

Louis-Marie Barnier
Sociologue
Laboratoire Genre, travail et mobilité
Université Paris-X Nanterre
imbarnier@wanadoo.fr

*Journées d'étude : Précarités, articulation des rapports sociaux
Quelles logiques d'action ?
20 et 21 novembre 2008, Strasbourg.*

Communication

Parcours précaires aéroportuaires *Modèles de représentation du travail précaire*

« Nous, on est obligées de sourire. Je le fais naturellement, c'est ma façon d'être. En intérim, on doit être parfait. S'il y a un problème avec la maîtrise ou avec un passager, on peut sauter. Du coup, on prend plus sur nous. On a appris à travailler d'une certaine manière qui finalement fatigue plus. Les agents de la compagnie où je travaille sont moins commerciaux, plus techniques. Ils n'ont plus rien à prouver ».

Une intérimaire agent d'enregistrement

La figure du travailleur précaire a envahi l'espace public. Elle devient la référence pour défendre des droits liés à la personne plutôt qu'aux statuts collectifs¹. Elle peut aussi ouvrir la voie à une précarisation supplémentaire, par la négation des collectifs de travail auxquels participent ces salariés précaires. Car une étude attentive de terrain, menée sur un grand aéroport de la région parisienne, conforte l'idée qu'au contraire, depuis une décennie, les salariés précaires se sont stabilisés. Au sein d'un ensemble hiérarchisé se déclinant entre salariés des grandes compagnies aériennes, sous-traitants de ces compagnies, salariés précaires, ces derniers forment le « bas de l'échelle », population invisible parmi les invisibles, sujets à la double discrimination raciale et sociale. Ces emplois de la piste, de la manutention, du nettoyage, de l'enregistrement des passagers sont occupés majoritairement par des populations issues de l'immigration. Discrimination raciale, relations entre sous-traitants et donneurs d'ordre, précarité, déqualification, séparation des tâches sales, le rapport social de travail sur l'aéroport conjugue ces multiples éléments. Cet ensemble multiforme s'est longtemps inscrit dans ce « statut salarial » tel que décrit par Christian Dufour et Abdelheid Hege : une « *norme sociale pratique pour un effectif significatif de salariés* », une norme « *atteignable et désirable* » pour les autres. C'est ainsi que le corps des entreprises publiques, Air France et Aéroport de Paris a pu porter une relation salariale faisant référence pour tous sur l'aéroport.

¹ Par exemple : Conseil économique et social, Mme ARNOULT-BRILL, *Sécurisation des parcours professionnels*, mai 2007 ; Pierre Cahuc et Francis Kramarz, *De la précarité à la mobilité : vers une sécurité sociale professionnelle*, rapport au Ministre de l'Economie et au Ministre de l'Emploi, 2004.

Dans quelle mesure la précarisation des emplois interroge-t-elle un tel modèle ? Un premier questionnement nous est venu lors d'un entretien avec le responsable du décompte des salariés de la plate-forme aéroportuaire de Roissy : ce gigantesque lieu regroupe en effet, suivant les statistiques officielles, autour de 90 000 salariés, répartis entre des centaines d'entreprises. Or ce décompte, s'il intègre les salariés en contrat durée déterminée, ne prend pas en compte les salariés en contrat d'intérim. Pourtant, le fleurissement d'agences d'intérim sur la plate-forme démontre au contraire une présence importante de ce type d'emploi². Cette première interrogation a été complétée par une seconde interrogation, issue du travail de recherche mené dans le cadre d'une thèse (Barnier 2005), qui portait sur la confrontation, au sein des actes de travail, entre deux dimensions, le service public et la recherche de rentabilité. Ce travail de recherche avait déjà permis d'avancer l'hypothèse que des salariés d'entreprises sous-traitantes et des salariés d'entreprises dites « donneuses d'ordre » (quand ce ne sont pas leurs salariés eux-mêmes qui deviennent « donneurs d'ordre »), construisent un système commun de références autour de valeurs aéroportuaires. Cette recherche s'appliquait à quatre champs d'activité sur l'aéroport, les pilotes, les personnels navigants commerciaux, les agents de piste et les agents de l'enregistrement. Si la précarité est minime dans les deux premiers segments d'activité, les deux autres, au contraire, en étaient des vecteurs importants. Mais la démarche de thèse, portant sur la représentation collective du travail, laissait de côté un « angle mort » : ces salariés précaires. Comment ceux-ci s'insèrent-ils dans un travail organisé si fortement autour d'un ethos partagé, et de droits collectifs structurant le travail et fondant cet ethos ? Tel est l'objet de cette étude. Le travail stable est ici interrogé tout autant que l'intérim : comment la représentation collective du travail autour de cet ethos parvient-elle à s'accommoder de cet emploi précaire intégré dans son fonctionnement quotidien ?

Remarques méthodologiques

Pour cette recherche, il a fallu franchir un certain nombre d'obstacles qui sont autant d'explications sociales au maintien, sans protestation collective, d'un volant important de salariés précaires. L'intérim est un monde particulièrement difficile d'accès, or il est connu que la sociologie se penche sur les terrains accessibles, qui plus est couverts par des demandes institutionnelles particulières (et les subventions qui y sont liées). L'entrée difficile dans les entreprises a pu orienter de nombreux sociologues vers de nouveaux territoires d'études. De même, l'absence de volonté sociale permet de détourner aujourd'hui le regard de cette zone de précarité pourtant imbriquée dans notre vie courante. L'hypocrisie générale de la société dans ce domaine, recouvre, comme nous le verrons, une situation tout aussi volontiers hypocrite sur les lieux mêmes du travail, notamment sur l'aéroport.

L'obstacle méthodologique complète ce premier obstacle pratique. Le monde social se structure autour de figures immuables, censées représenter le monde réel. C'est ainsi que celle du salarié stable, en CDI, a pu structurer le rapport salarial. Est venue s'y adjoindre celle du salarié précaire, à qui furent souvent attribuées les qualités inverses au premier groupe. Stabilité, continuité, reconnaissance, à ce groupe de qualités répondent les attributs du précaire : instabilité, discontinuité, non reconnaissance... A cette première opposition, s'ajoutent la fragmentation des champs sociologiques : au salarié stable, la sociologie du travail confère l'état d'un sujet d'étude noble. Il n'est jusqu'à l'OS, ouvrier ignoré, qui gagne ainsi ses lettres de noblesse (Linhart 1978), accompagnant la sortie du taylorisme. Les relations du travail forment le terrain privilégié pour de multiples études. Sur l'autre versant, c'est plutôt l'économie du travail qui se penche sur ces salariés précaires. Elle marque, par ses

² L'Union locale CGT de la plate-forme de Roissy estime le nombre d'emplois intérimaire à 5 % de la population totale de l'aéroport.

catégories immuables telles que salarié en activité, chômeur, intérimaire, une réalité fluctuante. De nombreuses études sociologiques, fort heureusement, ont déjà su vaincre ces obstacles. Mais ces études plus approfondies concernant cet océan de la précarité demandent à être remises en question quant à leurs conclusions, tant la réalité du travail se modifie. Ainsi par exemple, les catégories proposées par S. Paugam (2000) croisant rapport au travail et rapport à l'emploi demandent à être confrontées à de nouvelles situations de travail. Le statut de précaire lui-même, tel qu'avancé dans des études sociologiques (Perrin 204), devient une catégorie généralisant, préservant d'une analyse plus approfondie de la réalité.

Plusieurs entretiens menés avec des salariées intérimaires chargées de l'enregistrement des passagers³ permettent de poser la question de la référence commune de métier, l'ethos particulier de l'aéroport auquel se réfèrent ces intérimaires. L'adhésion aux normes de métiers comme le respect des normes réglementaires par ces salariés accompagnent leur intégration pérenne dans la communauté aéroportuaire définie par son rôle social, son rythme et un espace particulier. Se pose alors la question d'un statut et de droits collectifs communs avec ces salariés stables dont ils partagent la culture, le travail et la vie. Le modèle de représentation de ce travail précaire, et notamment la place de l'État, feront l'objet de notre deuxième partie.

I. Une relation imbriquée dans le travail quotidien

Plusieurs éléments apparaissent à l'écoute des salariés intérimaires rencontrés. Au sein du travail, le visible / invisible se mêle à l'imbrication dans l'organisation du travail entre des groupes professionnels plus ou moins différenciés, permettant d'apprécier le caractère particulier du rapport liant le groupe des salariés « stables » à leurs collègues « précaires ».

Un groupe visible / invisible

Ce qui frappe en écoutant ces salariés intérimaires, c'est le double registre sur lequel fonctionne ce réseau des intérimaires. Ils fusionnent avec les autres salariés, sans pouvoir être assimilés à eux. Ils se repèrent entre eux, tout en laissant tout un chacun le soin de les différencier. C'est en effet d'abord au niveau de l'uniforme que se situe la différenciation. N'étant pas salariés de l'entreprise, ils ne peuvent prétendre au port de l'uniforme, ce qui les amène à s'habiller différemment des autres salariés. Par ces vêtements différents, les intérimaires se repèrent donc entre eux, et forment un réseau de solidarité : « *Moi, je vais manger avec d'autres intérimaires. On se repère parce qu'on n'a pas d'uniforme* ». Ils sont aussi repérables au sac qu'ils transportent avec eux et qui contient leurs vêtements de rechange, puisque écartés, en tant qu'intérimaires, du droit d'avoir un vestiaire où déposer ces vêtements. Chaque agent de la compagnie sait donc à tout moment à qui il a à faire. Une série de vexations complète cette première différence et rappelle en permanence le sous-statut de ces salariés, comme la non gratuité du badge de parking.

Mais en même temps, le passager est laissé libre de ne pas les voir. Il est demandé à chacun de ces intérimaires d'apporter chemise blanche et veste bleue, presque à l'identique de l'uniforme de la compagnie. La possibilité était même ouverte durant une période d'avoir accès aux uniformes périmés, avant que tombe l'interdiction de les utiliser. Semi-mimétisme... comme un signe : on ne le cache pas vraiment, si vous voulez vous pouvez le

³ Une rencontre a eu lieu notamment avec un groupe d'intérimaires se rendant collectivement, avec le syndicat CGT de l'Intérim, à l'inspection du travail de Roissy. Il était composé de salariées, employées depuis des années (sept ans pour la plus ancienne) à l'enregistrement des passagers par une grande compagnie aérienne.

voir, mais on vous invite à ne pas le remarquer, rejoignez-nous dans l'hypocrisie générale qui veut que tout salarié soit égal à un autre. Cette non différenciation est d'autant plus facile que notre enquête (Barnier 2005) avait montré combien l'agent du passage, derrière sa caisse d'enregistrement, peut sembler, au regard rapide du passager, un simple prolongement de la machine qui justement le cache partiellement. Ce semi-mimétisme propose une posture ambivalente au passager : celui-ci peut ignorer ce statut précaire, tout en ayant en face de lui tout les éléments pour le noter. En cas de conflit, le passager peut en faire état, renvoyant au salarié précaire son sous-statut pour expliquer le conflit et en faire retomber la faute sur le salarié, tout comme il a la possibilité d'ignorer ce double statut. C'est la notion d'hypocrisie sociale qui nous semble le mieux décrire cette situation, la même hypocrisie qui s'exprime lorsque le décompte des salariés de l'aéroport « oublie » d'énumérer les salariés intérimaires.

Intégrés à l'organisation du travail

Visibles ou invisibles suivant le choix de l'observateur, ces salariés sont néanmoins intégrés à l'organisation du travail : ils sont affectés à des tâches précises, comme tout salarié. Ils couvrent le même champ d'activité que tout salarié, que ce soit l'enregistrement, l'accueil des passagers, les déplacements en voiture pour l'accompagnement de passagers particuliers dans les zones de piste (certains des intérimaires ont le certificat de conduite en piste, que l'agence d'intérim leur a permis d'obtenir). En ce sens, le personnel précaire ne peut être assimilé à un personnel supplétif.

Le même travail que tous, ou presque... En effet, il leur est parfois dévolu les tâches les plus pénibles, comme lors de l'ouverture d'un nouveau terminal à Roissy, structuré autour d'un nouveau principe, la séparation complète entre l'enregistrement proprement dit et les autres tâches d'agent commercial : « *Au nouveau terminal, on ne faisait que de l'enregistrement. 8h de suite, sauf la pause au bout de quatre heures. Dans les autres aéroports, on peut changer de poste, comme les autres agents, entre enregistrement, embarquement, débarquement, mineurs non accompagnés, etc.* ». Une autre intérimaire : « *On nous traitait comme des chiens, on faisait l'accueil 8h debout.* ». De même, lorsque des avions arrivent vers la fin de la vacation et que l'agent va être amené à dépasser son temps, c'est l'intérimaire qui est affecté sur ce vol : « *Comme intérimaire, on ne se plaint pas* » ; quand il s'agit de rester plus tard le soir, « *on ne peut pas protester, même si on a un enfant à aller chercher* ». Leur statut particulier les amène à jouer un rôle de réponse aux aléas de la production, positif pour le confort des salariés en poste... « *Comme intérimaires, on est obligés de suivre* ».

L'activité de transport aérien, activité de flux, est spontanément confrontée à ce besoin de s'ajuster aux charges fluctuantes de travail. La flexibilité sert de référence quand le flux dirige, or « *Précarisation de l'emploi et chômage se sont inscrits dans la dynamique actuelle de la modernisation* » (Castel 2006 : 649). Le mécanisme profond de la précarité de reflète dans la plus faible résistance aux injonctions de l'employeur. Le rapport de domination qui organise les relations entre les salariés stables et précaires (Bouffartigues 2008) s'exprime ici par ces petits riens.

La réaction des agents de la compagnie aérienne

C'est sans doute ce rôle particulier au sein de l'organisation du travail qui explique l'absence de réaction collective. Ces intérimaires subissent en effet une forme de rejet par les salariés de la compagnie : « *Comme on n'est pas intégrés, nos horaires changent tout le temps, on n'a des contacts avec les salariés de la compagnie qu'au moment du travail, d'une banque*

d'enregistrement à une autre ». La coupure tient d'une stratégie de l'entreprise elle-même, qui demande à ses salariés de « *ne pas se mélanger avec les intérimaires* ». Mais ce qui est mal ressenti par nos interlocuteurs, n'est pas tant cette injonction de la compagnie, que le fait que les salariés stables s'y conforment : « *Ces salariés sont des moutons* », nous dit une intérimaire. D'où le propos amer : « *C'est comme une secte...* ».

Il faut comprendre cet ostracisme de la part de ces salariés stables comme une revanche sur la présence de ces intérimaires. Les premiers temps, personne ne leur adressait même la parole, tant était important le refus de leur présence. « *Pour savoir la mission qu'on avait, il fallait regarder le planning. Si nos noms disparaissaient du planning, c'est qu'on était virés.* » Ce refus s'exprimait par des tracts syndicaux, qui ont fortement marqué ces intérimaires. Tel ce tract syndical, à propos des intérimaires : « *Ils sont comme du Canada dry* ». Jusqu'à leur identité a pu être niée durant une période : ils étaient affublés dans le registre électronique de l'entreprise du même prénom : « MOE », comme « Main d'œuvre Extérieure », Mme MOE Untel, M. MOE Untel. L'interchangeabilité entre individus anonymes est alors affirmée comme principe. D'où la conclusion exprimée par une intérimaire : « *Les syndicats de cette compagnie sont vendus à la direction* ». Pourtant, les intérimaires le réaffirment, leur place est avec leurs collègues : « *Le travail, souvent on le connaît mieux que les agents stables* », ou bien « *Je suis plus ancienne que beaucoup d'agents. Je les aide. Alors on me demande 'Mais comment tu connais ça ?' Les agents nous font confiance, ils viennent nous voir s'ils ont besoin d'un remplacement.* »

Un questionnement subsiste sur l'ostracisme ressenti par les salariés intérimaires. La proximité sociale entre ces salariés⁴, marginalisés dans la production, et les agents d'enregistrement des grandes entreprises devrait amener à une solidarité concrète. De même, la grève des salariés d'Heathrow (Dufour 2005) avait rappelé que la proximité sociale s'exprime souvent à travers des liens sociaux et familiaux.

Reste à explorer enfin le rapport à l'emploi de cette catégorie des précaires. Toutes les intérimaires rencontrées se déclarent demandeuses d'un emploi stable, de préférence dans la compagnie où elles travaillent. « *Tout le monde rêve de rentrer dans la compagnie où on travaille. Une fois dedans, ça change tout. On le voit avec celles qui réussissent à y rentrer.* » Car périodiquement, cette entreprise engage un plan d'intégration des intérimaires les plus anciens. « *La compagnie fait son marché dans le vivier* », suivant les termes d'un responsable d'embauche. L'espoir n'est donc pas vain, tout en restant aléatoire puisque certains d'entre eux sont écartés de ces processus d'intégration, sans que les raisons soient claires aux yeux des salariés eux-mêmes. Un groupe de intérimaires plus anciens, dont certains se trouvent parmi les plus militants (l'une d'entre elles est déléguée CGT de son entreprise d'intérim) le ressentent : « *Maintenant, quand on passe des tests, ils font tout pour nous garder comme intérimaires. Ils préfèrent embaucher des tout jeunes, plus malléables* » ; « *Le profil ne correspondrait pas, alors qu'on fait le travail depuis des années. Ils nous utilisent, puis ils nous jettent* ». Cette installation dans la précarité d'une frange du salariat crée une certaine distance à l'emploi, certaines des intérimaires rencontrées disent être prêtes à chercher un emploi en dehors de l'aéroport, bien qu'y étant présentes depuis des années.

⁴ Sur la dizaine de salariées intérimaires rencontrées une première fois, 9 étaient immigrées, de première ou deuxième génération, d'Afrique du Nord. Elles habitaient, comme les salariés de l'aéroport, les communes avoisinantes. Elles avaient eu les mêmes cursus scolaires, ou presque : parcours d'échec au BAC pour plusieurs, alors que ce niveau d'étude est demandé souvent pour les emplois d'agents commerciaux.

L'image du précaire, telle qu'elle a pu être véhiculée notamment par les statistiques, ne correspond plus à cette réalité. La constatation de Robert Castel, suivant laquelle « *la moitié des chômeurs, ou ex-chômeurs, sont placés sur ces trajectoires erratiques faites d'alternance d'emplois et de non emplois* » (2006 p 663) semble périmés. Dans la situation analysée, les intérimaires rencontrés restent stables, dans le même emploi, dans la même compagnie. Ils ont par contre l'impression d'être repoussés par l'entreprise. Il ne s'agit plus de cet « *intérim d'insertion* » dont parle C. Faure-Guichard⁵, à côté d'un intérim de transition ou d'un intérim de profession, voire d'un intérim de longue durée (Jourdain 2002)⁶ : les salariés rencontrés ont l'impression d'être en transition entre ces deux catégories, dans une insertion de longue, très longue durée.

II. Débat autour d'un modèle

C'est à partir de ces parcours aéroportuaires, que nous voudrions aborder la question de l'élaboration d'un modèle de représentation de la précarité. Le modèle de représentation collective de la précarité nous semble essentiel par sa prégnance dans ce domaine de recherche, influant sur les modes d'appréhension de la réalité et sur les outils théoriques mobilisés. Faut-il chercher un groupe de référence ? Les modalités d'intégration dans un tel groupe sont-elles déterminantes pour les précaires ? Les relations professionnelles sont-elles déterminantes pour saisir les mouvements dynamiques de cette relation précaires / stables ?

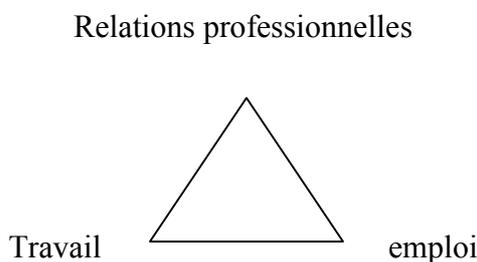
Nous avons noté l'inadéquation du modèle antérieur de rapport entre l'emploi et le travail (Dufour & Hege 2005) : un groupe de référence, porteur de droits collectifs importants, organisant l'agrégation et la hiérarchisation des populations salariées en leur offrant d'une part le bénéfice de l'extension de ces acquis, d'autre part une possibilité d'entrée dans le groupe de référence. Sur l'aéroport de Roissy, un ensemble de salariés précaires sont au contraire « installés » dans la précarité : ils travaillent sous ce statut depuis de longues années, ils bénéficient d'une formation professionnelle intégrant par exemple l'acquisition de certificats nécessaires à leur travail ; les possibilités d'intégration dans les grandes compagnies sont réduites. Apparaît ici la volonté conjointe des entreprises utilisatrices et du marché de l'intérim : les grandes entreprises d'intérim se rationalisent (Lefebvre et alii, 2002), en offrant une main d'œuvre stable, formée, disponible... et pas trop dérangeante.

Nous partirons ici du modèle proposé lors de l'étude coordonnée par la DARES sur les relations professionnelles et la précarité, et s'appuyant sur le *distinguo* entre trois dimensions : « *Précarisation du statut d'emploi, précarisation de l'activité de travail, et précarisation des relations professionnelles* » (Bouffartigues 2008). La relation entre ces trois dimensions de la précarité nous semble offrir un cadre d'analyse pertinent pour aborder la précarité sur l'aéroport, tout en demandant à être interrogé et enrichie à la lumière de la configuration particulière de l'aéroport.

⁵ C. Faure-Guichard, L'emploi intérimaire, trajectoires et identités, Rennes, PUR, 2000, cité par M. Lallemand, Le travail, une sociologie contemporaine, Folio 674 p.

⁶ Notons que cet auteur réserve l'intérim de longue durée à des salariés âgés et licenciés d'une entreprise...

Ce modèle propose donc d'explorer la relation entre ces trois pôles :



Chacun de ces trois pôles se trouve certes bouleversé par la précarisation d'une couche importante de salariés. Mais c'est surtout leur relation réciproque, au centre de notre propos, qui évolue. Il importe dans un premier temps d'analyser ces relations spécifiques entre emploi, travail et relations professionnelles sur l'aéroport, pour pouvoir ensuite envisager leur évolution dans le cadre de la précarisation de l'emploi.

La configuration professionnelle aéroportuaire

Les spécificités des rapports emploi/ travail / relations professionnelles sur l'aéroport doivent d'abord être explicitées. Elles sont marquées par la place omniprésente des normes, qui déterminent les actes de travail. Les relations professionnelles leur donnent une extension et une légitimité qui assurent leur application dans les multiples recoins de cette activité dispersée.

Il nous faut revenir ici sur la spécificité de ce travail particulier de l'enregistrement, à partir des caractéristiques liées au moment particulier de ce segment d'activité dans le voyage (Barnier 2005). Les agents du passage enregistrent le passager se présentant au comptoir. Ils lui assignent un siège, le débarrassent de ses bagages, le libèrent des dernières contraintes terrestres pour lui permettre l'accès à bord. Ils sont chargés de la tâche ingrate de convaincre les passagers d'abandonner de plein gré leur liberté au nom à la fois de l'efficacité industrielle et de l'ordre aéronautique constitutif de la sécurité. C'est à l'agent de passage que revient de donner une autre forme sociale à ce citoyen-passager, lui retirant le droit à la parole, à la contestation, voire à l'initiative, dès qu'il est enregistré. Le traitement de milliers de passagers dans l'emplacement restreint de l'aérogare et dans le temps limité de l'embarquement renforce la nécessité de produire les conditions de sa passivité dans le cadre d'un ordre industriel. Ce rôle de sécurité et cette « virtualisation » du passager dépassent largement donc la simple « relation de service » que pourrait représenter à première vue l'enregistrement du passager.

Le lieu caractérise ces métiers : l'aérogare est le lieu de l'agent de passage. L'analyse de l'aéroport met en évidence la construction sociale qui a présidé à cette dispersion : entre le fret, l'entretien, la piste, l'aérogare ou la cabine de l'avion, les zones étanches cloisonnent les salariés. Seuls les passagers et les bagages passent ces frontières et se voient confiés d'un groupe de salariés à un autre. A ce titre, les agents de passage ont en charge l'espace de l'aérogare : espace de désordre face au comptoir, qu'il s'agit de discipliner au même titre que le passager doit accepter la règle aéronautique ; espace de droit où prime celui du client-passager, à qui tout est dû... jusqu'à ce qu'il accepte sa carte d'embarquement, renonçant alors à ses droits. Il devient alors un numéro, qui ne peut plus reculer (ses bagages sont dans

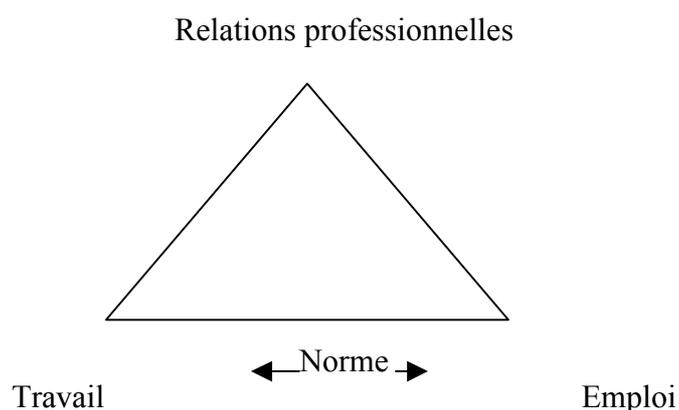
la soute et ne peuvent voyager seuls), qui doit se présenter strictement à l'heure à l'embarquement, après avoir passé les filtres de contrôle. L'autorité de l'agent d'enregistrement est ici au centre de cette métamorphose...

Les « compétences », qui recouvrent ici davantage les dimensions commerciales du métier, ne sont pas reconnues. Pourtant, la dimension de technique relationnelle incluse dans cette activité est réelle, que ce soit dans la gestion des conflits ou dans la connaissance du fonctionnement de l'aéroport, de l'arrivée ou de l'enregistrement. « *J'ai eu chez Aéroports de Paris une formation plus ou moins psychologique sur l'agression, la gestion des éléments internes et cela qui m'a aidé dans certains moments où je me suis fait agresser verbalement* » (une salariée stable). Se trouve alors en question l'absence de formalisation d'un savoir des activités de service, non repérable et donc non cumulable alors même que c'est l'ancienneté et l'expérience qui, de l'avis de tous, permettent de gérer par exemple un passager indiscipliné ou une foule en colère face au comptoir lorsque l'avion est fortement retardé. Cette non-formation d'un savoir expert est une des causes de la nécessité de stabiliser, pour les entreprises utilisatrices, les salariés précaires qu'elles emploient.

Le travail sous contrôle

L'activité aéronautique est caractérisée par l'éclatement des lieux de travail, des horaires et des statuts, s'organisant pourtant autour d'un objet commun, l'avion. L'objet même de leur activité réunit ces salariés aux multiples statuts : entre l'arrivée et le décollage, le rythme s'accélère pour tous, afin que tout soit prêt. Une erreur peut bloquer tout le processus, minuté à l'extrême, de l'embarquement puis de l'enregistrement des passagers. Pas moyen, dans ces moments de tension collective, de différencier son interlocuteur.

Mais cette inscription commune dans une vision partagée du travail ne suffit pas en elle-même pour assurer la cohérence finale. Face à l'éclatement des statuts et des parcours, c'est un système de normes de travail qui s'est peu à peu agrégé. Pour le travail d'enregistrement des passagers, ces normes définissent la façon dont le passager doit être accueilli, le mode d'enregistrement, mais aussi la vérification des papiers d'identité et visas (la compagnie aérienne est responsable du refus du passager sur le territoire à l'arrivée). Plus généralement, l'agent de passage est en charge de vérifier l'aptitude générale des passagers à s'adapter à l'ordre aéronautique qui règne dans l'avion : le passager ne doit pas être en état d'ébriété, il doit présenter une attitude calme. A ce titre un ensemble de consignes internationales ciblant le « passager indiscipliné », *unruly* suivant la terminologie américaine, celui qui n'accepte pas les règles, s'est peu à peu diffusé dans le monde entier. De même le poids du bagage de cabine est contrôlé de même que son gabarit, un certain nombre d'accidents s'étant produits par la chute de bagages dans la cabine. Ces agents supportent les effets de la division organisationnelle entre le front office et le back office, qui cloue les agents, sur la même banquette, pendant des heures, à faire le même travail...



Sur l'aéroport, la règle trouve un premier fondement dans l'accomplissement du travail structuré autour de la forme métier. « *L'art est affaire de règles* » nous explique William H. Sewell à propos de l'Ancien Régime (1983 p 53), les professions des gens de métier étant comprises comme des arts et exigeant donc « l'exercice *de l'intelligence et de la discipline* » (idem p 42). Le poids des métiers dans les configurations professionnelles du transport aérien a accompagné, tout au long de la complexification du travail, la mise en place de règles toujours plus nombreuses appelées justement « *les règles de l'art* », et que tout agent doit connaître et respecter. En s'y conformant, l'agent inscrit son travail dans la continuité historique de son groupe professionnel qui lui donne identité. Si la règle fige les connaissances, elle représente dans le même temps la base de la communication au sein des métiers et entre groupes professionnels (Caroli 2003). Sa particularité consiste ici en son oralité et en son apprentissage traditionnel de type compagnonnique, contrairement à la règle prescrite et bureaucratique de la nouvelle période.

Le collectif de travail constitue le premier vecteur de cette norme professionnelle. La stabilisation d'un ensemble de précaires nous semble répondre à cet impératif : l'acquisition des normes professionnelles par la semi-intégration dans le collectif de travail à travers la longévité de leur présence. Mais il s'agit bien d'une semi-intégration, ce groupe n'étant pas constitué autour de droits collectifs partagés qui fonderaient, comme pour les autres situations de travail, un projet commun (Barnier, 2006). L'absence de relations professionnelles concernant ces salariés précaires exprime cette situation. Les négociations professionnelles sur l'aéroport ne concernent que les seules grandes entreprises, écartant des droits collectifs les sous-traitants et *a fortiori* les salariés précaires. Par ailleurs, et c'est ce que nos rencontres ont mis en lumière, l'organisation sociale sur l'aéroport se traduit par des rencontres régulières entre les grandes agences d'intérim et les représentants élus des intérimaires. Les sujets débattus par les représentants syndicaux avec ces employeurs des entreprises de travail temporaire (salaires, horaires, parkings, formations,...) s'appliquent dans le cadre de l'entreprise donneuse d'ordre, absente de ces négociations.

Les règles professionnelles sont portées par les collectifs informels et fluctuants, elles sont relayées par un ensemble de réglementations qui rythment chaque moment du travail.

Montée de la réglementation du travail

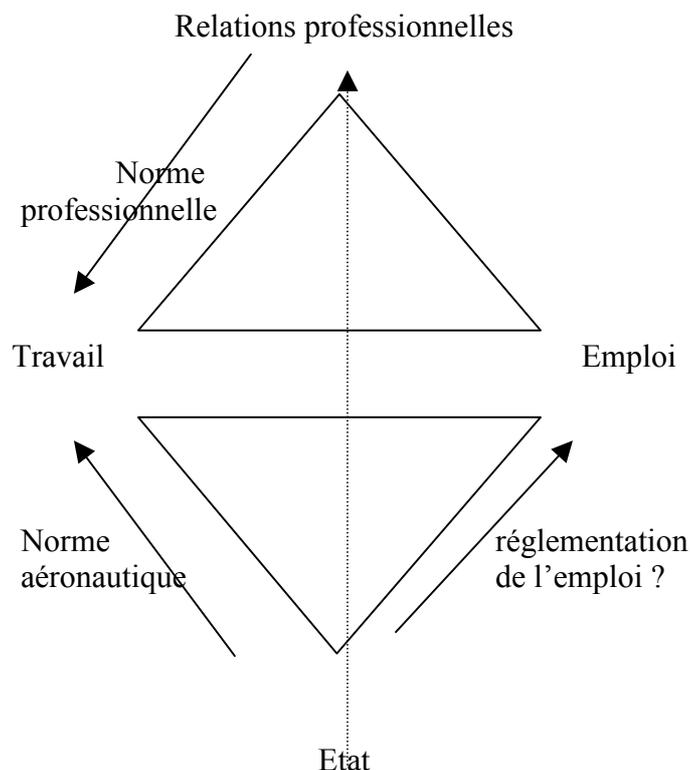
Se substituant à la norme professionnelle, la normalisation réglementaire ou étatique du travail s'est étendue depuis une dizaine d'années dans chacune des activités étudiées sur

l'aéroport. Elle s'est traduite par une réduction générale de l'autonomie des agents amenés à décider de la validité de leur action non plus en fonction de leur jugement professionnel mais à partir de données réglementaires. Cette rationalisation de toute relation et de toute activité renvoie à la forme de domination bureaucratique présentée par Max WEBER (1995) : Règne alors « *l'ordre impersonnel* » (p 291) organisé autour de règles structurées rationnellement, service » par les différents intervenants autour de l'avion.

La source institutionnelle de la norme est transférée aujourd'hui du métier à l'Etat. La normalisation apparaît alors comme une de ces formes sociales que Jean-Marie Vincent (1987) nous invite à aborder sur un mode dialectique, consistant en l'effort de réglementation et de rentabilisation d'une activité par une direction d'entreprise, la mise en une forme mesurable et donc transformable en marchandise de celle-ci, mais qui possède aussi une inscription dans une représentation de l'ordre aéronautique mise en avant par les agents pour la défense de l'objectif de la sécurité aérienne, contre des tentatives de banalisation du travail. A travers l'extension de cette réglementation aéronautique, l'Etat joue son rôle de normalisation de l'activité, « *niant partiellement (les rapports marchands capitalistes) pour pouvoir les préserver* » (Vincent 1987 p 114). Mais cette forme de rationalisation participe à l'émiettement du travail en singularisant l'effort de rationalité, et en substituant aux relations de concurrence « *des relations de hiérarchisation et de compétition qui fragmentent les réactions et les pratiques du plus grand nombre* » (Vincent 1987 p 120).

À la déréglementation de l'emploi répond la réglementation du travail. Cette montée de la norme réglementaire accompagne la montée de l'emploi précaire depuis une vingtaine d'années sur les aéroports. L'individualisation du rapport à l'emploi par la précarisation, se prolonge dans ce rapport individuel au travail que traduit la norme réglementaire.

La prise en compte de cette présence de l'Etat conduit à compléter le schéma des relations professionnelles tel qu'envisagé au début :



L'Etat questionné

Face à l'omniprésence d'une précarité et avec le remplacement de la norme professionnelle par la norme réglementaire, la présence / absence de l'Etat dans le processus de travail nous semble au centre de la nouvelle configuration professionnelle de l'aéroport, dans les trois domaines de l'emploi, du travail et des relations professionnelles.

C'est par de multiples facettes que le travail est marqué par l'État. Ainsi l'Etat fixe la réglementation et vérifie son application, même son respect doit aussi dépendre d'un assentiment collectif sous peine d'être contourné (Pernot 2008). Ainsi l'observation des lois en matière d'emploi précaire pourrait faire l'objet de l'intervention des pouvoirs publics : renouvellement répété des contrats précaires, emploi de salariés intérimaires pour des emplois permanents...

En matière de sécurité du travail, là encore il entre dans les prérogatives de l'État d'intervenir pour imposer le respect de la santé des salariés. Le travail de piste présente ainsi un taux d'accidents du travail égal à celui du Bâtiment et des Travaux publics. La CRAMIF a élaboré de nombreuses propositions de certifications du travail (CACES), à ce jour restées lettres mortes car non reprises par les représentants de l'État sur la plate-forme. Ces certificats définissent un ensemble réglementaire qui ne pourrait que s'opposer à la précarisation des salariés. De même il existe en France une liste précisant les travaux dangereux et donc interdits aux salariés intérimaires ; une telle mesure pourrait concerner le travail de piste.

Enfin, c'est dans le domaine des relations professionnelles que l'action régulatrice de l'État pourrait aussi intervenir sur l'aéroport. C'est en effet dans ses missions de convoquer les employeurs et représentants des salariés. La mise en place d'un groupement interprofessionnel Emploi à Roissy est récente (1995) et ne s'est pas accompagnée de la mise en place d'une autorité suffisante. Des questions restent sans réponses, ainsi de qui ressortent les formations réglementaires : Doivent-elles être prises en charge par l'entreprise utilisatrice ou par l'agence d'intérim ? Faute de réponse claire sur l'aéroport, la réponse varie : *« On a fait la formation sur le logiciel, les formations obligatoires telles que celles concernant les matières dangereuses, mais on n'a pas les formations internes. Au début, ces formations étaient payées par la boîte d'intérim, puis par la compagnie utilisatrice. Maintenant, il n'y a plus rien »* (une intérimaire). Les intérimaires sont pourtant responsables, individuellement, de l'application des procédures.

Cette absence de l'Etat doit pourtant être rapportée à l'omniprésence de la réglementation aéroportuaire... C'est finalement la norme, et le contrôle du geste individuel qu'elle implique, qui est au centre de ce nouveau modèle. En s'appliquant à chaque activité, elle vise à éclairer les parts d'ombre du travail pour les réduire afin de réduire la part aléatoire du travail. Mais il s'agit ici de la norme visible, la norme réglementaire, remplaçant la norme professionnelle du modèle antérieur.

Conclusion

Cette tension entre précarité et intégration professionnelle nous a accompagnés durant toute cette étude. La précarité de l'emploi dans un cadre aussi réglementé que l'aéroport montre un caractère paradoxale : le flexible et le fluide sont associés avec le superficiel (Sennett 2007), notion incompatible avec l'intégration sociale et professionnelle que suppose la sécurité

aérienne. La stabilité du travail autour des règles est incompatible avec l'instabilité des autres pôles du modèles, l'emploi et les relations professionnelles.

Nous avons vu que contrairement aux présupposés bureaucratiques, la norme ne peut s'appliquer directement, elle est portée par des collectifs de métiers qui lui donnent vie et sens. L'adhésion aux normes de métiers comme le respect des normes réglementaires par ces salariés accompagnent leur intégration dans la communauté aéroportuaire définie par son rôle social, son rythme et un espace particulier. Normes réglementaires et normes de métier se complètent dans ce sens en permanence. La norme réglementaire assimile en permanence les normes de métier et dans ce sens s'assimile à celles-ci. Il y a donc lieu de s'interroger sur ce milieu aéroportuaire, où les métiers portent la sécurité, et où en même temps une part des salariés est exclue de ces métiers. L'individualisation du rapport au travail que suppose la réglementation du travail, ne saurait se substituer à une déréglementation de l'emploi qui isole les salariés précaires. Trois pistes pourraient être poursuivies à l'issue de ce travail pour mieux comprendre cette situation.

C'est d'abord le Syndicat des Intérimaires dont l'étude pourrait permettre d'avancer dans la compréhension de la mobilisation des précaires. Certes, le contexte de l'aéroport permet une concentration et, comme nous l'avons vu, une stabilisation d'un nombre important d'intérimaires qui se sont organisés, comme l'existence d'élus du personnel sur le site le montre. Ceci représente les prémisses de droits collectifs, et d'abord de celui de s'organiser. Le mouvement des sans-papiers a mis en évidence (Barnier, Perrin 2008) que les salariés précaires, considérés auparavant comme « *surnuméraires* » et qui n'étaient « *en prise sur aucun secteur névralgique de la société* » (Castel p 29) ont acquis une place essentielle dans le système de production. Le mouvement a aussi montré que certains de ces salariés, dans des circonstances particulières, peuvent se regrouper et utiliser ce poids social pour faire reconnaître leurs droits. L'aéroport de Roissy, par la concentration de salariés qu'il représente, met en évidence la possibilité pour les précaires de poursuivre dans ce sens une mobilisation naissante.

L'union locale de Roissy représente ensuite une structure particulière : joignant les dimensions territoriales et les logiques professionnelles, puisqu'intervenant dans un espace structuré professionnellement, elle a su mêler salariés de tous horizons et de toutes conditions, depuis les manutentionnaires jusqu'aux personnels navigants d'Air France, depuis les intérimaires et sans-papiers jusqu'aux fonctionnaires. Cette symbiose des milieux sociaux et des combats ne va pas sans mal, faute d'interlocuteurs permettant d'unifier cette représentation professionnelle, comme le cas les intérimaires nous l'a montré.

C'est enfin, de façon plus général, le rapport de l'État à la précarité qu'il faut interroger. Faut-il le rappeler, l'extension de l'intérim a fait suite à une série de lois, dans les années 1985-1990, qui ont peu à peu levé les obstacles à son expansion. La crise économique de ces derniers mois a souligné que l'État n'était plus un objet social nié au sein d'une société libérale. Ce retour de l'Etat doit s'exprimer aussi dans le travail, notamment dans une application rigoureuse du droit et dans l'extension des droits, sous peine justement de faire porter la crise sur ces précaires, salariés faibles entre les plus faibles. L'étude de la précarité à partir de l'exemple de l'aéroport a permis de montrer le rôle primordial, par son absence ou sa présence, que joue cet acteur, à côté de la mobilisation des différents acteurs de l'aéroport.

Références :

Barnier Louis-Marie, *Service public ou service privé ? La valorisation du travail dans le transport aérien*, thèse de doctorat, Nanterre, 2005, 460 p, disponible sur <http://lmbarnier.free.fr>.

Barnier Louis-Marie, Perrin Evelyne, « Depuis ‘des papiers pour tous’ à la régularisation par le travail, La grève d’avril 2008 et la CGT », in *Précarisation du travail et action collective*, P. Bouffartigue, S. Bérout (Coord.), La Dispute, à paraître, 2009.

Barnier L.M., « Travail, Du travail collectif au statut collectif », in *Travail, critique du travail, émancipation*, Syllepse, 2006, p 97-108.

Bouffartigue Paul (coord.), *Actions collectives et précarités, Le syndicalisme à l’épreuve, Enquête sur trois secteurs : La Poste, sous-traitance pétrochimique, et restauration rapide*, Rapport final pour la DARES, 2008, 157 p.

Caroli E., “Internal versus External Flexibility : the Role of Knowledge Codification”, *LEA Working paper*, N° 03-10, 2003, 17 p.

Castel Robert, *La métamorphose de la question sociale*, Folio, 2006, 812 p.

Dufour Christian, Hege Abdelheid, Emplois précaires, emploi normal et syndicalisme, *Chroniques internationales de l’IRES*, N°97, novembre 2005, p 5 – 22.

Dufour Christian, « Grève à Heathrow, un symbole, mais de quoi ? », *Chronique internationale de l’IRES*, N° 96, septembre 2005.

Jourdain Colette, « Intérimaires, les mondes de l’intérim », *Travail et emploi* N°89, 2002, p 9-28.

Lefebvre G, Michon F., Viprey M., « Un intérim sur mesure, jouant sur la qualité du service rendu, Les stratégies des entreprises de travail temporaires », *Travail et emploi* 2002, p 45-64.

Linhart Robert, *L’établi*, Editions de Minuit 1978.

Paugam Serge, *Le salarié de la précarité*, Paris PUF 2000.

Pernot Jean-Marie, *Flexibilité et syndicalisme, Syndicats et sous-traitance aux Chantiers de l’Atlantique*, rapport de recherche, IRES, 2008, 37 p.

Perrin Evelyne, *Chômeurs et précaires au cœur de la question sociale*, La dispute, 2004, 280 p.

Vincent Jean-Marie, « La légende du travail », in *La liberté du travail*, coord. Pierre Cours-Salies, éditions Syllepse, 1995 p 71 - p 82.

Sennett Richard, *Le travail sans qualité*, 10/18, 2004.

Sewell William H., *Gens de métier et révolution, le langage du travail de l'ancien régime à 1848*, Aubier, 1983, 425 p.

Weber Max, *Economie et société*, tome 1 : Les catégories de la sociologie, éd AGORA 1995, 411 p