

Louis-Marie Barnier

Chercheur associé, CRESPPA-GTM.

## **Sûreté aéroportuaire : logiques de reconnaissance dans une position subalterne**

**Communication aux XIV<sup>e</sup> Journées Internationales**

**de Sociologie du Travail, Lille, juin 2014**

Version provisoire

### **Résumé :**

**L'aérogare est un espace sous contrôle. L'observation spatiale est le premier de ces moyens de contrôle. L'aérogare transparente permet le contrôle visuel de chacun à tout moment, tel le palimpseste de Foucault. Salariés comme passagers y sont soumis en permanence. C'est aussi le contrôle technologique, grâce à la transformation du passager en identité numérique, carte d'embarquement informatisée, borne automatique d'enregistrement ou dépose automatique de bagage. Mais un élément résiste encore à ce contrôle : le corps du passager. C'est le rôle de l'agent aéroportuaire de contrôler ce corps. La technologie ne peut pas tout... et la fouille corporelle s'impose. La palpation amène à pénétrer l'espace corporel de l'autre, à se confronter à son odeur, son stress. Pourtant, loin d'un contact qui s'inscrirait dans le *care*, l'agent de sûreté agit ici dans le cadre d'une activité de police. La posture de l'agent de sûreté, à genoux devant le passager à tâter ses jambes, évoque la différence de classe entre un passager aérien et des employés de service. S'y mêle une relation moins déterminée de domination entre des passagers majoritairement européens (mais pas seulement) et des salariés le plus souvent issus de l'immigration. Mais le piédestal où monterait le passager pour éviter au salarié de se baisser a été pour l'instant écarté par les autorités aéroportuaires... Ces salariés ignorés et souvent méprisés ont pourtant fait valoir récemment leur statut de salarié à part entière par un conflit social d'ampleur, sortant ainsi de la marginalité leur groupe professionnel.**

L'aérogare est un espace sous contrôle. L'observation spatiale est le premier de ces moyens de contrôle. L'aérogare transparente permet le contrôle visuel de chacun à tout moment, tel le palimpseste de Foucault. Salariés comme passagers y sont soumis en permanence. C'est aussi le contrôle technologique, grâce à la transformation du passager en identité numérique, carte d'embarquement informatisée, borne automatique d'enregistrement ou dépose automatique de bagage. Mais un élément résiste encore à ce contrôle : le corps du passager. C'est le rôle de l'agent aéroportuaire de contrôler ce corps. La technologie ne peut pas tout... et la fouille corporelle s'impose. La palpation amène à pénétrer l'espace corporel de l'autre, à se confronter à son odeur, son stress. Pourtant, loin d'un contact qui s'inscrirait dans le *care*, l'agent de sûreté agit ici dans le cadre d'une activité de police.

Si l'on peut penser, à la suite de Danièle Kergoat (2013), les trois rapports sociaux de « race », de classe et de genre comme structurant la société et donc omniprésents dans toute relation sociale, l'étude de situations concrètes met en lumière certains éléments particuliers de ces rapports sociaux, amenant à « séquencer » l'étude de rapports pourtant entrecroisés, en en considérant certains plutôt

que d'autres (Kergoat 2010). C'est ainsi que cette contribution se penchera principalement sur l'entrecroisement entre les rapports sociaux de « race » (considérée ici comme une structuration sociale et à qui nous conserverons tout au long du texte les guillemets) et de classe, en considérant ce que cette grille de lecture peut permettre de saisir dans cette relation entre passagers et salariés de la sûreté aéroportuaire.

Ces deux rapports de « race » et de classe apparaissent dans la construction de la relation entre le ou la passager ou passagère, et l'agent de sûreté qui procède à son contrôle. Les passagers appartiennent majoritairement aux classes sociales aisées, majoritairement blanches en Europe (sauf quelques lignes particulières, nous y reviendrons, qui concernent les liaisons avec des pays ou régions à forte immigration). Les agents de sûreté appartiennent quant à eux à ces salariés du « bas de l'échelle » (Cours-Salies 2006), regroupant majoritairement des personnes immigrées ou issues de l'immigration. La règlement européenne exigeant une nationalité d'un pays européen, les agents de la sûreté proviennent des DOM ou des TOM ou de la de la seconde génération d'immigrés, comme on peut le voir dans le secteur hospitalier ou dans des entreprises comme Air France à l'époque où une obligation statutaire imposait aux salariés d'être ressortissants français (Barnier & Rozenblatt 1996). Le ou la salariée de la sûreté et le ou la passagère font donc partie de groupes sociaux éloignés, dont le transport aérien met en scène la confrontation.

Écarter ici les rapports sociaux de sexe ne signifie pas qu'ils ne soient pas omniprésents. C'est évidemment la palpation qui joue ici un rôle central : seul un agent masculin peut procéder à cet acte particulier sur un passager masculin ; seule un agent féminin peut procéder de même à la palpation sur une passagère. Cette règle à l'énoncé si simple n'est bien sûr pas exempt d'ambiguïté : comme l'explique un des agents rencontrés, on n'est pas toujours sûr du genre du passager, et c'est alors au passager de trancher en acceptant la palpation par un agent masculin ou féminin qui le lui demande (ce qui sous-entend que le sexe de l'agent est lui par contre immédiatement repérable par le passager). La composition à parité de la population d'agents de sûreté n'est évidemment pas un hasard, et prouve l'absence de « neutralité » dans cette relation entre passager/ère et agent de sûreté. L'entrecroisement de ces rapports se voit dans toute la relation entre passager et agent de la sûreté. On peut y situer cet épisode équivoque, proche des amours ancillaires, de cette passagère (blanche) levant les bras et déclarant à l'agent de sûreté d'origine immigrée : « Fouillez-moi! ».

Nous faisons l'hypothèse que le statut d'immigrés des agents de sûreté ou sa proximité, aux yeux des passagers, facilite l'accord par le passager de cette fouille intrusive sur leur corps, de même qu'il se prolonge par un contrôle sur l'agent de sûreté lui-même. A ce stade de l'enquête, les entretiens ne mettent pas en évidence cette dimension de la relation, à part une femme agent de sûreté de couleur qui relate comment une passagère lui a déclaré « Je ne veux pas être fouillé par celle-là ».

Nous présenterons ici le résultat provisoire d'une enquête en cours auprès de salariés de la sûreté aéroportuaire. Cette étude se situe dans le cadre plus vaste d'une analyse systématiques des métiers de l'aéroport, entrepris à la suite d'une thèse portant sur plusieurs de ces métiers aéroportuaires. Nous proposons de présenter ici le secteur de la sûreté aérienne, d'envisager ensuite ce que signifie ce contrôle de la personne, avant d'aborder deux grandes questions centrales : le contrôle des corps des passagers et celui des agents de la sûreté aérienne.

### **La sûreté aérienne**

La sûreté aéroportuaire a pour but de protéger le transport aérien contre les actes malveillants. Elle est désignée ainsi par convention pour la différencier de la sécurité aérienne qui concerne la dimension humaine et technique de la sécurité aérienne. Elle constitue donc un secteur situé à l'intersection entre deux grands secteurs industriels.

D'un côté, elle s'inscrit comme un segment de l'activité aéroportuaire, marquée par les caractéristiques d'une industrie du flux. C'est ainsi que les passagers pénètrent dans l'aérogare et

doivent en partir sans qu'il y ait de point de blocage, qui se traduirait par l'accumulation de ces passagers au point de créer des situations inextricables. L'aérogare moderne, transparente telle le ciel dans lequel les passagers se projettent, est donc un lieu de passage. Son organisation en tant qu'espace contrôlé repose sur une segmentation des surfaces, dont les frontières sont formalisées autour de zones d'accès réglementées. Les salariés sont donc partie prenante de ce système socio-technique (Gras et Poirot-Delpech 1993) .

De l'autre, la sûreté aérienne est un des secteurs de la sécurité privée. Ce secteur des services a connu une grande expansion depuis quelques dizaines d'années. Il est structuré par de grands groupes internationaux, complétés par quelques structures locales intervenant par exemple sur les aéroports. Il fait l'objet d'un effort important de structuration sociale. Le secteur de la sûreté est en pleine expansion, par la définition de nouvelles obligations d'une sécurité rapprochée, chaque petite unité en contact avec le public se dotant d'un service de sécurité repéré comme tel ; la sous-traitance d'activités auparavant désignées autrement, par exemple le garde champêtre devenu police municipale, renforce cette omniprésence d'une présence sécuritaire. La privatisation de fonctions régaliennes de l'État (Lorenzo 2003 p 9) se traduit encore par de nouveaux métiers identifiés comme tels.

Le secteur de la sûreté aérienne se caractérise par une concentration importante dans quelques grandes entreprises, dans la branche de la sécurité privée marquée par sa bi-polarisation entre grands groupes et petites unités (note : 28 entreprises de plus de 500 salariés concentrent 84 700 salariés, alors que les 4572 autres en emploient 65 300 personnes (INHES 2008 p 187). Ce sont en effet en 2007, 30 entreprises, dont 42 % appartiennent à des groupes étrangers, qui se partagent ce marché de la sûreté aéroportuaire (idem), regroupant environ 10 000 salariés (IC 2011). L'enquête de branche de 2011 indique même que 7 entreprises seulement interviennent sur les aéroports franciliens (IC 2011 p 7).

Comme le souligne le rapport INHES de 2008, l'État intervient par de multiples canaux. C'est lui qui est responsable des agréments délivrés aux entreprises et aux agents pour cette activité. Cette agrément des personnes peuvent être retirés lorsque « la moralité de ces personnes ou son comportement ne présentent pas les garanties requises au regard de la sûreté de l'État, de la sécurité publique, de la sécurité des personnes de l'ordre public ou sont incompatibles avec l'exercice des missions susnommées » (INHES 2008 p 71). Il intervient encore par le contrôle qu'il exerce sur les contenus des qualifications établies dans la branche, notamment le Certificat de formation professionnelle devenu obligatoire pour les salariés et qui reprend les éléments obligatoires de formation définis par l'article R282-6 du Code de l'Aviation civile. Des textes de performance sont également prescrits à l'employeur, qui doit en rendre compte à l'État (INHES 2008 p 72). Récemment, la prescription d'uniformes identiques pour tous les agents de la sûreté aéroportuaire a fait l'objet d'une réglementation ministérielle très précise (Arrêté du 12 septembre 2013).

Ce contrôle de l'État permet de comprendre le contraste qu'offre la sûreté aéroportuaire avec le secteur de la sécurité privée marqué par sa faible rentabilité, une concurrence amenant certaines sociétés à avoir « une moralité assez élastique » (INHES 2008 p 118), par exemple, suivant ce rapport, concernant certains éléments du droit du travail.

Cette activité a envahi peu à peu tous les secteurs de l'aéroport. Le syndrome du 11 septembre 2001 a accéléré une prégnance de la dimension de sûreté déjà importante. C'est ainsi que peu à peu, sont contrôlés les salariés de tous les secteurs de l'aéroport, leurs véhicules (y compris avec un système de miroir passant sous le véhicule), le fret, le cathering, les bagages des passagers, les bagages à main et, partie la plus visible et la plus contraignante, le corps des passagers eux-mêmes. L'activité de sûreté se décline donc sur l'aéroport en plusieurs fonctions, que nous mentionnerons ici pour mémoire, notre intérêt s'étant porté plus particulièrement pour cette contribution sur le contrôle des passagers et celui des salariés de la sûreté.

Notons aussi que c'est un secteur fortement féminisé, employant 53 % de femmes dans un secteur de la sécurité qui en compte généralement seulement 15 % (IC 2012). 26 % sont en temps partiel, dont 34 % pour

les femmes. Enfin, le *turn over* est important, il concerne 30 % des salariés en 2011 (IC 2012).

### **Le contrôle de la personne au nom de la sûreté**

Le contrôle des passagers, du fret, des salariés eux-mêmes s'étend donc de plus en plus. L'aéroport se transforme ainsi en un vaste système de contrôle de la circulation des salariés et des passagers, de leurs activités. L'aérogare, pour la partie qui nous intéresse ici, se présente comme un ensemble de zones de plus en plus « stériles », pour reprendre la terminologie indigène, à mesure que l'on se rapproche de l'avion. Cette notion de stérilité se réfère à la situation des salles d'opération chirurgicale (Linhardt 2005 p 6). C'est le contrôle du transfert d'une zone à l'autre qui garantit le niveau de « stérilité » de chacun des zones.

Ici se situe le Poste d'Inspection Filtrage appelé communément PIF, point de contrôle du passager pénétrant dans la zone de sûreté après s'être fait enregistrer auprès de la compagnie aérienne le transportant. Le PIF Passager a pour objectif de permettre la pénétration du passager d'une zone ouverte (la partie publique de l'aérogare) dans une zone sécurisée. Les agents de sûreté opèrent ce contrôle sur le passager, sur son bagage à main, et souvent sur le bagage de soute sans que le passager en soit averti. Ils ont pour charge la palpation, opération centrale de contrôle du corps, qui se traduit pas le fait de palper (et donc pas seulement toucher) le corps des passagers.

La posture de l'agent de sûreté, à genoux devant le passager à tâter ses jambes, évoque la différence de classe entre un passager aérien et des employés de service. S'y mêle une relation moins déterminée de domination entre des passagers majoritairement européens (mais pas seulement) et des salariés le plus souvent issus de l'immigration. Mais le piédestal où monterait le passager pour éviter au salarié de se baisser a été pour l'instant écarté par les autorités aéroportuaires françaises... « *La palpation, c'est vrai que c'est dur, faire la palpation pendant 20 mn, genoux fléchis et remonter, c'est physiquement épuisant* » (Entretien). Pourtant, le fait de faire monter le passager sur une petite passerelle, comme cela se fait dans certains pays, pour éviter à l'agent de sûreté de se baisser, a été refusé pour l'instant. Les arguments varient, depuis le risque accru de chute évoqué par le gestionnaire d'aéroport (mais les agents soulignent que quand on demande de vérifier sous les chaussures, ce risque existe aussi), le manque d'espace dans les Points d'Infiltration Filtrage, jusqu'au défaut de procédure de fouille que cela entraînerait.

Ces salariés ignorés et souvent méprisés ont pourtant fait valoir récemment leur statut de salarié à part entière par un conflit social d'ampleur, sortant ainsi de la marginalité leur groupe professionnel.

### **Dimension intrusive du contrôle de la personne**

Contrairement à l'approche panoptique qui relevait d'un contrôle des espaces, la technologie relève d'une « modernité liquide » (Bauman 2000). Ses principaux traits sont « *la fluidité, la mobilité et l'interconnectivité* » (Ceyhan 2006). Le poste d'inspection filtrage (PIF) a donc pour mission de contrôler complètement le passager et ses bagages qui vont pénétrer dans la zone contrôlée, avant la cabine de l'avion. La palpation est au centre du dispositif concernant le passager : cette procédure impose à l'agent de sûreté de palper, donc pas seulement de froler ou toucher, le corps lui-même du passager ou du personnel de l'aéroport passant le filtre.

Les salariés sont confrontés à la réaction des passagers concernant la fouille, du corps ou des bagages personnels. « *Au début, c'était très gênant de toucher les personnes. Je le faisais au début sur le contrôle personnel, pour les personnes rentrant en piste. Je ne t'explique pas, ce sont des manutentionnaires, ils travaillent physiquement, ils sont en sueur. Pour le passager qui a voyagé 10 ou 16h et qui repart chez lui, c'est pareil.* » (Entretien). Mais le contrôle corporel s'est renforcé, et cet agent revient sur ce contact : « *Ils ont renforcé la palpation, c'est gênant, il faut aller jusqu'aux aisselles, il faut bien regarder. Et pour les femmes, il faut bien passer la main entre les seins. C'était horrible. Le plus dur, c'était pour les femmes.* »

Les réactions des passagers – et des salariés – sont d'autant plus forte que les consignes déterminent un contact de plus en plus grand avec le corps : « *Avant, on ne contrôlait pas deux fois la ceinture, maintenant il faut mettre carrément les pouces et tourner tout autour de la taille* » Le point ultime repose sur le contact avec la peau de la personne palpée : « *On touche carrément la peau !* » Les sous-vêtements relèvent aussi de cette partie intime du corps : « *Et tu connais la mode, ces caleçons qui montent, comment tu vas toucher les*

*caleçons ? Et pareil pour les femmes, avec cette mode taille basse (...) Si la personne n'a rien sous la ceinture, je ne peux pas toucher la peau. »*

D'où vient cette interdiction de toucher la peau ? *« Toucher la peau, ils ne disent pas que c'est interdit, tellement c'est bien rédigé. Pour eux, il existe la personne type, avec le tee short rentré dans le pantalon. »* Et c'est à l'agent de sûreté de gérer lui-même, tout au long de la journée, cette contradiction entre plusieurs injonctions. *« D'un côté il ne faut pas froisser les gens, de l'autre il faut contrôler ».*

Le respect du passager est au centre de ce questionnement des agents. Ils se sentent porteurs de cette exigence, telle que rappelée par le Code de déontologie récemment adopté par le Gouvernement français concernant les salariés de la sûreté : *« Dans le cadre de leurs fonctions, les acteurs de la sécurité privée respectent strictement la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, la Constitution et les principes constitutionnels »* (Décret 2012). En effet, *« le dispositif soulève, dans sa dimension normative, des considérations sur la licéité de ces contrôles et, en particulier, sur le type de traitement que l'on peut faire subir à des humains dotés de droits individuels. »* (Linhardt 2005 p 8) *« On en a qui sont choqués pendant, qui réagissent bizarrement, qui se protègent un peu »* (entretien).

Pourtant le passager accepte ces intrusions : *« La réaction du passager, il se laisse faire, il ne connaît pas ses droits. »* Fondamentalement, c'est *« la peur de rater l'avion »* qui amène le passager à accepter ces procédures, d'autant qu'en cas de refus de la palpation par les agents de sûreté, c'est la gendarmerie ou la police qui procède à cette fouille... avec le risque pour le passager de ne pouvoir partir. Pouvoir de l'agent de contrôle et du système de sécurité sur le passager, l'obligeant ainsi à accepter cet état de fait. Le SESA met donc en avant l'adhésion des passagers à cette politique de sécurisation des vols, en soulignant qu'en 2012, 97 % des passagers les trouvent tout à fait ou plutôt nécessaires, 89 % tout à fait ou plutôt rassurantes, 77% tout à fait ou plutôt efficaces et seulement 39 % tout à fait ou plutôt contraignantes (SESA 2013). Un pacte de soumission à l'idée générale du risque d'attentat est ainsi passé, de manière informelle, par les passagers du transport aérien.

La technologie ne se substitue pas à l'activité humaine mais s'y ajoute pour un contrôle plus complet de la personne. Les agents rencontrés, qui en ont fait l'expérience, sortent choqués de l'usage d'un portique qui présente une image complète et très détaillée du corps du passager, le *bodyscan* : *« Le bodyscan, ils nous ont montré des images, le bodyscan scanne complètement la personne. »* Cette technique controversée en France (mais déjà en service dans d'autres pays) a fait l'objet d'une saisine de la Commission nationale de l'informatique et de la liberté (CNIL) en 2010. Comme le souligne la mission parlementaire, *« L'usage des scanners corporels a semblé longtemps porter atteinte aux libertés publiques et à la dignité personnelle des personnes contrôlées. »* (Goldberg Gonzales 2011). Il semble que ce projet soit abandonné à l'heure actuelle à la fois pour le coût de chaque portique et le temps nécessaire à chaque analyse. Mais la tendance au contrôle des corps ne peut s'arrêter et la médiation technologique ne remet pas en cause cette dimension intrusive, comme le montre la remarque du rapport de l'INHES concernant l'expansion de la technologie dans les aéroports, notamment pour l'identification biométrique des passagers : *« Le problème de 'l'intrusivité' de ces technologies est étroitement lié à celui de leur acceptation par les voyageurs et de leur développement ultérieur »* (INHES 2008 p 150),.

Le contrôle de la personne est au centre du dispositif : plutôt que d'assurer une sécurité par le contrôle renforcé, le dispositif de sûreté a pour fonction de provoquer / détecter des réactions des personnes suspectes. 'L'intrusivité' de ce contrôle se situe ainsi dans cette rupture de barrière, posant l'absence de dimension privative de l'individu-passager.

### **Contrôle des passagers / contrôle des salariés**

Nous avons déjà pu noter la symétrie des relations entre l'agent de passage, qui au cours de l'enregistrement est amené à faire accepter l'ordre aéronautique au passager, et le mode autoritaire de management de ces salariés par la compagnie aérienne les employant (Barnier 2005). Le contrôle opéré sur les passagers s'étend au contrôle sur les agents de l'aéroport, qui deviennent un maillon faible de cette chaîne de sécurité : *« On est surveillé par caméra, chaque poste de PIF est surveillé par camera. »* Ou bien : *« On fonctionne au niveau des caméras, on fait de grands gestes, pour bien montrer qu'on fait tout ».* Cette pression du regard institutionnel est omniprésente pour les agents. Aéroports de Paris annonce ainsi l'implantation de 3000

cameras en 2005, pour aller vers 7000 à la fin du programme d'installation (ADP 2006).

A cette poursuite du mythe d'une « sécurité globale » (Mucchielli 2010), le gouvernement met en place de nouveaux programmes de contrôle des salariés. C'est ainsi que s'inscrivant dans le cadre général de la recherche française, une mission de recherche diligentée et financée par l'Agence nationale de recherche sous l'égide du CNRS a lancé un programme de recherche, MOVEMENT, dans le but de contrôler tous les mouvements des salariés de la plate-forme aéroportuaire à partir du repérage de leur passage via ce réseau de milliers de cameras.

Le contrôle peut aussi prendre la forme d'un « passager mystère », suivant la terminologie endogène, qui franchit le PIF et fait remonter ses remarques ensuite. De son rapport dépend la note de fiabilité affecté par le gestionnaire de l'aéroport ou la compagnie aérienne à l'entreprise de sûreté. Cette note définit les bonus – malus distribués par le donneur d'ordre dans les contrats de sous-traitance. Ceux-ci interviennent par la suite dans la prime trimestrielle distribuée à chaque agent. Cette prime suivant le protocole de fin de conflit de la sûreté aéroportuaire, est soumise pour partie à « des critères liés à la qualité ».

Le contrôle de sûreté glisse facilement vers un contrôle du travail effectif. Un agent raconte ainsi une expérience dans la salle de contrôle des bagages :

« On était dans une salle, devant les écrans, ; on contrôlait les bagages refusés par le tomographe. On parlait entre nous, ils ne disaient rien du moment qu'on n'était pas tournés ailleurs, qu'on regardait les écrans. Quand un bagage arrive, on a un sablier qui s'affiche avec quinze secondes pour répondre. Si on ne répond pas, le bagage part directement vers un système plus perfectionné. Quand on parlait trop, on laissait passer des bagages, le système s'engorgeait rapidement. Du coup ils disaient qu'on analysait pas beaucoup, et ils ont mis des cameras ».

La règle s'imposait aux hôtesses de l'air et stewards dans ses multiples dimensions, commerciales et de sécurité, comme le sourire pendant le service en vol qui relève de la dimension commerciale et s'inscrit simultanément dans un processus de sécurisation des passagers dont il faut éviter la crise d'angoisse (Barnier 1997). Ici, la règle de sûreté s'oppose au contraire à la proximité du service commercial. « Le donneur d'ordre nous impose aussi une démarche strictement commerciale, il faut sourire, on doit dire bonjour, proposer des chaussons quand on demande au passager d'enlever ses chaussures ». Ainsi Aéroports de Paris explique que « *Les formations sûreté ont toutes une orientation qualité / client. Pierre angulaire de la qualité de nos services, le pôle ingénierie de formation a développé : l'aspect relationnel (avec les passagers, les partenaires,...) dans les formations existantes ; la notion de facilitation du parcours du passager mais aussi celle du travail de nos partenaires (...)* ».

Mais la trop grande proximité est interdite : contrôler un passager, c'est assumer une « juste distance ». « *Il ne faut pas avoir de sympathie avec le passager, pas de connivence sinon on risque d'être laxiste* » (Entretien). Ou bien, comme le dit un autre agent rencontré « Avoir une sympathie avec les passagers, cela peut devenir une faute ». Mais ce dernier note que durant une même nuit, une même femme de ménage peut passer plusieurs fois le PIF, « *des liens se créent, on se fait la bise* »... Les agents de sûreté s'inscrivent dans la communauté aéroportuaire, malgré ce rôle de contrôle qui leur est échu.

L'opacité du système est entretenue par la multiplicité des acteurs intervenant dans l'élaboration des normes de travail : l'Europe quand elle fixe un nombre de caméras par quantité de passagers concernés, l'Etat français fixant les procédures de palpation, le gestionnaire d'aéroport adaptant les différentes normes à l'organisation effective du travail dans un secteur donné, la compagnie aérienne qui peut intervenir avec ses propres exigences et enfin l'entreprise de sûreté elle-même, dont nous avons noté l'insertion dans un secteur économique particulier. « *Au nom de la sûreté, ils font ce qu'ils veulent* » (entretien), et ce « ils » recouvre alors les différents acteurs. Montrant cette multiplicité d'acteurs, Aéroports de Paris se déclare « *favorable aux audits, tests et inspections pilotés par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), par la Conférence Européenne de l'Aviation Civile (CEAC), par l'Union Européenne, par le Groupe d' Experts de l'Aviation Civile en France, et par les services publics locaux chargés du contrôle des opérations sur le terrain. Ces démarches constituent des facteurs de progrès.* » (ADP 2006).

Car ce contrôle des salariés s'éloigne parfois du domaine strict de la sûreté. Il peut relever du contrôle

commercial, le donneur d'ordre vérifiant que la prestation demandée est bien fournie : « *L'aéroport veut surveiller, minute par minute, seconde par seconde, si le salarié est réellement à son poste. Ils en sont là parce que les entreprises ont 'magouillé', disant qu'elles ouvrent par exemple 10 postes alors qu'elles n'en n'ouvrent que 8* » (Entretien).

Ce contrôle prend encore une autre dimension quand l'agent de sûreté doit montrer ses mains à la caméra à la fin de la palpation « *Je montre les mains à la caméra pour montrer que je n'ai rien pris* ». Et les agents d'expliquer qu'ainsi, l'entreprise explique que ce contrôle par caméra est « pour leur bien », permettant ainsi de prouver au passager qui se plaindrait d'avoir été volé que le salarié n'a rien pris. Aéroports de Paris met en parallèle, pour motiver l'implantation généralisée des caméras, entre autres éléments, « *le respect des réglementations en matière de sûreté et de sécurité publique (transporteurs de fonds par exemple) ; le renforcement de l'efficacité de la sûreté ; la prévention contre les actes délictueux ;...* » (ADP 2006).

« *Moralement aussi c'est dur, il y a des pressions de toute part.* » Il faut en effet « *ne pas perdre de temps, tout en respectant les procédures* » (entretien). La procédure vient de la DGAC qui la soumet à l'aéroport gestionnaire. D'après les agents rencontrés, ce gestionnaire d'aéroport l'adapte ensuite par rapport à son organisation par PIF, sans qu'il soit possible de vérifier les prescriptions successives. La pression vient aussi du flux de passager : passer trop de temps à contrôler un passager, c'est risquer que la file s'allonge. Pourtant, si vient le contrôle postérieur de l'acte de travail à travers le visionnage de la séquence de fouille quelques jours après, la caméra qui se fixe sur l'acte de travail ne montre pas cette file des passagers qui a pu occasionner le stress du salarié. Comme le souligne le rapport ministériel, « *L'inspection filtrage des passagers et de leurs bagages de cabine ne peut ainsi et, ce point est essentiel, être approfondie pour tous les passagers, indiquait à vos Rapporteurs M. Patrick Gandil, directeur général de l'aviation civile (DGAC), car il faut éviter de ralentir les flux et assurer un équilibre entre sûreté et facilitation de la circulation.*' » (Goldberg et Gonzales 2011)

L'environnement normatif du travail quotidien se heurte à la construction multiple de cette norme. L'incapacité des agents à se saisir des règles, de leur interprétation en fonction de leur finalité, voire l'incapacité de pouvoir débattre de l'applicabilité des règles ou de leur amélioration avec ceux qui les ont élaborées : « *Comme il n'y a pas de lien contractuel entre celui qui prescrit le travail et celui qui le réalise, il n'y a que peu d'espace pour négocier les salaires, le temps de travail et les conditions de travail en général.* » (Cortese et alii 2003).

Le groupe des salariés oscille entre solidarité et préservation individuelle. C'est ainsi que concernant le chef d'équipe qui interdirait tout échange entre agents de sûreté sur un PIF, « *Quand on a un nouveau, on le remet en place assez rapidement, il a besoin de nous pour faire tourner son poste* » (Entretien). Il peut néanmoins intervenir, dans le cadre des « actions correctives nécessaires », pour rappeler le silence nécessaire devant les passagers. Pour autant, l'origine de cette interdiction de discuter reste floue pour les agents : « *C'est une règle d'or* ». Mais les entretiens montrent aussi que dans une population jeune, très marquée par le turn over d'une partie des salariés, de plus anciens mettent l'accent sur le respect des règles collectives : « *Si tu es trop gentil, ils prennent leur pause quand il y a beaucoup de passagers* ».

## **Conclusion**

Cette rencontre singulière sans cesse renouvelée avec le passager est au cœur de la relation aéroportuaire :

« *C'est cela qui fait rester dans le métier, c'est que rien n'est jamais pareil. Chaque journée est différente, on rencontre des gens différents, on peut tomber sur des gens avec qui on rigole parce que c'est quelqu'un de sympathique, puis on peut tomber sur le pire des cons. Cette diversité, n'est intéressant dans ce métier. On rencontre beaucoup de monde, il y a un dialogue qui se crée, on prend le temps. Peut-être que cela va disparaître, on aura des phrases types, on n'aura plus le temps d'échanger... On a le temps de lui expliquer, de parler du voyage... c'est ça qui est intéressant dans le métier.* » (Entretien)

Mais la brièveté de cette rencontre fournit aussi l'occasion pour le salarié de laisser filer « *Des fois des personnes s'énervent, mais je ne les calcule plus, je sais qu'ils doivent rester deux ou trois minutes, pas plus s'ils ne veulent pas rater leur avion* ».

Les rapports sont néanmoins globalement déshumanisés, notamment à travers la formalisation des procédures, des contacts, des mouvements comme des paroles. « *Le formatage c'est ça, enlever le côté humain* » (Entretien). La relation établie dans le cadre d'un rapport social de « race » ne peut que faciliter cette disparition de l'autre. L'enjeu de ce rapport social se situe alors dans la déshumanisation réciproque qu'il entraîne, sur fond de domination d'un groupe sur l'autre.

Une autre hypothèse pourrait aussi émerger des entretiens futurs, l'affectation de la palpation à ce *Durty work*, ce « travail sale » effectué par ces agents de la sûreté, dont le port de gants durant la palpation exprimerait la dimension ...

## Bibliographie

Aéroport de Paris (ADP), *Sûreté aéroportuaire : La qualité au service du client*, 20 avril 2006, source :site [www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr) consulté le 10 juin 2014.

Agence nationale de recherche (ANR), Concepts, Systèmes et Outils pour la Sécurité Globale (CSOSG) 2013 : projet **MOVEMENT**, Suivi de personnel et vérification biométrique automatiques pour le management sans contrainte des zones de sûreté aéroportuaires, 2013. [http://www.agence-nationale-recherche.fr/projet-anr/?tx\\_lwmsuivibilan\\_pi2\[CODE\]=ANR-13-SECU-0005](http://www.agence-nationale-recherche.fr/projet-anr/?tx_lwmsuivibilan_pi2[CODE]=ANR-13-SECU-0005) Site consulté le 10 juin 2014.

L-M. Barnier, *Entre service public et service privé, la valorisation du travail dans le transport aérien*, thèse de doctorat, Nanterre 2005

L-M Barnier, Personnel navigant commercial, d'un savoir intuitif à un savoir d'expertise », *Formation - Emploi*, N° 2, 1999, p 25-46.

L-M Barnier, P. Rosenblatt, *Ceux qui croyaient au ciel. Enjeux et conflits à Air France*, Syllepse, Paris, 1996  
Z. Bauman Z., *Liquid Modernity*, London, Polity Press. 2000.

A. Ceyhan, « Technologie et sécurité : une gouvernance libérale dans un contexte d'incertitudes », *Cultures & Conflits*, 64 | hiver 2006, p 11-32.

V. Cortese, E. MARTINEZ, L. MUNAR, *Organisation professionnelle et mobilisation de la main d'oeuvre dans la sous-traitance de services. Le cas de la sûreté privée*, Actes de l'atelier 1, IXe journées de sociologie du travail paris 2003 p 77 – 87.

P. Cours-Salies, S. Le Lay (dir.), *Le bas de l'échelle*, Eres 2006.

Décret n° 2012-870 du 10 juillet 2012 relatif au code de déontologie des personnes physiques ou morales exerçant des activités privées de sécurité du Premier Ministre, 2012.

D. Goldberg, D. Gonzales, *Rapport d'information sur la sûreté aérienne et aéroportuaire*, Assemblée nationale, 2011.

A. Gras, S. Poirot-Delpech, *Grandeur et Dépendance - Sociologie des macro-systèmes techniques*, PUF, 1993.

Institut I+C, Observatoire des Métiers de la prévention et de la sécurité, *Enquête de branche Sûreté et sécurité aérienne*, données 2011.

Institut National des Hautes Etudes de Sécurité (INHES), *Le marché de la sécurité privée en France*, Rapport, Y. Roucaute (Dir.), 2008

D. Kergoat, *Se battre, disent-elles...*, Paris, La Dispute, 2012. .

D. Kergoat, Une sociologue à la croisée de trois mouvements sociaux, Entretien avec A. Testenoire, *L'homme et la société* N°176—177, 2010.

D. Linhardt, *Regarder à travers*, Sociologie du dispositif de sûreté à l'aéroport d'Orly, [Secret / Public] –

numéro 0 / dossier : rendre visible / 2005 / p. 168-188.

L. Mucchielli, Vers une criminologie d'Etat en France ?, Institutions, acteurs et doctrines d'une nouvelle science policière, *Politix* 2010/1 - n° 89, pages 195 à 214, 2010.

Syndicat des Entreprises de sûreté aéroportuaire (SESA), Rapport annuel de branche, 2010.