France offre à ses passagers impliquent des contraintes qu'Easy

Jet n'a pas, que bien d'autres facteurs expliquent et justifient des différences importantes d'organisation. Il n'en demeure pas moins que le rapprochement des différents chiffres soulève quelques questions.

bi ADP est confronté au même problème de coût, avec la différence qu'il n'a par définition pas d'auto-assistance à effectuer: lorsque la concurrence existe réellement il doit, en raison des conditions de rémunération résultant de son statut, se mesurer à des entreprises dont les coûts de production sont inférieurs, d'au moins 15 % dit-on généralement. L'établissement public considère qu'indépendamment de tout contexte réglementaire il a jusqu'ici pu conserver l'essentiel de ses clients parce que ceux-ci étaient prêts à payer un peu plus cher pour avoir un travail de meilleure qualité. Les pertes de contrats constatées ces dernières années montrent que ce raisonnement, pour réel qu'il soit, trouve vite ses limites. Surtout, plus le temps passera, plus les fondements de ce raisonnement disparaîtront, les entreprises concurrentes acquérant une expérience qui rendra la différence de coût de plus en plus difficile à justifier.

L'extension aux alliances du périmètre de l'auto-assistance, si elle était reconnue par la réglementation européenne, ce qui n'a rien d'évident, priverait ADP à la fois de la clientèle des alliances et de celle des petites compagnies, qui préféreront sans doute des conditions d'assistance moins coûteuses.

ADP sera en outre touché par la contestation, évoquée précédemment, de la possibilité qu'ont les gestionnaires d'aéroports d'exercer en même temps des tâches d'assistance.

Ces différents facteurs conduisent à douter qu'ADP puisse longtemps demeurer dans le domaine de l'assistance en escale un acteur aussi important qu'aujourd'hui. Le problème sera d'autant plus difficile à traiter qu'à la différence d'autres opérateurs aéroportuaires confrontés à la même problématique, Fraport par exemple (voir annexe 9), ADP n'a pas constitué de réseau susceptible de compenser sur d'autres sites les pertes d'activité inévitables à Paris, et de faciliter des liens avec d'autres intervenants.

Ainsi qu'ils l'ont indiqué, les membres de la Mission ont constaté que nul n'avait une connaissance précise du secteur de l'assistance, et ont rencontré beaucoup de difficultés pour recueillir, tant auprès des associations professionnelles que des entreprises elles-mêmes, les informations chiffrées qu'ils souhaitaient. Cette méconnaissance du secteur ne permet pas de quantifier les problèmes rencontrés par les différents intervenants, ni de préciser autant qu'il serait souhaitable de le faire les mesures à prendre. Une meilleure connaissance des effectifs, des chiffres d'affaires, des prix pratiqués, etc., est indispensable à l'avenir. Ce travail ne peut être effectué que par les associations professionnelles, la FNAM / CSAE et la SAMERA principalement. Il est donc souhaitable que celles-ci se dotent des structures nécessaires.

L'Etat, de son côté, doit entreprendre plusieurs actions.

1/ Préparer les prochaines discussions communautaires

Il faut profiter des opportunités offertes par la probable révision de la directive pour introduire dans la réglementation des normes nouvelles. Deux axes, au demeurant complémentaires, doivent être privilégiés.

Il est tout d'abord souhaitable d'introduire dans la réglementation une **exigence de qualité**. Tous les responsables s'accordent aujourd'hui pour reconnaître que cette qualité est problématique, et que tant les pouvoirs publics que les gestionnaires d'aérodrome sont démunis en la matière. Il serait en conséquence opportun d'affirmer dans la directive que ces autorités (pouvoirs publics ou gestionnaires) ont dans leurs missions l'obligation de contrôler cette qualité et de faire corriger, voire sanctionner les éventuels manquements.

Un deuxième axe de progrès, qui d'ailleurs contribuerait à l'amélioration du premier, consiste à définir au niveau communautaire des **normes de formation minimale** pour chacune des fonctions de l'assistance en escale (ou tout au moins les plus sensibles, fonctionnellement ou socialement); ce travail pourrait être effectué en s'appuyant sur les organisations professionnelles, dont certaines ont engagé des démarches sur le sujet.

A l'évidence ces orientations impliquent une action locale. Mais elles doivent faire l'objet d'orientations au niveau communautaire. Elles sont susceptibles de recueillir l'appui de la plupart des pays, quelle que soit l'organisation qu'ils ont mise en place pour l'assistance en escale, et de la Commission.

Par contre, demander qu'un **statut social minimal**, comportant une réglementation des horaires de travail et des normes de rémunération, soit défini par la directive, n'a aucune chance de recueillir l'appui des autres pays, *a fortiori* d'être obtenu. Une telle revendication ne saurait donc être avancée avec un objectif autre que tactique.

La révision de la directive devrait aussi être l'occasion de clarifier la question des **redevances d'assistance** et de mettre fin aux contentieux actuels; la question doit toutefois être suivie avec soin en raison de ses liens avec les autres redevances aériennes.

Par ailleurs, il est très probable que les interrogations concernant la révision de la directive donneront lieu à un débat concernant l'éventuel élargissement de **la notion d'auto assistance au périmètre des alliances** constituées entre les compagnies

aériennes, et que le gouvernement français aura à se déterminer sur cette question. Ce débat est délicat, non seulement en raison de la vivacité des revendications, opposées, des grandes compagnies et des assistants indépendants, mais parce qu'il aura une incidence très forte sur la structuration future de l'assistance en escale donner satisfaction aux compagnies sur ce point reviendrait à soustraire une grande partie de l'activité d'assistance aux règles édictées par la circulaire et ses textes de transposition, et en particulier aux obligations de concurrence. Aller dans ce sens aurait sans doute pour conséquence de mettre fin aux inconvénients et aux excès de l'ouverture, constatés aujourd'hui; mais cela reviendrait à donner aux compagnies aériennes le pouvoir d'organiser l'assistance sur les principaux aéroports. L'équilibre entre les différents intervenants (compagnies aériennes, gestionnaires d'aéroports et assistants) en serait profondément modifié, de même sans doute que le fonctionnement des alliances; le marché ouvert aux assistants indépendants serait encore fragilisé.

Les membres de la mission, tout en soulignant l'importance de cette question, ont considéré ne pas avoir pu disposer de l'ensemble des informations nécessaires pour préconiser une orientation sur ce point.

De manière générale, il est indispensable que les pouvoirs publics français soient plus actifs vis à vis de la Commission européenne dans les mois qui viennent. Il ne serait guère efficace d'attendre que la Commission établisse un projet de révision et de réagir à ce texte pour l'amender. Il est indispensable de prendre les devants, de sensibiliser la Commission aux problèmes rencontrés, et de la pousser à intégrer dès le stade de son avant-projet les orientations souhaitées.

2/ Améliorer la réglementation nationale

a! Mieux utiliser le droit d'agrément. Pour être efficace, un dispositif d'agrément doit être fondé sur trois règles simples:

- toute obligation, tout engagement doit pouvoir être contrôlé,
- tout contrôle prévu doit être effectivement réalisé,
- tout manquement aux obligations ou engagements doit donner lieu à une sanction efficace au regard du but poursuivi.

- Ces règles conduisent à supprimer de larges pans du dispositif actuel:
- ceux qui veillent au respect de la procédure doivent savoir précisément ce qui est exigé et ce qui ne l'est pas. Il faut donc préciser les conditions exigées des entreprises et, loin de se contenter d'engagements vagues, donner un contenu précis à chacune des exigences imposées par la réglementation. Les formulations consistant, par exemple, à demander une formation «adaptée aux exigences de sécurité et de sûreté» doivent être proscrites;
 - si l'on estime, dans certains cas, qu'il est impossible de donner un contenu précis aux règles, il faut alors supprimer ces clauses qui sont *de facto* sans effet; qu'est-ce, par exemple, qu'une situation financière «saine»? Est-ce à l'administration de l'apprécier? A-t-elle, dans le cas d'entreprises agissant dans plusieurs pays ou faisant partie de groupes, les moyens de le faire?

dès lors que les pouvoirs publics s'interdisent de se mêler des relations entre les entreprises, les critères financiers ne doivent pas être pris en compte. Il faut aussi supprimer, du moins pour les assistants autres que les aéroports, l'obligation de séparation comptable (et son rapport annuel), puisque au demeurant elle n'est pas contrôlée; on ne saurait se contenter d'abroger *de facto* par circulaire une disposition réglementaire.

27

Au-delà de ces considérations, trois orientations alternatives sont envisageables pour réformer le dispositif d'agrément:

la première consiste à considérer que, les seuls cas d'efficacité effective du dispositif d'agrément ayant concerné l'application de la réglementation sociale, il faut en tirer les conséquences, ce qui implique d'en limiter le champ d'application à ce domaine;

la deuxième orientation consiste à considérer que l'administration de l'aviation civile n'est pas nécessairement la plus efficace pour s'intéresser aux questions sociales, si bien que le dispositif d'agrément doit être, soit supprimé, soit transféré aux administrations qui ont en charge l'application du droit social;

la troisième orientation possible consiste à maintenir le dispositif d'agrément au sein des directions de l'aviation civile (DAC) mais à rechercher les domaines qui, au-delà de l'application du droit social, pourraient être retenus comme critères d'appréciation. Tel aurait pu être le cas des questions de sûreté, mais celles-ci feront par ailleurs prochainement l'objet d'un dispositif normatif et de contrôle complet. Le seul domaine qui a paru relever éventuellement du dispositif d'agrément est celui de la formation et de la qualité du travail. Dans cet esprit, toute entreprise qui sollicite l'agrément devrait pouvoir justifier d'un niveau minimum de formation de son personnel et avoir mis en place un processus de mesure de la qualité du travail réalisé et de correction des éventuelles anomalies.

S'il était décidé, ce qui ne va pas de soi, de maintenir le dispositif d'agrément, selon l'une ou l'autre des deux formules évoquées, il conviendrait:

de préciser comment les exigences de la réglementation sont contrôlées, et de veiller à ce que ce contrôle soit effectué régulièrement, et pas seulement lors de la délivrance de l'agrément. Cela implique au minimum l'obligation, pour l'entreprise, d'adresser chaque année un rapport sur le respect des obligations, et la nécessité, pour les pouvoirs publics (DAC), d'effectuer des contrôles occasionnels par sondage;

de prévoir une concertation suffisante entre les services de l'Etat concernés, et éventuellement le gestionnaire de l'aéroport. On peut même imaginer une formalisation de cette concertation;

d'utiliser davantage le Comité des usagers comme moyen pour les pouvoirs publics de mieux faire connaître leurs préoccupations concernant ces questions et y sensibiliser les intervenants.

Le suivi effectif d'une telle procédure conduira nécessairement, dans certains cas, à des mises en demeure, voire des retraits d'agrément. Deux questions se posent à cet égard:

faut-il encadrer *a priori* ces décisions par une définition précise de la "sanction" que chaque type de dysfonctionnement appelle? Une telle façon de faire permettrait à l'évidence d'harmoniser les pratiques sur

l'ensemble du territoire et d'éviter des distorsions de comportement, génératrices d'incompréhensions, voire de contentieux. On peut au contraire estimer qu'il est préférable de laisser une certaine souplesse dans l'application des règles, mieux à même d'assurer que la décision prendra en compte l'ensemble des données spécifiques à un cas particulier;

faut-il prévoir la possibilité d'une sanction moins lourde que le retrait d'agrément, qui revient à interdire d'exercer, retrait difficile à manier pour des manquements non majeurs? La solution pourrait consister à pouvoir délivrer l'agrément pour une période limitée, six mois par exemple ; une telle pratique, inspirée par celle des licences d'exploitation accordée aux compagnies aériennes, permettrait de faire pression sur l'assistant pour qu'il se mette en conformité avec la réglementation. On peut aussi imaginer de créer des

28

Le Comité des usagers pourrait utilement s'assurer que les compagnies aériennes ont la possibilité d'apprécier selon des critères objectifs la qualité du travail des différents assistants, et pour cela définir des critères de mesure et d'appréciation, voire des normes minimales de qualité.

En outre, même s'il n'est pas opportun d'en faire une interdiction juridique, il paraît souhaitable, maintenant que le dispositif est en place depuis plusieurs années, que les membres des Comités, et au premier chef leurs présidents, soient désignés parmi les représentants des compagnies sur la plate-forme, les chefs d'escale notamment, lorsqu'ils existent. Le choix de responsables basés ailleurs, s'il peut se comprendre lors de la mise en place de la réforme, ne favorise pas l'émergence ou l'expression au sein du Comité d'une soudante entre ses membres.

c! Mieux encadrer la sous-traitance. Il est bien évidemment hors de question d'interdire la sous-traitance dans l'assistance en escale. Celle-ci constitue un facteur essentiel de souplesse, voire un élément indispensable à l'assistance, qui juxtapose des fonctions assez différentes. Si la tendance, évoquée précédemment, vers un rôle croissant des entreprises de grande taille et assumant la responsabilité de la plupart des fonctions d'assistance se vérifie effectivement, la sous-traitance sera même encore plus nécessaire à l'avenir qu'aujourd'hui.

Pour autant la sous-traitance est un facteur de dilution des responsabilités dont il faut être conscient compte tenu de l'importance des risques au regard de la sûreté ou de la sécurité, des problèmes que la co-activité sur des espaces de travail réduits peut créer, voire, sur certaines plates-formes, des spoliations. S'il est vrai que les spécificités de l'assistance justifient des procédures particulières d'agrément, une attention particulière doit donc être apportée à la sous-traitance.

Dans cet esprit il paraît souhaitable

que le recours à la sous-traitance soit davantage connu par les pouvoirs publics. Chaque entreprise qui a recours à un sous-traitant pour une tâche d'assistance devrait être tenue de le déclarer à la DAC et à l'Inspection du travail des transports, en précisant les tâches concernées, l'effectif mis en oeuvre, et le pourcentage du contrat initial ainsi sous-traité;

que la possibilité de limiter les sous-traitances en cascade, c'est à dire celles qui vont au-delà du contrat liant un prestataire à son sous-traitant direct, soit examinée⁴.

3/Initier le repositionnement d'ADP

Il serait illusoire pour ADP d'escompter maintenir longtemps sa présence dans l'assistance à son niveau actuel. L'incompatibilité entre ses coûts et les prix du marché, les évolutions probables de la réglementation, l'importance croissante que prendront les alliances l'obligent à engager des évolutions importantes.

Le premier impératif est bien sûr de se persuader de cette nécessité. Une analyse sereine du dossier ne laisse sur ce point aucun doute.

Reste ensuite à déterminer les objectifs et les modalités de l'évolution à entreprendre, qui doit concilier des impératifs multiples: la nécessité de ne pas pénaliser des

4

Une réflexion de ce type est actuellement menée pour le transport routier par la Direction des Transports Terrestres du ministère.

30

personnels qui, pour certains, ont une expérience importante; celle de retenir des schémas juridiques suffisamment souples pour faciliter les transferts inéluctables ; celle de valoriser les compétences de l'entreprise et sa maîtrise d'un marché significatif. Il n'entraîne pas dans les objectifs de la mission confiée aux rapporteurs d'analyser chacune des alternatives possibles, a *fortiori* d'exprimer une orientation qu'il appartient à la direction d'ADP de définir.

Par contre les membres de la mission appellent l'attention sur la nécessité de ne pas différer les efforts de réflexion préalable nécessaires. Le temps en effet, loin de faire disparaître les difficultés, ne fera au contraire qu'amoindrir les atouts dont ADP dispose aujourd'hui, au premier chef sa part de marché ainsi qu'une expérience et sans doute une qualité supérieures à celles de ses concurrents; en outre certaines orientations, si elles étaient finalement retenues, ne pourraient être mises en oeuvre que de manière progressive et sur une période de temps non négligeable; enfin, ADP doit être prêt pour éventuellement profiter d'échéances proches, comme l'ouverture du terminal E de Roissy qui créera des possibilités de redéploiement, ou le retour de la croissance du transport aérien que chacun attend et qui elle aussi créerait des emplois.

4/ S'interroger sur le degré d'ouverture à la concurrence des aéroports parisiens

Si les aéroports de province sont, à l'exception de Nice, juridiquement totalement ouverts à la concurrence, ceux de Paris sont l'objet d'une mesure de limitation sur la pérennité de laquelle il convient de s'interroger.

Il est peu probable que cette limitation soit en elle-même menacée à brève échéance, car elle répond sans doute à un problème réel. Mais il est possible que certains contestent son ampleur, faisant valoir par exemple que le recours à la sous-traitance a d'ores et déjà permis d'accueillir sur le site davantage d'entreprises que la limitation officielle n'en autorise, s'étonnant des différences d'appréciation existant entre les aéroports pour

apprécier les limitations d'espace ou faisant valoir⁵ que des modifications d'organisation, le recours à diverses formes de mutualisation des matériels de piste par exemple, permettraient de récupérer des marges de manoeuvre

A l'évidence, la suppression de la limitation aurait des incidences importantes sur le rythme de décroissance de l'activité d'ADP. Les pouvoirs publics disposent donc là d'un instrument leur permettant d'influer, dans une certaine mesure, sur les modalités du repositionnement d'ADP.

Les rapporteurs considèrent qu'une plus grande ouverture est inévitable à terme et appellent l'attention sur la fragilité juridique du dispositif de limitation actuel. Ils estiment toutefois qu'il n'y a pour l'instant aucune urgence à avancer sur ce dossier dès lors que d'autres aéroports européens ont adopté jusqu'ici une attitude plus restrictive que la France vis à vis de l'ouverture à la concurrence de l'assistance en escale: il ne serait pas logique que les aéroports parisiens s'imposent de nouvelles contraintes tant que ses concurrents n'accomplissent pas les mêmes efforts.

il assistants différents opèrent à Heathrow, dont 8 pour le terminal 3 (voir annexe 9). Il est peu probable que l'espace disponible soit en proportion de l'écart constaté vis à vis du nombre d'opérateurs autorisés à CDG.

31

5/ Améliorer la situation sociale

a! conditions de travail

Formation, qualification, professionnalisation: Conformément à l'avenant 63 à la convention collective, conclu le 12 juillet 2001, la chambre syndicale de l'assistance en escale a défini les certificats de qualification professionnelle assistant avion et assistant de piste, qui vont être attribués progressivement, soit par validation des acquits de l'expérience, soit par la voie de l'apprentissage pour les agents nouvellement recrutés (et formés, du moins à CDG, à l'une des deux écoles rattachées, l'une à France Handling, l'autre à Europe Handling). D'autre part, à Lyon, Toulouse et Paris, les caisses régionales d'assurance maladie ont travaillé à la définition des exigences à avoir vis à vis des conducteurs d'engins en piste. Enfin, pour obtenir leur habilitation, les agents travaillant en zone réservée doivent recevoir une formation minimum à la sûreté aéroportuaire.

La mission apprécie l'effort de qualification ainsi initié. Mais, en raison du nombre élevé d'accidents qu'elle constate, elle estime, d'une part que les plans de prévention élaborés par les donneurs d'ordre doivent être améliorés, d'autre part que la profession doit qualifier rapidement l'ensemble des agents qui conduisent des agents en piste et apprendre à l'ensemble des manutentionnaires les postures de travail convenables.

Dans le secteur du bâtiment, où les ouvriers sont recrutés pour un chantier et vont d'une entreprise à l'autre et où, comme ici, leur mobilité n'incite pas les entreprises à investir dans une formation dont elles ne tireront pas toujours le bénéfice, les organisations professionnelles jouent un rôle essentiel dans la formation et dans la prévention des accidents et collectent des fonds à cet effet (un peu plus de 1 pour 1000 de la masse salariale va à l'office de prévention du bâtiment et des travaux publics).

Le nombre d'employés de l'assistance en escale est beaucoup plus faible que celui du bâtiment, mais ici aussi les organisations professionnelles devraient s'atteler à la tâche. La mission propose que ces organisations présentent à l'administration, dans un délai raisonnable à fixer, un plan de trois ans, assorti de méthodes permettant de mesurer chaque année les progrès accomplis, et montrent comment mieux utiliser à cette fin les sommes allouées aux fonds de formation. Si les entreprises n'étaient pas prêtes à organiser volontairement l'effort nécessaire, l'Etat serait contraint d'instituer une cotisation obligatoire assise sur la masse salariale, comme dans le bâtiment et les travaux publics.

- **Coordination santé sécurité:** Il est indispensable que les compagnies aériennes appliquent les dispositions du décret du 20 février 1992 et élaborent avec leurs assistants aéroportuaires des plans de prévention. Mais le fait que plusieurs compagnies travaillent ensemble sur une même aire rend ces documents insuffisants pour prendre en compte l'ensemble des problèmes de co-activité qui se posent.

L'expérience du secteur du bâtiment est ici également intéressante: les articles R 238-16 et suivants du Code du travail disposent que l'entreprise dont la part de main d'oeuvre est la plus importante doit assurer une coordination sécurité de l'ensemble, que le coordinateur est désigné par le maître d'ouvrage, qu'il dispose de pouvoirs et de moyens financiers précis, et qu'un plan général de coordination en matière de protection de la santé doit être mis en place; en outre, un comité interprofessionnel de santé, sécurité et conditions de travail, composé paritairment doit être institué dans chaque entreprise.

Un dispositif de ce type pourrait être mis en place sur les aéroports; il conviendrait de préciser clairement les responsabilités de chacun, afin que les compagnies aériennes et les assistants ne se déchargent pas de leur responsabilité pénale sur les gestionnaires d'aéroport, particulièrement sur ADP à Paris.

- **Locaux de repli:** Il y a des mesures à prendre, pour l'avenir, lors de la conception des aérogares, et, au quotidien lors de l'attribution de locaux par le gestionnaire de l'aéroport.

32

Le dossier de permis de construire est établi environ 3 ans avant la livraison d'une aérogare nouvelle ou l'extension d'une aérogare existante. Sans même parler de la réalisation d'un *hub* qui a bouleversé les besoins en locaux de traitement des bagages à CDG 2, on n'est pas sûr, lors de la conception des ouvrages, de trouver des interlocuteurs capables de définir avec précision leurs besoins : les titulaires des marchés auront pu changer dans l'intervalle. Comme lorsqu'on construit des locaux industriels pour un promoteur qui recherchera ensuite les occupants, il faut prévoir un nombre suffisant de locaux situés aux bons endroits (en particulier à proximité des aires de trafic), pourvus des éclairages et ventilations requis, pour être en mesure d'attribuer les locaux nécessaires lors de la mise en service du bâtiment et ultérieurement.

La libéralisation de l'assistance ayant modifié les besoins, il serait utile que le Service technique des bases aériennes (STBA) pour les besoins de la province et ADP revoient à la lumière de l'expérience les ratios utilisés lors de l'établissement des programmes de construction.

Pour la conception des tapis et tris bagages, une procédure de consultation des CHSCT, des médecins du travail et de l'inspection du travail, devrait permettre des améliorations.

Lors de l'attribution des locaux par le gestionnaire d'aéroport, notamment aux nouveaux entrants, plus d'attention doit être apportée aux conditions de travail des salariés. Sans doute l'inspection du travail pourrait-elle examiner les demandes et faire les recommandations nécessaires aux chefs d'entreprises.

Enfin, les locaux devraient être nettoyés plusieurs fois par jour par une entreprise extérieure.

- **Bagages hors normes:** Il est constaté que les bagages volumineux ou très lourds sont de plus en plus fréquents, ce qui occasionne aux manutentionnaires des lombalgies. Les compagnies aériennes devraient appliquer la réglementation IATA sur les formats maximum, refuser à l'enregistrement les bagages trop volumineux et trop

lourds, exiger que ces bagages soient scindés, et sinon les renvoyer pour un envoi avec le fret.

b! vie des personnels sur les sites aéroportuaires parisiens

- **Transport:** le succès de l'expérience Allo-bus montre que cette organisation répond à un besoin. Il convient d'organiser son extension, tant d'un point de vue géographique, en commençant par les zones les moins bien desservies actuellement (les liaisons avec la Seine et Marne semblent particulièrement difficiles), que pour ce qui concerne les horaires couverts. Une réflexion doit être également menée pour examiner les conditions d'un financement pérenne du dispositif ainsi étendu.
- **Crèche et garde des enfants:** Un projet de crèche sur la zone avait été étudié il y a quelques années, mais n'a pas pu être mis en place sur la zone, compte tenu de la réticence de certaines communes qui subventionnent par ailleurs des crèches locales. Mais celles-ci ont des horaires d'ouverture classiques, si bien qu'elles ne peuvent pas être utilisées par les salariés qui travaillent à Roissy. C'est pourquoi les agents de passage souhaitent la mise en place d'une crèche à Roissy permettant l'accueil des enfants 4 h à 22 h.
Il conviendrait de réétudier ce projet, qui semble répondre à un besoin réel.
- **Bourse du travail:** Près de 80 000 salariés travaillent sur la plate-forme de Roissy, environ 20 000 sur celle d'Orly. De nombreuses villes de cette importance ont une bourse du travail permettant aux unions locales des différents syndicats d'accueillir les salariés qui souhaitent les consulter. Compte tenu de ce constat, et de ce qu'aujourd'hui les unions locales sont hébergées par ADP ou par Air France de manière provisoire, plusieurs syndicats souhaitent qu'ADP et les collectivités territoriales concernées mettent des locaux à leur disposition afin de créer une bourse du travail ouverte à tous, ainsi que des salles de réunions.

33

Il est souhaitable d'examiner dans quelles conditions il serait possible de répondre à cette demande.

c! application de certains dispositifs conventionnels

- **A propos des conventions collectives applicables:** Les conventions collectives qui n'ont pas juridiquement lieu d'être appliquées ne doivent pas l'être effectivement; des poursuites pénales doivent si nécessaire être engagées contre les entreprises qui les utilisent frauduleusement.
Pour ce qui concerne les deux conventions MNA et TAPS qui sont les plus fréquemment employées, il est souhaitable que, pour les métiers qu'elles couvrent toutes les deux, les différentes négociations de branche permettent, ainsi qu'il a été fait pour l'élaboration des clauses de transfert, des convergences de plus en plus importantes, selon un rythme qu'il appartient toutefois aux partenaires sociaux de décider.
- **A propos des transferts de personnels:** Même s'ils constituent à l'évidence un progrès les avenants conclus récemment entre les partenaires sociaux comportent d'importantes lacunes. En particulier la définition des effectifs concernés par le transfert (que sont les «règles définies» évoquées ?), la nature des personnels pris en compte (comment distinguer ceux qui travaillent à 80 % ou à 10 % ?) sont floues, la détermination de l'entreprise qui aura la charge d'un éventuel licenciement est incertaine, et rien n'est dit pour la période transitoire séparant la décision relative au choix du nouveau contractant du transfert effectif.
Il est souhaitable de préciser ces points afin de diminuer l'incertitude actuelle sur ces questions. Il appartient aux partenaires sociaux de la faire, au vu des cas d'application constatés et de l'expérience ainsi acquise. Ils devront veiller à exclure toute transposition de l'article L 122-12 qui, indépendamment de ses inconvénients économiques, serait considérée par la Commission européenne, ainsi que le montre la plainte qu'elle a déposée contre l'Allemagne et l'Italie, comme contraire à la réglementation européenne.
Enfin, il est urgent que les fédérations patronales fixent rapidement la liste des experts prévus par les accords

conventionnels, et dont il est indispensable qu'ils soient indépendants des assistants comme des compagnies aériennes.

d! situation spécifique de certains salariés âgés : certains emplois des métiers d'assistance sont pénibles et nécessitent des efforts physiques soutenus qui peuvent poser problème lorsque les salariés concernés atteignent un certain âge: ceux-ci n'ont plus toujours la force physique pour accomplir les tâches qui leur étaient imparties, et leur âge comme leur faible qualification rendent difficile un reclassement dans une autre fonction. Pour cette raison la profession, bien qu'elle n'ait pas encore conclu l'accord de branche qui serait nécessaire à sa mise en oeuvre, envisage de demander l'application à l'assistance en escale du dispositif de cessation anticipée des travailleurs salariés (CATS) créé il y a quelques mois, et qui permet aux salariés ayant souffert de tâches particulièrement pénibles de quitter leur emploi avant l'âge normal de leur retraite tout en étant indemnisés.

Il n'appartient pas à la mission de se prononcer sur un dossier qui devra être instruit selon les procédures prévues par les textes. Pour autant, plusieurs observations peuvent être faites:

- il est indéniable que certains emplois de l'assistance présentent des caractères de pénibilité spécifiques, si bien que la réflexion engagée par la profession semble dans son principe légitime
- une cessation anticipée d'activité ne saurait être considérée comme une solution miracle, tant pour la collectivité que pour les intéressés; les entreprises doivent avant tout

34

sanctions administratives, à l'instar de celles que prévoit la nouvelle réglementation concernant le respect des impératifs de sûreté.

Si ces orientations étaient retenues, leurs modalités de mise en oeuvre devraient faire l'objet d'adaptations importantes pour le cas, essentiel, des aéroports parisiens, en raison des fonctions respectives de la DAC compétente et d'ADP.

En toute hypothèse il est indispensable de profiter de ce que les agréments délivrés pour cinq ans lors de la mise en oeuvre de la réforme en 1998 viendront prochainement à expiration pour réaliser, avant toute décision de renouvellement, un bilan sérieux du comportement de chaque prestataire durant la période écoulée au regard de chacune des préoccupations énoncées par la réglementation. Cela implique que l'administration centrale définisse rapidement les modifications qu'elle souhaite apporter au dispositif actuel et que les DAC anticipent cette mission et s'organisent à l'avance pour ce travail.

b! Rendre plus dynamiques les Comités des usagers. Dans leur principe les Comités des usagers, créés par la directive, présentent de nombreux avantages. Ils constituent une enceinte susceptible de permettre à la fois une sensibilisation aisée des différents intervenants aux problèmes rencontrés par l'assistance, une gestion "participative" du secteur, et une instruction, voire une résolution rapide des éventuels conflits. Par ailleurs, nombre de difficultés rencontrées dans le domaine social sont, d'une façon ou d'une autre, liées à des problèmes de co-activité. Or force est de constater que ces comités ne jouent pas ce rôle, qu'ils ne vont pas au-

delà des missions formelles prévues par les textes (avis sur le choix des prestataires par exemple), que la plupart des membres ne croient pas à leur utilité et ne participent guère à leurs séances, et que les sujets méritant discussions et débats sont traités ailleurs. Cette situation est d'autant plus regrettable que dans d'autres pays, le Royaume Uni par exemple (voir annexe 9), la structure paraît fonctionner avec une réelle efficacité.

Trois modifications peuvent être envisagées pour dynamiser cette structure

Aujourd'hui seules les compagnies aériennes sont membres du Comité, dont le gestionnaire de l'aéroport est le secrétaire; par contre les assistants ne participent pas à ses séances. Les accueillir comme membres, ainsi que cela est le cas par exemple à Londres-Heathrow où la présidence du Comité est même, actuellement, assurée par un assistant permettrait d'avoir autour d'une même table l'ensemble des intervenants. En outre, plusieurs aéroports français ont éprouvé le besoin de créer des structures spécifiques pour évoquer certaines questions. On peut donc estimer souhaitable de formaliser ces efforts de concertation en prévoyant que le Comité peut se réunir en formation élargie, comprenant à la fois les compagnies et les assistants.

Aujourd'hui, lors des votes, les avis exprimés sont pondérés strictement au prorata de la part de chaque compagnie dans le trafic de l'aéroport. Bien souvent cela aboutit à ce que la compagnie principale est assurée à elle seule de la majorité finale. Il en résulte d'une part que les autres compagnies ont le sentiment que leur vote n'a aucune influence sur la décision finale, d'autre part que la compagnie majoritaire doit assumer des responsabilités parfois difficiles. Il est évidemment hors de question de ne pas tenir compte de l'importance relative de chaque compagnie pour évaluer les votes. Mais il serait souhaitable qu'une seule compagnie ne puisse pas disposer de la majorité absolue. Un plafond des voix, en pourcentage, pourrait être institué.

29

Le Comité des usagers pourrait utilement s'assurer que les compagnies aériennes ont la possibilité d'apprécier selon des critères objectifs la qualité du travail des différents assistants, et pour cela définir des critères de mesure et d'appréciation, voire des normes minimales de qualité.

En outre, même s'il n'est pas opportun d'en faire une interdiction juridique, il paraît souhaitable, maintenant que le dispositif est en place depuis plusieurs années, que les membres des Comités, et au premier chef leurs présidents, soient désignés parmi les représentants des compagnies sur la plate-forme, les chefs d'escale notamment, lorsqu'ils existent. Le choix de responsables basés ailleurs, s'il peut se comprendre lors de la mise en place de la réforme, ne favorise pas l'émergence ou l'expression au sein du Comité d'une solidarité entre ses membres.

c! Mieux encadrer la sous-traitance. Il est bien évidemment hors de question d'interdire la sous-traitance dans l'assistance en escale. Celle-ci constitue un facteur essentiel de souplesse, voire un élément indispensable à l'assistance, qui juxtapose des fonctions assez différentes. Si la tendance, évoquée précédemment,

vers un rôle croissant des entreprises de grande taille et assumant la responsabilité de la plupart des fonctions d'assistance se vérifie effectivement, la sous-traitance sera même encore plus nécessaire à l'avenir qu'aujourd'hui.

Pour autant la sous-traitance est un facteur de dilution des responsabilités dont il faut être conscient compte tenu de l'importance des risques au regard de la sûreté ou de la sécurité, des problèmes que la co-activité sur des espaces de travail réduits peut créer, voire, sur certaines plates-formes, des spoliations. S'il est vrai que les spécificités de l'assistance justifient des procédures particulières d'agrément, une attention particulière doit donc être apportée à la sous-traitance.

Dans cet esprit il paraît souhaitable

- que le recours à la sous-traitance soit davantage connu par les pouvoirs publics. Chaque entreprise qui a recours à un sous-traitant pour une tâche d'assistance devrait être tenue de le déclarer à la DAC et à l'Inspection du travail des transports, en précisant les tâches concernées, l'effectif mis en oeuvre, et le pourcentage du contrat initial ainsi sous-traité;
- que la possibilité de limiter les sous-traitances en cascade, c'est à dire celles qui vont au-delà du contrat liant un prestataire à son sous-traitant direct, soit examinée⁴.

3/Initier le repositionnement d'ADP

Il serait illusoire pour ADP d'escompter maintenir longtemps sa présence dans l'assistance à son niveau actuel. L'incompatibilité entre ses coûts et les prix du marché, les évolutions probables de la réglementation, l'importance croissante que prendront les alliances l'obligent à engager des évolutions importantes.

Le premier impératif est bien sûr de se persuader de cette nécessité. Une analyse sereine du dossier ne laisse sur ce point aucun doute.

Reste ensuite à déterminer les objectifs et les modalités de l'évolution à entreprendre, qui doit concilier des impératifs multiples: la nécessité de ne pas pénaliser des

4

Une réflexion de ce type est actuellement menée pour le transport routier par la Direction des Transports Terrestres du ministère.

30

personnels qui, pour certains, ont une expérience importante; celle de retenir des schémas juridiques suffisamment souples pour faciliter les transferts inéluctables ; celle de valoriser les compétences de l'entreprise et sa maîtrise d'un marché significatif. Il n'entraîne pas dans les objectifs de la mission confiée aux rapporteurs d'analyser chacune des alternatives possibles, a *fortiori* d'exprimer une orientation qu'il appartient à la direction d'ADP de définir.

Par contre les membres de la mission appellent l'attention sur la nécessité de ne pas différer les efforts de réflexion préalable nécessaires. Le temps en effet, loin de faire disparaître les difficultés, ne fera au contraire qu'amoinrir les atouts dont ADP dispose aujourd'hui, au premier chef sa part de marché ainsi

qu'une expérience et sans doute une qualité supérieures à celles de ses concurrents; en outre certaines orientations, si elles étaient finalement retenues, ne pourraient être mises en oeuvre que de manière progressive et sur une période de temps non négligeable; enfin, ADP doit être prêt pour éventuellement profiter d'échéances proches, comme l'ouverture du terminal E de Roissy qui créera des possibilités de redéploiement, ou le retour de la croissance du transport aérien que chacun attend et qui elle aussi créerait des emplois.

4! S'interroger sur le degré d'ouverture à la concurrence des aéroports parisiens

Si les aéroports de province sont, à l'exception de Nice, juridiquement totalement ouverts à la concurrence, ceux de Paris sont l'objet d'une mesure de limitation sur la pérennité de laquelle il convient de s'interroger.

Il est peu probable que cette limitation soit en elle-même menacée à brève échéance, car elle répond sans doute à un problème réel. Mais il est possible que certains contestent son ampleur, faisant valoir par exemple que le recours à la sous-traitance a d'ores et déjà permis d'accueillir sur le site davantage d'entreprises que la limitation officielle n'en autorise, s'étonnant des différences d'appréciation existant entre les aéroports pour apprécier les limitations d'espace⁵, ou faisant valoir que des modifications d'organisation, le recours à diverses formes de mutualisation des matériels de piste par exemple, permettraient de récupérer des marges de manoeuvre

A l'évidence, la suppression de la limitation aurait des incidences importantes sur le rythme de décroissance de l'activité d'ADP. Les pouvoirs publics disposent donc là d'un instrument leur permettant d'influer, dans une certaine mesure, sur les modalités du repositionnement d'ADP.

Les rapporteurs considèrent qu'une plus grande ouverture est inévitable à terme et appellent l'attention sur la fragilité juridique du dispositif de limitation actuel. Ils estiment toutefois qu'il n'y a pour l'instant aucune urgence à avancer sur ce dossier dès lors que d'autres aéroports européens ont adopté jusqu'ici une attitude plus restrictive que la France vis à vis de l'ouverture à la concurrence de l'assistance en escale: il ne serait pas logique que les aéroports parisiens s'imposent de nouvelles contraintes tant que ses concurrents n'accomplissent pas les mêmes efforts.

il assistants différents opèrent à Heathrow, dont 8 pour le terminal 3 (voir annexe 9). Il est peu probable que l'espace disponible soit en proportion de l'écart constaté vis à vis du nombre d'opérateurs autorisés à CDG.

5! Améliorer la situation sociale

a! conditions de travail

- **Formation, qualification, professionnalisation: Conformément à l'avenant 63 à la convention collective, conclu le 12 juillet 2001, la chambre syndicale de l'assistance en escale a défini les**

certificats de qualification professionnelle assistant avion et assistant de piste, qui vont être attribués progressivement, soit par validation des acquits de l'expérience, soit par la voie de l'apprentissage pour les agents nouvellement recrutés (et formés, du moins à CDG, à l'une des deux écoles rattachées, l'une à France Handling, l'autre à Europe Handling). D'autre part, à Lyon, Toulouse et Paris, les caisses régionales d'assurance maladie ont travaillé à la définition des exigences à avoir vis à vis des conducteurs d'engins en piste. Enfin, pour obtenir leur habilitation, les agents travaillant en zone réservée doivent recevoir une formation minimum à la sûreté aéroportuaire.

La mission apprécie l'effort de qualification ainsi initié. Mais, en raison du nombre élevé d'accidents qu'elle constate, elle estime, d'une part que les plans de prévention élaborés par les donneurs d'ordre doivent être améliorés, d'autre part que la profession doit qualifier rapidement l'ensemble des agents qui conduisent des agents en piste et apprendre à l'ensemble des manutentionnaires les postures de travail convenables.

Dans le secteur du bâtiment, où les ouvriers sont recrutés pour un chantier et vont d'une entreprise à l'autre et où, comme ici, leur mobilité n'incite pas les entreprises à investir dans une formation dont elles ne tireront pas toujours le bénéfice, les organisations professionnelles jouent un rôle essentiel dans la formation et dans la prévention des accidents et collectent des fonds à cet effet (un peu plus de 1 pour 1000 de la masse salariale va à l'office de prévention du bâtiment et des travaux publics).

Le nombre d'employés de l'assistance en escale est beaucoup plus faible que celui du bâtiment, mais ici aussi les organisations professionnelles devraient s'atteler à la tâche. La mission propose que ces organisations présentent à l'administration, dans un délai raisonnable à fixer, un plan de trois ans, assorti de méthodes permettant de mesurer chaque année les progrès accomplis, et montrent comment mieux utiliser à cette fin les sommes allouées aux fonds de formation. Si les entreprises n'étaient pas prêtes à organiser volontairement l'effort nécessaire, l'Etat serait contraint d'instituer une cotisation obligatoire assise sur la masse salariale, comme dans le bâtiment et les travaux publics.

- **Coordination santé sécurité:** Il est indispensable que les compagnies aériennes appliquent les dispositions du décret du 20 février 1992 et élaborent avec leurs assistants aéroportuares des plans de prévention. Mais le fait que plusieurs compagnies travaillent ensemble sur une même aire rend ces documents insuffisants pour prendre en compte l'ensemble des problèmes de co-activité qui se posent.

L'expérience du secteur du bâtiment est ici également intéressante: les articles R 238-16 et suivants du Code du travail disposent que l'entreprise dont la part de main d'oeuvre est la plus importante doit assurer une coordination sécurité de l'ensemble, que le coordinateur est désigné par le maître d'ouvrage, qu'il dispose de pouvoirs et de moyens financiers précis, et qu'un plan général de coordination en matière de protection de la santé doit être mis en place; en outre, un comité interprofessionnel de santé, sécurité et conditions de travail, composé paritairment doit être institué dans chaque entreprise.

Un dispositif de ce type pourrait être mis en place sur les aéroports; il conviendrait de préciser clairement les responsabilités de chacun, afin que les compagnies aériennes et les assistants ne se déchargent pas de leur responsabilité pénale sur les gestionnaires d'aéroport, particulièrement sur ADP à Paris.

- **Locaux de repli:** Il y a des mesures à prendre, pour l'avenir, lors de la conception des aérogares, et, au quotidien lors de l'attribution de locaux par le gestionnaire de l'aéroport.

Le dossier de permis de construire est établi environ 3 ans avant la livraison d'une aérogare nouvelle ou l'extension d'une aérogare existante. Sans même parler de la réalisation d'un *hub* qui a bouleversé les besoins en locaux de traitement des bagages à CDG 2, on n'est pas sûr, lors de la conception des ouvrages, de trouver des interlocuteurs capables de définir avec précision leurs besoins : les titulaires des marchés auront pu changer dans l'intervalle. Comme lorsqu'on construit des locaux industriels pour un promoteur qui

recherchera ensuite les occupants, il faut prévoir un nombre suffisant de locaux situés aux bons endroits (en particulier à proximité des aires de trafic), pourvus des éclairages et ventilations requis, pour être en mesure d'attribuer les locaux nécessaires lors de la mise en service du bâtiment et ultérieurement.

La libéralisation de l'assistance ayant modifié les besoins, il serait utile que le Service technique des bases aériennes (STBA) pour les besoins de la province et ADP reviennent à la lumière de l'expérience les ratios utilisés lors de l'établissement des programmes de construction.

Pour la conception des tapis et tris bagages, une procédure de consultation des CHSCT, des médecins du travail et de l'inspection du travail, devrait permettre des améliorations.

Lors de l'attribution des locaux par le gestionnaire d'aéroport, notamment aux nouveaux entrants, plus d'attention doit être apportée aux conditions de travail des salariés. Sans doute l'inspection du travail pourrait-elle examiner les demandes et faire les recommandations nécessaires aux chefs d'entreprises.

Enfin, les locaux devraient être nettoyés plusieurs fois par jour par une entreprise extérieure.

- **Bagages hors normes:** Il est constaté que les bagages volumineux ou très lourds sont de plus en plus fréquents, ce qui occasionne aux manutentionnaires des lombalgies. Les compagnies aériennes devraient appliquer la réglementation IATA sur les formats maximum, refuser à l'enregistrement les bagages trop volumineux et trop lourds, exiger que ces bagages soient scindés, et sinon les renvoyer pour un envoi avec le fret.

b! vie des personnels sur les sites aéroportuaires parisiens

- **Transport:** le succès de l'expérience Allo-bus montre que cette organisation répond à un besoin. Il convient d'organiser son extension, tant d'un point de vue géographique, en commençant par les zones les moins bien desservies actuellement (les liaisons avec la Seine et Marne semblent particulièrement difficiles), que pour ce qui concerne les horaires couverts. Une réflexion doit être également menée pour examiner les conditions d'un financement pérenne du dispositif ainsi étendu.
- **Crèche et garde des enfants:** Un projet de crèche sur la zone avait été étudié il y a quelques années, mais n'a pas pu être mis en place sur la zone, compte tenu de la réticence de certaines communes qui subventionnent par ailleurs des crèches locales. Mais celles-ci ont des horaires d'ouverture classiques, si bien qu'elles ne peuvent pas être utilisées par les salariés qui travaillent à Roissy. C'est pourquoi les agents de passage souhaitaient la mise en place d'une crèche à Roissy permettant l'accueil des enfants 4 h à 22 h.
Il conviendrait de réétudier ce projet, qui semble répondre à un besoin réel.
- **Bourse du travail:** Près de 80 000 salariés travaillent sur la plate-forme de Roissy, environ 20 000 sur celle d'Orly. De nombreuses villes de cette importance ont une bourse du travail permettant aux unions locales des différents syndicats d'accueillir les salariés qui souhaitent les consulter. Compte tenu de ce constat, et de ce qu'aujourd'hui les unions locales sont hébergées par ADP ou par Air France de manière provisoire, plusieurs syndicats souhaitent qu'ADP et les collectivités territoriales concernées mettent des locaux à leur disposition afin de créer une bourse du travail ouverte à tous, ainsi que des salles de réunions.

Il est souhaitable d'examiner dans quelles conditions il serait possible de répondre à cette demande.

c! application de certains dispositifs conventionnels

- **A propos des conventions collectives applicables:** Les conventions collectives qui n'ont pas juridiquement lieu d'être appliquées ne doivent pas l'être effectivement; des poursuites pénales doivent si nécessaire être engagées contre les entreprises qui les utilisent frauduleusement.
Pour ce qui concerne les deux conventions MNA et TAPS qui sont les plus fréquemment employées, il est

souhaitable que, pour les métiers qu'elles couvrent toutes les deux, les différentes négociations de branche permettent, ainsi qu'il a été fait pour l'élaboration des clauses de transfert, des convergences de plus en plus importantes, selon un rythme qu'il appartient toutefois aux partenaires sociaux de décider.

- A propos des **transferts de personnels**: Même s'ils constituent à l'évidence un progrès les avenants conclus récemment entre les partenaires sociaux comportent d'importantes lacunes. En particulier la définition des effectifs concernés par le transfert (que sont les «règles définies» évoquées ?), la nature des personnels pris en compte (comment distinguer ceux qui travaillent à 80 % ou à 10 % ?) sont floues, la détermination de l'entreprise qui aura la charge d'un éventuel licenciement est incertaine, et rien n'est dit pour la période transitoire séparant la décision relative au choix du nouveau contractant du transfert effectif.

Il est souhaitable de préciser ces points afin de diminuer l'incertitude actuelle sur ces questions. Il appartient aux partenaires sociaux de la faire, au vu des cas d'application constatés et de l'expérience ainsi acquise. Ils devront veiller à exclure toute transposition de l'article L 122-12 qui, indépendamment de ses inconvénients économiques, serait considérée par la Commission européenne, ainsi que le montre la plainte qu'elle a déposée contre l'Allemagne et l'Italie, comme contraire à la réglementation européenne.

Enfin, il est urgent que les fédérations patronales fixent rapidement la liste des experts prévus par les accords conventionnels, et dont il est indispensable qu'ils soient indépendants des assistants comme des compagnies aériennes.

d/ situation spécifique de certains salariés âgés : certains emplois des métiers d'assistance sont pénibles et nécessitent des efforts physiques soutenus qui peuvent poser problème lorsque les salariés concernés atteignent un certain âge: ceux-ci n'ont plus toujours la force physique pour accomplir les tâches qui leur étaient imparties, et leur âge comme leur faible qualification rendent difficile un reclassement dans une autre fonction. Pour cette raison la profession, bien qu'elle n'ait pas encore conclu l'accord de branche qui serait nécessaire à sa mise en oeuvre, envisage de demander l'application à l'assistance en escale du dispositif de cessation anticipée des travailleurs salariés (CATS) créé il y a quelques mois, et qui permet aux salariés ayant souffert de tâches particulièrement pénibles de quitter leur emploi avant l'âge normal de leur retraite tout en étant indemnisés.

Il n'appartient pas à la mission de se prononcer sur un dossier qui devra être instruit selon les procédures prévues par les textes. Pour autant, plusieurs observations peuvent être faites:

- il est indéniable que certains emplois de l'assistance présentent des caractères de pénibilité spécifiques, si bien que la réflexion engagée par la profession semble dans son principe légitime;
- une cessation anticipée d'activité ne saurait être considérée comme une solution miracle, tant pour la collectivité que pour les intéressés; les entreprises doivent avant tout

34

rechercher, avec l'aide des pouvoirs publics, à reclasser les salariés, dans leur entreprise ou ailleurs

s'il devait être retenu, un plan CATS devrait être réservé aux salariés pour lesquels ce dispositif a été conçu, et ne saurait être détourné pour devenir un moyen d'aide permettant aux entreprises de repyramider leurs effectifs. Il appartient aux entreprises et à leurs organisations professionnelles de faire le tri parmi les demandes; à cet égard le chiffre d'environ 1200 salariés, évoqué parfois, ne laisse pas de surprendre et d'inquiéter.

6/ Lutter contre les spoliations.

Mettre fin aux vols qui sont constatés sur la plate-forme de Roissy est une nécessité évidente, non seulement pour des raisons d'ordre public et de respect des voyageurs, mais aussi pour des motifs de sûreté.

Plusieurs mesures paraissent nécessaires à cette fin:

- Il est indispensable de restaurer sur chaque lieu de travail, si elle a disparu, l'autorité des différents responsables. Il n'est pas possible d'admettre que certains lieux puissent bénéficier d'une sorte de délégation de responsabilité, informelle, à certaines autorités de fait. Chaque entreprise doit rappeler à son représentant que celui-ci a la responsabilité de l'action de l'ensemble des subordonnés et verra cette responsabilité engagée en cas de manquement grave.
- Il est illusoire d'espérer une telle reprise en main sans l'adoption de dispositifs de contrôle objectif. C'est pourquoi il est nécessaire d'installer dans chacun des endroits sensibles, ainsi que cela est souvent le cas à l'étranger, des cameras permettant de prouver, si des spoliations sont déclarées, le comportement de chacun. Les bandes ne seraient visualisées qu'en cas de réclamation, et sinon ne seraient pas archivées. Il est évident que cette mesure suscitera des oppositions, et sa mise en oeuvre doit être à la fois préparée et expliquée aux intéressés de manière idoine. Mais son principe doit être décidé et annoncé sans attendre.
- Les différentes entreprises présentes sur le site sont inégalement désireuses de s'attaquer concrètement au problèmes. Celles qui accomplissent des efforts en ce sens, et affrontent les problèmes qui en résultent, doivent être pleinement soutenues par les pouvoirs publics quel que soit le service concerné. Des résultats ne pourront être obtenus rapidement que si les efforts de chacun se situent dans une action d'ensemble cohérente et sans faille.

CONCLUSION

L'assistance en escale est un enjeu économique réel, un poste de coût non négligeable pour les compagnies aériennes et un facteur de concurrence entre les aéroports. Dans ce contexte Paris a la réputation d'être un aéroport relativement onéreux, et la province bon marché.

L'examen auquel les rapporteurs ont procédé montre que le secteur de l'assistance en escale est aujourd'hui loin d'être mature et que d'importantes évolutions surviendront, qu'il est nécessaire de prévoir et de préparer.

Les pouvoirs publics seront certainement confrontés à diverses difficultés non dénuées d'enjeux politiques. Les restructurations des entreprises sont susceptibles de donner lieu à des conflits sur différentes plate-formes ; le repositionnement d'ADP créera inévitablement des tensions; les actions qui doivent être menées contre les spoliations nécessiteront une détermination constante.

Dans le même temps plusieurs dossiers devront être instruits, en particulier les discussions avec la Commission européenne, la réforme de l'agrément, ainsi qu'une amélioration substantielle des conditions de travail.

Jacques Dupaigne

Jean-Philippe Duranthon

Christine Receveur