

# Négocier la pénibilité ? Conditions de travail et reconnaissance chez les hôtesses de l'air et les stewards

*Louis-Marie Barnier*

*Mathieu Bensoussan*

## Résumé :

Le conflit de novembre 2007 a mobilisé la majeure partie des Personnels navigants commerciaux d'une grande compagnie aérienne française pendant quatre jours. La souffrance au travail, exprimée avec force à travers le conflit, se transforme en pénibilité, objet mesurable, négociable, notamment au travers de l'organisation du travail pris dans son sens le plus large. Suivant les générations, les parcours, l'insertion familiale, la perception de cette pénibilité peut évoluer. Les salariés insèrent dans la perception de la pénibilité leur propre conception du métier, et la reconnaissance qu'ils en attendent. Deux groupes se dégagent de notre analyse : les plus anciens sont attachés à la reconnaissance symbolique de leur métier tout autant qu'à la réduction de la pénibilité ; les plus jeunes, embauchés sur une échelle des salaires inférieure, mettent en avant le principe de respect de la vie familiale et la reconnaissance notamment salariale de la pénibilité. C'est sous le thème de la pénibilité qu'ils s'unissent et négocient, ensemble, une meilleure organisation du travail.

La compréhension du rapport social de travail se doit d'intégrer les multiples éléments de la configuration, cette « figure globale toujours changeante »<sup>1</sup> dans laquelle les salariés situent leur travail. C'est à ce va-et-vient entre le travail et le sens du travail que nous invite à nouveau la thématique de la pénibilité du travail. Classiquement, celle-ci relève des conditions de travail<sup>2</sup>, formes sociales construites<sup>3</sup> notamment à travers des cadres institutionnels comme les Comités d'Hygiène et de Sécurité et Conditions de Travail (CHS-CT). La référence à la pénibilité exprime, toujours dans ce cadre régulé, combien certaines caractéristiques de la mise au travail deviennent astreignantes pour le salarié. La pénibilité a aussi trouvé une autre voie institutionnelle, lorsque cette catégorie est mobilisée, malgré (ou grâce à) ses faiblesses<sup>4</sup>, pour définir les « travaux pénibles », dont le périmètre définit les possibilités de retraite anticipée. Toutes ces catégories se croisent aujourd'hui dans la parole des salariés sur le travail, ses bonheurs et ses souffrances. Mais le discours social s'arrête là où débute la transformation de la réalité. Car, comment intervenir collectivement sur ce qui relève souvent d'une relation subjective au travail, ainsi que la psychodynamique du travail – entre autres – peut la mettre en avant<sup>5</sup> ? Comment « transformer les rapports de force en rapports de droit »<sup>6</sup> ?

<sup>1</sup> N. Elias, 1993, *Qu'est-ce que la sociologie*, Paris, Pocket, p. 157.

<sup>2</sup> F. Piotet, 2007, *Emploi et travail. Le grand écart*, Paris, A. Colin.

<sup>3</sup> M. Gollac, S. Volkoff, 2000, *Les conditions de travail*, Repères, la Découverte.

<sup>4</sup> F. Heas, 2005, « La définition juridique de la pénibilité au travail », *Travail et emploi* n° 104, octobre : 19-27.

<sup>5</sup> I. Gernet, 2009, « Les relations entre santé et travail du point de vue de la psychodynamique du travail », *Mouvements*, avril : 79-84.

<sup>6</sup> A. Supiot, 2002, *Critique du droit du travail*, Paris, Puf, p. XV.

C'est ce que tente de faire un mouvement collectif tel qu'une grève, point de départ de l'étude présentée ici. La loi fixe le cadre imparti à l'obligation de l'employeur : le travail ne doit pas porter atteinte à la santé physique et mentale du salarié. Il ne devrait donc pas se traduire par de la souffrance. Mais la difficulté demeure de construire une approche commune de cette question. La perception de la « pénibilité » du travail peut être variable suivant les générations, les parcours, l'insertion familiale, mais aussi selon le statut de l'emploi que l'on occupe, selon aussi – et par exemple – la « valeur sociale »<sup>7</sup> de « l'expertise »<sup>8</sup> qui sous-tend la pratique de son activité et qui distingue le praticien du tout-venant des travailleurs. Elle peut encore être vue comme une caractéristique de son activité, qu'il s'agit alors de faire reconnaître, comme elle peut naître de l'environnement dans lequel on l'exerce et de ses changements, qu'il s'agit alors de dénoncer. Une contrainte devient « pénible » suivant certaines circonstances, comme le note S. Volkoff lorsqu'il étudie la condition d'éboueur : « Une appréciation spontanée suffit pour constater qu'un éboueur réalise une tâche manuelle, fournit des efforts, travaille en plein air par tous les temps, subit des horaires contraignants, et côtoie des objets sales ou dangereux. Mais un jugement tout aussi impressionniste retiendrait que les matériels se sont améliorés, que l'air libre n'est pas en soi plus nocif qu'une atmosphère confinée, que les éboueurs ont un rôle socialement reconnu et des contacts avec les résidents, et que leur travail n'est donc pas forcément plus pénalisant, pour leur santé à long terme, que bien des métiers de l'industrie, du bâtiment ou des transports. »<sup>9</sup> Mais elle reflète aussi un désir de faire reconnaître l'implication dans le travail, cet investissement qui intègre le corps, l'esprit, le salarié dans son intégralité. Si la pénibilité se définit comme « la difficulté à supporter une situation »<sup>10</sup>, elle englobe donc la relation au travail. Pénibilité et reconnaissance, ainsi que nous le verrons, ne sont jamais éloignées l'une de l'autre.

Il s'agit donc ici, en quelque sorte, de tamiser « *les choses qui sont sous les mots* »<sup>11</sup>. Nous partons d'une situation particulière, celle des Personnels Navigants Commerciaux d'une compagnie aérienne française (PNC : hôtesses de l'air et stewards). Ces PNC ont unanimement décidé, au mois de novembre 2007, d'arrêter de travailler pendant 4 jours, cessant même le travail (le lecteur s'en souvient peut-être) le premier jour des vacances de la Toussaint. La pénibilité du travail fut précisément l'un des éléments les plus importants de ce conflit, qui s'articulait à celui des salaires, pour déboucher sur des négociations portant sur l'organisation du travail et les contreparties financières des contraintes induites. Le conflit trouve sa source dans l'annonce par la direction que ces négociations se feraient « à coût constant », imposant alors aux salariés et à leurs représentants syndicaux d'arbitrer entre salaire et vie personnelle. L'observation fine du conflit et de ses suites montre comment de cet objet évanescant, la pénibilité, peut surgir ce qui devient objet de négociation : l'organisation du travail. Transcrite dans le champ de la pénibilité, la santé devient une catégorie mobilisée par les salariés pour peser sur l'organisation du travail, mais aussi pour faire reconnaître par l'entreprise la valeur du travail fourni.

L'exigence de reconnaissance décrite par A. Honneth<sup>12</sup> est-elle toujours l'expression sociale de catégories particulières accompagnant une relation particulière aux contraintes du travail ? Ou bien au contraire les PNC, réclamant de meilleures conditions de travail et des augmentations de salaire, deviendraient-ils des salariés ordinaires ? C'est par ce questionnement qu'a débuté notre enquête<sup>13</sup>, menée dans les mois qui suivirent le conflit, parmi les hôtesses et stewards de cette

<sup>7</sup> P. Naville, 1956, *Essai sur la qualification du travail*, Paris, Marcel Rivière.

<sup>8</sup> C. Paradeise, 1985, « Rhétorique professionnelle et expertise », *Sociologie du travail* n°1 : 17-31.

<sup>9</sup> S. Volkoff, 2006, « “Montrer” la pénibilité, le parcours professionnel des éboueurs », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163 : 62-71.

<sup>10</sup> F. Heas (2005), *art. cit.*

<sup>11</sup> É. Durkheim (1895), *Les règles de la méthode sociologique*, Paris, PUF, 1983.

<sup>12</sup> A. Honneth, 2000, *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Le Cerf.

<sup>13</sup> L'enquête de terrain est réalisée à la suite du conflit entre décembre 2007 et en mars 2008. Elle consiste en une dizaine d'entretiens formalisés avec des PNC et une présence fréquente dans les sections syndicales pendant cette période. Elle s'appuie aussi sur les enquêtes que nous avons chacune conduites dans le milieu du PNC, en 1992, en

compagnie. Ce texte essaie de déterminer les processus par lesquels, à travers un conflit, la santé au travail devient un objet de négociation, qui alors permet d'interroger l'organisation du travail, en matière de laquelle l'employeur est – en droit – seul juge. Comment une conscience commune du travail se construit-elle à travers les générations, ou plutôt : comment un discours commun sur la pénibilité reflète-t-il des approches différentes ? C'est la question fondant la démarche de ce texte. La pénibilité du travail, mise en avant par les salariés, est croisée successivement avec les conditions de travail, puis avec la reconnaissance salariale. Un détour préliminaire présente le processus de constitution de ce groupe professionnel particulier.

## **1. Qui sont les hôtesse de l'air et stewards d'Air France ?**

Pour comprendre ces conflits, finalement assez réguliers, qui opposent le PNC à la Direction de leur compagnie, et donc, en particulier, celui du mois de novembre 2007, conflit lors duquel les syndicats du PNC décidèrent une grève, massivement suivie et ayant duré plusieurs jours, il faut préalablement en connaître le contexte historique.

### **1.1. La professionnalisation de l'activité navigante commerciale**

Entre la Libération et le début des années 1990, l'organisation du travail à Air France se décrit en « hiérarchie nobiliaire » de corps de métiers, soutenus par un statut du personnel garanti par l'État et offrant de nombreux avantages salariaux. La noblesse des différents corps de métier et le degré d'autonomie dans l'acte de travail de leurs titulaires varient suivant le critère du tribut technique à la sécurité en cabine et à la sûreté du vol<sup>14</sup>. En 1954, fut instauré le Certificat Sécurité Sauvetage (CSS). Ce titre professionnel, délivré par la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) et à l'obtention duquel l'accès à l'emploi de navigant commercial dans une Compagnie aérienne est assujéti, formalise le rôle du PNC en matière de sécurité à bord de l'avion. 1954 est donc l'an I de la profession navigante commerciale : l'activité devient réglementée par l'État, soutenue par un syndicat unique et portée par une qualification technique. Les praticiens se voient également décerner la responsabilité d'en définir les contours : le jury décidant de l'obtention du Certificat par tout candidat à un emploi de navigant commercial est composé de PNC Cadres et Maîtrises (Instructeurs, Chefs de Cabine). Les compagnies aériennes sont aussi astreintes à composer des équipages dans lesquels les titulaires du CSS sont majoritaires. L'affiliation des PNC à la Caisse de Retraite du Personnel Navigant (CRPN), partagée avec les pilotes, achève la professionnalisation de l'activité navigante commerciale. L'organisation du travail à Air France de la Libération à la fin des années 1980, dans un contexte où la sécurité des vols est déjà au fondement de l'activité de la Compagnie publique, explique que les PNC organisés aient mis l'accent sur leur tribut sécuritaire en cabine pour « s'établir »<sup>15</sup> en professionnels. La subordination de l'embauche à la possession d'un certificat technique relatif aux questions de sûreté fut d'ailleurs revendiquée au détriment d'autres composantes de l'activité, comme le savoir hôtelier, pourtant premier soubassement au travail de steward<sup>16</sup>. Comprenant diverses épreuves relatives à la gestion d'un incendie, aux

---

1995 et en 2005-2006. Aussi indiquons-nous, pour chaque extrait d'entretien, l'année de sa réalisation. Pour des raisons pratiques, l'enquête présente fut surtout conduite parmi les membres de la section syndicale UGICT-CGT PNC, celle-ci, en effet, nous ayant semblé traversée par toutes les sensibilités et contradictions présentes chez les PNC. Cette section, créée en 1996, a connu, dans les années 2000-2001, à l'issue d'un conflit catégoriel sur lequel on revient plus loin, un succès électoral et un flot d'adhésions qui en ont fait la seconde organisation syndicale du PNC, derrière l'historique SNPNC. Ses militants ont joué un rôle de premier plan dans le conflit de 2007.

<sup>14</sup> P. Rozenblatt et L.M. Barnier, 1996, *Ceux qui croyaient au ciel. Enjeux et conflits à Air France*, Paris, Syllepse, Coll. « Présent Avenir ».

<sup>15</sup> E.C Hughes (1963), « Les professions établies », *Le regard sociologique. Essais choisis*, Paris, EHESS, 1996.

<sup>16</sup> Les premières hôtesse de l'air sont les Infirmières, Pilotes et Secouristes de l'Air (IPSA) que la Croix-Rouge Française mit à la disposition d'Air France en 1946 et dont l'apport initial tenait à la certification médicale renforçant cette présence rassurante en cabine. Les premiers stewards sont en revanche issus de l'univers hôtelier.

procédures de sauvetage en mer, de secourisme en cabine, aux caractéristiques techniques des différents types d'avion sur lesquels hôtesses et stewards sont susceptibles de pratiquer, le CSS traduit une technicisation minimale de l'exercice standard de l'activité navigante commerciale dans le champ de la sécurité en cabine. Les PNC, en donnant un sens sécuritaire à leur activité, au plan de la branche de l'aérien, ont suivi l'exemple des pilotes.

Le PNC forme l'un des groupes professionnels les plus structurés de leur entreprise : le Syndicat National des Pilotes de Lignes (SNPL) fut créé en 1947 et le Syndicat National des Personnels Navigants Commerciaux (SNPNC), en 1954. À titre de comparaison, le Syndicat National des Mécaniciens au Sol de l'Aviation Civile (SNMSAC), représentant le métier au sol le plus « noble », ne l'a été qu'en 1968. Longtemps, les navigants commerciaux n'eurent d'autre représentation syndicale que corporative, les syndicats confédérés en ayant été encore absents à l'orée des années 1990. Le fait d'appartenir à un groupe professionnel homogène, de faire partie des « volants » (par opposition aux « rampants »), le fait aussi que les navigants commerciaux sont traditionnellement recrutés dans des milieux sociaux plutôt aisés, leur rôle en cabine, longtemps reconnu comme essentiel au bon déroulement des vols, l'autonomie relative dans l'acte de travail, l'extrême individualisation de la relation d'emploi<sup>17</sup>, le rapport organique aux pilotes, ou encore les attributs symboliques de l'activité (uniforme), tous ces éléments peuvent sans doute l'expliquer.

La volonté de s'affirmer comme groupe professionnel distinct relève aussi de la nécessité de défendre son métier. Le rapport du PNC à la sécurité en cabine n'est pas soutenu, en effet, par une « expertise », au sens de Catherine Paradeise<sup>18</sup>, le caractère élémentaire de l'apprentissage empêchant de fonder la profession sur la maîtrise de techniques qui lui seraient spécifiques, qui la définiraient à l'exclusion de tout autre segment professionnel. C'est que, en vol, le PNC garantit la sécurité par la mise en œuvre de techniques de travail qui ne sont pas soutenues par un savoir professionnel formel<sup>19</sup>. En dépit de la professionnalisation de l'activité navigante commerciale, ayant abouti à la création du CSS, la qualification du PNC en matière de sécurité renvoie toujours en apparence à des qualités incorporées, dites « naturelles », difficilement formalisables : maîtrise de soi, capacité d'adaptation et de réaction. Les savoir-faire propres aux questions de sécurité mêlent « savoir réagir »<sup>20</sup> et « savoir-faire organisationnel »<sup>21</sup>, perpétuellement enrichis par la pratique et ressassés en formation. La profession repose bien « sur une base imparfaite », « la sécurité [étant identifié à] un rôle plutôt qu'[à] une qualification ». L'absence de véritable expertise reconnue quant à la sécurité des vols autorise les directions des compagnies aériennes à remettre sans cesse en question l'écot du PNC en la matière.

## 1.2. De 1996 à 2006 : le PNC, un « simple pousseur de chariot » ?

L'Acte Unique de 1986 introduit l'ouverture à la concurrence des branches européennes du transport aérien. Durant ces années de bouleversement, notamment à partir de 1994, l'industrie

---

<sup>17</sup> Les équipages ne sont jamais les mêmes et il est exceptionnel de voler deux fois avec les mêmes hôtesses et stewards. La planification des temps de vols est individuelle et relève d'un service technique, au sol.

<sup>18</sup> C. Paradeise (1985), *art. cit.*

<sup>19</sup> L'apprentissage préalable aux examens théorique et pratique de sécurité (gestion des incendies, procédures de sauvetage en mer, secourisme...) est facultatif et très court (respectivement 2 semaines de 36 heures et 40 heures, réparties sur 6 jours). Ayant satisfait aux épreuves théoriques (QCM) et pratiques (natation, secourisme), le lauréat est astreint à un stage de validation de 60 heures de vol. Pour occuper un poste de PNC, il doit encore passer un concours interne à la Compagnie susceptible de le recruter. Le PNC est ensuite formé par la Compagnie qui l'emploie sur un type d'avion précis et cette formation est renouvelée tous les 15 mois. Fort de ces attestations professionnelles, le PNC est alors en période d'essai, pour 6 mois, au terme desquels il entre en classe « adaptation ». Il y parfait son apprentissage pendant un an minimum. Cet apprentissage en situation, d'une durée totale d'un an et demi, révèle la nature essentiellement pratique, empirique, des techniques de travail du PNC.

<sup>20</sup> L.M. Barnier, 1999, « Personnel navigant commercial, d'un savoir intuitif à un savoir d'expertise », *Formation Emploi* N°67 : 25-46.

<sup>21</sup> M. Ortun, 2004, « Le savoir-faire organisationnel d'une hôtesse de l'air », *Séminaire de l'École de Paris du Management*.

aéronautique française s'est restructurée autour de son « champion national »<sup>22</sup>. L'organisation du travail y est devenue l'objet d'une réappropriation dirigeante, invoquée au nom d'une nécessité à rationaliser le travail. Cette sujétion des métiers aux orientations stratégiques arrêtées par la Direction d'alors s'est traduite par une fragmentation de la production des vols en centres de résultats traversant les frontières des communautés professionnelles, une filialisation des activités éloignées du cœur de métier et un renforcement de l'individualisation de la relation d'emploi. Depuis les années 1994-1995, les métiers ne sont plus le vecteur de l'organisation du travail, ni au principe de la définition des qualifications. La transition entre une condition de fleuron de l'industrie aéronautique nationale et une condition d'entreprise devant – « *comme les autres* » – « *s'adapter* » au contexte de la régulation concurrentielle « *ou mourir* »<sup>23</sup>, ne s'est pas faite sans heurts<sup>24</sup>. Mais les professions navigantes, en raison de leurs caractéristiques intrinsèques, résistent bien aux conséquences du morcellement de l'activité en centres opérationnels.

Le conflit qui les concerne spécifiquement n'éclate ainsi qu'au mois de janvier 1996. Son objet, le projet « *PNC autrement* », instaure le principe d'une mobilité rapide des PNC vers les emplois au sol et augmente le contingent d'heures de vol mensuelles : de 67 heures, ce nombre d'heures de vol passait à 75 heures. Ce projet, à travers l'introduction d'une double échelle de salaires (« *B-scale* », en jargon navigant), impose aussi la baisse de la rémunération de base pour le personnel embauché après la date du 31 décembre 1995<sup>25</sup>. Pour ces raisons, il cristallise la dégradation des conditions de travail et d'embauche du PNC. L'année 1996 marque un tournant, comme ce fut le cas de l'année 1954, le projet « *PNC autrement* », et surtout la *B-scale*, ayant acté la moindre estimation de la valeur sociale qui, désormais, dans le transport aérien, allait être accordée aux « opérations techniques du travail »<sup>26</sup> de navigant commercial. Il indique la réminiscence possible, probable, de la condition d'hôtesse aux qualités purement naturelles, sans réelle qualification ni perspectives de carrière, faiblement rétribuée et au statut peu valorisé, caractérisée d'abord par sa représentation devant les passagers – voire le service d'une hôtesse recevant ses hôtes, d'abord masculins. Un métier de femmes, indexé à « ce que la femme est »<sup>27</sup>. Par ailleurs, cette baisse du niveau de salaire à l'embauche s'est conjuguée à l'ouverture du groupe des PNC à de nouvelles couches sociales, plus populaires, ce qui sera déterminant 10 ans plus tard, ainsi que nous le verrons plus bas. Pratiquement un *job* d'étudiant<sup>28</sup>, un travail sans grande valeur, car finalement assez peu stratégique pour l'entreprise.

La fonction sécuritaire du PNC ne s'appuie pas, on l'a dit, sur une « expertise », technique et formelle. C'est là ce qui permet aux dirigeants de l'entreprise de rester maîtres du sens de son activité et, en particulier, de mettre l'accent sur la dimension commerciale du travail<sup>29</sup>. Or, le volet

---

<sup>22</sup> Dès 1990, Air France, Air Inter, Air Charter et UTA forment le Groupe Air France. En février 1999, le Groupe fait l'objet d'une privatisation partielle. Depuis l'OPE Air France / KLM (2004), L'État français ne détient plus que 16 % d'un capital devenu propriété, à hauteur des deux tiers, de Fonds privés : Fonds d'investissement français et étrangers et actionnariat particulier (Source : Air France).

<sup>23</sup> Selon les termes du Plan Blanc.

<sup>24</sup> Pour mémoire, il faut rappeler ici le conflit inter-catégoriel de 1993, engendré par le 2<sup>nd</sup> Plan de Retour à l'Équilibre voulu par Bernard Attali, prédécesseur de Christian Blanc au poste de PDG d'Air France.

<sup>25</sup> L'introduction de la double échelle de salaires entraîna de nombreuses grèves du PNC, lesquelles débouchèrent sur la négociation et la conclusion anticipées d'un nouvel accord, dont le contenu a ensuite été repris dans l'Accord collectif quinquennal du PNC arrivé à échéance le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Cet accord réunifia le personnel en une grille unique, à partir d'un seuil déterminé d'ancienneté, mais laisse subsister l'écart initial du niveau de salaire à l'embauche. En 2007, la majorité (62 %) des PNC en activité dans l'entreprise a été recruté après cette date du 31 décembre 1995 et relève donc de la « *B-scale* ».

<sup>26</sup> P. Naville (1956), *op. cit.*

<sup>27</sup> P. Molinier, 2003, *L'énigme de la femme active, Egoïsme, sexe et compassion*, Payot, p. 49.

<sup>28</sup> Le travail de PNC a toujours été ouvert aux étudiants pour un emploi saisonnier. Par exemple l'un des enquêtés (Frédéric), a débuté ainsi sa carrière de PNC, il fut d'ailleurs l'un des premiers concernés par la *B-scale*.

<sup>29</sup> Cette emprise passe par la définition du contenu des formations (initiale et continue), dispensées par l'entreprise, ainsi que par le caractère décisif, pour toute progression dans la hiérarchie professionnelle, de l'évaluation du travail par les Cadres PNC.

commercial du travail de PNC appelle seulement un minimum de savoir-vivre dans la relation au passager. Ce n'est donc pas un hasard si la *B-scale* est apparue à une époque où il fut jugé que le « produit vol » devait être rentable<sup>30</sup>. Pour diminuer le coût salarial du PNC, il fut décidé de réduire son travail à une simple prestation commerciale (accueil des passagers, distribution de collations) et de nier sa participation à la sécurité à bord de l'avion. L'expression d'un militant de la Fédération des Transports CGT, interrogé en octobre 2005, lors du stage d'accueil des nouveaux adhérents, est évocatrice :

« Air France veut nous réduire à de simples pousseurs de chariots... mais, les évènements de Toronto<sup>31</sup> montrent bien qu'on ne peut pas se passer de notre apport technique à bord de l'avion. Les mecs ont mis moins d'une minute pour évacuer tout le monde, une de plus et tout le monde était carbonisé ! »

La professionnalisation de l'activité navigante commerciale repose sur la reconnaissance de son rôle sécuritaire. Ce rôle, longtemps congruent avec la mission de service public de la Compagnie, fut remis en question dans les années 1990, quand celle-ci fut appelée à devenir une entreprise privée devant affronter un contexte de concurrence internationale. Mais les faits sont capricieux : la question de l'apport de la profession navigante commerciale en matière de sécurité des vols est absente du conflit de novembre 2007 !

Et pour cause : si l'harmonisation à l'échelle européenne des conditions d'accès à l'emploi PNC présentait, en 2005, le risque d'une disparition de la barrière à l'entrée dans la communauté de métier, ce danger a, depuis, été écarté (provisoirement ?). En 2006, il était prévu que le CSS soit remplacé en juillet 2008 par le Certificat de Formation à la Sécurité (CFS)<sup>32</sup>, lequel est, à certains égards, plus contraignant que le CSS<sup>33</sup>. Sans doute, le fait que le règlement européen introduisant le CFS précise que « les pays ayant une réglementation plus élevée en matière de certification que l'attestation Européenne peuvent conserver leur particularité nationale »<sup>34</sup> a dissipé une bonne partie des craintes du PNC d'Air France quant à l'éventualité d'une ouverture de leur profession au tout-venant des travailleurs. C'est ce qui a permis l'expression d'autres préoccupations : le salaire et les conditions de travail. Plus précisément, ces préoccupations, longtemps indissociables de la question de la reconnaissance de la contribution du PNC à la sécurité des vols, en ont été partiellement dissociées à partir de 2006. Car, si ce fut bien le déni de sa fonction sécuritaire du PNC qui avait justifié, à partir de janvier 1996, une politique salariale revue à la baisse (diminution du salaire à l'embauche), cette fonction n'est, dorénavant, plus vraiment en doute. Mais l'enjeu des salaires et des conditions de travail est resté, devenant, en quelque sorte, un *enjeu propre*. Il ne demeure plus associé aux questions de sécurité que dans la seule mesure où la fatigue des PNC, inhérente à leur activité, mais aggravée par la détérioration de leurs conditions de travail, peut altérer leur efficacité en matière de sécurité.

C'est dans ce ciel chargé que la grève d'octobre 2007 éclate. Elle pose d'emblée la question des conditions de travail à partir de la pénibilité ressentie.

---

<sup>30</sup> En avril 2005, un lien fonctionnel a été établi entre les chefs opérationnels de divisions PNC et les Directions commerciales, en parallèle du lien opérationnel de subordination entre les divisions PNC et la Direction PNC.

<sup>31</sup> Cet épisode illustre encore aujourd'hui, pour les PNC, les dangers auxquels la négation de leur fonction sécuritaire expose les clients de l'entreprise. En août 2005, période d'accidents aériens en série, un vol Air France reliant Paris à Toronto s'est crashé à l'atterrissage, ne faisant aucune victime. Les pompiers chargés d'éteindre le feu ont tous relevé, d'après la diffusion médiatique de bribes d'entretien (notamment sur France Info), la vitesse de l'évacuation des passagers orchestrée par le personnel de bord, sans laquelle nombre d'entre eux auraient vraisemblablement péri dans les flammes.

<sup>32</sup> Source : Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC). Règlement CE n°1899 / 2006.

<sup>33</sup> Le CFS comprend ainsi des formations auparavant inexistantes, comme la formation à la gestion des passagers agressifs ou au transport de matières dangereuses.

<sup>34</sup> Source : Sous-partie O, Annexe III du règlement CE n°1899 / 2006.

## 2. Pénibilité et organisation du travail

Dans le discours des hôtesses de l'air et des stewards rencontrés en 2008, pénibilité et appréciation portée sur l'évolution des conditions de travail se confondent très souvent.

### 2.1. PNC : un travail de plus en plus mal vécu ?

Usure au travail, vie familiale déstructurée, implication dans le travail, ces éléments exprimant une pénibilité ressentie viennent dans le discours.

« C'est un boulot très fatigant. Ça impacte sur notre santé ! Des études tendraient d'ailleurs à prouver que notre espérance de vie est moindre que celle d'un salarié au mode de vie... plus sédentaire, disons.... Mais, c'est évident : on passe beaucoup de temps dans les airs, le décalage horaire, les saisons, le mal de dos.... » (Frédéric, 32 ans, 2005)

« Il y a une usure qui s'installe. Au bout de 7 ou 8 ans, on commence à être fatigué » (Louis, 37 ans, 2008)

« Je vole moins, du fait de mon mandat syndical. Je sais que, maintenant que je dors dans des horaires normaux, 8 heures de suite, je me concentre beaucoup plus facilement ! » (Éric, 37 ans, 2008)

Les contraintes liées à l'activité ont toujours été au centre des négociations entre organisation syndicales et direction. Horaires, rotations, nombre de plateaux servis, autant de sujets qui font l'objet de protocoles détaillés. Les atteintes à la santé forment aussi des domaines d'intervention du CHS-CT. En 2001, un rapport du Bureau International du Travail<sup>35</sup> dédié à l'aviation civile abordait, entre autres questions, celle de la santé des navigants des plus grandes compagnies mondiales (dont la compagnie aérienne en question). Pêle-mêle, ce rapport évoque leur « *exposition aux rayonnements cosmiques* », fustige la quasi-absence de recherches engagées sur des problèmes aussi importants que la « *qualité de l'air en cabine* », lequel est peut-être nocif, l'identification des vecteurs pouvant favoriser la « *propagation des maladies contagieuses* » (et notamment le rôle en la matière des « *systèmes de recyclages de l'air* »), ou le rapport susceptible d'exister entre les voyages aériens et la thrombose veineuse profonde<sup>36</sup>. Ce rapport explicite les difficultés et les risques pathologiques liés à l'exercice de leur profession. Le conflit est donc l'occasion de réaffirmer ce que les syndicats ne cessent de dire, sans être entendus :

« La pénibilité (décalages horaires, nuits en vol et horaires postés, longues amplitudes de travail, absence du domicile, pathologies chroniques liées à notre profession, etc.) et la spécificité (CSS, profession à risques...) de notre métier de PNC sont totalement niées. »<sup>37</sup>

Depuis le début des années 2000, les PNC évoquent aussi le prix des sacrifices qu'impose l'exercice de la profession, et notamment son caractère déstructurant – sur le plan de la vie familiale et sociale. Il s'agit là d'un genre de cercle vicieux. Car, si le mode de vie du PNC, le fait, par exemple qu'il puisse travailler à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, le *week-end* ou les jours fériés, peut avoir, à plus ou moins long terme, des effets négatifs sur sa santé – au premier rang desquels figure l'état de fatigue chronique, lequel est systématiquement évoqué dans les entretiens –, il rend aussi difficile toute vie de famille normale. Or, l'absence de vie familiale stable n'aide guère à supporter la fatigue engendrée par le rythme du travail, rythme qui, par ailleurs (on le verra au point suivant), tend à s'accroître :

---

<sup>35</sup> Bureau International du Travail, « *Restructuration de l'aviation civile : conséquences pour la direction et le personnel* », juillet 2001.

<sup>36</sup> *Ibid.*, pp. 74-76.

<sup>37</sup> Extrait d'un tract de la section UGICT PNC, octobre 2001. Ce tract fut diffusé dans le contexte de la négociation de l'accord de 2001, lequel, rappelons-le, améliorerait la « *B-scale* » sans toutefois en supprimer le principe.

« Il faut vraiment une assise familiale solide, il faut beaucoup de compréhension de la part des proches, il faut accepter de partir les jours de fêtes, de ne pas avoir forcément de vacances pendant les vacances scolaires, encaisser les décalages horaires, prendre la fatigue sur le coin de la figure. Et je pense que cela mérite une rétribution, je pense que l'on mérite une rétribution qui soit à la hauteur de ces difficultés. » (Frédéric, 32 ans, 2005)

L'accent mis sur des implications de toutes sortes découlant des propriétés de leur activité de travail ressort enfin d'une mise en scène nouvelle de leur vie quotidienne<sup>38</sup>. L'un des « intérêts », si l'on peut dire, du conflit de novembre 2007 tient au fait qu'il aura cristallisé un changement dans la perception même du travail. C'est que, au-delà de l'évolution dans le temps des conditions de travail, certains aspects de la « pénibilité » sont immanents à l'exercice de la profession navigante commerciale. Si, parfois, ces aspects avaient pu être bien acceptés, notamment quand l'époque fut à la « conquête du ciel »<sup>39</sup>, ils ne le sont donc plus. Parmi les aspects inhérents à l'activité navigante commerciale, qui étaient jadis ressentis comme naturels – voire positifs – et qui, désormais, sont transcrits dans le domaine de la « pénibilité », l'on peut citer : les escales de rêve, qui deviennent un éloignement du domicile – lequel empêche la vie de famille –, et la disponibilité associée à la mission de service public, qui devient une astreinte<sup>40</sup>. Cette perception de l'importance de la vie de famille apparaît aussi bien pour les femmes que pour les hommes, même si davantage de femmes utilisent les mesures de temps partiel (voir encadré n°2) :

« Je mets un point d'honneur à essayer de préserver ma vie de famille. Pour [les anciens], partir loin de chez soi pendant 20 jours, c'était une chance ! Et, quand tu vois des vieux ou des vieilles célibataires, qui parlent de la bonne époque, tu as tout compris. Ils sont restés célibataires. » (Solange, 34 ans, 2008)

« On va nous donner un téléphone portable pour être plus joignable, on va nous donner des réserves déguisées à la maison... les journées de dispersion, ce sont des jours où on est disponible pour l'entreprise, on est prévenu la veille. C'est une astreinte. » (Serge, 31 ans, 2008)

Les syndicats revendiquent, depuis plusieurs années, l'intégration du métier de PNC aux nomenclatures des activités de travail reconnues comme pénibles. En arrière-plan, l'on voit poindre ici la question de l'âge de départ à la retraite. Car, si les syndicats de PNC réclament qu'il soit tenu compte de l'usure prématurée des organismes, de la dureté, non pas des conditions de travail (dénoncée par ailleurs), mais du travail lui-même, c'est aussi pour légitimer le droit à la retraite à 55 ans :

« Le SNPNC estime qu'il ne saurait être question de l'allongement de la durée de carrière des PNC entre 55 et 60 ans pour simple motif de changement de statut [de l'entreprise]. Il considère que notre métier entre dans la catégorie des métiers pénibles. » (Bulletin du SNPNC, 2003)

Une chose paraît en effet certaine : le travail de PNC est, en soi, un travail que l'on peut dire pénible, au sens le plus courant, le plus usuel du terme, un travail éprouvant, qui réclame résistance physique et nerveuse. Cependant, les éléments en faisant la difficulté n'ont pas toujours été vus comme des facteurs de « pénibilité », du fait, notamment, qu'il aura parfois fallu prendre conscience des risques, soit qu'il aura fallu que des études médicales les révèlent, soit qu'il aura fallu attendre que des effets à long terme se manifestent. À titre d'exemple, l'on sait aujourd'hui que, des salariés de la Compagnie, les PNC sont les plus concernés par « les contraintes posturales et

<sup>38</sup> M. Gollac, S. Volkoff, 2000, *op. cit.* p. 51.

<sup>39</sup> L.M. Barnier, P. Rozenblatt, 1996, *op. cit.*

<sup>40</sup> D'après l'enquête SUMER (2007), « 38% des salariés [d'Air France] [doivent] effectuer des astreintes dans le cadres de leur travail (contre 11 % au niveau national). [...] C'est quasiment l'intégralité du personnel navigant qui est concerné, exclusivement. » (p.16).



articulaires»<sup>41</sup>. L'on sait aussi que près des deux tiers d'entre eux sont exposés à des « agents biologiques » et qu'un tiers l'est à des « agents chimiques »<sup>42</sup>. Encore fallait-il mesurer cette exposition.

On y reviendra, mais l'important est déjà de constater que, à mesure que sont révélés les effets sur la santé, le travail de navigant commercial est de plus en plus mal vécu par ceux qui l'exercent. « Depuis que l'entreprise est privatisée, nous avons le sentiment que, tous les ans, notre travail augmente – sans que notre salaire n'augmente. Nous travaillons plus, nous faisons plus de rotations, on nous enlève des PNC dans les avions, on est moins nombreux dans les avions, on fait plus de béton, plus de temps pour l'entreprise. » (Serge, 31 ans, 2008). Pourtant, les résultats du questionnaire « Écoute des PNC »<sup>43</sup> sont sans ambiguïté : plus de 9 répondants sur 10 se disaient « fiers » de leur qualité de PNC à Air France et plus encore déclaraient « aimer » leur métier ; en grande majorité, ces répondants espèrent qu'ils achèveront ainsi leur carrière. Ces mêmes salariés ciblent pourtant la dégradation des conditions de travail.

## 2.2. Le principal facteur d'une « pénibilité » accrue : la dégradation des conditions de travail

Les rotations entre escales, et le traitement des passagers durant le vol, forment historiquement le socle, pour ces catégories de salariés, de l'organisation de leur travail particulier qui trouve des « formes contingentes du travail »<sup>44</sup> liées aux choix récents d'organisation. Car si l'exercice de la profession navigante commerciale est de plus en plus mal vécu, c'est avant tout que la tendance, depuis une dizaine d'années, est à la dégradation des conditions de travail : accroissement des temps de vols et réduction des temps de repos, optimisation du temps d'escale<sup>45</sup>, diminution du nombre de navigants commerciaux par passager et intensification du rythme de l'activité en cabine.

C'est ce que montrent ces indicateurs (voir encadré 2), forme quantifiable d'un objet plus évanescent : « Les hôtesses et stewards Long-Courrier sont plus de 80 % à travailler plus de 20 dimanches et jours fériés et ils sont plus de 15 % à travailler plus de 60 nuits par an<sup>46</sup> ».

À la question : « Dans l'exercice de votre métier, qu'est-ce qui est le plus pénible pour vous ? », près des trois quarts des PNC interrogés dans le cadre du sondage « Écoute des PNC » de 2008 répondirent : « Le rythme des rotations ». Recouvrant l'organisation temporelle des prises de service par l'affectation sur les trajets, la « rotation » (vol aller-retour) détermine le « taux d'engagement » du PNC, soit le nombre de jours travaillés rapporté au nombre de jours de repos<sup>47</sup>. S'y ajoutent aussi les jours dits « de dispersion », qui ne sont pas décomptés bien que le PNC puisse être appelé chez lui. Ce taux, qui tend à augmenter, décrit le degré de fatigue des PNC<sup>48</sup>. Par défaut, il exprime aussi le nombre de jours passés au domicile et, donc, le nombre de jours qui peuvent être consacrés à la vie sociale et de familiale, à tout ce qu'Alain Supiot nomme le « quant à soi »<sup>49</sup> :

« On vit à un rythme effréné, on tire la langue, on n'a plus de vie à la maison. On rentre chez nous, on se met sur le sofa pour dormir. Et, quand on arrive à rouvrir un œil, c'est pour repartir au boulot ! Les vacances, sur 2 semaines, c'est 1 semaine pour se reposer et pouvoir ensuite profiter de 2 ou 3 jours de vacances. Donc on craque ! Les gens disent qu'ils n'en peuvent plus.

<sup>41</sup> Enquête SUMER, p. 29.

<sup>42</sup> Enquête SUMER p. 31.

<sup>43</sup> Questionnaire réalisé sur l'initiative de la Direction entre décembre 2007 et janvier 2008.

<sup>44</sup> M. Gollac, S. Volkoff, 2000, *op. cit.* p. 7.

<sup>45</sup> Depuis 1994, l'allongement des temps de vol accompagne la réduction du nombre d'escales : le projet « Reconstruire Air France » prévoyait notamment d'éviter « les journées d'attente inutiles en escale ».

<sup>46</sup> Enquête SUMER Air France, 2007 p. 14.

<sup>47</sup> Nouvelle notion mise en place lors du « Projet pour l'entreprise », en 1994.

<sup>48</sup> Les compagnies aériennes étudient depuis longtemps l'effet des « rotations » sur le rythme circadien des pilotes, auxquels des couchettes pour se reposer en vol sont attribuées depuis longtemps. Les PNC n'ont pas ce « privilège ».

<sup>49</sup> A. Supiot (1994), *op.cit.*

Moi, ce que je veux, c'est pouvoir être à la maison, être apte à faire du sport, à partir faire quelque chose. Ne pas être tout le temps lessivé, à devoir repartir le lendemain. Avoir du temps de repos, dont je puisse bénéficier. » (Serge, 31 ans, 2008)

« On enchaîne les vols. Je le fais moins – puisque je suis délégué syndical –, mais, quand je volais à plein-temps, j'étais complètement déphasé [...]. En Long-Courrier à plein-temps, on flotte sur un nuage, on est dans un brouillard. On est abruti par le rythme. Quand les gens sortaient le soir, moi, j'étais crevé, sur les rotules, en décalage horaire. Quand, à 1 heure du matin, je suis en pleine forme parce que je suis en décalage horaire, tout le monde est couché ! » (Éric, 37 ans, 2008)

« Ce sont, à mon avis, les conditions de travail qui sont primordiales pour le PNC. Un état de fatigue important pour la population PNC qui est à temps complet. » (Édouard, 47 ans, 2008)

« Il m'est arrivé de n'être que 2 jours à la maison, sur 11 jours. En ayant un enfant, c'est difficile. » (Solange, 34 ans, 2008)

On le voit, la pénibilité apparaît – aussi – quand apparaît le sentiment que l'entreprise accroît son exigence quant à l'investissement dans le travail.

L'introduction, alors toute récente (2004), du projet « *Nouvel Espace de Voyage* » (NEV) pour les navigants commerciaux des Moyen Courrier (MC)<sup>50</sup>, revient à diminuer leur nombre par équipage. Et, dès lors, à intensifier le travail : visant à l'amélioration de la productivité du travail, il se traduit en pratique par une surcharge de travail en cabine, même si le service à bord est plus léger – le plat chaud ayant été retiré des vols Moyen-Courrier. « *Le NEV a modifié des versions cabine, avec plus de passagers, donc plus de productivité par PNC. En 5 ans, on doit en être à 33 % de productivité en plus par PNC. C'est calculé par nombre de siège, c'est le travail à bord.* » (Solange, 34 ans, 2008). Le temps de service dédié au repas s'allonge durant le vol. Le temps de repos, notamment sur des vols plus courts, devient aléatoire :

« On avait souvent le temps de manger avant, de dormir, de se reposer. Maintenant, sitôt le service terminé, surtout sur un vol un peu court, on a juste le temps réglementaire de repos. » (Solange, 34 ans, 2008)

L'entraide prend le relais pour permettre d'assurer les temps minimum de repos réglementaires :

« Maintenant, les PNC qui sont en classe éco sont obligés d'aller aider les PNC en classe affaires, ils les aident à finir le service, sans quoi on n'aurait pas le temps de repos minimum. » (Solange)

Le NEV est l'objet de conflits récurrents entre le PNC et sa Direction. Ce système, mis en place dès 2003 sur un certain type d'avion, est, selon les enquêtés concernés, l'un des principaux motifs de la dégradation de la santé au travail<sup>51</sup>, le nombre d'accidents du travail des PNC ayant augmenté de 33 % entre 2003 et 2004<sup>52</sup>. L'intensification du travail aboutit alors à une remise en cause des compromis construits par chaque salarié autour des objectifs de la production, des compétences qui sont les siennes et du souci de préserver sa santé<sup>53</sup>.

---

<sup>50</sup> Début 2007, la Direction d'Air France engagea des négociations avec les syndicats du PNC afin d'intégrer ce projet NEV dans le protocole de service à bord des vols Long-Courrier.

<sup>51</sup> Il réduit également les occasions pour discuter avec les collègues dans les *galley*s, qui sont un lieu de socialisation important pour les navigants commerciaux (au point qu'ils parlent de « *radio-galley* » : ce qui se dit dans le « *galley* »).

<sup>52</sup> Notons que le PNC est l'une des catégories de personnel les plus touchées par les accidents du travail à Air France : « *Fin 2006, le coefficient de fréquence des accidents du travail s'est établi à 5,54. Il recouvre des disparités en fonction des populations (personnel au sol : 3,51 ; personnel navigant commercial : 11,68 ; personnel navigant technique : 1,89)* ». Source : « Données sociales et environnementales », *Rapport d'activité Air France 2006-2007*.

<sup>53</sup> M. Gollac, S. Volkoff (2000), *op.cit.*

Au reste, le rapport aux passagers est une source croissante de tension<sup>54</sup>. Non pas que la figure mythique de l'hôtesse de l'air « charmante » et « souriante », au caractère si misogyne, soit en cause. Ce sont bien plus les orientations dirigeantes qui le sont, et plus précisément celles ayant eu pour objectif d'optimiser le taux de remplissage des avions, taux qui, de fait, n'a cessé de croître ces dernières années : si les PNC volent plus, les cabines dans lesquelles ils sont affectés sont aussi très souvent combles, voire surchargées. Or, cela joue sur l'humeur des passagers, la qualité du service qui leur est destiné s'en trouvant dégradée – ce que ne manquent pas de signifier les enquêtes. Cette dégradation dépasse toutefois le seul cadre du vol. La généralisation du billet électronique, par exemple, réduit les contacts entre passagers et personnels au sol (suppression des agents d'enregistrement) : « *Au sol, il y a de moins en moins d'agents, on devient le seul interlocuteur du passager* » (Louis, 2008). Or, les agents d'enregistrement organisaient le passage dans le monde aéronautique, où la règle doit être respectée, permettant une gestion collective et préventive des « passagers indisciplinés »<sup>55</sup>. Les équipages subissent seuls, du fait de leur position dans le déroulement des vols, les foudres de passagers mécontents des conditions dans lesquelles ils voyagent, alors que, jugeaient-ils dès 2002, la responsabilité en incombe à *la politique commerciale* de l'entreprise, comme le dit le rapport du BIT :

« Les comportements agressifs des passagers vis-à-vis des employés du transport aérien (sol et vol) est un phénomène connu. La politique commerciale des Compagnies aériennes en est la principale cause. [...] Les sièges sont étroits, les cabines surpeuplées, les bagages à main sont partout. [Le passager] ne peut pas se mouvoir, la qualité de l'air est viciée, et la fatigue est omniprésente. Auparavant, il a subi les embouteillages, il a fait une queue interminable à l'enregistrement et s'est plié aux formalités renforcées de douane et de police. Sans oublier la frustration née des retards, l'attente dans un hall surpeuplé, la cohue des embarquements, la recherche du siège et d'un coffre pour ses bagages. Il termine souvent par une attente interminable à bord avant que l'avion ne reçoive l'autorisation de décoller. De 1994 à 1997, les incidents à bord ont été multipliés par 5 ! 43 % sont liés à l'alcool, 51 % proviennent d'une immixtion dans le travail des équipages, 24 % aboutissent à des agressions physiques sur les équipages. Dans 22 % des cas, les pilotes ont dû quitter le cockpit pour régler la situation. »<sup>56</sup>

Le PNC tend à devenir, semble-t-il, un personnel de plus en plus exposé au mécontentement des passagers vis-à-vis de la Compagnie, quelles qu'en soit les raisons et fussent-elles fondées ou non. L'enquête SUMER 2002-2003 le confirme : « *Les navigants commerciaux ne pouvant se soustraire aux situations tendues en vol, qui semblent fréquentes, ils sont 94 % à déclarer vivre de telles situations* ». Il doit pourtant continuer à présenter un visage souriant, au prix d'un « *travail émotionnel* »<sup>57</sup> important (l'hôtesse de l'air est d'ailleurs citée dans ce rapport du COCT comme situation emblématique pour définir ces exigences dans le travail).

Navigant commercial est un travail d'autant plus fatigant que le nombre d'heures de vols mensuelles a augmenté (et, avec lui, le nombre d'heures de vol de nuit par exemple), qu'il faut parfois offrir plus de prestations aux passagers du vol considéré (proposer des produits à la vente<sup>58</sup>), ou que l'on est moins nombreux pour une charge de travail égale. Dans ces conditions, l'on comprend aisément que 96 % des répondants au questionnaire « *Écoute des PNC* » estiment

---

<sup>54</sup> De manière plus générale, et d'après l'enquête SUMER (p. 50), le PNC arrive en seconde position dans la hiérarchie des catégories du personnel de l'entreprise concernées par la situation de tension au travail avec les passagers (44 %), derrière les agents des services commerciaux (54 %).

<sup>55</sup> L.M. Barnier, *Entre service public et service privé, la valorisation du travail dans le transport aérien*, thèse de doctorat, Nanterre, 2005, disponible sur <http://lmbarnier.free.fr>.

<sup>56</sup> Bulletin d'information de la section UGICT PNC, mai 2002, d'après le rapport du BIT de juillet 2001

<sup>57</sup> Comité d'Orientation sur les Conditions de Travail – COCT, Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail, octobre 2009.

<sup>58</sup> Lors du stage d'accueil des adhérents PNC de l'UGICT d'octobre 2005, Nadège eut cette phrase révélatrice : « *Vendre des produits Marionnaud à bord de l'avion, ce n'est pas dans nos attributions... ou alors, il faut que l'on soit payé en conséquence !* ».

« que les pénibilités ont tendance à s'accroître », les deux tiers d'entre eux jugeant même qu'elles « s'accroissent beaucoup ». Les propriétés de la profession, et parfois même ce qui en faisait le charme, en se conjuguant à l'intensification du travail, et donc à la dégradation des conditions de son exercice, deviennent de plus en plus « pénibles » à vivre.

Aussi le conflit de novembre 2007 marque-t-il le refus d'une idée simple, répétée par la Direction de l'entreprise depuis 1994 : l'intensification du travail est nécessaire à la pérennité de l'entreprise. La négociation engagée suite au conflit de 2007 portera alors, avant tout, sur cette densité du travail : nombre de passagers pris en charge, prestations à servir, donc la question des effectifs. Cette tension à bord explique la volonté accrue d'une capacité au « retrait », à la protection de son « quant à soi », face aux exigences toujours plus grandes de l'entreprise. Elle exprime aussi cette nécessité d'une reconnaissance.

### 3. Pénibilité du travail et reconnaissance (salariale)

Faire reconnaître la pénibilité ne suffit pas dans ce contexte, il faut d'abord pour les PNC faire reconnaître le travail lui-même, dans ses multiples composantes, dont sa rémunération. Les trois quarts (74 %) des répondants au sondage interne à la Compagnie (« *Écoute des PNC* ») – sondage organisé par la Direction, rappelons-le –, se sont dits « mécontents » de leur rémunération. Le constat d'une hausse de la pénibilité fait l'unanimité (96 % des répondants), on l'a vu. Ces deux aspects sont intimement liés. En un sens, le travail de navigant commercial est vécu comme un travail d'autant plus pénible que sa rétribution est jugée insatisfaisante, voire indécente. C'est pourquoi il faut s'arrêter sur la spécificité du mode de rémunération des PNC.

#### 3.1. Temps de travail et « temps de béton »

Les temps périphériques aux vols sont nombreux, mais tous ne sont pas considérés comme du temps de travail, autrement dit : comme du « temps de subordination »<sup>59</sup>. L'accord collectif du PNC pour la période 2003-2008 fragmente son activité en différents temps : « *Temps de Vol* » (TV) ; « *Temps de Service de Vol* » (TSV, c'est-à-dire TV + 1h30 maxi d'activités au sol annexes au vol en lui-même, en amont du décollage de l'appareil<sup>60</sup> et en aval de son atterrissage) ; temps entre deux vols passé hors de la base d'affectation (« *Escale* ») ; « *Temps de Réserve* » (chaque navigant commercial doit fournir un contingent d'heures d'astreinte, lors desquelles il peut être « déclenché », c'est-à-dire appelé à suppléer une absence de dernière minute) ; « *Temps de Repos* ». Les PNC d'Air France sont payés sur la base d'un forfait mensuel de 75 heures. Ce forfait concerne le TV, le TSV n'étant rétribué qu'à hauteur du temps de vol effectif. Les temps d'arrêt – temps au cours desquels le PNC ne fait rien, sinon attendre son prochain service de vol hors de sa base d'affectation – ne sont pas du temps de travail rémunéré, ils n'entrent pas dans le champ de la subordination<sup>61</sup>. Le temps passé en « *salle de réserve* », jusqu'au « déclenchement » du PNC réserviste, fait partie du TSV du vol pour lequel il est « déclenché ». Ce temps passé en réserve, jusqu'au « déclenchement », est alors « additionné à la valeur du premier TSV du courrier attribué »<sup>62</sup>. Mais, pour peu que le PNC réserviste ne soit pas « déclenché », le temps qu'il aura passé en salle de réserve n'est pas considéré comme temps de travail et n'ouvre pas droit à rémunération. De même, n'est pas comptabilisée l'étape du *briefing* précédant le vol, pourtant indispensable à son bon déroulement,

<sup>59</sup> A. Supiot (1994), *op. cit.*

<sup>60</sup> En amont de chaque vol, tout l'équipage (pilotes et navigants commerciaux) se réunit pour un *briefing*, au cours duquel le Chef de Cabine décide de l'affectation des PNC aux différents « postes » de la cabine et les informe, de concert avec le Commandant de Bord, sur les caractéristiques du parcours, de l'avion et des passagers, ainsi que sur les turbulences éventuelles ou encore la situation politique du pays de destination.

<sup>61</sup> Un accident survenant entre deux services de vol n'est pas un accident de travail.

<sup>62</sup> Accord collectif du PNC (2003-2008), p. 86.

ni la préparation de la cabine avant que n'y entrent les passagers, phase de vérification des systèmes de sécurité. Parmi les éléments nécessaires au vol, figure aussi maintenant l'obtention d'un visa professionnel vers les États-Unis, cette démarche devant s'effectuer jusqu'à récemment pendant les jours de congés ou les jours de repos.

Cette complexité a amené l'entreprise et les PNC à adopter un critère supplémentaire de référence, intégré dans les négociations collectives sur le temps de travail : les journées complètes laissées libres (hors repos en escale), donc journées passées « à la maison », dites « journées OFF » (soit environ 12 jours par mois en 2010). Dans les années 1960, les missions des PNC (vers l'Asie par exemple) duraient trois semaines, intégrant des périodes d'escales vécues comme des vacances. La mise en avant de la vie familiale, mesurée à travers le nombre de jours OFF depuis les accords collectifs de 1995, est significative d'une évolution de la perception des vols, et la mesure de cette contrainte est d'autant plus importante que 70 % des PNC habitent en province. Le temps forfaitaire mensuel de 75h de vol, référence pour l'organisation du travail – et donc pour le calcul du salaire de base – est donc fort éloigné du temps réel d'occupation.

Indéniablement, les navigants commerciaux vivent de plus en plus mal cette part « gratuite » de leur travail, l'absence de rétribution de ce qu'ils appellent le « temps de béton ». Le temps de travail est décompté à partir du décollage de l'avion. Mais,

« S'il a un problème, que l'on reste 2 heures au sol avec les passagers, à leur servir des verres d'eau, on n'est pas payé pour cela. » (Henri, 34 ans, 2005)

« Nous disons : "payez-nous ce que l'on nous doit !". Actuellement, nous faisons 8 heures mensuelles, sur les 75 heures, qui ne sont pas rémunérées. Il y a aussi les alertes à domicile, qui ne sont pas incluses dans le forfait, c'est pareil. » (Louis, 37 ans, 2008)

« On est payés quand les moteurs se mettent en route. Donc, tout ce qui précède, *briefing*, embarquement passager, prise en charge de l'avion, check sécurité, bref : tout ce que l'on doit faire à bord, qui nous incombe, c'est du travail gratuit. En matière d'amplitude, au départ de Paris, tu peux aller jusqu'à 17 heures <sup>63</sup>. Mais, s'il y a une panne technique... Par exemple, le vol Paris-Bamako dure 6 heures, mais si tu as une panne technique qui dure 5 heures, tu es payé quand même pour 6 heures, même si ton temps de service aura duré 11 heures. » (Solange, 34 ans, 2008)

Cette exigence parcourt les récits : « Je demande au moins que l'entreprise me paie pour le travail que j'effectue. » Les temps de réserve, cette mise à la disposition de la compagnie sur l'aéroport, sont particulièrement ciblés :

« Si tu es en réserve 6 heures et que tu n'es pas déclenché, tu n'es pas payé. [...] Ce n'est pas décompté de ton forfait de 75 heures. À partir du moment où tu viens pointer, tu devrais être payée. Il y a trop de travail gratuit ! » (Solange, 34 ans, 2008)

Comme, par ailleurs, le temps de référence (75 heures de vol mensuelles) est difficile à atteindre, il est encore plus difficile d'accéder aux heures supplémentaires et à leur rémunération majorée :

« J'ai travaillé 1 an et ½ dans une autre compagnie aérienne. Nous étions alors payés pour 60 heures de vol dans le mois, puis nous étions en heures supplémentaires Ici, c'est considéré comme heures supplémentaires à partir de 75 heures de vol. » (Éric, 37 ans, 2008)

« Pour les réserves, on peut faire 8 heures dans l'entreprise, en uniforme, mais sans être déclenchés. Là, on n'est pas payés. L'idée serait de donner 4 heures, qui seraient défalquées du forfait. Ainsi, les heures supplémentaires seraient déclenchées plus tôt. [...] Auparavant, les heures supplémentaires étaient déclenchées à 67 heures. » (Louis, 37 ans, 2008)

Les PNC rejettent ce « travail gratuit » (Solange). Cet élément-clé du conflit de 2007 touche aussi à la reconnaissance de l'engagement personnel dans le travail. Ce n'est pas la même chose, en effet,

---

<sup>63</sup> L'enquête évoque ici l'amplitude maximale prévue par l'accord collectif du PNC 2003-2008.

que de voir une partie de son travail effectuée à titre gratuit lorsqu'on participe au service public, que de la voir non rémunérée alors que, dans le même temps, il faut travailler plus intensément et alors qu'Air France est devenue une « entreprise comme les autres »<sup>64</sup>. Si la compagnie nationale est devenue une banale entreprise privée, pourquoi les PNC n'auraient-ils pas accès aux avantages conférés par leur statut d'emploi, aux avantages auxquels donne droit un mode salarié d'exercice du travail qui est celui de 90 % de la population active ? En revendiquant le paiement des « temps de béton », les PNC visent en fait à les réduire, à réduire la pénibilité liée à ces « temps cachés ». Cette demande traverse les générations : l'envie d'élever son bébé quand on a 30 ou 40 ans (pour les hommes comme pour les femmes), complète l'aspiration à des soirées bien tranquilles à la maison 10 ans plus tard. Pour ces salariés, le faire reconnaître est la première étape pour le réduire. Tout en répondant à un besoin salarial... Car, on l'aura compris, la question de la pénibilité du travail, celle de la dégradation des conditions de son exercice et, enfin, celle des rémunérations, sont des questions qui s'entremêlent, s'enchevêtrent de manière inextricable. Pour cette raison, à travers ces questions, c'est encore et toujours la reconnaissance de la valeur accordée au travail fourni – aux efforts fournis, devrait-on dire désormais – par les navigants commerciaux, qui est en jeu dans le conflit de 2007 et dans la négociation qui s'ensuit.

### 3.2. La valeur du travail

Dès lors, ce conflit perpétue la « lutte pour la reconnaissance »<sup>65</sup> qui jalonne l'histoire du PNC, mais en basculant du positionnement social d'une catégorie à la prise en compte de l'engagement individuel dans le travail<sup>66</sup>. La reconnaissance a pu être portée par les plus anciens, souvent chefs de cabine, comme une assimilation à ceux qu'ils côtoient : les personnels navigants techniques (PNT). Historiquement, la profession PNC avait en effet liée sa propre reconnaissance à sa proximité avec ce monde à part. Mais la rupture s'opère avec la *B-scale* de 1996. De cette rupture, restent des cicatrices qui se rouvrent lorsqu'en 2007, la direction octroie des primes d'intéressement aux seuls PNT :

« On donne des primes d'intéressement plus important à des copilotes qui sont là depuis 4 ans, alors qu'on est là depuis 20 ans et qu'on a tous les jours les mains dans le cambouis... C'est normal qu'ils touchent de l'intéressement, mais qu'on reconnaisse notre valeur, notre ancienneté, le travail de tous les jours. Nous comme les pilotes » (Antoine, 47 ans, 2008)

Tandis que la question de la valeur du travail de navigant commercial renvoie, historiquement, à la reconnaissance de leur contribution à la sécurité des vols, cet enjeu de la reconnaissance, par l'entreprise, du caractère stratégique de leur activité est donc devenu, plus banalement, la question de la considération qui leur est accordée par l'employeur. Sous ce terme générique, on retrouve bien, ci et là (et surtout chez les plus anciens), la question de la contribution du PNC à la sécurité des vols, mais on retrouve aussi et surtout celle de la pénibilité inhérente à l'exercice de la profession avec en fond, celles du salaire et des conditions de travail. La dégradation continue des conditions dans lesquelles s'effectue le travail de PNC, font, de leur point de vue, offices d'indicateurs de la faible considération qui leur est accordée. Aussi, le ressort essentiel de l'engagement dans le conflit peut être caractérisé par ce que Mario Corrêia appelle, dans une enquête ayant ciblé les professions de la santé, un « sentiment d'injustice quant à la place, la reconnaissance de la profession » : « Il en est ainsi quand l'individu trouve que le groupe dont il est membre n'est pas traité de manière correcte, c'est-à-dire que le traitement qu'on lui applique ne correspond pas à sa valeur "réelle" »<sup>67</sup>.

---

<sup>64</sup> Selon les termes du Plan Blanc (1994-1995).

<sup>65</sup> A. Honneth, 2000, *op. cit.*

<sup>66</sup> E. Renault, 2007, « Reconnaissance et travail », *Travailler* n°18 : 119-134.

<sup>67</sup> M. Corrêia, « Les mécanismes de l'adhésion syndicale », in F. Piotet (dir.), M. Corrêia, C. Lattès, J. Vincent, *Le développement de la syndicalisation à la CFDT. Les exemples de la Fédération Intervo et de la Fédération Nationale des syndicats de*

Un des enjeux de la négociation d'un futur accord collectif du PNC, autrement dit, le sens du conflit de la Toussaint 2007, était là : quelle valeur la Direction d'Air France allait-elle consentir à accorder au travail de navigant commercial ? Allait-elle reconnaître la difficulté de ce travail et son importance pour l'activité de l'entreprise ? Ce questionnement se double d'un autre, qui se rapproche de ce que M. Corrêa nomme « l'injustice de position ». C'est là un sentiment plus individuel, car il renvoie à la position qu'occupe l'individu dans le monde du travail, c'est-à-dire : à tout ce qui lui donne une valeur professionnelle (statut, poste, salaire...) <sup>68</sup>. Les PNC refusent qu'on leur donne le sentiment d'occuper un emploi subalterne, un emploi que l'on occupe quand on est étudiant, un peu comme lorsque que l'on est employé dans un *fast food* – ainsi que l'a évoqué Serge (« *serveur MacDo de l'air* ») –, alors que, s'il a suivi une formation certes bien moins difficile que celle autorisant à piloter un avion, il est bilingue et, comme l'a dit Antoine, « *hyper-qualifié* » en matière de secourisme. Les PNC défendent ici le statut de leur emploi.

### Conclusion

Ainsi, depuis plusieurs années, les PNC volent plus, leur activité durant le vol est plus intense, la fatigue en augmentation ne trouve pas de reconnaissance sous forme salariale. Le temps en escale plus fragmenté se trouve, par un effet générationnel fort, en décalage par rapport à une plus grande valorisation de la vie de famille, que ce soit pour les hommes ou pour les femmes rencontrés. Ce sont ces éléments qui définirent le contexte de la négociation ouverte à la suite de ce conflit de novembre 2007. Les éléments négociables, tels que le taux d'engagement des PNC, le temps pris en compte et les contreparties financières afférentes, relèvent de normes objectivables et mesurables. De même le nombre de plateaux repas à servir, ou de passagers dont le PNC est en charge durant le vol. Ce qui l'est moins, c'est la nature des tâches prescrites, puisque toute tâche recèle un prescrit <sup>69</sup>, ici une norme de prestation commerciale très exigeante pour le service des plateaux ou l'attention portée aux passagers, même si une marge d'interprétation est laissée dans le domaine commercial. L'attention sécuritaire à laquelle est soumis le PNC est encore moins objectivable, puisqu'elle est composée d'une attention de tous les moments, et d'une faculté à répondre à l'urgence. Les négociations ont donc porté sur ce qui est négociable, la prise en compte de la charge de travail (en termes d'intensité du travail et de temps occupé) et la contrepartie financière de celle-ci.

À la lumière des entretiens conduits en 2008, deux groupes se différencient. La première figure qui se détache est celle d'un PNC ancien, entré dans le métier dans les années 1980. Il vient souvent d'une autre compagnie (Air Inter, UTA). Il est maintenant Chef de Cabine ou Chef de Cabine Principal. Il idéalise un passé mythique, où il menait une vie de rêve et où le Chef de Cabine était, en cabine, presque l'alter ego du Commandant de Bord. L'intéressement différencié accordé aux pilotes en 2007 a provoqué une prise de conscience de la rupture entre ces deux catégories. Si la reconnaissance du métier reste le moteur de son engagement, il réagit à la hausse constante de la pénibilité. Son âge le pousse à réduire sa disponibilité professionnelle au profit de la qualité de vie familiale. Reconnaissance et pénibilité sont pour lui les enjeux du conflit.

La seconde figure émerge du renouvellement de la population. Embauché après la mise en place de la *B-scale*, depuis 1995, cette hôtesse ou steward est d'origine plus populaire et sa génération a suivi l'itinéraire cahoteux lié à la démocratisation de l'université <sup>70</sup>. Souvent à l'orée d'engagements familiaux (il vient de se marier, envisage d'avoir des enfants ou vient d'en avoir), il aspire à une vie familiale. Il ressent fortement le manque de salaire, surtout quand il compare sa situation à

---

*Santé et Services Sociaux*, Centre de Sociologie du Travail et de l'Entreprise (CESTE), Rapport de recherche IRES (Document ISSI), 1994, 375 p.

<sup>68</sup> Mario Corrêa (1994) précise que, très souvent, « ce sentiment d'injustice se focalise sur la hiérarchie » (p. 231).

<sup>69</sup> M. Berthet, D. Cru, Avec les évolutions de la prescription, comment se transforme le travail et comment enrichir nos démarches et instruments d'analyse ?, *37<sup>e</sup> congrès de la SELF*, Octares, 2009.

<sup>70</sup> S. Beaud, *80 % au BAC... et après ? Les enfants de la démocratisation scolaire*, La Découverte, 2003.

celle des plus anciens : « *On fait le même travail, on est payé largement en dessous* ». Les pilotes lui apparaissent comme un monde séparé, avec lequel il n'a rien à voir. Il ne croit pas à un métier spécifique, jugeant que PNC est une activité normale devant laisser une place à la vie personnelle. Le refus de la pénibilité des vols est le ressort principal de sa mobilisation, d'autant plus que les modes internes de régulation, pour ce qui est des *desiderata* émis pour les plannings de vol, le défavorisent vis-à-vis des anciens. Salaire et pénibilité sont pour lui les enjeux du conflit.

Le conflit de 2007 traduit le basculement d'une souffrance individuelle à une construction collective de la pénibilité, basculement permettant, telle une thérapie, de renvoyer l'état de fatigue à l'organisation du travail plutôt qu'à des insuffisances personnelles. La reconnaissance de la pénibilité participe de la construction collective d'une autre représentation du métier : les hôtesses de l'air et les stewards se veulent des salariés soucieux, en particulier pour les plus jeunes, de préserver leur vie familiale, d'autant plus que le sens de leur travail tend à leur échapper. À l'immatérialité de l'activité dans le cadre de l'échange symbolique antérieur, se substitue la volonté, portée par un conflit collectif, de « *rendre le travail visible* »<sup>71</sup>.

### Novembre 2007, un conflit massif.

En avril 2007, la direction de la compagnie aérienne étudiée engage une négociation sur un nouveau service à bord des avions Long-courrier. Durant les mois de négociation, la tension monte, pour finalement aboutir à un échec : ce nouveau protocole ne recueille aucune signature syndicale, il est appliqué par la direction en novembre de manière unilatérale. C'est, aux yeux de beaucoup de PNC, la preuve de l'efficacité d'une action collective. C'est dans ce contexte que s'engagent en septembre 2007 les négociations pour le nouvel accord collectif censé gérer les conditions d'emploi et de salaire des PNC pour les cinq années suivantes. La direction annonce d'entrée de jeu que la négociation, qui aura lieu sur un temps réduit, se fera « à coût constant », arbitrant entre salaire et pénibilité. Le conflit s'engage sur ces deux points, durée des négociations et « *coût constant* ».

L'appel commun de tous les syndicats à un arrêt de travail fin octobre n'est pas une surprise. Mais le taux de participation (85 % des salariés), dès le premier jour, taux se maintenant durant les 5 jours, surprend tout le monde. Dès la première réunion de négociation, le premier jour de grève, les syndicats mettent en place un site qui diffuse régulièrement les informations et propositions : « *j'étais en 'back-office', dans la salle à côté de la négociation. Le secrétaire nous donnait les informations, qu'on mettait instantanément en ligne.* » (Solange) Beaucoup de salariés suivent les négociations en direct, ils interviennent dans les discussions liées aux sites internet. C'est par ce biais que se convoque la première assemblée générale. Dès le deuxième jour, un protocole de fin de conflit est en préparation. Des élus interpellent l'assemblée générale (une certaine de personnes), et leur enjoignent d'intervenir auprès des sections favorables au protocole. Le protocole sera finalement retiré.

Chaque jour, assemblées de centaines de salariés et négociations se succèdent. Le cinquième et dernier jour de grève, l'assemblée est massive : plus de 500 personnes. Elle est convoquée, comme les jours précédents, par téléphone portable ou E-mail. Peu de personnes interviennent pour prolonger le conflit, la plupart des syndicats se prononcent pour la reprise du travail. La pression pour le maintien de l'unité syndicale est importante. La négociation reprend à la suite du conflit, à partir d'une enveloppe substantielle supplémentaire pour la masse salariale. A charge pour le personnel, à nouveau, d'arbitrer entre salaire et pénibilité...

<sup>71</sup> M. Gollac, S. Volkoff (2000), *op.cit.*



**Les PNC, une population renouvelée depuis 15 ans.**

Les Personnels Navigants Commerciaux de la compagnie étudiée se répartissent ainsi :

<25 ans	25-29 ans	30-34 ans	35-39 ans	40-44 ans	45-49 ans	50-54 ans	55-59 ans	total
311	1587	4065	3671	2606	1887	913	9	15049

(Effectifs au 31 décembre 2008. Source : Bilan social Air France 2009)

64.8 % des PNC sont des femmes en 2006. Le temps partiel, soutenu suivant les époques par des dispositifs de la Caisse de retraite des navigants, est un élément important de réponse à la pénibilité du travail : en 2006, sur les 14 000 PNC, environ 1000 PNC sont à 92 %, 900 à 80%, 1200 à 75 %, 750 à 66 % et 700 à 50 % (dont 700 femmes à 92%, 700 à 80 %, 1000 à 75 %, 700 à 66% et 630 à 50%).

La rémunération (brut fiscal) est environ de 2900 euros en moyenne (chiffres 2008) pour les hôtesse et stewards, 4300 euros environ pour les chefs de cabine et 5250 pour les chefs de cabine principaux. En 2007, au moment du conflit, 8930 PNC ont été embauchés après 1995, soit 60 % des effectifs. Ils ont donc été embauchés sous le nouveau régime de la *b-scale*, soit environ 30 % inférieur à l'ancien salaire d'embauche. C'est en prenant en compte les primes liées aux astreintes du travail (soit 40 % du revenu) que le salaire devient équivalent aux moyennes de référence nationale pour une population aussi formée.

Les PNC se répartissent entre court (étapes de 1 à 2 heures, 1200 PNC en 2010), moyen (réseau Europe, 2276 PNC) et long courrier (11280 PNC). Les rythmes de ces activités sont très différents : le PNC du Court-Courrier se lève vers 5h du matin, il assure trois rotations voire quatre dans la journée (vols de 1h à 2h), ce qui crée des amplitudes de travail de 12 à 14h ; le PNC Moyen ou Long-Courrier « monte au terrain » entre quatre fois par mois (pour le long courrier) et huit fois (pour le moyen courrier). Ces départs pour plusieurs jours se traduisent à chaque fois par des nuits en escale. Pourtant, nous n'avons pas différencié suivant ce critère les protagonistes des entretiens, car leurs discours montrent une grande cohérence concernant la pénibilité du travail.

Louis-Marie Barnier

*Sociologue, membre associé du Laboratoire Cnrs Genre, Travail et Mobilité Cresppa-Gm, Nanterre.*

Mathieu Bensoussan

*Docteur en sociologie, postdoctorant à l'École nationale du génie de l'eau et de l'environnement de Strasbourg (Engées), membre de l'Umr Geste, membre associé du Laboratoire G.-Friedmann (Paris-i).*

## Bibliographie

- Barnier L.M., 1999, « Personnel navigant commercial, d'un savoir intuitif à un savoir d'expertise », *Formation Emploi* N°67, : 25-46
- Barnier L.M., 2005, *Entre service public et service privé, la valorisation du travail dans le transport aérien*, thèse de doctorat, Nanterre.
- Beaud S., 2003, *80 % au BAC... et après ? Les enfants de la démocratisation scolaire*, La Découverte.
- Bensoussan M., 2009, « Le syndicat des personnels navigants », in Piotet F. (dir.), *La CGT et la recomposition syndicale*, Paris, PUF, « Le lien social ».
- Berthet M., Cru D., 2009, « Avec les évolutions de la prescription, comment se transforme le travail et comment enrichir nos démarches et instruments d'analyse ? », *37<sup>e</sup> congrès de la SELF*, Octares.
- Corréia M., 1994, « Les mécanismes de l'adhésion syndicale », in F. Piotet (dir.), M. Correia, C. Lattès, J. Vincent, *Le développement de la syndicalisation à la CFDT. Les exemples de la Fédération Interco et de la Fédération Nationale des syndicats de Santé et Services Sociaux*, Centre de Sociologie du Travail et de l'Entreprise (CESTE), Rapport de recherche IRES (Document ISST), 375 p.
- Durkheim É. (1895), 1983, *Les règles de la méthode sociologique*, Paris, PUF.
- Elias N., 1993, *Qu'est-ce que la sociologie*, Paris, Pocket.
- Gernet I., 2009, « Les relations entre santé et travail du point de vue de la psychodynamique du travail », *Mouvements*, avril : 79-84.
- Gollac M., Volkoff S., 2000, *Les conditions de travail*, Repères, La Découverte.
- Heas F., 2005, « La définition juridique de la pénibilité au travail », *Travail et emploi* n° 104, octobre : 19-27.
- Honneth A., 2000, *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Le Cerf.
- Hughes E.C., 1996, *Le regard sociologique. Essais choisis*, Paris, EHESS.
- Molinier P., 2003, *L'énigme de la femme active, Egoïsme, sexe et compassion*, Payot.
- Naville P., 1956, *Essai sur la qualification du travail*, Paris, Marcel Rivière.
- Ortun M., 2004, « Le savoir-faire organisationnel d'une hôtesse de l'air », *Séminaire de l'École de Paris du Management*.
- Paradeise C., 1985, « Rhétorique professionnelle et expertise », *Sociologie du travail* n°1 : 17-31
- Piotet F., 2007, *Emploi et travail. Le grand écart*, Paris, A. Colin.
- Renault E., 2007, « Reconnaissance et travail », *Travailler* n°18 : 119-134
- Rozenblatt P. et Barnier L.M., 1996, *Ceux qui croyaient au ciel. Enjeux et conflits à Air France*, Paris, Syllepse, Coll. « Présent Avenir ».
- Supiot A., 2002, *Critique du droit du travail*, Paris, PUF.
- Volkoff S., 2006, « "Montrer" la pénibilité, le parcours professionnel des éboueurs », *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163 : 62-71.

**Mots clés :** Pénibilité, personnel navigant commercial, transport aérien, conflit, négociation, reconnaissance.