

Personnels Navigants Commerciaux :

Valorisation et dévalorisation

du travail

Mémoire de DEA
Louis-Marie BARNIER

Effectué sous la direction de Patrick Rozenblatt

DEA de Sociologie et Démographie sociales
Option "Travail et société en mutation"

Laboratoire Travail et Mobilités - URA, CNRS 1416.
Université de Paris X - Nanterre

Septembre 1997.

Table des matières

Glossaire
Introduction

Première partie. L'élaboration de la valeur

Chapitre 1 : Un métier cristallisé autour de la sécurité.	p. 26
<ul style="list-style-type: none"> section 1 Les deux figures d'origine Section 2. L'homogénéisation des deux traditions Section 3. Licences ou diplôme, débat autour du mode de reconnaissance du métier. Conclusion. 	
Chapitre 2. Les éléments constitutifs du travail PNC	p. 50
<ul style="list-style-type: none"> Section 1. Chaque chose à sa place Section 2. La tension sécuritaire. Section 3. L'équipage, ou la re-création permanente du collectif de travail. Section 4. le nomadisme Section 5. Un métier qui s'inscrit dans la chair <p style="margin-left: 20px;">Conclusion</p>	

Deuxième partie. La valeur sociale comme objet de compromis

Chapitre 3 : Sécurité, commercial, pénibilité, formation, les éléments d'un compromis.	p. 110
<ul style="list-style-type: none"> Section 1. La sécurité comme objet de conflit social Section 2. La non-valorisation sociale du commercial. Section 3. La reconnaissance de la pénibilité Section 4. Formation générale ou formation professionnelle Conclusion 	
Chapitre 4. La valeur du travail des PNC : entre valeur sociale et temps de formation	p. 141

Section 1 : Les éléments du compromis de 1954
Section 2. La tentation d'un nouveau compromis
Section 3 : Entre temps de formation et valeur sociale

Conclusion
Annexes
Bibliographie

p. 161

Préambule

Qui n'a pas apprécié, lors d'un voyage aérien, l'accueil à bord des hôtesse et stewards ? Mais ces mêmes personnes, pourtant sous nos yeux en permanence, disparaissent du regard, le service devient naturel, et seule l'absence de service provoque la prise de conscience de ce maillon du transport aérien.

L'objet de ce travail sera de rendre ce travail à ceux qui le font et qui le vivent, en croisant le regard des autres sur ce travail, avec la perception qu'en a le Personnel navigant commercial.

Pour aider nos lecteurs à pénétrer dans le monde de l'aérien sans se perdre entre les différents secteurs ou activités, un glossaire permettra de situer les différents termes les plus récurrents.

Nous nous excusons d'avance pour toutes les situations particulières du transport aérien, que nous n'aurons pas réussi à faire partager et qui resteraient ésotériques.

Glossaire

PNC : Le Personnel navigant commerciale, ou PNC, est l'appellation générale retenue par ce personnel quand il parle de lui-même. Il permet en effet d'échapper aux termes d'hôtesse et steward, correspondant à des rôles sociaux trop marqués. Il offre ainsi un caractère asexué et égalitaire. Nous reprendrons donc ce terme, le plus souvent sous sa forme abrégée PNC.

PNT : Le Personnel navigant technique est constitué, par ordre hiérarchique, des pilotes ou Commandants de bord (CDB), des copilotes et des Officiers mécaniciens navigants. Au sein de ce monde très hiérarchisé ⁽¹⁾, chacun suit un cursus de carrière lié à l'ancienneté, progressant comme copilote d'avions de plus en plus rapide et de plus en plus gros, puis reprenant sur de petits modules comme pilote.

Les licences : Délivrées par le gouvernement, les licences représentent une validation réglementaire pour effectuer une activité. C'est le cas des pilotes et des mécaniciens au sol au niveau mondial. La licence doit être renouvelée périodiquement pour être valable.

Les certificats : Délivrés par le gouvernement, le certificat appartient à vie à la personne, comme un diplôme. Son utilisation est soumise à une validation médicale.

Le CSS : Le Certificat Sécurité Sauvetage est un certificat accordée par l'Etat pour exercer l'activité de PNC. Cette licence implique l'inscription au registre du PNC tenu par la DGAC. Pour l'obtenir, il est nécessaire de suivre un stage de cinq semaines, puis un stage pratique de 60 heures de vol.

DGAC : La Direction Générale de l'Aviation Civile est un service du Ministère de l'Aviation civile. Elle est responsable de l'application du Code de l'Aviation civile, et donc du personnel cité au livre 6 du Code de l'Aviation civile (PNT, PNC). Elle est aussi responsable de l'application en France des normes de travail fixées par les JAR et les FAR pour les personnels de l'aviation civile.

FAR : Les Fédéral Aviation Requirements sont les règles fixées par les Etats-Unis pour l'ensemble des activités de l'aviation civile. Par extension, elles représentent les normes mondiales en matière de sécurité.

JAR : Les Joint Aviation Requirements sont actuellement le pendant européen des JAR, mais cherchent à acquérir une démarche d'approche autonome.

Cabine : Au sein de l'avion, la cabine est la zone des passagers, par opposition au Cockpit.

Cockpit : le cockpit est le lieu des pilotes, copilotes et mécaniciens navigants. Les PNC y sont invités.

¹. Lucien Lavorel, Marché du travail et gestion des qualifications : le cas de l'aéronautique marchande, Revue Française de Sociologie, XXIX, 1988.

Galley : Le galley est la partie de la cabine où les PNC préparent les repas et boissons. Il est surtout un haut lieu de dialogue, et de structuration sociale des PNC, au point que les PNC parlent de "Radio-Galley".

Introduction

En 1994, Air France annonce un plan d'économie drastique sur les frais de Personnel navigant commercial. Ce plan conjugue l'incitation au départ des Personnels Navigants les plus anciens, à l'embauche d'une nouvelle génération de PNC, embauchés à un niveau de salaire inférieur de 30 %.

Très vite, le débat tourne autour de la nature de l'activité du PNC : métier à part entière, comme l'avancent les organisations professionnelles, ou "activité ludique", selon la déclaration - certes provocatrice - d'un représentant de la direction ?

Confrontés à cette remise en cause de leur métier, les PNC s'affirment, par des grèves répétées, opposés à ce plan social. Encore maintenant, comme nous avons pu le constater au travers de nos entretiens, cette mesure rencontre l'opposition des PNC.

Mais si l'enjeu apparaît clairement, autour du niveau de reconnaissance sociale et salariale d'une activité professionnelle, les termes du débat sont beaucoup plus flous. Confrontés, nous-mêmes, par notre expérience quotidienne dans l'entreprise comme à travers nos responsabilités syndicales ⁽¹⁾, à ce débat, nous avons ressenti le besoin de dévoiler les termes du débat, afin d'aider à une ré-appropriation collective. L'opposition manifeste et déterminée des PNC ne saurait suffire, si elle ne s'appuie sur l'analyse des termes du compromis passé, hier et aujourd'hui, autour du métier PNC.

La continuité de notre recherche.

Cette recherche s'appuie sur une interrogation continue autour des métiers du transport aérien.

Commencée par l'analyse de la fusion, au sein de la maîtrise d'Orly-Nord, des anciennes générations d'agents de maîtrise avec les DUT-BTS autour de la technicité partagée ⁽²⁾, cette analyse s'est poursuivie lors de la recherche initiée sur les configurations professionnelles vécues par les agents d'Air France ⁽³⁾.

Cette recherche avait permis de poser les bases d'une approche du travail dans le transport aérien, en intégrant le dimensionnement social de cette activité de transport aérien dans une grande entreprise publique.

¹. Je suis actuellement délégué syndical CGT sur le centre d'Air France Orly-Nord, centre de révision des avions. J'ai, par mandat syndical, une responsabilité particulière sur les contrats d'alternance pour le transport aérien français.

². Louis-Marie Barnier, Profession technicien : recherche d'identité des DUT-BTS dans le centre de maintenance d'Air France, mémoire de maîtrise AES, octobre 1992.

³. Louis-Marie BARNIER, Patrick ROZENBLATT, Ceux qui croyaient au ciel : une analyse de la confrontation sociale à Air France, édition Syllepse, 1997

Pour comprendre aujourd'hui les mécanismes internes de la lecture du travail par les différents acteurs, salariés, compagnies aériennes et Etat, pour arriver à répondre à la question de la spécificité du travail dans le transport aérien, il nous a semblé important de plonger dans un cas spécifique. Le débat ouvert par la direction d'Air France sur le métier PNC, nous a semblé un bon vecteur pour aborder ces questions.

Spécificité d'abord par l'isolement du personnel, délimité clairement par son activité et son diplôme d'entrée. Spécificité ensuite des questions posées, la sécurité, le commercial, l'engagement personnel des salariés, ces dimensions que nous avons déjà découvertes dans Air France mais qui prennent dans ce cas une dimension particulière.

Et puis, disons-le, ce "terrain d'étude" était particulièrement réceptif à notre questionnement. Nous avons été accueilli par une grande soif de s'exprimer, de montrer le "caché" du métier, de faire comprendre comment le mythe peut occulter une réalité souvent difficile. De faire partager des joies, des peines, l'amour d'un métier... et sa défense.

Ici, tout au long des entretiens, l'interlocuteur a été pris comme témoin et engagé à prendre parti dans le conflit qui oppose les PNC aux directions des compagnies aériennes. Que l'on pardonne donc une trop grande "empathie", tout en souhaitant que les outils sociologique mis en oeuvre permettent une certaine objectivation du débat sur la valeur du travail sociologique.

Nous avons dû affronter une grande carence d'études sociologiques sur le transport aérien. L'absence de politique d'étude sociale de la part d'Air France, contrairement à d'autres grandes entreprises publiques (EDF, Aéroport de Paris), l'explique en partie ⁽¹⁾. Domaine très spécialisé, nous avons souvent eu l'impression que le transport aérien "faisait peur". Nous souhaitons que cette étude, où nous avons chaque fois que nécessaire, tenté d'éclaircir les termes techniques, serve à démythifier le transport aérien comme objet d'étude sociologique.

Un objet sociologique : la valeur du travail

Notre étude porte sur un métier du transport aérien. Mais nous reviendrons très vite, dans ce contexte, à un débat plus traditionnel dans la sociologie du travail, les fondements de la valeur attribuée à un travail donné à un moment donné.

Les métiers sont positionnés entre eux, dans un système social de classification des métiers, grâce à un équivalent commun symbolisé par le salaire. Ce salaire correspond aussi à une position sociale, à laquelle peuvent être liés des comportements et des niveaux de métier particuliers ⁽²⁾.

Le nouveau positionnement salarial des métiers PNC proposé par les directions des compagnies aériennes (- 30 % pour les salaires d'embauche) sous-tend une nouvelle lecture du métier des PNC, en lien avec ce qui fonde la valeur d'un travail à un moment donné.

¹. L'ensemble des études commanditées par Air France se font dans le cadre de contrats d'étude privés, donc sans publication par la suite.

². Alain Desrosières, Laurent Thévenot, Les catégories socio-professionnelles, éd. La découverte/ repères, 1988.

Comment cette valeur du travail est-elle élaborée ?

Comme nous le verrons, pour les PNC, la valorisation du métier tourne autour des éléments suivants : le rôle de sécurité, le rôle commercial, la pénibilité, la nécessité d'une formation générale importante, le poids d'une formation continue importante.

Mais le regard porté par la société sur ces éléments n'est pas égal, accordant plus ou moins de légitimité et de valeur à ces aspects. Ainsi, la sécurité est plus valorisée que le rôle commercial, et la pénibilité est plus ou moins reconnue, tout comme la formation. Mais ces éléments fluctuent, ouvrant les conditions de la redéfinition du compromis d'origine qui fixait le niveau de salaire relatif des PNC.

La lecture de la valeur du travail est au centre d'un conflit social, où les différents acteurs s'affrontent à partir de leurs propres finalités et de leurs échelles de valeurs.

Pour la lecture de ce travail des PNC, s'affronteront plusieurs positions. Celles du personnel, tout d'abord, mais qui ne sera pas unique, et dans lesquelles nous chercherons des lignes de force. Celles de la direction et du gouvernement, autour de l'institutionnalisation du métier PNC.

Qui détermine le niveau de sécurité que permettent les PNC ? Comment se sont mis en place, peu à peu, les éléments constitutifs du métier, la licence CSS, la formation initiale ou professionnelle, le niveau de salaire ?

Au final, la valeur sociale attribuée au travail fait l'objet d'un compromis.

Comment se fixe ce compromis ? Au centre de quel jeu, entre les valeurs portées par la société, la nature du transport aérien et sa perception sociale, se trouvent pris les PNC ?

Nous aurons donc un va-et-vient à opérer, entre le travail du PNC et la lecture qu'il en fait, et le positionnement social d'une telle activité. La lecture des éléments mis en oeuvre dans ce travail, faite par les différents acteurs de la société, qu'ils soient salariés du transport aérien, passagers, Etat, direction des compagnies, riverains ou acteur social ou économique, sera alors décisive.

Les PNC ont-ils un rôle déterminant en matière de sécurité ? La formation générale est-elle si répartie que sa valeur sociale ait baissée ? Nous faisons l'hypothèse que c'est par une nouvelle réponse à ces questions, que les directions des compagnies s'autorisent aujourd'hui une relecture du métier PNC à un niveau de reconnaissance salariale - et donc sociale - fondamentalement différent.

Au coeur de ce débat, nous retrouverons une question centrale de la sociologie du travail, celle de la valeur attribuée au travail.

La valeur du travail, première approche.

La valeur attribuée au travail à travers le salaire représente à la fois un équivalent général de l'appréciation portée socialement sur les activités professionnelles, un salaire reconnaissant l'investissement engagé pour atteindre ce niveau de qualification et un positionnement social lié à ce travail. Ces différents éléments correspondent à différentes approches sociologiques.

Pour Karl Marx, la valeur sociale attribuée à une marchandise correspond au temps socialement nécessaire pour la produire. La force de travail des salariés, présentée sur le marché du travail comme une marchandise, répond à la même nécessité, elle correspond à une certaine quantité de travail humain pour la reproduire, qui est la quantité de travail contenue dans les éléments nécessaires à la reproduction. Le prix de la force de travail peut donc baisser, lorsque les éléments nécessaires à cette reproduction baissent : *"En mettant les subsistances à meilleur marché, le développement des pouvoirs productifs du travail fait que les travailleurs aussi baissent de prix"* ⁽¹⁾.

Cette même démarche est reprise par Pierre Naville ⁽²⁾ qui avance un élément pour mesurer entre elles des activités : la qualification engagée dans l'acte de travail est fondamentalement mesurée par la formation nécessaire pour l'acquérir. Mais à cette échelle des qualifications ne correspond pas directement une échelle des salaires, la médiation est assurée par la valeur sociale attribuée à une activité, ou à des aspects de cette activité tels que la pénibilité ou la valeur historique.

La valeur sociale attribuée à une activité est, pour Valérie Barca aussi, un élément à prendre en compte dans le transport aérien ⁽³⁾ : c'est la place prise par les différentes activités par rapport à l'enjeu central de la sécurité qui détermine leur position au sein du classement professionnel dans les compagnies aériennes. Dans cet ordre qui se structure autour de l'avion, deux catégories fondamentales servent de référence depuis les origines du transport aérien : les pilotes et les mécaniciens avion.

Si cette approche explique le rôle de ces catégories dans l'histoire sociale de l'aviation civile, elle donne peu d'éléments pour considérer comment, autour de ces métiers, se structurent les autres métiers, la responsabilité de la sécurité étant, comme nous le verrons, elle-même objet de tension sociale. Ainsi, l'appréciation sur la responsabilité des PNC en matière de sécurité deviendra l'un des éléments centraux pour lire la qualification de cette catégorie.

Le rôle des acteurs deviendra alors déterminant pour attribuer cette valeur sociale. Les différentes catégories professionnelles de salariés du transport aérien ont su utiliser un certain rapport de force, pour traduire en terme salariaux des positions particulières dans le processus de production. Pour les PNC, la construction d'une quasi-profession, transcendant comme nous le verrons les limites de chaque entreprise, interviendra comme élément central du rapport de force qui leur permettra d'imposer une certaine lecture de leur métier. Le mode de construction de la catégorie professionnelle, figé par la suite dans des institutions et des règlements, sera donc un élément de la détermination de la valeur attribuée à l'activité des PNC.

¹. Karl Marx, *Le capital*, Tome I, p 430, éd sociale 1977.

². Pierre Naville, *Essai sur la qualification du travail*, Ed Marcel Rivière, 1956.

³. Valérie Barca, *Mutations réglementaires, formes de concurrence et rapport salarial : le cas des transports aériens*, thèse de doctorat, décembre 1993.

On retrouvera là la seconde dimension autour de laquelle tourne la définition de la valeur de la force de travail dans l'oeuvre de Marx : la bataille permanente que mènent les travailleurs pour baisser le taux d'exploitation. Cette bataille se traduit alors par la définition de nouveaux besoins sociaux nécessaires pour renouveler leur force de travail, et se traduit par une augmentation du niveau de vie.

Selon que l'on privilégie la place particulière dans le procès de production, le temps de formation nécessaire ou le rapport de force créé par une catégorie particulière, trois approches sociologiques sont donc possibles, et interviendront dans notre propos.

Nous reviendrons, à la fin de notre analyse, sur les éléments engagés dans la définition de la valeur du travail des PNC, afin de considérer comment ces dimensions peuvent jouer entre elles dans ce cas précis.

Approche méthodologique.

Au cours de nos entretiens avec les PNC, une première dimension est très vite apparue : le métier repose sur le Certificat Sécurité Sauvetage, licence délivrée par la DGAC et basée sur la seule dimension de la sécurité. Les formations initiale et continue se sont construites autour de l'axe de la sécurité. Les enjeux des conflits récents ou plus anciens ont tous tourné autour de cette licence.

Nous avons donc choisi de présenter cette construction historique du métier dont le poids structurel et les règlements qui en sont issus, sont si prégnants dans le travail quotidien. Nous espérons que cette présentation qui sacrifie à l'histoire permettra un abord plus facile à des personnes extérieures au monde de l'aéronautique.

Cette présentation s'est pourtant trouvée très vite limitée. Dans la cristallisation historique du métier, n'apparaissent pas de nombreux enjeux : les passagers d'abord, la perception sociale du travail dans le transport aérien, la non-valorisation du service commercial. Cette approche ne permettait pas de répondre à la question qui nous préoccupe : pourquoi, justement, le métier PNC s'est-il construit uniquement sur la sécurité ?

Ces limites, nous les percevons comme celles inhérentes à la sociologie de l'emploi : constat des modes de construction des emplois, la sociologie de l'emploi ne permet pas de comprendre les choix stratégiques des différents acteurs, ni a fortiori la nature du compromis passé autour de la valeur du travail. C'est au coeur du travail lui-même, que sont apparues les contradictions, les espérances, la nature du véritable investissement que font les PNC dans leur travail. L'apport essentiel de la sociologie de l'emploi trouve ici son sens dans une approche qui s'appuie sur la sociologie du travail. **Nous nous tournerons donc vers les relations de travail et les relations au travail, comme éléments déterminants dans la lecture du métier PNC.**

Nous avons choisi, au delà de l'approche historique, de privilégier le regard des PNC. C'est à travers leur propre approche de leur travail, en s'appuyant aussi sur une connaissance personnelle du transport aérien, que peuvent se comprendre les éléments du débat sur le travail PNC. L'analyse de ces entretiens réalisés pour cette étude, sera au centre de notre développement. Nous avons aussi fait appel à des textes, des études, des interventions d'autres acteurs. Pourtant, ce milieu professionnel cultive sa particularité, en s'appuyant quasi exclusivement sur l'intervention d'anciens PNC. Un PNC nous disait : "je ne connais que deux personnes au sol capables de comprendre et de parler en notre nom". Aussi, ces nombreuses interventions d'anciens PNC rejoindront une lecture commune du métier.

Comment faire intervenir dans l'analyse, les dimensions sociales perçues par les PNC dans leur travail ?

Pour appréhender ce sens donné au travail, nous ferons appel à la notion de **configuration professionnelle**. Dans une activité telle que le transport aérien, activité de transport au service du passager, mais qui s'adresse à une minorité sociale, le positionnement sociale de ceux qui ont en charge cette activité, de même que le sens qu'ils peuvent donner à cette activité, sont fondamentaux. Cet outil ⁽¹⁾ nous permettra de lier le sens donné à l'activité quotidienne avec le sens social de cette activité.

Ainsi, le statut social des passagers sera un des éléments clés pour comprendre le métier : mis au service de cette élite qui prend l'avion, certes pour un temps déterminé, l'hôtesse ou le steward accepte un certain cadre de rapport social, variable suivant les périodes de l'aviation marchande. Dans les années 70, l'arrivée des avions gros porteurs (plus de 500 places) a permis des gains de productivité tels, qu'une ouverture du transport aérien, certes relative, vers d'autres couches sociales a pu s'opérer.

L'activité de transport public entraînera une autre dimension fondamentale, la mise à disposition de leur personne à tout moment, pour assurer cette continuité du transport.

L'internationalité du transport aérien placera les agents qui le vivent au coeur des contradictions économiques mondiales, allant dans une même journée des plus pays les plus riches de la planète à ceux qui sont de plus en plus pauvres. Là encore, le sens que donnent ces personnes à leur activité professionnelle ne saurait se comprendre sans l'intégrer dans la configuration professionnelle générale dans laquelle ils évoluent.

La sécurité obligera à dépasser le sens immédiat du service commercial à bord, pour lui donner une toute autre dimension sociale.

Ainsi, dans cette activité plus peut-être que dans toute autre, doit être intégré le sens social du travail tel qu'il est perçu et construit, par les personnels navigants commerciaux et autour d'eux. Nous espérons que l'outil que représentent les configurations professionnelles permettra une telle démarche.

¹. Norbert Elias, Qu'est-ce que la sociologie, éd. Agora, 1993.

Le champs du transport aérien.

Cette analyse se situe dans le champ du transport aérien français : le métier du Personnel navigant commercial, comme nous le verrons, relève des mêmes notions que nous avons pu ailleurs relever comme communes à Air France (¹).

Nous limiterons le champ de l'analyse aux PNC des compagnies aériennes françaises en 1996. En effet, des éléments sont communs à la situation des PNC dans le monde, par l'activité, les conditions de travail, ainsi que par la lecture de ce travail. De même, le débat au niveau international sur l'activité PNC a été ouvert aux Etats-Unis, et se poursuit aujourd'hui en Europe, dans les deux composantes de la sécurité et du service à bord. De nombreuses références à la situation dans les autres pays apporteront donc des enrichissements à notre propos.

Mais la construction sociale d'un métier et la traduction du travail en valeur se situent dans le cadre national. Ici, il sera question de l'histoire de l'aviation civile française, de sa genèse particulière. Ainsi le dialogue entre la formation générale et la formation professionnelle, prend une forme particulière dans le cadre de la France. De même, la structuration du métier autour du CSS est propre à la France (seuls la France, le Portugal et la Grèce demandent actuellement une licence d'Etat pour l'activité de PNC).

Faute d'études sociologiques plus conséquentes au niveau mondiale des métiers PNC (ceci dans le cadre de nos connaissances actuelles), nous travaillerons donc au niveau du transport aérien français, tout en étant conscient que les questions posées se posent de la même façon dans les autres pays, et ne sauraient trouver de réponse dans le cadre de la France seule.

Comment s'est construite et est bâtie aujourd'hui l'activité de PNC ? La première partie permettra de cerner, en s'appuyant sur une approche historique qui sera confrontée avec la lecture de leur travail par les PNC, les éléments mis en oeuvre dans la valorisation du travail PNC.

Ces éléments ne seront pas suffisants pour comprendre le conflit qui se noue aujourd'hui, autour de la lecture de la valeur du travail PNC. Il faudra donc ensuite étudier les termes du compromis passé autour de la valeur du travail des PNC. Cette étude plus systématique permettra de revenir sur le débat sociologique de la valeur du travail. L'approche du compromis passé par le PNC fera l'objet de la seconde partie.

¹. Louis-Marie Barnier, Patrick Rozenblatt, Ceux qui croyaient au ciel : une analyse de la confrontation sociale à Air France, édition Syllepse, 1997

Première partie

L'élaboration de la valeur

Quels sont les éléments qui jouent dans la valeur du travail PNC ?

Dès l'origine, les éléments actuels du débat se mettent en place. En cette époque où l'aviation commerciale relève de l'épique, les hôtesses et stewards engagés par Air France y trouvent une dimension d'aventure indéniable, dont le transport en avion, peu sûr à cette époque, est le premier élément. Avec la banalisation du voyage dans l'imaginaire collectif, cette dimension perd de sa force. Mais les éléments qui constitueront le métier PNC se mettent en place à cette époque : le voyage, l'aventure, la sécurité, et le service aux passagers.

L'étude historique du mode de cristallisation du métier de PNC, nous fournira une première clé d'analyse, autour du débat sécurité / commercial.

Les PNC, à travers leur travail actuel, nous diront alors comment la perception de cet univers de voyage et de service a changé, pour se traduire, autour des mêmes valeurs, par des configurations professionnelles différentes.

Sous ces deux approches, vivra pourtant une même population PNC, marquée par l'histoire qu'elle a parfois vécu elle-même (le transport aérien est jeune), et s'investissant aujourd'hui pour nous dire comment ils aiment leur travail.

Chapitre 1

Un métier cristallisé autour de la sécurité.

En 1954, les deux métiers d'hôtesse et de steward fusionnent au sein d'un métier commun, celui de Personnel navigant commercial.

Cette création marque l'aboutissement d'une évolution commune. Dès 1947, l'appellation "Personnel Complémentaire de Bord" regroupe les deux métiers d'hôtesse et steward, reposant à la fois sur une culture générale forte et sur une expérience hôtelière ⁽¹⁾. Mais lorsqu'en 1953, la loi fixe le statut du Personnel navigant, le Personnel Complémentaire de Bord en est exclu, et ce statut ne concerne que le personnel navigant technique.

C'est en 1954 que le personnel complémentaire de bord voit son statut de navigant reconnu. Il devient alors Personnel navigant commercial. Cette même année a lieu le premier stage commun hôtesse / steward. Nous pouvons dire que la reconnaissance comme navigant implique, à ce moment, une homogénéisation des rôles.

La consécration de cette évolution est la création du CSS, (arrêté du 24 mai 1955), qui implique l'inscription au registre D de la DGAC. Cette obtention d'un titre aéronautique autorise l'inscription à la caisse de retraite du Personnel Navigant ⁽²⁾. La reconnaissance de la profession de Personnel navigant commercial traduit la lecture de leur métier comme prolongement de celui des pilotes : comme eux, la notion de navigant est liée à un mode de vie spécial. Comme eux, la reconnaissance du rôle en matière de sécurité est déterminant pour valider ce groupe professionnel.

La jonction entre les deux traditions engage le mouvement d'uniformisation entre les deux traditions. C'est la continuité d'avant : les PNC étaient auparavant accompagnateurs de vol, marqués par leur rôle de service. Les premiers stewards engagés en 1935 sur les avions d'Air France le sont d'ailleurs sur cette tâche unique. Le PNC est un personnel dont le rôle commercial est inscrit dans l'appellation.

En même temps, une rupture fondamentale s'opère : l'activité, plus ou moins aléatoire auparavant, devient un métier. Les personnels de bord étaient débarqués auparavant lorsque l'avion étaient surchargés. A partir de ce moment, leur présence à bord est imposée par la réglementation. De personnel complémentaire, le PNC devient personnel navigant.

¹. Statut des commissaires de bords, Décision N° 73, Service central du personnel, Air France, 27 mars 1946.

². Pour cette partie historique, nous nous sommes largement appuyés sur Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982.

La conséquence en est l'intégration dans le camp des personnels navigants, comme répond Gérard lors d'une question portant sur la différence entre le PNC et le PNT : *"Il n'y a pas de pilote ni de navigants commerciaux, il n'y a que du personnel navigant, PNT et PNC"*

La consécration du PNC autour du CSS implique la lecture de ce rôle du PNC en matière de sécurité. Autour de cette reconnaissance, lentement, les deux figures traditionnelles du PNC, le commissaire de bord et l'hôtesse, se rassemblent pour ne former plus qu'un seul métier.

La sécurité apparaît dès ce moment comme l'enjeu d'un conflit.

La sécurité

L'aviation se construit comme un sport dangereux. Emaillée de morts et d'exploits, elle se transforme peu à peu en un moyen de transport.

Ce n'est que dans les années 30, lors de l'apparition d'une aviation commerciale, que la sécurité prend toute sa dimension. En 1945, époque de construction réelle du transport aérien français, seules deux catégories jouent un rôle en matière de sécurité, les pilotes et les mécaniciens avion. Ces deux catégories joueront alors un rôle centrale dans la construction d'un modèle du transport aérien, autour de ces deux figures mythifiées.

La sécurité se construit en France autour des notions de service public, axe fondateur de l'élaboration de l'Etat en 1945.

"La reconnaissance d'un droit au transport pour les usagers, et d'un droit au transport sûr, fonde cette notion (de service public). Cela a plusieurs implications : (...) un contrôle de la sécurité des transports qui passe par un contrôle technique des infrastructures et du matériel et un contrôle de l'organisation du travail dans les entreprises de transport. Ce dernier point inclut une intervention publique dans la détermination des qualifications du personnel et de ses conditions de travail" (1).

La sécurité est une responsabilité de l'Etat. Dès ce moment, choisir de privilégier cette dimension dans la construction du métier PNC, implique une intervention constante de cet acteur.

Tout en notant que la formation à la sécurité existait avant la création du CSS, Gérard montre que dès cette époque, le positionnement autour de la sécurité du métier PNC donnera un rôle primordial, en matière de sécurité, au PNC.

Gérard : *"Si vous êtes dans l'avion, que vous ne savez pas utiliser les extincteurs et tout, vous allez crever si il n'y a pas d'hôtesse et de stewards qui connaissent. Si vous ne savez pas vous servir du poste de radio, ni même sortir le canot. Le CSS, c'était pour forcer les compagnies à avoir du personnel entraîné. Parce que tous les ans, vous avez votre recyclage."*

¹. Valérie Barca, Mutations réglementaires, formes de concurrence et rapport salarial : le cas des transports aériens, thèse de doctorat, décembre 1993, p 16.

Section 1. Les deux figures d'origine

Le transport aérien français se construit véritablement en 1945. Les effectifs d'Air France passent, à cette époque, de 2 935 salariés en 1945, à 11 147 salariés en 1948. La compagnie se construit autour de deux figures symboles, le pilote et le mécanicien. L'élaboration du transport aérien va se vivre, au fil des décennies suivantes, comme une lente construction autour de ces deux métiers (¹).

Le personnel d'accompagnement en vol des passagers vit ce même essor, naissant dans les années après-guerre pour devenir un métier en 1954.

En ce début du service à bord, deux figures mythiques vont se croiser, marquant deux réalités différentes du travail en cabine, le service et la sécurité. Ce sont ces deux dimensions que nous retrouverons toujours au cours de l'histoire du PNC, se croisant sans cesse, s'entremêlant pour former le métier que nous connaissons aujourd'hui.

Pour assurer l'accueil à bord, Air France s'adresse d'abord aux IPSA, anciennes infirmières de l'aviation issues de la guerre. Pour assurer le service à bord, c'est sur le modèle du commissaire de la transatlantique que Air France va s'appuyer. La rencontre entre ces deux dimensions, la tradition hôtelière itinérante portée par des hommes, et la sécurité assurée par des femmes volontaires et courageuses, sera le creuset du métier PNC à venir.

Le commissaire de la Transatlantique

Dans la chronique du transport aérien, la première personne embarqué pour le service des passagers est un homme, appelé Barmen. Considéré comme superflu, dès que la charge de l'avion ne permet plus de supporter son poids, l'homme reste à terre. Ils sont 30, en 1939, appelés déjà stewards, à assurer ainsi le service à bord des avions d'Air France.

De son premier temps, le métier restera marqué par l'improvisation : les premiers personnels embarqués doivent tout prévoir, ils montent à bord avec la bouteille de vin, la mallette contenant quelques

En 1946, la profession de steward est rejointe par celle de Commissaire de bord, créée pour les vols long courriers et plus valorisée que celle de steward. Ce navigant est responsable des documents de bord (passagers, messagerie et poste), forts compliqués. Cet emploi est supprimé en 1949.

La référence choisie est celle des commissaires de bord tels que les compagnies de navigation transatlantique les employaient depuis des années. L'encadrement du service à bord est d'ailleurs constitué d'anciens commissaires de la navigation maritime.

¹. Louis-Marie Barnier, Patrick Rozenblatt, Ceux qui croyaient au ciel : une analyse de la confrontation sociale à Air France, édition Syllepse, 1997.

La filière hôtelière

Entreprises en situation concurrentielle, les compagnies aériennes attachent un effort particulier au service à bord. Air France a toujours porté une attention particulière, dans ce cadre, au repas servi, se targuant d'une image de gastronomie. Cette image restera un des axes de la politique commerciale d'Air France. Ainsi, en 1972, *"La nouvelle image de marque devait s'ordonner autour de cinq lignes de forces : Air France compagnie internationale, moderne, cosmopolite, dynamique et gastronome"* ⁽¹⁾.

Pour marquer cette tradition de la grande hôtellerie, Air France embauche de grands cuisiniers. A bord des avions, cette image de grande cuisine est prolongée dans le service.

"Les stewards étaient recrutés sur titre (écoles hôtelières, grands hôtels) ; après une mise en condition de 8 jours au service hôtelier du Bourget, passée à la confection de sandwiches, ils étaient lancés sur des petits courriers (Paris / Bruxelles, Paris / Lyon / Marseille, etc)" ⁽²⁾.

Le premier statut de steward (anciennement appelé barmen) en 1956 exige pour leur recrutement le certificat d'étude primaire et des références hôtelières ⁽³⁾.

Le steward ne s'occupe pas que des repas : toute la partie hôtelière du vol est de son ressort (préparation, rangement et lavage éventuel), il ne va pratiquement pas en cabine ⁽⁴⁾. Il passe aussi le balai pendant les escales.

"Contrairement aux hôtesse, ce sont des professionnels disposant d'une technique et d'une expérience pratique, mais sur les vols à deux, ils sont néanmoins placés sous la responsabilité de l'hôtesse".

Ainsi Gérard présente son métier :

"Il n'y avait pas que des gens de l'hôtellerie en 1950. On était engagé par des commissaires de la Transatlantique. J'ai appris à travailler avec des anciens commissaires de la transatlantique, avant la guerre... Quand MMM m'a engagé à AF, je lui ai dit "j'ai servi là, là, là, j'avais été barman à l'Amiral aux Champs Elysée", donc j'avais de très bonnes références, et MMM me fait "ah, vous avez travaillé chez B... à Talloires..." C'était très connu à l'époque. A Talloires, on était deux commis, avec deux chefs de rangs. Seulement les clients c'était Sacha Guitry, avec Lana Marconi, que des gens comme ça. Le gars d'Air France a entendu que j'avais fait ça. Et il a bondi quand il a entendu ça.

Pour vous dire, moi qui ai fait de la grande hôtellerie, qui sais faire le service dans un grand restaurant, ce n'est pas une nécessité même en première classe où le client ne faisait pas la différence. Il était servi comme au Carlton de Cannes, à cette époque là.

Le client savait bien qu'on mangeait très bien à bord à Air France. On avait un repas à servir en première classe qui était digne d'un repas de très grand restaurant. La cuisine était faite par de très grands chefs, à Orly. Qui étaient capables d'aller faire la cuisine au Carlton à Cannes ou au Georges V à Paris. Ils étaient de ce niveau. Et on nous embarquait des langoustes en belle-vue, comme ça. C'était tout tranché, évidemment, on n'avait plus qu'à servir à la cuillère, et on avait tout sur de grands plateaux.

¹ Claude Reichman, Daniel Metzlé, *L'enjeu Aérien: Air France*, éd France-Empire, 1972, p 159

² Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 18.

² Paul Lamy, Journal OACI, avril 1996

³ Statut des stewards, Décision N° 71, Service central du personnel, Air France, 27 mars 1946.

⁴ Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 23.

En première, on avait un chariot qui passait avec la langouste. Et puis les autres plats, qui étaient de la très grande qualité culinaire, ils étaient dans des barquettes métalliques, et selon l'efficacité du four, on chauffait pendant une demi-heure, 20 minutes,... Et pour le passager, c'était de la grande cuisine. Et il était servi au guéridon, à la table roulante, comme dans un grand restaurant, on n'apporte pas une assiette comme ça. Au point de vue culinaire, c'était très bien."

Cette tradition hôtelière est strictement masculine, et trouve une correspondance dans l'autre métier, lui réservé exclusivement aux femmes, celui d'hôtesse personnifié, à l'origine, par la figure de l'IPSA.

L'IPSA

Les Infirmières, Pilotes et Secouristes de l'Air (IPSA) sont créées en 1934 au sein de la Croix Rouge Française. "Soignantes navigantes, les IPSA apparurent sur tous les terrains d'aviation et participèrent à toutes les guerres au mépris des dangers ; plusieurs d'entre elles y ont laissé la vie" (1). Elles sont ambulancières, convoyeuses de l'armée de l'air, souvent infirmières.

C'est dans cet ensemble de femmes que Air France puisera, au lendemain de la seconde guerre mondiale, pour son personnel de bord féminin. Ces femmes allient un goût du risque en utile à cette époque où l'aviation n'était pas sûre, un besoin d'aventure, mais surtout une grande disponibilité pour des vols longs courrier qui représentaient une absence d'un mois voire plus.

L'IPSA représente le premier apport professionnel sur le terrain de la sécurité. L'enjeu de leur présence est de rassurer les passagers : les passagers " *étaient peu rassurés, souvent malades, et considéraient l'hôtesse 'qui a l'habitude de mourir' comme leur seul recours*" (2).

Mais pour rassurer, la présence de femmes ne suffit pas, même si elle est souvent présentée comme essentielle. C'est leur connaissances médicales qui sont déterminantes. Ainsi, en 1946, les hôtesse de l'air que TWA (compagnie américaine) recrute à Paris doivent toutes être infirmières. Les problèmes médicaux sont en effet fréquents, sur des vols très longs et perturbés, et vont de la naissance au décès...

Les IPSA allient une autre particularité, que nous retrouverons comme élément fondateur du métier PNC : leur origine sociale les situant dans les couches moyennes ou supérieures de la population. La compagnie s'adresse à des " *personnes de milieu aisé, ambulancières, IPSA, agents de liaison dans la résistance, mais en même temps habituées aux conversations de salons 'elles avaient une assez haute idée de leur fonction pour ne pas y mêler l'idée d'une carrière, parfois même d'une rémunération ; à la limite, l'une d'elle repoussa la première enveloppe de paye que tendait le comptable : vous verserez ça aux oeuvres sociales de la maison !'*" (3).

¹. Colette R. Allais, *1946-1996 : les hôtesse ont 50 ans*, article paru dans Liaison, journal de l'ARPPNAC (association de retraités du personnel navigant), N°86, mars 1997.

². Colette R. Allais, *1946-1996 : les hôtesse ont 50 ans*, article paru dans Liaison, journal de l'ARPPNAC (association de PNC), N°86, mars 1997

³. Entretien avec B. D'Astorg, cité par Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982.

Le but de la compagnie est en effet d'avoir un personnel qui présente "*des qualités morales, intellectuelles, d'éducation, de présentation et d'aisance à même de le classer au niveau de la clientèle avec lequel il sera en rapport*" ⁽¹⁾. De même figure dans les conditions de recrutement "*la faculté d'assimilation et d'adaptation aux différents milieux français ou étrangers avec lesquels elles seront en relation constante*" ⁽²⁾.

Ces femmes IPSA, dont le poids mythique sera souvent cité comme origine des PNC, montrent déjà des dimensions fondamentales de ce qui formera plus tard le métier PNC : la qualité d'accueil, le professionnalisme de la sécurité, le milieu d'origine aisé.

Dans ce vivier des IPSA, Air France puisera une bonne part des premières hôtesses, les autres étant choisies parmi les proches ou parents d'agents Air France.

La formation des hôtesses, à cette époque, est longue et montre une certaine continuité avec les camps de jeunesse ou les auberges de jeunesse : dans le château de la vallée de Chevreuse où les jeunes hôtesses sont logées, le lever est à 7h, la gymnastique a lieu dehors quelque soit le temps, puis suit une formation plus générale qu'aéronautique.

Le premier responsable de la formation des hôtesses raconte ces premières formations : "*Nous leur avions bâti un programme sur mesure où alternaient l'histoire de l'aviation et celle du mouvement ouvrier européen, l'analyse des structures de la compagnie et la psychologie des passagers étrangers, les cours d'expression corporelle (comme on ne disait pas encore) et les soirées au coin du feu où les grands poètes 'engagés' étaient leurs invités invisibles : Eluard, Aragon, Pierre Emmanuel et Saint-Exupéry. Elles sortaient de nos stages sûres d'elles-mêmes, c'est-à-dire de leur vocation ; nous les avions formées pour être des maîtresses de maison à bord, capables de tenir une conversation avec n'importe quel personnage rencontré, des femmes fières de servir dans une grande compagnie nationale*" ⁽³⁾.

Dans ces formation n'apparaît pas la dimension de la sécurité. De même, dans les attributions de l'hôtesse lors de la création de son statut en 1946, n'est pas mentionnée la sécurité. Pour la première fois, apparaît l'ambiguïté de ces métiers : la sécurité n'apparaît pas dans leurs fonctions, alors même que Air France choisit de s'adresser à des jeunes femmes de formation infirmière, qui plus est avec une certaine pratique de l'infirmerie de guerre.

Il faut sans doute se rappeler l'enracinement de la compagnie nationale dans la France d'après guerre. Si le transport aérien avait presque été arrêté durant la guerre, les effectifs passent de 3 000 salariés en 1945, à 15 000 en 1950. De nombreux pilotes reviennent d'un engagement dans la résistance ou dans l'armée d'Afrique du Nord. De nombreux dirigeants de la compagnie sont eux-mêmes issus de la résistance. Enfin, le personnel est largement soudé autour de la CGT, syndicat unique regroupant la quasi-totalité des personnels au sol et navigants : le SNOAM, Syndicat National des Officiers de l'Aviation Marchande, auxquels aussi sont adhérents les hôtesses et stewards présents à cette époque, est lui-même dans la CGT jusqu'à la scission de la CGT-FO en 1947.

¹. Statut des hôtesses, Décision N° 72, Service central du personnel, Air France, 27 mars 1946.

². Statut des hôtesses, Décision N° 72, Service central du personnel, Air France, 27 mars 1946.

³. B. D'Astorg, cité par Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 53

La présence des IPSA rejoint donc, à cette époque, une partie de la tradition de la compagnie Air France ancrée dans cette période particulière de la France.

Des rôles définis.

Durant cette première période, qui durera jusqu'à l'institutionnalisation du métier PNC en 1954, les deux figures du steward de la transatlantique et de l'IPSA co-habitent dans l'avion. Chacune a son rôle défini, voire même son territoire à certains moments : ainsi au début, le steward n'a pas de contact avec le passager et ne fait que préparer les prestations.

Vers 1950, " *le steward s'occupe surtout du service des prestations et de la propreté de la cabine. Le rôle 'noble', si l'on peut dire, est tenu par l'hôtesse 'maîtresse de maison'. Elle est d'ailleurs responsable du service sur les courriers à 2 PNC*" ⁽¹⁾.

Le manuel du commissaire de bord et de l'hôtesse, édicté en 1948, précise les tâches respectives : "*L'hôtesse ne doit pas être une aimable serveuse - femme de chambre, mais une véritable maîtresse de maison qui reçoit ses invités*" ⁽²⁾. Ce rôle d'accueil explique que l'hôtesse a la responsabilité de la cabine, jusqu'à ce que les métiers soient rassemblés. Le salaire des stewards, en 1948, est inférieur à celui des hôtesse ⁽³⁾.

Pourtant, le statut de métier n'est pas valorisé pour l'hôtesse. Ceci se voit notamment à travers la faible durée de leur présence : les stewards font carrière, alors que les hôtesse, du fait de l'interdiction de mariage, n'effectuent qu'un passage éclair à la Compagnie, 2 à 3 ans en moyenne, vers les années 1946/55 ⁽⁴⁾. En 1959, un journaliste avance le chiffre de trois ans d'activité en moyenne, et rarement au delà de six ans. Au de là de huit ans d'activité, il devient obligatoire, en 1959, de reclasser l'hôtesse de l'air dans un emploi au sol ⁽⁵⁾.

Ainsi, autour des deux figure du maître hôtelier et de l'IPSA, se structure un monde très hiérarchisé. Mais cette répartition des rôles sera bousculée par la création d'un métier unique.

Section 2. L'homogénéisation des deux traditions

Comment en arrive-t-on à une égalité telle qu'aujourd'hui, une PNC comme Inès peut déclarer :

"Dans le mythe, le métier PNC est considéré comme un métier féminin, mais dans la réalité, c'est peut-être un des seuls métiers où, à ancienneté égale, tout égal, les mecs et les filles font

¹. Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 19.

². Cité par Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 20.

³. Salaire d'un steward 3me classe : 16500 F ; salaire d'une hôtesse de 3me classe : 18500 F ; cité par Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 77.

⁴. Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 40.

⁵. Pierre Serval, *Hôtesse de l'air*, reportage, éd A. Bonne, 1959.

exactement les mêmes choses, pour la même paie. Il n'y a pas 50 francs en plus parce que tu es un mec. Ce n'est pas forcément le cas partout."

En fait, initié par la création d'un certificat commun qui homogénéise les deux traditions, l'histoire du métier est celle de l'histoire d'une avancée, peu à peu, vers un métier commun, que ce soit en terme de formation, de rôles, de salaire ou de carrière.

La formation des jeunes PNC

Gérard : "A Air France on avait des entraînements avant d'avoir le papier, le certificat. Ça durait une semaine, du lundi au vendredi soir. Là, on avait entraînement, sur des fusées, l'extinction d'incendie, en piscine on allait mettre en oeuvre des canots de sauvetage, le poste de radio de secours c'était théorique. Et on avait beaucoup de secourisme. On avait en particulier une journée et demi sur l'accouchement. Parce que à l'époque, les femmes de plus de 6 mois n'avaient pas le droit de prendre l'avion. Mais elles avaient des certificats bidon... Et comme il y avait beaucoup de turbulences, on a eu plusieurs fois des accouchements à bord. Alors on était entraînés pour tout ça."

Le mode de recrutement se fait largement par le maintien, à la fin de la saison, des saisonniers. La formation des saisonniers est donc proche de la formation initiale telle que l'envisage la compagnie.

En 1970 :

"Le stage de formation que suit le personnel saisonnier dure trois à cinq semaines. Quinze jours sont consacrés à la formation commerciale. Dans des maquettes d'avion, les stagiaires apprennent à servir les repas à bord, à faire les annonces au micro, à vendre les produits et à rendre la monnaie dans la plupart des devises internationales. Les jeunes filles suivent des cours de maquillage et vont chez les coiffeurs agréés par la compagnie qui étudient pour chacune la coiffure convenant le mieux parmi celles qui sont autorisées (les chignons volumineux, les cheveux très longs, les résilles, les noeuds de satin, les grosses barrettes d'écaille sont interdits). Pendant une dizaine de jours les stagiaires suivent des cours théoriques et un cours d'entraînement "Sécurité Sauvetage" et de secourisme, destinés à leur enseigner la conduite à tenir en cas d'incident ou d'accident ou de maladie d'un passager." (1).

En fait, la formation sera un des maillons des plus tenaces de la différenciation entre les rôles.

Ainsi, pour les hôtesses, l'école de la Croix Rouge, formant initialement les IPSA et convoyeuses de l'air, va se restructurer pour répondre aux besoins des compagnies aériennes dans les années 50 : *"le stage dure cinq mois dont obligatoirement un en hôpital. Il comprend des cours d'anglais, de géographie, de maintien et d'esthétique, de médecine aéronautique, de secourisme avec préparation à l'examen du CSS" (2).*

¹. Claude Reichman, Daniell Metzlé, *L'enjeu Aérien : Air France*, éd France-Empire, 1972, p 278.

². Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 57.

Homogénéisation des rôles

De fait, dans la cabine, les rôles s'homogénéisent. Le COMODIPREST (¹), petit chariot que l'on pousse et où tout est préparé, permet une grande simplification de l'activité. Mais les rôles particuliers de l'hôtesse et du steward disparaissent. *"Le steward n'est plus un spécialiste de l'hôtellerie. Son rôle a été très simplifié dans ce domaine (...). A bord, le steward c'est l'homme à tout faire, porteur, cuisinier, nourrice, serveur, père-fouettard, infirmier..." (interview de steward) "* (²).

Ce poème montre comment l'introduction du COMODIPREST modifie le travail dans la cabine.

*"Par un beau matin, laissant là mon galley,
avec mon COMODIPREST je m'en suis allé,
chargé d'autant de plateaux que de PAX en cabine,
bercé par le doux son des moteurs à turbine.
La Caravelle montait dans un ciel sans nuage
et nous devions servir dès le décollage,
aussi pour vaincre la pente d'au moins 25 pour cent,
l'hôtesse tire fort et je l'aide en poussant."*

Ainsi commence un poème de C. Gervais, ancien chef de cabine, racontant ensuite comment le chariot en question se prenait dans le tapis glissant sous ses roues

Cette fusion des rôles se traduira, concrètement, par la fusion des salaires : la DG 415 du 26.05.1954 uniformise les classifications et les salaires des hôtesse et stewards.

L'initialisation d'un processus de fusion

Y a-t-il vraiment homogénéisation à ce moment ? Les deux métiers sont-ils vécus comme égaux ? Nous le verrons, actuellement, les PNC interrogés répondent favorablement à cette question. Mais il semble bien que c'est le résultat d'un long chemin, pas toujours présent dans la mémoire collective du PNC.

L'attitude par rapport à la longévité dans le métier montre bien que l'homogénéité actuelle est le résultat d'un processus. Cette durée de présence est limitée à l'origine par deux éléments, l'interdiction de mariage et la limite d'âge elle-même.

"Le métier d'hôtesse n'a jamais été considéré comme une 'vraie profession' mais plutôt comme un emploi, c'est-à-dire une activité rémunératrice limitée dans le temps et sans perspective de carrière, suivant les arguments commerciaux des compagnies : jusqu'en 1955, la limite d'âge est de 35 ans, même si certaine ancienne peut déclarer 'le problème des retraites n'est jamais posé, la fin de notre carrière trouvant presque toujours une solution sentimentale', l'interdiction du mariage imposé par les compagnies garantissant un turn-over important systématique. Cette limite passe à 40 ans en 1959, et c'est seulement en 1969 que le droit de

¹. Première mise en service sur Caravelle en 1966, il accompagne l'essor des avions à réaction.

². Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 30.

naviguer jusqu'à 50 ans fut obtenu ; toutefois cette prolongation ne fut accordée qu'aux hommes" (1).

Dans une étude parue en 1971, les deux métiers font encore l'objet d'une différenciation. *"Les tâches respectives des stewards et des hôtesse sont en quelques sorte complémentaires, bien qu'en de nombreux cas leurs fonctions soient identiques. Le steward est chargé plus spécialement de l'information touristique et technique. Les fonctions de l'hôtesse sont davantage axées sur l'accueil et les soins requis par certains passagers, les enfants en particulier. L'ambiance agréable et la note de charme féminin apportées à bord des appareils par les hôtesse fourniraient à elles seules, s'il en était besoin, une justification à ce métier..." (2).*

Le bilan de Hélène Florence-Alexandre, Georges Ribeil sur cette rencontre entre deux rôles, est plus que négatif :

"Recul progressif de l'âge de la retraite, droit au mariage, sont des acquis sociaux de ce personnel, obtenus non sans luttes. Mais derrière cette générosité des compagnies, ne peut-on voir également le résultat d'une dégradation, formelle et vécue, de cette profession, l'équivalence de situation entre stewards et hôtesse étant plus l'effet d'un nivellement par le bas que la victoire de l'égalitarisme" (3).

Le métier PNC, dès cette époque, se constitue comme la rencontre entre différentes expériences et qualifications. Cet ensemble d'itinéraires très différents, formera longtemps, par son intégration à travers un travail en commune, la richesse de ce métier.

Section 3. Licences ou diplôme, débat autour du mode de reconnaissance du métier.

L'intégration des deux traditions se fait dans le cadre d'un certificat délivré par l'Etat. Cette forme de reconnaissance de la qualification, répond à l'inscription des PNC dans un certain mode de relation avec l'Etat.

Une licence ou un diplôme

Les premières licences de pilote datent d'avant 1910, et leur développement a été concomitant à celui du transport aérien. L'activité de transport ne pouvait se concevoir, en effet, sans une réglementation. Mais celle-ci s'applique exclusivement, au début, aux pilotes.

En 1944, la convention de Chicago confère aux Etats la responsabilité d'émettre ou de valider de telles licences (4).

¹. Hélène Florence-Alexandre, Georges Ribeil , *Le personnel des compagnies aériennes*, Mission de la recherche, Ministère des Transports, 1982, p 137.

². D-X. Heutay, Air France entreprise nationale de transports aériens, La documentation française, 1971, p 60.

³. Hélène Florence-Alexandre, Georges Ribeil , *Le personnel des compagnies aériennes*, Mission de la recherche, Ministère des Transports, 1982, p 139.

⁴. Paul Lamy, Journal OACI, avril 1996.

Le débat en France autour du métier PNC conçoit cette validation comme une reproduction de la licence des pilotes : l'Etat est responsable directement de la délivrance de ces licences.

Cette délivrance est exercée sous l'égide de l'Ecole Nationale de l'Aviation Civile jusqu'en 1969, puis est confiée aux compagnies. Mais la réaction des PNC, qui craignent que les compagnies ne s'emparent de ce moyen pour "s'assurer la docilité de ses PNC", aboutit à un compromis : des personnes qualifiées sont appelées à siéger dans les jurys (¹).

L'intervention de l'Etat est particulièrement importante en France dans les qualifications des personnels du transport aérien : entreprise à statut, les qualifications du personnel d'Air France, qui représentent la référence pour le transport aérien français, sont fixées par décret ministériel.

L'adhésion à la Caisse de Retraite du Personnel Navigant devient possible. Elle est toujours aujourd'hui, liée à la possession du CSS et à l'inscription sur le registre de la DGAC (voir Annexe). Pour un de nos interlocuteurs, c'est même l'ouverture à cette caisse de retraite qui justifie en 1954 la forme choisie d'un certificat, la caisse étant à ce moment particulièrement avantageuse pour le Personnel navigant commercial, ne serait-ce que par le peu de caisses complémentaires existant à cette époque.

Mais fondamentalement, ce que transcrit d'ailleurs cette adhésion à la Caisse retraite du Personnel Navigant, c'est la reconnaissance professionnelle comme navigant par les pouvoirs publics, que fonde le CSS.

Un diplôme hôtelier ?

En 1956, une expérience est tentée, par accord entre Air France et l'Education nationale : l'ouverture d'une section spéciale de préparation au métier de PNC dans le lycée hôtelier de Thonon, comme spécialisation après l'école hôtelière. Les jeunes sortant de cette année de formation, étaient classés suivant une liste, et les compagnies internationales françaises, Air France, UAT et TAI recrutaient l'ensemble des jeunes promus. Cette expérience fut stoppée en 1961, Air France ne pouvant s'engager à embaucher l'ensemble des jeunes stewards sortant de cette école (²).

Le problème du recrutement irrégulier de la compagnie nationale doit être considéré comme l'une des raisons clé de la formation interne des PNC : ainsi, en 1962 et 1963, l'embauche a stagné, du fait de la restriction du réseau et de l'arrivée de nombreux salariés provenant de la base de l'Algérie, ce qui explique probablement l'arrêt de l'expérience de Thonon. Par contre, en 1988 et 1989, Air France va embaucher 800 à 900 PNC par an, ce que aucun système de formation ne peut fournir. De même, entre 1995 et 1997, près de 2 500 jeunes PNC sont embauchés par la compagnie nationale.

Ne faut-il pas voir aussi, dans cet arrêt de la formation de Thonon, la volonté pour Air France de ne plus se lier avec une filière hôtelière trop particulière ?

¹. Claude Reichman, Daniell Metzlé, *L'enjeu Aérien : Air France*, éd France-Empire, 1972, p 279.

². Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 56.

La diplôme hôtelier reste une référence jusque dans les années 70. Ainsi Michel, PNC à UTA (jusqu'au rachat d'UTA par Air France) explique :

Michel : " Le BAC technique hôtelier, c'était la formation pour être PNC. Vers 70 71, on a été les derniers à rentrer avec des BAC techniques hôteliers, puis, vers 72 ils n'en trouvaient plus, parce que un jeune qui avait fait l'école hôtelière et qui avait un BTH, était démarché par les chaînes qui étaient en train de se créer, style ACCOR. Mes copains de l'école hôtelière, j'en vois encore régulièrement une dizaine, sont tous directeurs d'hôtel, quand ce n'est pas directeur régional ou directeur de chaîne. Alors que moi je suis PNC Air France. Les gens aspiraient à faire autre chose, avec un BTH. Attention, on était dans les années 70, parce que aujourd'hui pour diriger un hôtel il faut avoir fait pratiquement... HEC"

Pourtant, peu à peu, le nombre de stewards ayant une formation hôtelière diminuera peu à peu, même s'il reste une composante importante parmi les jeunes stewards. Le déclin de cette filière est souvent rapproché par nos interlocuteurs de celui de la grande hôtellerie en France, confrontée en France à l'irruption des chaînes hôtelières dans les années 70.

Cette tradition hôtelière a pourtant profondément marqué les stewards des compagnies aériennes françaises.

Conclusion

Dès cette époque, les éléments du métier que nous retrouverons par la suite sont présents. Pourtant, c'est autour de la seule dimension de la sécurité, que se cristallise le métier. Le métier apparaît comme un métier bipolaire, qui trouve sa justification sociale à travers une seule de ses dimensions, la sécurité.

Chapitre 2

Les éléments constitutifs du travail PNC

A la rencontre de cette construction institutionnelle du métier PNC, se construit une autre représentation du métier : ancrée dans le quotidien des gestes et des situations, cette représentation reconstruit les mêmes éléments que nous venons de rencontrer au sein de configurations professionnelles globales et entremêlées.

A travers des parcours personnels différenciés, des situations de compagnies aériennes très différentes - depuis la compagnie privée Air Liberté qui vient d'être rachetée par British Airways et qui fusionne avec la TAT, jusqu'à la compagnie nationale publique Air France - , des âges couvrant l'éventail des cinquante dernières années de l'aviation civile française, ces PNC que nous avons rencontrés présenteront des visages différents de ce métier PNC.

Il nous faudra donc, peu à peu, dégager ce qui fonde la spécificité de leur métier ; car tous, toujours avec passion, le réaffirmeront : le métier PNC est un vrai métier.

La vie avant le vol, à bord et en escale, la vie privée, la vie devant des centaines de passagers, la vie des PNC telle qu'ils la racontent, cette activité prend une autre dimension avec le sens qu'ils investissent dans leur travail.

Nous considérons donc primordial, aujourd'hui, d'intégrer dans une analyse du métier de PNC, la dimension que lui donnent les PNC, comme livrant un autre sens à leur action. En cela, nous suivons Yves Clot : *"Le sens du travail tend à devenir la condition d'efficience des systèmes et des installations et, par un choc en retour, la connaissance et la reconnaissance des activités humaines font de plus en plus partie du travail lui-même. Il faut même envisager, selon moi, de considérer l'analyse du travail, la formalisation de l'expérience professionnelle, l'élaboration des langages pour la penser, comme l'un des ressorts d'une autre efficacité sociale"* (1).

Nous partirons ici de leur travail tel qu'en parlent les personnels navigants rencontrés (2).

Très vite, se dégageront les deux domaines qui déjà dominaient dans le modèle originel du PNC, celui de la sécurité et celui de l'accueil des passagers. Autour, les conditions de vie s'adaptent au rythme imposé. La tension sécuritaire, le collectif de travail, la pénibilité, autant de dimensions de la vie quotidienne des PNC que nous découvrirons avec eux.

¹. Yves Clot, *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, éd. la Découverte, 1995, p 15.

². Voir en annexe la présentation du panneau des personnes interrogées.

Section 1. Chaque chose à sa place

Dans la cabine, règne le travail prescrit.

Le vol est un ensemble de phases qui se succèdent, chacune est minutée. Au départ, le placement des passagers, la résolution de conflits mineurs qui peuvent apparaître. Dans le galley, tout doit être à sa place, minutieusement calculée, prévue, afin que rien ne tombe au décollage, et que tout soit prêt pour le service à bord. Puis le décollage, avec la check-list des PNC "PNC à vos portes, vérifier la fermeture de la porte du vis-à-vis, etc".

Bruno : *" La réglementation est très stricte. Comme pour l'armement des portes, c'est le poste qui donne l'ordre de la fermeture de portes au chef de cabine, c'est le chef de cabine qui nous en donne l'ordre, je ne me vois pas ne pas armer la porte quand il me le demande. C'est une faute grave. Je ne peux pas décider de ne pas fermer ma porte quand je veux..."*

Dès la fin de la phase d'envol, les PNC s'activent, autour de leurs tâches de préparation des plateaux, de service des boissons, puis de ramassage et rangement. Sur les vols courts et moyens courriers, c'est à ce moment que commence la phase de descente, et le travail s'arrête... ainsi que la possibilité de bouger.

Pour les PNC affectés aux vols courts ou moyens courrier, qui font en général autour d'une heure, toutes les tâches sont minutées afin de permettre le service commercial pendant cette courte durée.

Nadia : *"C'est bien d'un côté que les règles soient inscrites, sinon on arriverait à n'importe quoi, mais c'est trop standard. La hiérarchie est là pour te rappeler les règles standards. Pour éviter les débordements ou les n'importe quoi. Ça aide à ça aussi, à remettre les choses à leur place. Chacun a son rôle, et tout est minuté..."*

Le travail prescrit peut aussi donner l'autonomie, comme pour **Agnès** : *" C'est très homogène, tout est organisé sur moyen courrier, tout le monde travaille. Il n'y pas de latitude. C'est ce que j'ai apprécié en entrant à Air France. Il n'y avait pas un chef, avec les autres derrière. Il y a 4 ou 5 personnes qui travaillent ensemble, avec une bonne ambiance. A Aéromaritime ⁽¹⁾, c'était différent, il y avait un chef justement, "the chef" qui commandait et c'était très désagréable. En plus il avait le même âge que nous, pas plus d'expérience."*

Le travail prescrit, c'est aussi le maintien et l'uniforme imposés, comme l'explique Inès.

Inès : *" Je suis pas une hôtesse bon chic bon genre classique. Je fais le minimum, mais je ne suis pas une vraie hôtesse de l'air. En uniforme, je ne mets pas les machins les trucs, ce qu'on a. On a par exemple une lavallière, une espèce de petit foulard qu'on peut porter comme on veut. Mais on est obligé d'en avoir, ça ou une pochette. Les trois quart des filles Air France se font faire ou ont des petits noeuds, des petits machins. Moi je ne peux pas, ce n'est pas possible, je porte juste une pochette, parce je suis obligée."*

¹. Aéromaritime était une filiale d'UTA spécialisée dans les vols charter. Cette petite compagnie a été réintégrée, par la suite, en même temps qu'UTA, dans Air France.

Cela n'empêche pas Inès de transgresser les frontières, et d'établir un contact avec le passager :
"Un passager sympa va faire que assez rapidement, je peux devenir plus familière, pas lui taper la main sur l'épaule, mais en tout cas être beaucoup plus familière, être décontractée, mais s'il ne l'est pas, il ne l'est pas !"

Pour Jacques, plus ancien et PNC sur Air Inter donc sur des vols plus courts qu'Inès, les règles édictées paraissent moins libératrices :

"J'ai l'impression d'être dans un carcan, parce que pour moi, l'uniforme, d'abord c'est l'avion, je dois être un peu claustrophobe sur les bords, c'est la notion d'enfermement, c'est aussi des règles de travail très précises, tout est pratiquement analysé, pensé, et tu dois penser à tout, vraiment, si tu veux faire les choses correctement, telles qu'on te les demande, tu as l'impression vraiment que c'est un carcan.

Pendant le vol, tout est pensé au niveau de l'organisation du vol. Ta vérification sécurité, tes tâches commerciales, les rapports que tu as avec le commandant de bord, à tel moment tu dois faire ça, tu dois rendre compte, etc. Tout est extrêmement planifié au niveau du travail. (...) C'est très rigide. Mais que ce soit une heure de vol ou une heure trente, puisque pour nous c'est 1h30 le maxi, c'est les mêmes règles de travail, en gros. Tu as un certain nombre de tâches bien précises à faire à certains moments du vol, j'imagine comme dans tout métier... mais je la ressens assez fortement, cette espèce de rigidité."

Le "petit plus"

Nadia : *" On fait le standard. Au moins le standard. Ce qu'on nous a demandé de faire.*

Lmb : *Et c'est quoi, plus que le standard ?*

Nadia : *c'est la petite intention auprès du passager, qui fait qu'en partant il aura une certaine reconnaissance "*

Bruno : *"Sur les longs vols c'est plus facile. Sur les longs courriers, quand les passagers descendent de l'avion, il y en a souvent deux ou trois qui viennent me serrer la main en descendant. C'est ma satisfaction personnelle. Lui se souviendra de l'avion qu'il a pris, il se souviendra de toi. Plus que de l'équipage dans son ensemble. Ca, ça arrive souvent. Ils sont assez à ton écoute... C'est bien. "*

Le "petit plus", l'attention particulière qui représente "l'esprit du règlement", présente aussi une contrainte particulière dans le travail, qui ne peut exister que lorsqu'elle est librement consentie. Ainsi, Agnès montre que la présence de cadres PNC sur un vol change le rapport au travail. **Agnès** : *"Quand ils sont là (les cadres), gros changement , ça ne se passe plus pareil. Chacun est dans ses petits souliers et en rajoute. On travaille très bien, bien sûr, mais le cadre en demande plus, des détails, alors qu'on sait très bien que sur tous les vols qu'on fait, on ne pourrait pas en faire autant, c'est impossible."*

C'est la même Agnès qui montre pourtant un engagement personnel dans son travail, quand elle le peut :

Agnès : *" Je trouve très important les détails apportés au passager. Par exemple, si un passager veut un journal, si j'ai le temps, je vais tout faire pour aller chercher un journal en salle d'embarquement. Pareil pour servir un café à un passager sur un vol où le café n'est pas servi, je vais tout faire pour le donner. Et certains collègues ne feraient pas ça."*

Dépasser le travail prescrit

Nous avons déjà noté l'autonomie que donne la connaissance du règlement - et son application. P. Bouvier note l'importance de cette appropriation du règlement : *"L'agent qui connaît parfaitement le règlement, qui annote et colle, au fur et à mesure, les notes de service, cet agent-là est, théoriquement, un homme sécurisé. Il s'approprie une part du pouvoir"* ⁽¹⁾.

Faut-il reprendre l'analyse de Alain Gras et alii, suivant laquelle *"plus on a d'expérience, et moins le besoin d'être sécurisé se fait ressentir"* ? ⁽²⁾. Il semble pourtant qu'il existe un décalage entre cette appréciation, qui s'applique aux règlements concernant la sécurité pour les pilotes, et le travail prescrit des PNC.

Une différenciation primordiale apparaît, au sein des règles qui encadrent l'activité des PNC. Pour une part, ces règles concernent la sécurité, et la check-list de décollage, de même que l'attention permanente de "surveillance" relèvent du même système que celui du pilote.

Mais une partie de cet ensemble de règles relève uniquement des contraintes commerciales liées à une contradiction que les compagnies aériennes affrontent à chacun des stades de leur activité : comment effectuer un service commercial complet, dans la durée très limitée d'un vol et surtout avec un temps contraint extrême, alors que le service relève d'une temporalité différente liée à la nature d'un service ?

C'est l'agencement entre les deux dimensions, le passage permanent d'un ensemble de contraintes et de prescriptions liées à la sécurité, à celui d'un ensemble lié au service commercial, qui amène la confusion. Et la transgression n'est pas alors équivalente. Dans un cas, lorsque Bruno avoue en faire un peu plus, et gagner ainsi la différenciation par le passager, il interprète positivement les règles, et leur donne leur pleine dimension : la transgression des règles commerciales leur donne leur véritable dimension d'attention au client.

Nous retrouvons là le "paradoxe du prescrit", tel que Yves Clot le présente dans son travail ⁽³⁾ : la réalisation du service commercial se trouve dans un dépassement permanent des règles mêmes du travail quotidien, alors que les compagnies fixent ces règles pour assurer ce service commercial.

¹. Pierre Bouvier, *Le travail au quotidien*, Paris PUF, 1989 p 65, cité par Alain Gras, Caroline Moricot, Sophie Poirot-Delpech, Victor Scardigli, *Face à l'automate, le pilote, le contrôleur et l'ingénieur*, Publications de la Sorbonne, 1994.

². Alain Gras, Caroline Moricot, Sophie Poirot-Delpech, Victor Scardigli, *Face à l'automate, le pilote, le contrôleur et l'ingénieur*, Publications de la Sorbonne, 1994, p 72.

³. Yves Clot, *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, éd. la Découverte, 1995.

Les règles concernant la sécurité relèvent elles, d'un autre processus. Lorsqu'il s'agit de suivre les règles de sécurité prescrites, la contrainte s'affirme "*Je ne peux pas décider de ne pas fermer ma porte quand je veux...*" (Bruno).

Au passager non plus, il n'est pas autorisé de transgression par rapport à ces règles. Est-ce que la transgression, pour un PNC en représentation permanente devant les passagers, n'ouvrirait pas la voie à de telles remises en cause du cadre des règles par les passagers ?

L'équipe du CETCOPRA présente la transgression des règles comme faisant partie du système de sécurité : "*Dans des systèmes socio-techniques tel que l'aéronautique, il est présenté comme essentiel que l'utilisateur se conforme exactement à l'usage prescrit et les comportements d'écart à la norme sont facilement interprétés comme des dérogations à la sécurité. Or ces comportements existent dans le monde aéronautique : discrets dans le cockpit, centraux pour le contrôle aérien, ils sont moins un facteur d'insécurité (notamment en raison de la très grande responsabilité des acteurs) qu'un élément nécessaire d'appropriation des nouveaux outils*" (1).

Pour les PNC, nous n'avons pas retrouvé ces transgressions aux règles de sécurité. Celles-ci représentent en effet moins un ensemble de check-list (comme au décollage), qu'une tension permanente dans le travail, beaucoup moins codifiée, que nous proposons de nommer la tension sécuritaire.

Section 2. La tension sécuritaire.

Le premier aspect frappant de la sécurité, lorsque les PNC en parlent, est qu'il s'agit d'une matière impalpable et invisible, voire plus, une matière dont la raison d'être est de disparaître. Quelle est la meilleure sécurité ? C'est lorsque les passagers se sentent tant en sécurité, qu'ils oublient le risque, et a fortiori la sécurité. Le transport aérien de passagers ne peut exister que dans la négation du risque.

Gérard : "*Ca, les gens l'ignorent, la sécurité.*"

Brigitte : "*Quand les passagers prennent l'avion ce n'est pas ce qu'ils voient, on leur donne des plateaux... c'est pour l'accueil. Parce qu'ils n'imaginent pas tous les problèmes de sécurité qu'il y a à bord d'un avion. On n'imagine pas quand on est passager lambda, à moins d'être hôtesse ; on n'imagine pas. C'est pour ça quand on leur dit pendant la démonstration du débat 'asseyez vous', ils répondent 'oh non j'ai l'habitude' "*

Le PNC va vivre donc dans un constant décalage, vivant ce risque en permanence, face au passager qui le regarde, le guette en permanence, le contemple, l'admire, s'intéresse à lui, bref toute pensée sauf... le rôle de sécurité que remplit justement ce PNC. Se crée, autour de cette présence invisible de la sécurité une première tension, entre le visible et le vécu.

Mais quel est ce vécu de la sécurité ?

¹. Alain Gras, Caroline Moricot, Sophie Poirot-Delpech, Victor Scardigli, *Face à l'automate, le pilote, le contrôleur et l'ingénieur*, Publications de la Sorbonne, 1994, p 262.

Le premier enjeu pour les PNC qui s'emparent de la parole offerte lors des entretiens, va être de montrer ce rôle caché.

Sylvie : *"La sécurité, on n'en parle pas beaucoup. Mais c'est à visée... de dévaloriser la profession. Mais elle reste, cette fonction de sécurité, elle reste primordiale. La fonction commerciale, c'est une fonction de service rendu à une clientèle, mais la fonction de sécurité est primordiale."*

L'analyse de l'appréhension de la sécurité montre à la fois des moments forts où la sécurité est palpable, et une présence permanente au cours du vol.

D'une part, la sécurité, c'est l'ensemble des règles édictées :

Nadia : *"Au niveau du décollage, on doit faire une check-list silencieuse, y penser et être apte à réagir à tout problème qui peut survenir pendant le vol ; chaque phase de vol a ses problèmes particuliers, ceux qui peuvent survenir le plus souvent. C'est le rôle premier des hôtesses et stewards. "*

Deuxième dimension de la sécurité mise en avant par nos interlocuteurs, la tension liée à certains moments, notamment durant les phases de vol de décollage et d'atterrissage.

Sylvie : *"Au moment du décollage, les incidents qui peuvent arriver, c'est les accélérations arrêts, c'est les sorties de piste... Ces phases, les trois minutes au moment où on commence à rouler jusqu'au décollage, on doit être très vigilant, on doit se remémorer tout ce qui peut se passer, on est assis entre postes, et on est très concentrés. Et 8 minutes avant qu'on pose les roues, au moment de l'atterrissage, pareil. Là, il peut survenir les plus gros problèmes, les accidents d'avion, cela a été sur ces trois minutes après le décollage ou 8 minutes.*

C'est 8 minutes après le décollage et 3 minutes avant l'atterrissage, c'est les moments les plus critiques. Dans ces moments, tu dois être très vigilant. Tu dois être en éveil. Au moment du décollage, les incidents qui peuvent arriver, les incidents qui peuvent arriver, c'est les accélérations arrêts, c'est les sorties de piste... Ces phases, les trois minutes au moment où on commence à rouler jusqu'au décollage, on doit être très vigilant, on doit se remémorer tout ce qui peut se passer, on est assis entre postes, et on est très concentrés. Et 8 minutes avant qu'on pose les roues, au moment de l'atterrissage, pareil. Là, il peut survenir les plus gros problèmes, les accidents d'avion, cela a été sur ces trois minutes après le décollage ou 8 minutes."

Mais c'est aussi une attention particulière à certains détails. Sylvie : *" Ce n'est pas comme dans un bar, où tu vas servir des boissons... Tu es dans un avion. à 12 000 pieds. Tu as des passagers qui fument, qui se baladent, tu as une perturbation, une turbulence, la clope du passager roule, il va se rasseoir parce qu'il a peur, il ne pense plus à sa clope. Toi, si tu as des turbulences quand tu es en train de servir, ou si tu es à bord, tu vas chercher les clopes, tu fais les annonces... Cette fonction de sécurité est en permanence. Si on veut la casser en disant ' je veux des jeunes filles et des jeunes hommes, souriants et charmants, parce que c'est que du commercial' c'est dramatique !"*

La sécurité, c'est aussi l'incident qui peut survenir à tout moment.

Jacques : *"La sécurité, c'est pouvoir agir le plus rapidement et le plus efficacement possible en cas d'un problème grave. Et cela suppose, que les idées soient bien claires, et une bonne formation du personnel, sur les procédures à appliquer à ces moments là."*

Enfin, la sécurité a une dimension de "sécurisation" des passagers.

Sylvie : *"Le commercial, ils attendent de nous le sourire, la disponibilité, de les rassurer, au niveau sécurité oui, ceux qui sont malades, il faut qu'on ait une attitude... donc moi ça m'a bien servi d'avoir été infirmière. Beaucoup ont peur encore de prendre l'avion. Tu pars sur 8 heures, au dessus de l'atlantique, c'est bien d'avoir à bord des personnes qui ont une certaine maturité, une certaine présence à bord ; qui quand ça ne va pas te rassurent, ça peut aller vers des malaises pas possibles..."*

(...) à partir du moment où les gens sont dans l'avion, je peux t'assurer que ça les rassure de sentir qu'il y a des gens qui ont de la bouteille, de l'expérience ; c'est très important de sourire, parce que ça rassure, par rapport à cette angoisse de l'avion, et puis parce qu'il y a le service commercial, le service de restauration, donc forcément la sourire est important, et la présence derrière est importante, ce n'est pas le truc de la poupée Barbie"

La sécurité englobe aussi une dimension de secourisme importante.

Gérard, parlant des années 50 : *"On avait beaucoup de secourisme. On avait en particulier une journée et demi sur l'accouchement. Parce que à l'époque, les femmes de plus de 6 mois n'avaient pas le droit de prendre l'avion. Mais elles avaient des certificats bidon... Et comme il y avait beaucoup de turbulences, on a eu plusieurs fois des accouchements à bord. Moi personnellement j'ai eu trois accouchements, trois morts : deux fausses couches, un mort-né"*.

Jacques raconte ainsi comment la sécurité s'impose à lui, durant tout le vol, comme une présence permanente.

Jacques : *"La sécurité en vol, c'est avoir à l'esprit les différentes procédures que tu peux avoir en urgence. Par exemple, tu as une check-list silencieuse que tu te fais au moment du décollage, savoir qu'est-ce que je fais, si il y a un problème, si l'avion s'arrête et on nous demande de débarquer, savoir qu'est-ce que je fais ? Avoir certains schémas, les initiatives. La sécurité en vol, c'est aussi par exemple vérifier régulièrement les toilettes, qu'il n'y ait pas quelqu'un qui oublie un mégot dans les toilettes, des trucs comme ça qui pourraient foutre le feu à la poubelle, je ne sais pas. La sécurité, c'est aller voir, vérifier que les passagers sont bien attachés au bon moment. La sécurité c'est aller dans le poste de pilotage régulièrement voir si tout se passe bien. La sécurité c'est aussi faire en sorte qu'au moment de l'embarquement, on n'ait pas un handicapé au niveau d'une issue de secours. Voir que les issues sont bien dégagées, au cas où il y aurait un problème. La sécurité, c'est diverses choses comme ça."*

Brigitte intègre une dimension de son rôle de sécurité, lui conférant un pouvoir sur les passagers : *"On doit réagir. Par exemple, si il y a le feu, assez rapidement, ça va vite le feu. Ou si il y a un passager qui fume alors qu'il n'a pas le droit de fumer, dans les toilettes, ou... Il faut lui dire. Et même plus que lui dire. Moi je suis assez virulente. Tout passager qu'il est, il a beau avoir payé son billet, ça c'est quelque chose que je n'admets pas. On leur dit de ne*

pas fumer, par exemple, et c'est important. Il a intérêt à obéir, sinon on appelle le commandant de bord. Même si il faut le faire par la force, il obéira."

Cette dimension de sécurité se heurte sans cesse à la dimension commerciale. Comment faire partir un avion à l'heure, malgré toutes les contraintes, et respecter le temps nécessaire pour les PNC de repérer les positions des extincteurs dans l'avion où ils viennent d'embarquer, interroge une revue d'aviation ⁽¹⁾. De même, comment imposer aux passagers de rester assis et de prêter attention aux démonstrations de gilets de sauvetage, ou comment refuser de servir de l'alcool à un passager ayant atteint un état d'ébriété ? Le dilemme sécurité / service commercial fait partie intrinsèquement du travail quotidien des PNC.

L'intégration de cette dimension de sécurité fait l'objet de l'apprentissage du métier PNC.

L'acquisition de la sécurité

Nadia : *" Je crois que tous, on a été très sensibilisés à ce problème là. Moi j'ai eu l'impression d'avoir eu un certain bourrage de crâne au niveau de la sécurité, rabâcher... ça on n'y coupe pas. C'est aussi bien, ça, c'est le boulot"*.

Contrairement à un savoir technique, qui pourrait s'enseigner en salle de cours et conduirait à un savoir cumulatif, la sécurité est présentée par les PNC comme un "savoir être", l'attention au détail qui peut engendrer un risque,

Quel apprentissage de ce savoir ?

Contrairement à beaucoup de métiers forgés dans une identité de savoir autour du diplôme d'entrée, et donc pour lesquels le savoir s'acquiert majoritairement à l'arrivée dans le métier, ce n'est pas la formation initiale qui semble prépondérante. Au cours de cette formation, de trois à six semaines, les apprentis PNC apprennent des rudiments de secourisme, de sauvetage et de sécurité en vol.

Tous nos interlocuteurs soulignent que ce n'est pas là qu'ils apprennent la sécurité, mais au cours de leur carrière.

Deux moments semblent privilégiés pour acquérir les bons réflexes : les moments de départ, où le règlement impose une rituelle de la sécurité, et les stages annuels de recyclage. Mais à ces moments réglementaires, s'ajoute l'enseignement des anciens, profitant de toute occasion pour rappeler cette attitude.

Une présence permanente :

Nadia : *"La sécurité, on en parle toujours. Au briefing, ou au stage de recyclage, au niveau de la préparation technique, on a toute une liste de vérifications à faire, donc on y est tout le temps confrontés. Donc à chaque fois c'est présent. On ne peut pas un vol sur dix faire la liste de check, et neuf vols sur dix ne rien faire. Cela fait partie du boulot."*

¹. Safety and service - conflict in the cabin ?, Aircraft Technology Engineering and Maintenance, mars 1995, p 50 à 54.

Jacques : " *On a besoin de se rafraîchir les connaissances au niveau de la sécurité, puisque on aurait tendance à oublier certaines choses, donc c'est vachement important que l'on refasse un stage tous les ans... même si ça nous emmerde quelque part, parce que... sauter des toboggans, etc, c'est chiant un peu, d'un autre côté c'est vrai que c'est nécessaire. Tu pourrais facilement oublier certaines choses.*"

Bruno : " *On passe plus de temps, pendant les qualifications machines, dans le temps de formation avant le vol, on passe plus de temps à faire de la sécurité qu'à parler du service en vol. C'est condensé sur trois jours, c'est assez bourrage de crâne, l'aspect commercial ça doit être une demie journée, et après les qualifications machine prennent davantage de temps*".

Les stages annuels servent à la fois à maintenir cette pression sur les agents, et à acquérir les automatismes sur les différents types d'avion. L'emplacement des portes ou des extincteurs, le type de canots pneumatiques, les circuits d'évacuation varient d'un type d'avion à l'autre. Cet entraînement large est d'autant plus nécessaire que nous avons vu que les compagnies aériennes gèrent leur Personnel navigant commercial sans lui attribuer de type d'avion précis.

Brigitte : " *La sécurité ça ne s'apprend pas... ça s'acquiert. On est de plus en plus sensible, il y a des choses sur lesquelles on réagit de plus en plus vite. C'est sûr que je préfère moi me retrouver devant un feu, qu'un étudiant qui est à son troisième vol. Je pense que j'irai plus vite que lui. Comme réaction, la façon de me servir du matériel. Le temps de réaction.*"

Les qualifications machine ont toujours existé, comme le raconte Gérard pour les années 50 et 60.

Gérard : " *Les stages de formation duraient une semaine, du lundi au vendredi soir. Là, on avait entraînement, sur des fusées, l'extinction d'incendie, en piscine on allait mettre en oeuvre des canots de sauvetage, le poste de radio de secours c'était théorique. Il fallait savoir manier les oxygènes, les différentes sortes d'extincteurs, il faut aussi apprendre à faire une évacuation : on avait une grosse hache énorme... Il fallait apprendre à utiliser les canots de sauvetage, après, sur les constellations. C'était difficile, et il n'y avait rien de standardisé. Il y avait le Air Azur, il fallait le gonfler avec une pompe quand il se dégonflait au bout de deux ou trois jours, une pompe à main qu'il fallait visser à fond, et la dévisser de trois tours pour s'en servir. Si vous n'avez pas bien suivi, vous ne savez pas le faire, le mec il coule dans l'Atlantique.*"

Ces stages ont aussi pour rôle de maintenir le contrôle sur le servir effectué. Dans son travail sur les hôtesses de l'air, un journaliste interroge en 1959 une hôtesse sur l'intérêt de ces stages annuels. Celle-ci explique que la pratique ne saurait suffire : " *Sur les courriers où il y a beaucoup de travail, on prend, dans la louable intention de simplifier, l'habitude de petites négligences. Elles ne sont pas graves et restent imperceptibles au profane. Mais il importe de les corriger, pour éviter qu'elles n'ouvrent la porte à un relâchement plus grand et pour rester fidèle à la tradition de service parfait de la compagnie*" ⁽¹⁾.

¹. Pierre Serval, Hôtesse de l'air, reportage, éd A. Bonne, 1959, p 104.

Pour nos interlocuteurs, les stages récurrents opèrent comme une pression permanente pour maintenir cette dimension de sécurité à tout instant du vol, et à tout acte de travail dans la cabine.

La formation cherche à transformer la sécurité en mécanisme, au point que les PNC parlent de bourrage de crâne (Nadia), de dressage (Gérard).

Gérard : " *On passe par les hublots, on descend des cordes, on va dans des canots de sauvetage, on va faire les exercices en piscine, la fille était dressée pareil que le garçon.*"

Brigitte : " *J'ai appris au fur et à mesure. On nous le rentre tellement dans la tête à chaque fois, que... Et puis dès qu'il arrive un petit truc, une bêtise, on sait réagir. Quelqu'un qui tombe dans les pommes... je sais qu'au début, si j'avais vu quelqu'un tomber dans les pommes, je serais resté ... les bras ballants. Là je saurais à peu près. Par forcément bien ce qu'il faut faire, mais réagir au moins; Ne pas le laisser comme ça...*"

Le CSS joue un rôle particulier.

Jacques : " *Pour moi, le CSS c'est surtout la visite médicale qui a lieu tous les deux ans, c'est un maintien des connaissances, d'une certaine exigence au niveau de la sécurité.*"

Pourtant, certains ne l'intègrent dans leur discours que lorsqu'ils sont sollicités sur ce thème.

Ainsi, **Agnès** situe son travail d'abord comme une tâche commerciale : " *Il y a des personnes plus anciennes, mais ça ne change rien. C'est tellement simple comme travail, on le fait bien ou on le fait mal, mais il n'y pas de connaissance particulière à avoir grâce à l'ancienneté, cela ne joue pas énormément dans le travail. On peut avoir 6 mois d'ancienneté et faire aussi bien son travail que quelqu'un qui en a dix ou 20. Par contre , quand il y a des anciens, c'est intéressant. mai je vais les voir et je leur demande des conseils. par rapport à un passager... "*

De même, Brigitte, sollicitée sur ce thème, ne l'avait pas auparavant intégré dans une discussion qui portait sur les passagers et la disponibilité des PNC.

" *La sécurité je crois que c'est le plus important dans notre métier. Si il arrive un problème, il faut qu'il y ait quelqu'un dans l'avion... En cas de gros problème, de petit problème... un feu à bord. au four, aux toilettes, n'importe quoi... Quelqu'un qui se fait mal.*"

Pour Alain Gras et alii : " *Ces éventualités sont extrêmement rares d'un point de vue statistique mais très présentes dans l'imaginaire du contrôleur aérien, contribuant au stress bien sûr, mais à la vigilance maintenue et à un fort sentiment de responsabilité*" (1).

Cette attention permanente réécrit chacun des gestes, dans un contexte différent, et lui donne un autre sens. Derrière le sourire de l'hôtesse ou du steward, apparaît une autre dimension : le rôle de sécurité que remplit ce même sourire soi-disant commercial.

¹. Alain Gras, Caroline Moricot, Sophie Poirot-Delpech, Victor Scardigli, *Face à l'automate, le pilote, le contrôleur et l'ingénieur*, Publications de la Sorbonne, 1994, p 186.

Sylvie : *"Les passagers attendent de nous le sourire, la disponibilité, de les rassurer, au niveau sécurité oui, ceux qui sont malades, il faut qu'on ait une attitude... donc moi ça m'a bien servi d'avoir été infirmière. Beaucoup ont peur encore de prendre l'avion. Tu pars sur 8 heures, au dessus de l'atlantique, c'est bien d'avoir à bord des personnes qui ont une certaine maturité, une certaine présence à bord ; qui quand ça ne va pas te rassurent, ça peut aller vers des malaises pas possibles..."*

Pendant des turbulences, l'assurance de l'hôtesse ou du steward qui continue tranquillement son service des boissons, ou qui circule dans la cabine pour répondre au moindre appel, est un facteur de sécurisation non négligeable.

Yves Clot, à partir de l'exemple du brancardier qui se fixe pour objectif de faire sourire le malade qu'il emmène au bloc opératoire, montre qu'une même tâche prend un sens tout autre : *"la tâche effective résulte d'une ré-élaboration du but auquel le garçon de bloc attribue un sens sous l'incitation qu'on ne saurait, selon lui, conduire quelqu'un comme à l'abattoir"* (¹).

Les PNC réécrivent leur travail commercial dans le cadre d'un rôle imparti de sécurité, lui donnant une tension sécuritaire permanente. Mais cette tension ne serait pas vivable, si elle n'était pas médiatisée par le collectif de travail que représente l'équipage.

Section 3. L'équipage, ou la re-crédation permanente du collectif de travail.

Dans un avion, l'équipage commercial forme un ensemble de 5 à 12 personnes, suivant la taille de l'avion. Ils sont appelés à rester ensemble une journée, pour les PNC en court ou moyen courrier, ou plusieurs jours pour les longs courriers.

Mais quelque soit la compagnie, en France, la règle semble de ne pas figer d'équipage, et de recréer au gré des besoins de nouvelles équipes.

Les raisons invoquées pour ce mode d'organisation très original sont peu convaincantes. Pour Gérard, les compagnies faisaient attention à ce qu'une certaine connivence ne se crée pas entre membres de l'équipage, pour garantir le contrôle mutuelle, dont nous avons vu l'importance, concernant le respect des règles de sécurité et de service. Plus simplement, l'argument de l'ajustement permanent des équipages en fonction des types d'avion, des destinations, des rotations, amène des agencements d'équipages différents, au grés du hasard.

Cette forme d'organisation est si ancienne qu'elle semble intégrée au métier. Pour beaucoup, qui ont toujours vécu cette organisation, il ne saurait être question d'une autre organisation.

Inès : *"C'est le métier qui veut ça, qui veut qu'on se rencontre sur un vol pour 48 à 10 jours, on va être ensemble, on va former une équipe. 10 jours après l'équipe se dissout, puis il faut faire autre chose avec une autre équipe. "*

¹. Yves Clot, *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, éd. la Découverte, 1995, p 140.

Interrogés sur ce changement permanent, la majorité des PNC interrogés apprécient ces rotations. Mais d'autres s'interrogent. Inès : *"Cela ne peut pas créer des liens, où on va un peu plus loin dans nos rapports, où on discute un peu plus."*

Deux lieux participent à la création permanente de ce collectif : la cabine et l'escale.

Le collectif au travail.

Le travail en cabine fait l'objet d'un paradoxe : le temps réduit requiert l'efficacité maximum de l'équipage commercial. Pourtant, une heure avant le vol, ce même équipage n'est pas constitué comme entité.

Comme nous l'avons vu, c'est le travail prescrit qui représente le liant pour cette opération de fusion instantanée. Mais l'interprétation des règles permet au collectif de se constituer.

Sylvie : *"On travaille en équipe, entre l'avant le milieu et l'arrière si ce sont des gros porteurs, entre l'avant et l'arrière si ce sont des petits porteurs. On se rejoint, on a un nombre de plateaux par trolley, mais quand on a fini de servir tous nos plateaux par exemple, si ceux de devant ont eu des passagers plus difficile, ou ont eu des problèmes, sont partis un peu plus en retard par rapport à nous, une fois qu'on a distribué tous nos plateaux, on continue à aller vers eux en servant au moins les boissons. C'est un détail, mais... Quand tu passes dans l'avion, que tu vas vers l'avant,... l'avion est réparti par zone, pour chaque PNC"*

Jacques : *"Chacun a ses tâches bien réparties, par les méthodes de travail. Par exemple au niveau commercial, pour la préparation du galley avant, c'est le steward N° A2 qui va vérifier telle ou telle chose, si on l'a ou pas, les verres, la glace, tout ça, on a des tâches bien définies. Avant de partir au service c'est lui qui prépare les chariots. Chacun a son travail bien réparti."*

Cet esprit d'équipe apparaît à chaque moment.

Sylvie : *" On travaille en équipe, entre l'avant le milieu et l'arrière si ce sont des gros porteurs, entre l'avant et l'arrière si ce sont des petits porteurs. On se rejoint, on a un nombre de plateaux par trolley, mais quand on a fini de servir tous nos plateaux par exemple, si ceux de devant ont eu des PAX plus difficile, ou ont eu des problèmes, sont partis un peu plus en retard par rapport à nous, une fois qu'on a distribué tous nos plateaux, on continue à aller vers eux en servant au moins les boissons. C'est un détail, mais... Quand tu passes dans l'avion, que tu vas vers l'avant,... l'avion est réparti par zone, chaque PNC a une zone sécurité et commerciale. Quand tu passes et qu'un passager te demande une boisson, tu as la possibilité d'arriver en galley, et de dire au PNC 'tiens, tel siège a demandé une boisson', ou bien tu vas au galley et tu sers toi même la boisson. C'est très important, c'est pas chacun pour soi, c'est un équipage."*

Le briefing est un moment de mise au point au sein du groupe. Suivant les compagnies et les réseaux, les priorités jouent plus ou moins. Sur les vols long-courrier d'Air France, les plus

anciens choisissent leur place en premier, souvent à la demande du chef de cabine principal qui organise le travail. Là encore, la normalisation de la relation évite les frictions.

Inès : *"On fait un briefing en partant, et les gens choisissent leur poste, au début ça se fait souvent à l'ancienneté, en général ça se passe assez bien, à part une ou deux fois. On fait un briefing, on nous dit ce qu'on va servir, les particularités, s'il y a des chaises roulantes, le temps de vol, ce genre de chose. "*

Brigitte : *"Le tour de repos dépend de notre poste à bord. Qui va devant derrière, ça, ça dépend. On choisit au départ. On se dit 'tiens, je vais faire ça', et puis si il y a des problèmes on fait par ancienneté. Souvent il y a des chefs de cabine qui font ça : voilà, ils prennent la liste par ancienneté et demandent... (...). C'est bien. C'est parfait. Les jeunes seront les plus anciens un jour. Je trouve ça très bien. C'est un système, tout le monde y passera un jour. On sait que c'est comme ça. Quand je suis rentrée je savais. C'est vrai que petit à petit, j'ai de plus en plus le choix. Mais je n'ai jamais eu de problème de choix de toute façon. parce que implicitement... Et puis quand il y a un problème à l'allée, on change au retour. Au retour, il n'y a plus d'histoire d'ancienneté. Cela m'est arrivé sur mon dernier vol. Je n'y tenais pas plus que ça, mais pour faire le pont supérieur... On s'est dit, entre nous, que un le ferait à l'allée et l'autre au retour."*

Le choix du poste dans l'avion se fait en fonction de l'état d'esprit momentané, chacun est libre de préférer une place ou l'autre. Le service de la première classe n'est pas forcément envié.

Jacques : *"Je pense qu'il y a des personnes qui vont préférer être avec une clientèle affaire, plutôt qu'une clientèle éco. Parce que c'est une clientèle qui a l'habitude de voyager, qui est exigeante sur certaines choses mais moins sur d'autres. Par exemple, la clientèle affaire, chez nous, est plus exigeante sur l'horaire, sur la ponctualité. La clientèle loisir l'est moins."*

Dans ce collectif au travail, apparaît un souci : garder un oeil sur le travail de l'autre, pour le secourir au besoin. Ce regard collectif sur le travail de chacun constitue le moyen de coercition collectif.

Le contrôle collectif

Nous avons vu que le travail prescrit permet l'autonomie complète de chacun dans la cabine. La détermination des rôles, en fonction des positions, fixe le travail de chacun.

L'autonomie est une des dimensions des configurations professionnelles à Air France ⁽¹⁾. Laissant le monde du travail aux mains des salariés, les directions successives échangeaient cette disponibilité volontaire des salariés contre le contrôle sur les qualifications et les promotions donc sur la traduction salariale des qualifications.

¹. Louis-Marie Barnier, Patrick Rozenblatt, Ceux qui croyaient au ciel, enjeux et conflits à Air France, éd. Syllepse, 1997.

Dans le monde du PNC, nous retrouvons cette dimension comme valeur centrale. Chacun a ses tâches définies. L'engagement individuel autour des objectifs partagés, en l'occurrence la sécurité et le confort des passagers, permet à ce collectif de s'appuyer sur chacun.

Le traitement de la déviance par rapport à ce schéma idéal montre que la sauvegarde du collectif prime. Le Chef de Cabine Principal abandonne ainsi très souvent la sanction individuelle pour privilégier le collectif de travail. Les avancements se font, pour le PNC, cas unique dans Air France, à 75 % par ancienneté et seulement à 25 % par la hiérarchie ⁽¹⁾. Tout mécanisme d'individualisation des salaires se heurterait au problème du rôle essentiel du collectif, d'autant plus que le travail très également partagé permet peu de légitimer une différenciation.

Le contrôle sur le travail se fait donc collectivement.

Nadia : *" Moi, il m'est arrivé de voler avec des personnes, je ne veux pas cafter, mais je trouvais que ce qu'ils faisaient, ils le faisaient mal, je n'étais sans doute pas la seule à le penser. Et c'était sur DC10, donc le service était un peu mal fait, ceux de l'arrière en pâtissaient un peu, moi j'étais à l'avant, mais je lui ai dit à lui de le faire un petit mieux. Il ne faut pas non plus utiliser toute cette hiérarchie pour régler des problèmes comme ça. On est capable de le faire aussi. "*

Agnès : *" Sur les long-courriers, il peut y avoir des tire-au-flanc. Quand on part pour dix ou 15 jours, il peut y avoir des tensions importantes. On dit au bout du troisième jour 'bon écoute, tu travailles un peu mieux parce que moi je n'en ai marre de travailler pour toi'. Sur les moyen-courriers, tu n'as pas le choix. Dans ce cas, ce sont les autres qui travaillent à sa place. Sur les moyen-courriers, on ne travaille qu'une journée ensemble. Même si il y en a qui travaille peu, mais c'est rare, on ne lui dit pas. On sait que le soir c'est terminé."*

L'équipage

Le collectif de travail se constitue à travers des gestes de travail et à partir d'une situation sociale, le service en cabine, vécue en commun.

C'est le cockpit, avec la présence du commandant de bord, qui représente le premier déterminant de ce collectif.

Inès : *"lui est seul maître à bord après Dieu, lui a la responsabilité du vol, et elle lui est donnée de façon vraiment lourde sur les épaules, AF lui donne, la DGAC lui donne, tout le monde lui donne cette responsabilité"*

Le sol, lui aussi, considère l'équipage comme un tout.

Inès : *" Entre le vol et le sol, Ce sont pour moi des impératifs différents, des urgences qui ne sont pas les mêmes. Je prends l'exemple concret, je suis sur un vol, mon urgence à moi c'est que s'il est prévu dans mon service, par exemple en club, que je donne des cacahouète à tel moment, et si il n'y a que 13 cacahouète pour 15 passagers, mon urgence, c'est de réclamer les deux cacahouète qui manques, parce que en vol le mec ne va pas comprendre qu'il*

¹. Depuis 1997, la répartition entre les avancements au mérite et les avancements automatiques, est passée à 50/50.

manque les deux cacahouète. C'est bête, mais c'est vraiment à ce niveau là. Si il voit que le mec à côté de lui en a et pas lui, il est lésé, j'ai payé autant et pourquoi je n'ai pas le même paquet de cacahouètes ? L'urgence pour la nénéte du sol, c'est que tous les passagers embarquent, et que le départ ait lieu à 15 s'il est prévu à 15. Donc le décalage est celui là, et tu rejettes les trucs sur l'autre."

Le respect de cette division du travail suivant les métiers est un principe fort du travail en escale autour de l'avion, les départs engageant dans un même effort de nombreux corps de métier.

Agnès : *" Je crois que la direction n'a jamais voulu qu'on soit proches les uns des autres. Il y a des petites compagnies où tu fais tout, tu es navigant, mais tu charges les bagages. A Aéromaritime, on a tout fait ! Des bagages jusqu'au chargement des avions. C'est sûr que là tu sais ce qui se passe."*

Il faut se plier à la division du travail.

Agnès : *"et si tu débordes ça va mal pour nous. Tu sais que tu vas gagner 3 minutes en aidant un type de SERVAIR à prendre ses plateaux, mais c'est très mal vu par les copains, il ne faut surtout pas le faire. Chacun a son rôle. C'est une façon de travailler, qui n'existe pas dans toutes les compagnies."*

Autre déterminant pour le collectif de travail, le passager :

Brigitte : *"Qu'ils aient payé leur place, qu'on soit polis avec eux, qu'on leur donne ce à quoi ils ont droit, c'est une chose, mais qu'après ils se croient tout permis, mais moi personnellement je n'admets pas ça. Si on leur dit qu'il ne doivent pas fumer, il y a une raison. C'est vrai que les vols non fumeurs c'est un problème. Mais fumer, c'est dangereux ce truc. En général ils obéissent assez bien. C'est vrai qu'on ne leur dit pas toujours de façon très ... On fait des annonces, on leur dit;... quelqu'un qui le fait quand même, je trouve que c'est..."*

Comme dans la vie, il y a des "chieurs" partout. Ils sont en plus confinés... Il y a des gens qui sont exigeants, qui ne se rendent pas compte. Ils demandent un whisky, on leur apporte, puis ils veulent une perrier dans le whisky, et quand on leur apporte ils nous disent qu'ils veulent un glaçon. C'est la vie. Au moins ce métier c'est génial, parce que c'est vraiment un reflet de la société. ET la société est ce qu'elle est. Les gens sont ce qu'ils sont. Il y a des gens très polis, très courtois, qui sont toujours "quand vous aurez le temps, s'il vous plaît. ET puis il y en a qui sont ... Vous voyez, quand vous montez dans le bus, il y en a qui râlent tout le temps, dans une boutique, qui râlent tout le temps , dans le restau pareil. Je pense que c'est les mêmes qui râlent dans les avions ; Ce n'est pas toujours facile à supporter. Surtout pendant 8 heures. "

Face au passager, le collectif trouve sa cohésion.

Complétant les moments de travail, les escales sont un lieu primordial de formation de ces collectifs éphémères que forment les équipages. Par des repères collectifs comme des lieux de rendez-vous permanents en escale ou par des traditions ⁽¹⁾, les PNC se créent de stabilité au milieu du changement perpétuel qu'ils vivent.

¹. CETCOPRA, Progrès aéronautique et sécurité, Etude réglementaire, Convention DGAC/SFACT N° 94004, rapport final de deuxième année, Paris-I, décembre 1996.

Pour Michel, la réduction de la durée des escales, la fatigue engendrée par les rythmes et le niveau de salaire plus bas des jeunes PNC, sont des facteurs brisant ce collectif d'équipage qui se formait en escale.

Michel : " *Il y avait dans les années passées un esprit équipage, là je parle en escale, et qui existe très peu. Pour ça, deux raisons : la généralisation des gros porteurs, qui fait que nous sommes quinze PNC et trois PNT; soit 18, et à 18 c'est difficile de rester grouper, donc ça a éclaté un peu le groupe, alors qu'avant avec les petits porteurs, on restait ensemble, on n'était pas plus de dix.*

Il y a aussi une chose, c'est que les escales ont changé, à cause de l'augmentation de la productivité, les escales ne durent plus, elles sont écourtées, et en plus les gens sont beaucoup plus fatigués qu'avant, donc ils arrivent en escale et dorment. Il faut bien reconnaître qu'avant on profitait de notre métier pour visiter les pays.

Les gens aujourd'hui restent dans leur chambre, ils dorment, souvent ils récupèrent pendant le repos de la fatigue accumulée chez eux, le contexte familial difficile, et on ne les voit plus en escale, il n'y a plus l'ambiance qu'il y avait auparavant. Chacun va manger de son côté, quand ils mangent, et c'est même pas sûr, parce que les jeunes... encore un nouvel élément, les jeunes sont si peu payés que ils économisent sur les frais de déplacement en escale. Alors ils mangent un sandwich dans leur chambre, un hamburger où il y a des MAG DO', et les 150 ou 200 F que leur donne la compagnie pour se nourrir, ils ne les dépensent pas.

Alors qu'avant, il y a dix ans, c'était l'inverse ; on avait un niveau de vie qui était tel que non seulement on dépensait nos 200 F, mais on en mettait 200 autres dans notre poche. Là vraiment on s'éclatait, et il y avait un esprit, une vie d'équipe qui n'existe plus. Et c'est assez malsain parce que ça reflète une ambiance qui n'est pas bonne... En plus, dernière chose, il n'y a plus la connivence qu'il y avait avant entre le PNC et le PNT. C'est chacun dans son camp, et on ne se parle pratiquement plus. "

Cette déstructuration de l'équipage à la suite de l'intensification des rythmes est aussi notée par Jacques.

Jacques : "*les conditions de travail sont de plus en plus intenses; les rythmes de plus en plus intenses, l'ambiance de l'équipage s'en ressent. Je vais te prendre un exemple, si tu arrives en escale à 22 heures, alors que le lendemain tu redécoules à 7 heures, autrefois tu avais plus de temps en escale, tu pouvais prendre un pot avec l'équipage, et maintenant tu ne pourrais plus. Parce que de toute façon maintenant, antérieurement les PNC ont déjà vécu un rythme de travail tellement intense, ils n'ont qu'une idée c'est d'aller se coucher. Au niveau de l'ambiance même de l'équipage, cela s'est beaucoup dégradé.*"

Le décalage avec la réalité enferme les équipages dans un isolement, renforcé par le décalage par rapport à la vie quotidienne :

Inès : " *Un navigant est quelqu'un qui vit au dessus de ses moyens. On va très loin, en étant payés, dans des hôtels où a priori tout est fait pour que ce soit confortable, mais c'est normal ! c'est le minimum qu'il faut pour que ce ne soit pas un calvaire, ce métier, pour qu'il y ait des repos possible, et donc il faut forcément que ce soit de beaux hôtels. Mais tous ces beaux hôtels, cette facilité d'aller à l'étranger, etc, donnent pour beaucoup l'impression que leur vie c'est ça, que c'est à eux. mais c'est pas vrai, c'est parce que je suis à Air France et que je suis hôtesse navigante, que je peux fréquenter ce genre d'endroit ..."*

L'escale peut être différente, suivant le lieu ou le moment.

Brigitte : *" Il y a des pays où c'est plus ou moins facile de sortir... (...) Quand on n'a pas le moral... on reste dans sa chambre, on va se balader tout seul. C'est le côté le plus dur, le fait d'être en escale; c'est pour ça que le long courrier ne m'attire plus tellement."*

Dans la cabine ou à l'escale, l'équipage se forme comme un groupe social d'une grande stabilité. Le contrôle de ce groupe par l'entreprise doit tenir compte pourtant de son extrême fragilité.

La hiérarchie interne au PNC.

Comme dans la prescription complète des tâches, le collectif des PNC se structure autour d'un partage très précis des responsabilités. Les grades internes, chef de cabine et chef de cabine principal, correspondent à des postes au sein de la cabine, qui complètent les responsabilités de chacun.

Suivant les compagnies, ce rapport hiérarchique au sein de la cabine est plus ou moins autoritaire. Au sein d'Air France, l'autonomie prime. Mais lorsque Agnès parle d'Aéromaritime, elle raconte des rapports beaucoup plus tendus. Pourtant, cette hiérarchie des responsabilités se base sur un travail, fait en commun, très égalitaire.

Bruno : *" Quand tu arrives à bord, tu ne sais pas trop, moi je ne suis pas physionomiste, quand les gens arrivent, tu ne sais pas qui saisonnier, qui a 5 ans ou 20 ans de métier. Si il n'y a pas le galon, à part le chef de cabine qui se distingue du reste de l'équipage, les autres PNC il y en a qui sont dans la profession depuis 20 ans, et toi depuis 6 mois, et on doit faire un travail d'équipe, et on travaille tous ensemble et à égalité. Enfin, à égalité, devant la tâche... On doit tous effectuer les mêmes tâches à tour de rôle, on a tous à bord le même rôle."*

La hiérarchisation, aux yeux de Nadia, permet ce travail égalitaire, sur le mode de la tribu.

Nadia : *" C'est très égalitaire parce que c'est très hiérarchisé. Moi, c'est ce qui m'a marqué, il y a hôtesse et steward, ensuite chef de cabine et chef de cabine principal, et ensuite le poste. Les premières fois que j'avais volé, cela m'avait paru... cela m'avait fait pensé pas à une tribu.. mais c'était très tribal. Une hiérarchie très tribale. Il y a les petits, les moyens, les grands. C'est vrai, il y a des règles de politesse ou de respect, qui se sont établies en fonction de la hiérarchie. En tant qu'hôtesse, et steward, tu fais ton travail, tu as toujours des comptes à rendre à ton supérieur, surtout si tu fais une bêtise..."*

Au dessus du collectif de la cabine, existe un autre niveau de la hiérarchie, le cadre PNC. Souvent laissé en dehors des négociations sur le contenu du métier, discussion s'élaborant directement entre la direction commerciale et les syndicats PNC, le cadre a plus un rôle de sanction, en fonction des rapports des chefs de cabine. Extérieur au monde PNC, bien que constitué d'anciens PNC, cet ensemble de cadres reste un grand absent du monde PNC.

Ainsi Agnès, interrogée sur les informations données par la hiérarchie :

Agnès : *"Non, ils parlent entre eux. Jamais de mot de tes cadres. Un vrai décalage. Et il n'y a aucune idée de changer..."*

Brigitte explique que les rapports avec la hiérarchie sont inexistants. Les consignes se passent par des petits mots dans les casiers.

Brigitte : " *En général on ne les voit jamais. A moins d'aller voir spontanément son chef de secteur. Moi je ne suis pas quelqu'un qui va voir spontanément les gens...*"

Si les situations peuvent varier suivant les compagnies, le principe reste le même : que ce soit par l'autonomie dans leur travail, ou par la récréation permanente du collectif de travail, l'encadrement reste absent du travail. L'équipage assure son propre contrôle social. Sa cohésion est pourtant assurée par la prise en charge, en commun, des situations de travail.

Section 4. le nomadisme

Agnès : " *On voyage, une journée à Oslo, rien que voir les paysages, rencontrer les gens. Un voyage tout les jours.*"

Ce qui lie les PNC entre eux est leur mode de vie en commun. Présenté par eux-mêmes comme "un peuple de nomade", les PNC s'identifient entre eux par ce mode de vie soumis aux contraintes des horaires, en perpétuel départ à moins que ce soit en train d'arriver : le " stress de la valise" (Michel).

Ce mode de vie si tenace peut même devenir un des ferments de la reconstitution d'un esprit d'équipage, si l'on en croit le CETCOPRA qui propose l'altérité comme mode de constitution du collectif, " *c'est-à-dire la manière dont sont prises en charge socialement et intellectuellement le fait dépaysant d'être en vol et en plus pour les long-courrier le voyage et l'exotisme*". L'identité de navigant permet ainsi de " *sublimier l'action dissolvante du déracinement*".

Certes, la disponibilité est une des caractéristiques du transport aérien, rejoignant en cela toute activité de transport, qui intègrent la continuité du service, quelles que soit le jour et le temps. Mais pour les PNC, cette disponibilité prend le nom de planning. C'est le planning qui détermine les jours de vol, les jours bloqués en escale, les jours de réserve et, au final, les jours de repos.

L'ensemble des PNC règlent leur vie en fonction de leur choix de départ, celui d'être navigant. Inès : " *Je me suis fait un peu au mode de vie de ma vie de navigante. Avoir un planning, comme ça, qui ne permet pas, ou très peu, d'avoir des desiderata qui soient acceptés, avoir un planning qui ne permet pas de dire "tel jour j'ai envie d'être là et je serai là"... C'est pas toujours évident. Je vis avec. Ca fait partie aussi des choses qui me plaisent aussi en même temps, ça fait partie de mon côté un peu folle, où j'aime bien qu'il n'y ait pas de chose ... C'est vrai qu'on ne peut pas aller trop loin dans le côté déstabilisé de notre vie, mais **on n'est pas navigant par hasard**. Celui qui voulait avoir un boulot bien machin, à la limite il se met sur moyen-courrier, c'est un peu plus cadré, ou alors il change de boulot. Parce que tu ne peux pas être navigant si tu as des desiderata d'être tous les soirs chez toi.*"

Les traditions au début de l'aviation ne sont plus présentes que dans l'imaginaire. Avant l'arrivée des avions à réaction, les hôtes et stewards s'éloignent pendant 3 à 4 semaines de chez eux.

Gérard : " *On prend l'Extrême-Orient, 21 jours. On faisait Paris, Nice, Rome, Beyrouth, puis on s'arrêtait deux jours à Beyrouth. Beyrouth, Damas, Karachi, on s'arrêtait deux jours à Karachi. Bangkok, Saïgon, on s'arrêtait 4 jours à Saïgon, après Hongkong Tokyo, on s'arrêtait 4 jours à Tokyo, et on revenait etc. 21 jours. C'était la diligence. Je crois, le Saïgon Tokyo était donné pour 70 h de vol : on faisait 85 h par mois à l'époque. C'était des heures difficiles : à cette époque, on volait sur des super-constellations, à 15 000 pieds, en pleine turbulence. On prenait facilement un G ou deux G. On était vidés, on avait vomi. Des fois, on en vomissait ou pas, cela dépendait de l'estomac.*"

Aujourd'hui, si l'exil s'est réduit à quelques jours, le planning reste l'instrument du décalage du monde PNC.

Bruno : " *la difficulté, c'est ça : quand toi tu es libre, les autres ne le sont que très rarement. J'ai un week-end de 36 h, pas 48 h à attendre, et mes 36 h tombent souvent en plein milieu de semaine, pas en week-end, et c'est à moi d'avoir des activités qui me permettent d'avoir une vie en dehors du boulot qui soit aussi celle que je souhaite. Qui me permette d'avoir une occupation, des loisirs, etc. Mais il faut faire des sacrifices pour ça, et les sacrifices, c'est accepter de ne pas voir sa famille toujours quand on veut. Des fois c'est dur à accepter, des fois ça se passe bien. C'est pas toujours facile.*

Des sacrifices parce que il y a des réunions de famille auxquelles tu ne peux pas assister, parce qu'il y a des anniversaires auxquels tu ne peux pas assister"

Le constat, pour Bruno, se résume en une phrase lapidaire : " *C'est le planning qui rythme ta vie.*"

Nadia : " *Tu vis un peu par procuration toutes ces choses là. J'ai un copain est en province, j'ai des amis aussi là bas, et quand il se passe quelque chose, c'est toujours le week-end. Et je ne suis pas forcément libre. alors je vis par procuration.* "

Agnès : " *Ce n'est pas un métier, c'est une vraie vie. On te donne un planning, on te dit ce que tu vas faire, on t'oblige ... Très souvent, la vie privée est piétinée. Quand on est une semaine de réserve, on ne sait pas du tout ce qui peut nous arriver. On peut partir 4 jours, ou tous les jours... "*

Nadia, Agnès, Bruno ont tous les trois autour de vingt-cinq ans. Ils se situent tous les trois dans l'ensemble des PNC les plus motivés, encore dans l'élan de leur arrivée.

Pour Sylvie, l'impression de coupure par rapport à la vie extérieure est tout aussi partagée. Sylvie était infirmière auparavant dans un hôpital, elle a travaillé longuement en horaire de nuit, mais jamais pour elle, l'impression de coupure n'a été si forte.

Sylvie : " *Cela te coupe pas mal de la vie réelle. C'est ce qui me vient en premier. Tu as énormément de mal, moi j'ai toujours un cercle d'amis, mais une grande difficulté pour rester en contact avec eux. Parce que toutes les fêtes, les anniversaires, les fériés, les dimanches, cela n'existe pas.* "

Brigitte note aussi la fatigue de ces départs permanents.

Brigitte : *"C'est fatigant de partir tout le temps comme ça, c'est pas si bien que ça. C'est déstabilisant. Ne jamais pouvoir faire quelque chose, toujours avoir l'impression de ne pas avoir le temps de bien faire. Je parle pour le long courrier, je pourrais aller sur le moyen courrier, bien sûr. Partir c'est bien, mais tout le temps, avec le rythme de travail qu'on a maintenant, moi je trouve... Moi ça va, je suis déléguée, mais si j'avais le rythme à 100 %. On part, on passe un nuit en l'air, on est fatiguée, on a 24 h chez soi, on repart. Une fois par mois on a 6 jours d'affilé... Je trouve que c'est un peu déstabilisant..."*

La vie est fragmentée autour des périodes d'absence.

Bruno : *" Tu as plus de temps à toi, mais tu n'es pas toujours où tu voudrais être. C'est vrai qu'on a souvent des coupures en plein milieu de semaine, deux ou trois jours qui sont des jours en blanc. Qui apparaissent sur ton planning. Ou alors tu as un grand week-end de 4 jours, mais au milieu tu es de réserve, tu vas avoir du temps, mais il y a une journée où tu es bloqué chez toi, ta réserve tu vas la faire à domicile, pendant 24 h, ça va te couper, ce qui fait que tu ne peux ni partir, ni rester... donc à toi d'adapter ton emploi du temps, ta vie..."*

Ce départ permanent est augmenté par l'imprévision. Cette absence de planning à l'avance a d'ailleurs été l'un motifs de la grève de plus d'un mois des PNC d'Air Liberté en mai 1997, comme l'explique Nadia.

Nadia : *" J'espère que maintenant ça va changer, ton planning de la semaine suivante, on l'a trois jours avant, donc on ne peut absolument rien prévoir, on est quasiment au jour le jour. On ne peut pas prévoir, on est obligé de tout faire à la dernière minute".*

Aussi le mythe du voyage est un des premiers qui s'effrite.

Sylvie : *" A l'origine, Air Liberté c'était beaucoup l'étranger, pas trop les vols intérieur, cela te change aussi énormément le fait que ce soit des vols intérieurs plutôt que étrangers. Un lieu de travail assez léger, assez agréable, les escales... le mythe, quoi, je croyais au mythe. Les voyages... Je ne savais pas que quand tu partais à la réunion, ou au Canada, cela ne pouvait être que pour 24 h, donc que le voyage tu raies d'entrée, parce que tu n'as pas le temps. J'ai beaucoup plus voyagé quand j'étais infirmière, que depuis que je suis hôtesse de l'air.*

Entre te déplacer et voyager, il y a une différence. Quand bloc bloc, c'est à dire l'heure à laquelle tu décolles de Paris, et l'heure à laquelle tu reviens à Paris, il y a 24 heures, ou si c'est Montréal, par exemple, tu peux décoller à 7h le matin, cela te fait 17 heures à Montréal, le décalage horaire c'est 5 ou 6 heures, par rapport à ce que tu peux faire dans un endroit, parce qu'après il y a la nuit, tu te reposes, tu essaies de dormir si tu n'as pas le décalage horaire comme Montréal, les Antilles, et puis tu dois te reposer avant le vol. Donc si tu restes 24 heures sur place, ça t'enlève une nuit, donc tu vois le pays 5 ou 6 h, au mieux. Et il y a beaucoup d'escales où c'est 24 h sur place, y compris le temps de nuit ; et y compris le temps de repos avant ton vol, parce que tu repars le lendemain. Tu arrives à 17h heures française, en réel cela fait 12 h mettons, le lendemain tu repars de l'hôtel à 12h, quoi."

La vie de couple

Sur la question de leur vie personnelle, les personnes interrogées sont très prudentes. Souvent, le manque d'une stabilité est rappelé, et nos interlocuteurs parlent plus de taux de divorce que de taux de mariage.

Interdit aux hôtesse uniquement jusqu'en 1963, le mariage est un dilemme pour les PNC. Les interprétations de cette interdiction sont diverses. Suivant les interlocuteurs, sont invoqués la nécessité de reclasser au sol une hôtesse enceinte ; l'absence de disponibilité pour la compagnie d'une jeune mère ; l'impossibilité de faire partir pour quinze jours ou trois semaines de chez elle une mère. Durant les années 50 et 60, ce problème devient un véritable enjeu pour les PNC.

Les chiffres montrent que le nombre d'hôtesse mariées ne cesse d'augmenter.
nombre d'hôtesse mariées :

26 en 1963 (5.7%) Donc l'année de l'autorisation.

354 en 1971 (27.6%)

1029 en 1976 (presque 50 %)

1152 en 1978 (51 %)

Aujourd'hui, les règlements imposent à Air France de planifier un vol par mois en commun pour les deux époux, ainsi que l'ensemble des repos. L'endogamie est en effet importante, bien que nous n'ayons pu obtenir de chiffres à ce propos.

Hélène Florence-Alexandre et Georges Ribeil notent : "*Le mythe du richissime célibataire a fait long feu, l'endogamie aérienne se pratiquant très tôt, dans un milieu où l'instabilité est le principe d'une existence marginale de surcroît*" (1).

Le nomadisme paraît être un des versants les plus marquant du métier de PNC, devenant un mode de vie qui les coupe du reste de la population. Mais, comme le dit Inès, "on n'est pas navigant par hasard".

Section 5. Un métier qui s'inscrit dans la chair

Jacques : "*Le métier a beaucoup changé parce qu'il est de plus en plus pénible.*"

Cette fatigue dont chacun nous parlera, représente pour les PNC un des éléments prépondérant de la perception de leur métier aujourd'hui.

Pourtant, alors que l'ensemble des PNC rencontrés nous disent leur mal-vivre, nous avons trouvé très peu d'étude sur les effets physiologiques du travail PNC. Les quelques articles parus (2) restent confidentiels. Les CHS-CT des navigants (Air Inter et Air France) travaillent

1. Hélène Florence-Alexandre, Georges Ribeil, *Le personnel des compagnies aériennes*, Mission de la recherche, Ministère des Transports, 1982, p 132.

2. Pilote de ligne N° 9, revue du SNPL, 1996.

sur deux aspects importants, les radiations très importantes notamment sur les lignes passant au Pôle Nord, et les nuisances dues aux variations incessantes de pression. Les deux maladies du travail répertoriées les plus importantes sont les otites barotraumatiques et les problèmes lombaires. Le nombre d'otites est particulièrement élevé pour le personnel travaillant en court et moyen-courrier.

Pour nos interlocuteurs, ce sont souvent les problèmes de décalages horaires permanents qui sont les plus éprouvants pour les organismes.

Sylvie : *"Sans arrêt, tu vas à contresens de ton rythme biologique. (...) Tu te sens en permanence un lendemain de bringue, où tu aurais bien bu et peu dormi. "*

Sylvie : *"Tu gardes ton rythme de Paris, quand tu arrives aux Antilles : aux Antilles, tu arrives à 17h, heure locale Antilles, mais pour nous c'est 23 h (il y a 6 h de différence), notre organisme est programmé à 23h. Donc on essaie de ne pas se coucher, parce que si on se couche, on se réveillera à heure française, mettons, 6 h du matin, donc à 1 h du matin locales on se réveille si on se couche quand on arrive. "*

De plus, le travail est un travail physique éprouvant.

Sylvie : *"Sur les vols intérieurs, ce sont des vols courts, où il y a un grand service, c'est-à-dire servir le repas, servir les PAX qui te demandent une boisson, tout ça sur un temps très court."*

Il faut y rajouter la présence sur avion deux heures avant le départ, et les moments de décollage et d'atterrissage, où la tension sécuritaire se fait particulièrement sentir.

Sylvie : *" Plus la vigilance au niveau sécurité, la disponibilité au niveau commercial, tu es sous pression, peut-être sur un laps de temps court, mais tu es à l'avion deux heures avant, pour checker, pour programmer ton vol, pour vérifier que les prestations qu'on t'a mises à bord, c'est bien ça, par rapport au nombre de gens qu'on t'a annoncé, checker au niveau sécurité, tout ton matériel sécurité dans l'avion, tu as déjà une tension, parce que tu dois être très vigilant, déjà avant le décollage. La tension pendant le décollage, parce que les phases critiques c'est le décollage et l'atterrissage".*

Jacques : *"Pour être commercial tu dois encaisser souvent d'agressivité de la part des passagers, si il y a des problèmes, des pannes, si ils ont des... réclamations à faire, tu dois en plus essayer d'arranger les choses. Non seulement tu reçois , ce qui suppose une certaine écoute, et tu l'écoutes, tu fais en fonction de tes moyens, parce que tu n'as pas toujours les moyens de régler les problèmes, et il faut que tu prennes sur toi pour qu'il reparte, euh... tout au moins pas trop insatisfait... Même, si tu peux renverser la vapeur, qu'il reparte content;.. ce qui suppose une énergie. Quand tu as de plus en plus de gens comme ça, tu as de plus en plus d'énergie, si tu veux, à ..."*

Nadia : *" Quand tu te lèves à 5 heures du matin, que tu jettes des plateaux sur les tablettes, aucun intérêt. On n'en retire rien, uniquement de la fatigue. Quand on est descendu de l'avion, on est revenu à la base, on peut aller se coucher. On se couche, on se lève, on mange, on regarde la télé, on sort peut-être et on se recouche pour recommencer le lendemain."*

La productivité est en même temps le nombre d'heures de vol par mois, le service à effectuer pendant ces vols, les temps de repos, la répartition des vols permettant plus ou moins bien le repos. Le temps de vol a toujours été long : 120 à 130 h en 1950 ⁽¹⁾. Aujourd'hui, le plan PNC d'Air France s'est traduit par un allongement considérable du temps de vol.

La productivité se traduit aussi, pour le personnel, par une plus grande disponibilité demandée.

Le transport aérien est marqué par une hausse du coût du matériel utilisé (avions, infrastructures au sol). Ceci relativise certes de plus en plus les sommes que représentent les salaires. Mais tout l'effort est alors porté vers une utilisation maximum des avions : rotations de plus en plus rapides, avions interchangeables, ou annulés, pour une plus grande rentabilisation des vols.

Dans toutes ces circonstances, le personnel se plie à l'avion. La disponibilité devient la règle de gestion du personnel.

Cette grande fatigue physique explique l'importance du temps alterné, qui permet de cumuler le temps partiel, suivant des modalités très souples et avec une compensation de la caisse de retraite. Cette possibilité a joué un grand rôle dans le maintien dans l'entreprise de personnes, notamment des femmes, pour qui les contraintes de planning représentaient un problème important.

Jacques : *"Moi, c'était tous les deux ou trois mois que je m'arrêtais, parce que tu as besoin de souffler... Physiquement je veux dire... même nerveusement, parce que on donne énormément au niveau psychologique, on donne énormément dans ce métier, tu prends énormément sur toi, il faut que tu aies l'apparence d'être bien, souriant, tout ça, enfin dans l'idéal professionnel c'est ça. Enfin, bon, ... Si vraiment tu as une certaine conscience professionnelle, si tu veux faire ton métier correctement, il faut que tu aies l'air d'être bien vis à vis des passagers. Les passagers ils t'envoient des vibrations, qui peuvent être très négatives, ils sont très stressés, ce sont des hommes d'affaires très stressés, tu reçois tout, toi, en bloc. Déjà tu es dans un milieu artificiel, parce que tu travailles en l'air, dans la pressurisation, tout ça, tu montes, tu descends, donc physiquement tu en prends plein la gueule, mais en plus, tu en prends plein la gueule psychologiquement aussi. Et puis pour moi, il y a aussi le fait d'être dans un métier où **tu es en uniforme**, donc tu es sensé représenter quelque chose. Au début, il y avait ce côté prestige de l'uniforme, ce qui m'amusait un peu, mais maintenant, cela m'est carrément désagréable."*

La norme du corps.

¹. Colette R. Allais, 1946-1996 : les hôtesses ont 50 ans, article paru dans Liaison, journal de l'ARPPNAC (association de PNC), N°86, mars 1997.

Personnel en représentation permanente devant des centaines de passagers, la contrainte sur le corps représente une tension permanente. Au cours de nos entretiens, ce point a pu être abordé sous l'angle de l'image du corps lors de l'embauche, et souvent sous l'aspect du vieillissement.

Le corps pourtant a ses impératifs, que les contraintes réglementaires ou commerciales ne peuvent empêcher. Ainsi, les PNC n'ont pas le droit de devenir gros, cela figure dans le dossier, ou même peut conduire à une inaptitude de vol prononcée lors de la visite médicale annuelle qui accompagne le renouvellement de la licence de vol. La médicalisation du processus d'exclusion, masque le côté répressif.

Jacques : " *C'est vrai que c'est comme si il y avait quelque part une espèce de test ou de steward idéal, qui doit être mince, bien rasé, cheveux courts, bien coiffé... On a eu des exemples d'hôtesse qui étaient devenues énormes... C'est vrai qu'on leur faisait un peu la guerre, je crois, quand ça atteint... On ne leur dit pas directement comme ça. Mais je me demande si il n'y a pas des petites pressions quand même par derrière, pour essayer éventuellement de leur faire faire autre chose.* "

Pour Bruno, l'exigence de sécurité impose, à travers la forme physique demandée pour les stages de recyclage, un corps en bonne santé.

Bruno : " *On va à Air Inter, faire des stages d'évacuations machine, il faut quand même avoir la pêche, c'est assez physique ce qu'on nous demande, descendre des toboggans vertigineux, sauter par les fenêtres en cas d'évacuation, il faut quand même avoir des gens qui soient vraiment en pleine forme.*"

Pourtant, là encore, sécurité et commercial s'entremêlent. Faut-il garder un corps en forme pour assurer la mission de sécurité, ou pour ne pas déparer aux yeux du passager ?

Michel : " *Parmi les critères de sélection, il y a un critère de santé. Pour faire ce métier, on est sélectionné sur des critères de santé très durs, et beaucoup de gens sont rejetés. Donc on est sensés être en bonne santé dès le départ. En plus on a une visite médicale, qui nous remet en cause notre licence tous les deux ans, avant c'était tous les ans, maintenant c'est tous les deux ans, avec des examens médicaux assez sérieux, les médecins décèlent des problèmes de santé. Et quand les problèmes sont graves, les gens ne sont plus aptes à faire ce métier. Ils ne sont plus PN. Ne restent en final que ceux qui continuent à être en bonne santé. Donc une sélection par la santé, plus un âge de départ en retraite assez bas, 50 ans pour les PNC, fait que nos sommes une population qui vieillit assez bien.*"

Au delà de la fatigue qu'il supporte, le corps prend une importance particulière du fait du regard incessant auquel il est soumis.

Nous voudrions aussi revenir sur un grand absent de la construction sociale dans la cabine, et pourtant si présent qu'on ne pense qu'à lui, le passager. Facteur de tension, il est l'observateur incessant du PNC.

Jacques : " *Quelqu'un va préférer un poste où il aura moins de contact. Parce que quand tu es avec le passager, quand tu es en cabine, tu es vraiment avec le passager. Tu es vraiment sur la scène. Tu as une image à donner, tu es complètement avec le passager. Si tu es un peu plus*

vers l'arrière, tu peux, bon..., une minute ou deux, te mettre dans le galley un peu plus en retrait, te préserver un peu."

Ce regard du passager transforme le métier de PNC en un rôle permanent.

Nadia : *"L'uniforme, c'est un rôle. C'est pas un déguisement, c'est un rôle que j'ai à tenir. Parce que quand je n'ai pas l'uniforme, je ne me vois pas du tout devant 300 personnes. Quand je l'ai, je me tiens debout, je les regarde droit dans les yeux. C'est un rôle qu'on joue. (...) Ca doit protéger, cela met certainement une barrière entre les passagers et nous. Cela nous donne des responsabilités, un certain pouvoir sur eux. Ce sont des responsabilités qu'il faut assumer, on est donc obligés de se prendre en main, et de se mettre devant les 300 personnes, cela fait partie du rôle. "*

Une pénibilité à faire reconnaître

Pour beaucoup, cette pénibilité importante et partagée uniquement avec les PNT, justifie une reconnaissance particulière.

Brigitte : *"Il y a tout un débat sur le métier PNC. Ca dépend ce que entendent par métier ceux qui le disent. Moi quand j'entends ça je bondis. Je ne vois pas pourquoi c'est moins un métier que de mettre le nez dans un dossier ou de piloter un avion. Je ne comprends pas. Est-ce que c'est moins un métier que de laver des carreaux. Que ceux qui pensent ça viennent le faire, notre boulot, et là ils verront. Ils ont l'air de dire que c'est une espèce de petit jeu, "ludique" comme dirait certain. Elle a qu'à venir dans les avions, et elle verra si c'est ludique de passer des nuits en l'air, de servir des passagers qui ne sont pas toujours aimable, de faire tout ce qu'on fait. C'est pourquoi je ne comprends pas quand on nous dit que ce n'est pas un métier. C'est quoi, alors, si ce n'est pas un métier ? Au même titre que le reste, que d'être secrétaire..."*

Sylvie, qui a été infirmière et a connu les horaires d'hôpital, dépeint un tableau très noir des effets de son métier.

Sylvie : *"Infirmière, j'ai fait que des services intensifs, de la réanimation, et je peux t'affirmer que le métier de navigant est beaucoup plus fatigant. D'ailleurs les études médicales qui ont été faites là dessus, indépendant de toute politique, de tout syndicat, ont prouvé que le PN, technique ou commercial, est physiologiquement 10 ans plus vieux que les autres catégories socio-professionnelles, mis à part les mineurs... C'est le fait de travailler dans un avion pressurisé, dépressuriser l'organisme, le repressuriser, autant de fois que l'avion décolle et atterrit, cela fait vieillir ton organisme. Toutes les cavités, toutes les cellules de ton organisme suivent cette dépressurisation, cela te fait vieillir dix ans de plus que les autres catégories. Plus d'heure de repas régulier, plus de sommeil régulier, et subir les dépressurisations et pressurisations. Tu vois, une bouteille d'eau, quand l'avion est en descente, si elle est à moitié vide, elle se serre. Toutes tes cavités, ton coeur, tes intestins, et tes cellules, pleines à 90% de flotte, toutes tes cellules font ça ; se serrent et se desserrent. C'est absolument pas physiologique..."*

Aujourd'hui où une reconnaissance particulière naît pour les travaux les plus pénibles, à travers l'âge de la retraite, cette fatigue physique revendique le droit d'être elle aussi reconnue.

Conclusion

A travers tous ces entretiens, apparaissent les éléments d'une valorisation basée pour le personnel sur le rôle en matière de sécurité, le rôle commercial et la pénibilité. Mais ces différents éléments prennent une dimension particulière suivant la position de la personne.

Différenciations au sein du PNC

Au milieu de cet présentation globale du métier PNC, nous avons vu peu à peu des différences de positionnement apparaître au sein de notre groupe PNC. Des lignes de force se précisent, comme autant de perception du métier PNC.

Nous avons senti souvent poindre la vie propre à chaque compagnie, et l'effet de l'histoire propre à chaque groupe social. Peu, comme Agnès, ont vécu un passage dans Aéromaritime, l'amenant à pouvoir comparer deux compagnies, aussi chacun s'exprime à partir de son propre vécu, et l'histoire sociale différenciée des différentes compagnies, et ses interactions, reste une histoire à écrire.

Le couple jeune / ancien, d'abord, nous est apparu comme une donnée permanente dans les entretiens. A celui, très vite, est venue s'ajouter le couple sécurité / commercial, dont nous avons déjà noté l'ambivalence. Le poids du métier pour chacun, est perçu différemment, autour d'un axe isolement / pénibilité.

Cette perception globale du métier prend une autre dimension, quand beaucoup de PNC se sentent enfermés dans leur métier.

Un désenchantement progressif

Une ligne de clivage est très vite apparue, suivant l'âge. Les mode de vie à part, la pénibilité des horaires, l'attention à la sécurité, autant d'éléments qui ne sont pas perçus de la même manière par les jeunes PNC et par les anciens.

Jacques : "*Il faut savoir aussi se préserver. On peut être ouvert, et tout, il faut savoir où s'arrêter, il faut savoir jusqu'à tel stade aller pour pouvoir te préserver toi. Ce n'est pas toujours évident, parce que si tu écoutes ta hiérarchie, il faut te donner corps et âme, te donner complètement. Tu ne peux pas, ce n'est pas possible. Il y a beaucoup de PNC qui font des choses à l'extérieur, comme ça. Quand ils peuvent encore le faire, parce que quand tu arrives à un tel rythme de travail que tu n'a plus la force physique de faire n'importe quoi, c'est embêtant. Et tu as aussi des gens inscrits dans des clubs, des stages par exemple artistiques, qui ont lieu régulièrement, par exemple tous les mardi soir, il faut qu'ils soient là le mardi soir. Et si ils sont en vol, ils ne sont pas là. Ca peut être un handicap pour pouvoir avoir une activité en parallèle. Le fait d'être en horaire décalé et non régulier, ça peut avoir une influence sur ton activité quelconque, sportive, artistique. Ca peut être très frustrant. Je crois qu'en effet, notre métier est un métier.. très superficiel. Tu as besoin d'activer tes méninges en parallèle. Si tu ne peux pas le faire, tu deviens vite... presque végétatif."*

Il nous a semblé que beaucoup de jeunes envisagent leur métier de façon transitoire, comme une espèce de rêve pendant quelques années.

passage d'un pôle jeune / commercial vers un pôle ancien / sécurité

Le métier PNC se caractérise par un cheminement permanent d'un pôle jeune / commercial vers un pôle ancien / sécurité. Deux figures apparaissent, dont nous pouvons tenter de donner une description.

Le jeune PNC vient de sortir il y a peu des études. Désenchanté sur l'ouverture qu'auraient dû donner ces années d'études supérieures, il prend à cœur son métier, notamment le service aux passagers, mettant en avant les "petits plus" qui représentent pour lui ce service commerciale. La sécurité, inculquée par des stages répétitifs, est une dimension importante, mais qu'il ne met pas toujours en avant dans la réalisation de son métier. La part de rêve est encore présente mais il est conscient que celle-ci va disparaître peu à peu, et que la pénibilité qui lui paraît importante va supplanter le reste. Il envisage de ne faire ce métier que de façon transitoire.

L'ancien PNC, qui a beaucoup "baroudé", se sent investi d'abord d'une mission de sécurité. Le service à bord, les moments de tension comme l'atterrissage ou le décollage, sont sources d'une tension sécuritaire permanente. La défense du métier est devenu un problème important, et il déplore la dégradation qu'il a subie. Il cultive son petit jardin secret, conquis de haute lutte sur le déracinement permanent, jardin secret qui va bientôt devenir l'objet de sa retraite prise prochainement... s'il arrive à se détacher de l'avion.

L'enfermement dans son métier.

Les chiffres sont là pour le prouver, peu de PNC partent après cinq ou dix ans d'activité. Les rêves, les projets, les objectifs de reconversion existent pourtant, comme en témoigne le nombre de formation en congé individuel demandé par les PNC.

Le FONGECIF, dans une étude en 1991, le notait déjà : si les PNC sont nombreux à partir en congé individuel de formation, peu concrétisent leur projet, par difficulté à retrouver un niveau de salaire équivalent, par attachement à un mode de vie où on s'installe, par crainte aussi de plonger dans l'univers déstabilisé du marché du travail (¹).

Aussi, après quelques années, l'objectif devient la retraite à cinquante ans. Tous les PNC rencontrés notent en effet la difficulté de sortir du métier.

Sylvie : " *A l'époque, mon idée c'était de faire deux ou trois ans ce métier, et puis voir si j'allais reprendre la pêche intellectuelle pour me relancer dans des études, sage-femme ça m'intéressait, et finalement ce boulot est tellement épuisant physiquement, que pour le*

¹. Etude du Fongecif Ile-de-France, janvier 1991. 24 % seulement des PNC concrétisent leur départ, mais le chiffre est aussi important pour tout Air France (28 %), comparé aux 60 % de projets réalisés dans l'ensemble de l'Ile-de-France.

moment, bien... voila, je me suis pas sentie. Le break de 3 ans que je m'étais fixé ne m'a pas permis de reprendre l'énergie. Cela ne te prend pas la tête, ce métier, mais ça te prend une énergie dingue. Beaucoup plus qu'infirmière. "

Inès : *" ce qui va me manquer, c'est de voyager, pas les avions. Mais je en suis pas encore partie. Je crois que je vais me désintoxiquer régulièrement. C'est vrai que si demain il faut que j'arrête, ça va être dur de ne pas partir, parce que ça fait aussi partie de ma vie maintenant."*

Jacques : *" Je crois qu'en ce moment, il y a énormément de gens qui ont envie de quitter ce métier. Si ils continuent, c'est qu'ils ne peuvent pas faire autrement. Mais je vois bien, il y a de plus en plus de gens qui veulent faire des congés formation,; il y a des demandes de congé alterné. Ils se rendent compte qu'avec des conditions de travail telles qu'elles sont parties, il faut se préserver. Ils essaient de... Il y en a certains qui quittent le métier, qui veulent faire autre chose. "*

La retraite à 50 ans paraît un objectif crédible, qui permet à beaucoup d'assumer ce désenchantement, bâtissant un projet de reconversion personnelle.

Jacques : *" Maintenant, ce que je recherche... Je suis déjà trop avancé dans ce métier, pour... Nous, on a pension complète après 25 ans de cotisation à la caisse de retraite, après 50 ans. Je l'ai fait 21 ans, mon objectif c'est ça maintenant. Après, je ferai autre chose qui n'a pas forcément de rapport avec ma carrière. D'un autre côté, ce que j'aurai appris dans la compagnie aérienne m'aidera pour ce que j'ai envie de faire...*

C'est un truc beaucoup plus cool que ça. C'est au contraire, à l'opposé du stress, de la représentation... et du voyage. J'ai envie d'une maison, quelque part, faire chambre d'hôte, accueillir des touristes, leur faire visiter la région, dans un esprit très cool, un truc... pas stressant. Parce que je pense que notre métier, c'est le summum du stress.

Le passager, source de tensions... et de plaisir, reste une dimension importante pour Jacques.

Jacques : *"Moi, comme j'ai envie de faire autre chose dans le tourisme, l'hôtellerie, entre guillemet. Ce que j'ai appris me sera utile. Je suis capable de cibler qui j'ai en face de moi, et d'adapter mon comportement à la personne que j'ai en face. Tu ne te comportes pas de la même manière avec quelqu'un qui voyage en éco, et quelqu'un qui voyage en première classe par exemple. Tu adaptes ta relation en fonction."*

Le couple pénibilité / plaisir

Si beaucoup ont parlé de la pénibilité du travail, peu nous ont raconté le plaisir d'être dans l'avion, notamment le plaisir visuel, comme le raconte un ancien PNC dans ses souvenirs :

"La nuit c'est impressionnant de penser 'en ce moment, nous sommes au dessus du Sahara'. Alors, au bruit régulier des réacteurs, comment ne pas réfléchir à l'écoulement des heures des siècles, à l'immensité, à l'infini ? Le jour, nous naviguons, le plus souvent, au dessus de la

mer des nuages ou bien nous glissons dans un interminable corridor fait de murailles de nuages qui semblent alors des montagnes fantastiques et redoutables" (1).

Ou bien quand le même ancien steward évoque "*Le soleil se couchant deux fois, un après-midi, par le 70ème - nord*". Le fait que ce steward soit par ailleurs en possession d'un brevet de pilote, pourrait expliquer pour lui ce plaisir du vol, comme l'évoquent les pilotes rencontrés dans le cadre de l'étude du CETCOPRA : "*On sent bien que l'évasion, le survol de la mer des nuages, la contemplation de la beauté des paysages, le contact avec les éléments à l'état pur, restent une dimension fondamentale de son plaisir professionnel*" (2).

¹. Jean-Claude Lecuirot, Souvenirs, non publié.

². Alain Gras, Caroline Moricot, Sophie Poirot-Delpech, Victor Scardigli, *Face à l'automate, le pilote, le contrôleur et l'ingénieur*, Publications de la Sorbonne, 1994, p 214.

Deuxième partie.

La valeur sociale

comme objet de compromis

A partir du travail comme lieu de création du métier de PNC, comme dans l'analyse de la cristallisation historique du métier de PNC autour de la sécurité, nous avons retrouvé cette grande considération des PNC pour leur métier.

Pourtant, en France comme auparavant aux Etats-Unis, ils se trouvent confrontés à une réduction importante de leur salaire, basée sur la redéfinition de leur métier.

En s'appuyant sur la première partie, il nous faut maintenant mettre en évidence comment a pu se constituer la valorisation de cette activité. Cette valorisation ne s'appuie pourtant pas également sur les quatre piliers du métier PNC, la sécurité, le commercial, la pénibilité et la qualification, du fait de la lecture sociale différente de ces éléments, chacun objet de tension sociale dans son appréciation.

Au terme de cette recherche, la valeur sociale attribuée à une activité apparaîtra comme le résultat d'un compromis entre différentes forces sociales, compromis justement remis en cause dans la dernière période.

Chapitre 3

Sécurité, commercial, pénibilité, formation, les éléments d'un compromis.

La relecture du métier PNC amène, de la part des directions, des pouvoirs publics comme des PNC, à un repositionnement entre eux des différents éléments constitutifs de ce métier : la sécurité, le service commercial, la pénibilité liée à l'activité particulière, de même que la qualification nécessaire.

Mais dans chacun de ces domaines, le PNC se trouve confronté au fait que ce sont des notions sociales, au centre de conflits entre des acteurs sociaux différents. Par là-même, ces notions font l'objet de compromis qui chacun se trouve situé historiquement, et devient l'enjeu de redéfinitions possibles.

L'étude des conflits sociaux autour de chacune de ces dimensions permettra de comprendre les points d'appui dont ont pu disposer les différents acteurs, les compagnies aériennes, les PNC, l'Etat, pour s'engager dans un compromis dans le passé, et comment les termes de ce compromis passé se trouvent aujourd'hui modifiés.

Section 1. La sécurité comme objet de conflit social

La sécurité est un thème récurrent pour évaluer l'élaboration lente du métier PNC.

C'est en son nom qu'en 1954, le PNC se sépare du PNT, et se structure autour de la licence. Le métier PNC condense alors une dimension d'hôtellerie - portée par les hommes - et une dimension d'accueil sécurisante - portée par les femmes. Mais seule la sécurité légitimise la création du groupe professionnel, avec la barrière autour que crée le Certificat Sécurité Sauvetage.

C'est en la niant qu'aujourd'hui les directions des compagnies aériennes, dont Air France, baissent le salaire d'embauche des PNC.

La sécurité apparaît alors comme un instrument de justification, appelée au secours ou niée suivant les cas.

Mais qu'est-ce que la sécurité ? Cet objet social paraît bien relatif. Le transport aérien est un des moyens les plus sûrs de transport, bien plus que la voiture ou même que le train. Pourtant toute catastrophe aérienne prend une dimension nationale, voire mondiale.

"Si la sécurité a fait d'immenses progrès, ces dernières années, et si l'avion est aujourd'hui un des moyens les plus sûrs, dans le même temps, mais à l'opposé de cette conception, il est aussi un de ceux qui détient un des plus grands potentiels catastrophiques : par le nombre de morts, par le sens accordé à la chute d'un des plus beaux objets-défis que l'homme ait su réaliser et, enfin, par la mise en échec d'une toute puissance de la rationalité technique" (1).

C'est l'appréciation du rôle joué dans la sécurité qui justifie les positionnements dans les hiérarchies professionnelles au sein du transport aérien. Mais comment évaluer le rôle de chacun dans la sécurité ? Le rôle est-il perceptible et mesurable ?

Une dimension occultée.

Nous avons noté que le travail des PNC dans la cabine a pour objectif de faire disparaître le risque aux yeux du passager, pour lui retirer cette angoisse permanente liée à l'altitude.

Mais le PNC, justement, a pour rôle de rester constamment en alerte, conscient de ce risque. Au cours d'un entretien avec Robin Foot, un conducteur de métro relève ce décalage : *"Il y a vraiment un décalage entre ta perception du danger et le sentiment du voyageur" (2).*

Si cette dimension paraît donc une constante dans le transport public, elle va devenir un enjeu commercial.

Pour H. Florence-Alexandre et G. Ribeil, l'enjeu va devenir pour les compagnies aériennes, lors du saut vers le transport de masse dans les années 70, d'occulter ce rôle de sécurité : *"Les gains en sécurité d'une part, et surtout la nécessité commerciale d'une image de marque sans défaut (technique), où donc rassurer ne se justifie plus, vont peu à peu occulter ce rôle (de sécurité), tandis que l'utilisation de ce mode de transport se banalise" (3).*

Ainsi, en 1994, lorsque la compagnie Air France publie, dans un flash publicitaire, les dix droits du passager, n'y figure pas le droit à la sécurité. Interrogé, un directeur explique qu'aujourd'hui, la sécurité est assurée partout dans le monde, et ne joue plus de rôle dans la concurrence entre compagnie.

Comme l'ont montré les entretiens effectués pour cette recherche, le premier objectif des PNC va donc être de montrer la continuité de cette responsabilité de sécurité, face à une direction qui aurait tendance à la nier.

¹. Alain Gras, Caroline Moricot, Sophie Poirot-Delpech, Victor Scardigli, *Face à l'automate, le pilote, le contrôleur et l'ingénieur*, Publications de la Sorbonne, 1994, p 262.

². Robin Foot, *Dans métro il y a...* (entretien avec un conducteur de métro), Revue Travail "dernière", N° 36/37, automne hiver 1996/1997, p 40.

³. Hélène Florence-Alexandre, Georges Ribeil, *Le personnel des compagnies aériennes*, Mission de la recherche, Ministère des Transports, 1982, p 129.

Pourtant, tout ramener à cette dimension de sécurité ne permet pas de saisir la multitude des aspects intégrés dans cette notion de sécurité.

Un opacifiant

Il nous semble, à ce stade, que la sécurité agit comme un opacifiant, face à des rôles sociaux différents.

Il est ainsi souvent fait appel au rôle fondamental des pilotes dans la sécurité pour expliquer la position sociale. D'autres éléments interviennent, donc nous avons déjà pu voir le poids dans d'autres secteurs de la compagnie.

Le pilote peut prétendre faire valoir les nombreuses années de formation dont il bénéficie pour atteindre ce statut. Cette formation s'explique par la nécessité de dominer toutes les fonctions de l'avion, et de les posséder suffisamment pour bien réagir en cas d'incident. En phase de décollage ou d'atterrissage, ce sont toutes les fonctions de l'avion qui entrent en jeu simultanément. La "barrière" que représentent ces années d'étude représente un certain rapport de force pour affirmer cette catégorie comme une profession.

A ces années d'étude, est liée la domination de l'outil technique, dont nous avons pu voir qu'il représente un des fondements des modèles professionnels à Air France. Le pilote est le modèle de la domination technique.

Il faut rajouter à cet élément une délégation de pouvoir, à son niveau, sur l'ensemble de l'avion. Ce pouvoir, "seul maître à bord après Dieu", qui relève du métier mythique du capitaine de bateau dans l'imaginaire collectif, confère une position primordiale au pilote dans les hiérarchies professionnelles des compagnies aériennes.

Ces éléments s'entrecroisent : le rôle dans la sécurité est lié à la domination de l'outil technique, de même que le pouvoir sur l'avion est donné par cette même domination et par la représentation du rôle en matière de sécurité.

En effet, comme le montre l'étude des configurations professionnelles à Air France ⁽¹⁾, les métiers d'Air France se lisent en se positionnant les uns par rapport aux autres à travers leur importance dans la chaîne de la sécurité, mais aussi en se positionnant sur un axe de plus ou moins grande maîtrise technique. Le paradigme technique est un des éléments fondateurs de la compagnie nationale. Le rapport à la sécurité se vit alors à travers la médiation technique, qui représente le moyen de dominer la sécurité.

Nous rejoignons en cela l'avis de Jean-Marie Vincent pour qui, citant Pierre Naville : "*La technologie contribue au contraire à estampiller et à distribuer les formes d'intelligence*

¹. Louis-Marie BARNIER, Patrick ROZENBLATT, Ceux qui croyaient au ciel : une analyse de la confrontation sociale à Air France, édition Syllepse, 1997, p 83.

socialement acceptables et socialement acceptées"⁽¹⁾. La technologie représente, dans notre société et d'autant dans les compagnies aériennes, l'aune de l'intelligence sociale intégrée dans une activité.

Il faut donc s'interroger sur ce lien étroit qui apparaît entre technique et sécurité, et l'effet particulier de cette relation sur les PNC.

Sécurité et technique, un duo inopérant pour les PNC

Les PNC, dans la chaîne de sécurité, se situent dans un "trou technologique" : ce n'est pas par la domination d'un moyen technique, électronique ou informatique par exemple, qu'ils participent à la sécurité, comme le font les pilotes, les mécaniciens avions, ou même les coordonnateurs (chargés de l'équilibrage du chargement avion). C'est par leur présence et leurs connaissances psychologiques, médicales, et leur savoir-faire en cas d'incident.

L'activité en cabine n'a fait que rarement, dans l'histoire du transport aérien, l'objet de sauts de productivité grâce à une innovation technique. Ce fut le cas vers 1960, avec l'introduction des chariots pour distribuer les plateaux. Ce fut encore le cas, vers les années 80, lorsque le système de réchauffement des plats s'est automatisé dans les galleys. Dans le service commercial du PNC, le métier reste peu porté par la domination d'une technologie.

Il en va de même, relativement, dans le domaine de la sécurité. Nous avons vu qu'une grande partie de la formation en sécurité relève de l'emploi des moyens de sécurité. De plus des connaissances de navigation sont nécessaires en cas de sauvetage en mer. Mais l'emploi de tous ces moyens de sécurité, toboggans d'évacuation, canots pneumatiques, fusées d'alarme, etc, restent d'une utilisation simple, pour permettre leur utilisation en toutes circonstances.

La sécurité ne se présente pas comme un domaine technique, dont la domination progressive pourrait représenter une évolution de la qualification. Elle se présente plutôt comme un "savoir-réagir", basé sur des réflexes.

Un mode de savoir basés sur le réflexe.

La formation à la sécurité, contrairement à beaucoup de corpus de connaissance, s'intègre dans un cursus particulier : une faible formation en entrée, environ 5 semaines actuellement, à laquelle correspond une formation permanente forte, plus d'une semaine par an, soit plus que toute autre catégorie de la compagnie hormis les pilotes. Cette formation est de plus uniformément distribuée, contrairement à la plupart des secteurs où elle se concentre sur les catégories les plus qualifiées.

¹. Jean-Marie Vincent, La légende du travail, p 71 - p 82, in La liberté du travail, ouvrage collectif, éditions Syllepse, septembre 1995.

La connaissance de la sécurité repose en effet sur l'acquisition de réflexes, plus que sur un savoir théorique. La récurrence des stages, où les situations, les gestes, les événements sont reproduits à l'infini, permet de donner peu à peu des réflexes au personnel, apte à réagir sans réfléchir face à toutes les situations qui se présentent.

Cette connaissance sous forme de réflexes est à mettre en lien avec le stage pratique de 60 heures de vol, qui accompagne le passage du CSS, durant donc presque autant que le stage théorique.

Là encore, le conducteur de métro se trouve confronté à la même situation : *"On essaie de t'insuffler des réflexes, des conditionnements, des façons de te comporter. La sécurité du voyageur et l'efficacité de ton travail dépendent de cette formation"* (1).

Ce conducteur de métro apprend, pendant la formation le comportement à avoir en cas d'accident grave (en l'occurrence, le suicide d'un voyageur), parce que dans ces circonstances, "on n'est pas normal". Les automatismes permettent de dépasser le traumatisme liée à certaines circonstances, et lèvent l'angoisse des PNC.

Le savoir de la sécurité prend donc une forme particulière qui pourrait se nommer un "savoir-réagir", sur lequel repose la tension sécuritaire que nous avons notée dans le travail quotidien.

Cette forme de savoir était-elle inéluctable, et une formalisation du savoir de sécurité n'est-elle pas possible ?

La constitution d'un "savoir expert" en matière de sécurité.

Lorsque le métier de PNC s'est constitué, en 1954 et dans les années suivantes, il a pris, nous le verrons, la forme d'une "quasi-profession" : structuration du métier directement vis-à-vis de l'Etat, contrôle de l'activité et sanctions par les pairs, constitution du savoir et reproduction là encore par les pairs.

La reproduction du savoir, à cette époque, s'est située dans un cursus interne aux compagnies : il n'y a pas eu de formalisation d'un savoir théorique qu'aurait pu porter un diplôme, comme d'autres professions l'ont vécu.

Ce groupe professionnel a porté en avant le besoin social que représente la garantie de sécurité pour les passagers, remplissant ainsi une des conditions notées par C. Paradeise à propos des professions : *" Le travail rhétorique de tout groupement à vocation professionnelle repose donc sur trois prémisses, les valeurs de besoin, de science et de compétence"* (2). Mais la constitution d'un savoir dont le groupe serait le porteur, n'a pu voir le jour.

¹. Robin Foot, *Dans métro il y a...* (entretien avec un conducteur de métro), Revue Travail "dernière", N° 36/37, automne hiver 1996/1997, p 28.

². Catherine Paradeise, *Rhétorique professionnelle et expertise*, Sociologie du Travail N°1-185, 1985.

Ainsi, pour avoir ignoré que la "*possession d'un savoir expert*" (donc formalisé et socialement reconnu) est une des conditions de la mise en place des professions (¹), le groupe professionnel s'est constitué sur une base imparfaite.

Pourtant, un nouvel espace vient de s'ouvrir, avec la prise en compte de la nécessité d'une possession de connaissances aéronautiques par le PNC.

La technique aéronautique, nouvel espace de sécurité pour les PNC

Le PNC a certes une place importante dans la sécurité. Les études récentes sur le CRM montre qu'elle est de plus en plus prise en compte. Pourtant, c'est à ce même moment, où les autorités aériennes imposent le concept de l'équipage comme garant de sécurité à bord, que les compagnies annoncent une déqualification des métiers PNC. Là encore, sécurité n'égal pas reconnaissance professionnelle.

Le discours de Sylvie montre bien comment une nouvelle conception de l'équipage (technique et commercial) devient le garant de la sécurité :

Sylvie : *"Les PNT se sentent pas mal concernés par ce qu'on fait. Ils sont peut-être techniques, ils sont à l'avant, mais ils ont besoin de savoir derrière comment ça se passe, si leur équipage à l'arrière gère les passagers, parce que ils sont techniques, mais ils sont sécurité eux aussi, ils ont besoin d'avoir confiance, d'avoir de bonnes relations avec les gens qui sont derrière. Parce que en cas de problèmes, ils doivent compter sur les gens qui sont derrière, et ils te le disent. Ils doivent poser l'avion, ils sont primordiaux, c'est clair.; Mais en cas de problème, de feu à bord, eux ne peuvent pas lâcher leurs commandes, c'est à nous de gérer. En cas de problème technique, où eux ont à gérer un atterrissage forcé, ils sont aussi besoin de savoir qu'ils peuvent compter sur nous derrière. Donc ils sont concernés par notre boulot. Je ne trouve pas qu'à Air Liberté ils nous considèrent comme des petits sous-fifres. Serveurs de cocas. Ils savent qu'ils ont besoin de nous, ils le reconnaissent."*

C'est cette conception de l'équipage intégré que développent aujourd'hui les stages CRM, arguant des problèmes de communication, y compris technique, au sein de l'équipage, comme cause d'un risque plus élevé (²).

Apparus aux Etats-Unis récemment, ces stages mettent en question une conception individualiste de la connaissance. Des incidents ont été attribués à des défauts d'entente entre pilote et copilote amenant un mauvais passage de l'information. Par la suite, cette réflexion s'est étendue à l'ensemble de l'équipage : des passagers ayant des connaissances aéronautiques signalaient des incidents (un bruit particulier, de la glace en épaisseur sur l'aile au moment du décollage) au PNC, mais celui-ci, n'osant intervenir dans le domaine de la technique qui appartient à l'équipage technique, ne transmettait pas l'information, ou bien celle-ci n'était pas prise en compte par le pilote.

¹. Catherine Paradeise, Rétorique professionnelle et expertise, Sociologie du Travail N°1-185, 1985.

². Yann Cochenec, Communication au sein de l'équipage, les risques persistent, Air Cosmos N° 417, 15 mars 1993, p 46 à 47.

Les stages CRM se sont donc donnés pour objectif à la fois de faire acquérir par les PNC une connaissance technique, notamment par l'acquisition du vocabulaire technique adéquat, et de lever la barrière entre l'équipage technique et l'équipage commercial.

La domination du paradigme technique dans les configurations professionnelles du transport aérien, pourrait donc expliquer la difficulté, pour les PNC, à faire reconnaître leur rôle en matière de sécurité. L'absence du PNC dans la chaîne de domination technique qui se tisse autour de l'avion, se fait sans le PNC. Or l'avion joue ici un rôle d'"objet-frontière", comme le note l'étude du CETCOPRA ⁽¹⁾, tissant un lien permanent entre différentes catégories de personnels, telles que les pilotes, les mécaniciens avions ou les assistants de piste. De cette chaîne, les PNC sont absents.

N'est-ce pas là un paradoxe du transport aérien, que le centre de l'activité de transport, le passager, donc à considérer dans son intégrité humaine, ne trouve de valeur que dans sa médiation technique ?

Cette nouvelle lecture de la sécurité, à travers la domination technique qu'elle implique pour être considérée, permet de rejoindre l'analyse de P. Naville : si le temps de formation à la "tension sécuritaire" telle que nous l'avons décrite est faible et surtout basé sur la récurrence, la domination technique se conquiert par un temps de formation, notamment initiale, beaucoup plus élevé. La valeur sociale attribuée au métier de pilote serait en concordance avec le temps extrêmement long de formation à ce métier. La dévalorisation du métier PNC serait liée au temps très faible de formation à la sécurité.

Sans engager ici la réflexion sur la justification sociale d'un temps de formation initiale plus ou moins long, il nous considérer l'autre versant du métier PNC, sa dimension commerciale : celle-ci justifie-t-elle une plus juste valorisation ?

Section 2. La non-valorisation sociale du commercial.

Le métier PNC se construit sur deux piliers différents, la sécurité et le service commercial. Chacune de ces deux dimensions se trouve au centre d'une tension autour de leur définition, et d'une valorisation sociale propre.

Le service commercial se trouve ainsi mis en question : quel est le regard porté sur lui, est-il valorisé ou déconsidéré ?

Si nous avons pu lire, à travers les gestes du quotidien commercial des PNC, une dimension de sécurité à retrouver, nous avons aussi constaté une réelle attention au passager. La recherche du "petit plus", de l'attention qui marquera, représente finalement la redécouverte de ce rôle énoncé dans le statut du commissaire de bord de 1945 : *"C'est à eux qu'incombe en*

¹. CETCOPRA, Progrès aéronautique et sécurité, Etude réglementaire, Convention DGAC/SFACT N° 94004, rapport final de deuxième année, Paris-I, décembre 1996.

définitive la responsabilité de laisser au passager un bon souvenir de son voyage et de son séjour dans les escales de jour et de nuit" (1).

Un savoir commercial peu formalisé

Là encore, comme pour la sécurité, nous nous trouvons confrontés à un domaine où les connaissances sont peu formalisées.

Jacques : " *Je crois qu'on apprend autant sur le terrain qu'avec un diplôme. Le métier de contact, le métier commercial, ce sont des métiers relationnels. Donc la relation, c'est quelque chose que tu apprends avec l'autre. Tu l'apprends de façon pratique, pas forcément de façon théorique. Or si tu l'apprends de façon théorique, en effet ça justifie un diplôme. Peut-être qu'un diplôme, une école peut t'aider dans le relationnel avec les autres, t'apprendre ce qu'il faut faire ou ne pas faire, mais... "*

La disparition de la formation d'hôtellerie comme référence d'embauche, et donc de connaissances, a agi dans le sens de la perte d'une "technicisation" de l'activité de service.

La formation dans le cadre interne à cette dimension commerciale, augmente encore l'effet de cette disparition. La connaissance commerciale apparaît comme propre à la compagnie, un certain "art de vivre" qui ne serait pas partagé, voire même défendu comme un argument commercial.

Ce maintien de la formation commerciale dans le cadre interne a finalement conduit à une privatisation de ce savoir, empêchant par là même une formalisation plus importante et donc une reconnaissance par la société comme peut l'apporter un diplôme. Comme pour la sécurité, cette absence de constitution d'un savoir reconnu socialement pèse dans la valorisation sociale de l'activité commerciale.

La valeur sociale de l'activité commerciale

La valorisation de la dimension commerciale du métier de PNC pourrait être l'un des enjeux pour la reconnaissance future d'un métier qui n'avait cherché, à l'origine, sa reconnaissance institutionnelle qu'à travers la dimension de sécurité.

Cette démarche qui paraîtrait aisée dans un contexte où le client se trouve valorisé, se heurte pourtant à une réalité différente. La compagnie Air France avance l'idée que face au paradigme technique sur lequel s'était construit la compagnie, et qui avait marqué la place prépondérante des mécaniciens avion et des pilotes, il faut aujourd'hui bâtir un nouveau système de valeurs autour du service au client.

La compagnie Air France s'est bâtie à l'origine autour des deux catégories professionnelles du pilote et du mécanicien avion. Apparu plus tard dans Air France, la fonction commerciale s'est donc constituée en parallèle de la fonction technique, avec pour mission de "*créer le produit* -

¹. Statut des commissaires de bords, Décision N° 73, Service central du personnel, Air France, 27 mars 1946.

transport des passagers ou du fret - et mettre en oeuvre les moyens de le promouvoir et de le vendre" (1), assurant la meilleure utilisation possible et la meilleure rentabilité des moyens de transport.

Dans cette démarche de construction de la compagnie, et comme le représente bien la note de la Documentation française de 1971, vient en premier le réseau qui représente le rôle d'entreprise publique d'Air France représentant la France à l'extérieur. Vient ensuite la flotte, montrant l'importance de l'avion autour duquel se structure le travail, et s'appuyant sur la fonction technique. La fonction commerciale ne vient qu'en dernier, non comme justificatif, mais comme appui au réseau et à la flotte.

Sous l'impact d'une baisse de rentabilité de l'aéronautique et de la crise économique, s'opère l'ouverture à la concurrence du marché du transport aérien (2). La fonction commerciale devient alors le fer de lance de cette bataille acharnée que se livrent les compagnies aériennes.

Dans la dernière période, confrontée à une crise majeure du transport aérien, la compagnie Air France s'engage dans un plan de restructuration. La relation client / fournisseur doit devenir la norme des relations à l'intérieur de la compagnie, confortant ainsi la place centrale du client dans toute l'organisation du travail. Le *prima* n'est plus donné au technique, mais au commercial.

Pourtant cette perte de faveur du technique ne correspond pas à une valorisation du commercial. Les métiers liés au service commercial ne sont pas valorisés autour d'une hausse de qualification de rédefinition de leur dimension et, a fortiori, ne bénéficient pas d'une nouvelle position au sein de la hiérarchie professionnelle. Bien au contraire, et comme l'illustre l'exemple de la baisse de salaire subie par les personnels navigants commerciaux, l'ensemble des emplois se trouvent confrontés à une mise en concurrence accrue, notamment avec l'emploi de la sous-traitance.

C'est au contraire une compagnie tournée vers la mesure de la rentabilité de chaque geste qui apparaît (3). La rentabilité financière devient la condition de survie de la compagnie, dans un contexte de déréglementation accrue du transport aérien, amenant même la fermeture de certaines lignes commerciales jugées non rentables. Or, dans cette mesure de la rentabilité du geste immédiat, le secteur commercial se trouve largement défavorisé par rapport au secteur technique. L'ouverture à la concurrence de l'assistance en escale, à la suite d'une directive européenne, amène la sous-traitance, dans ce secteur, de larges parties de l'activité, telle que l'assistance technique en piste, ou l'enregistrement des passagers.

Les personnels navigants commerciaux eux-mêmes ne sont pas à l'abri d'une telle remise en cause de leur statut. United Airlines a ainsi recruté des PNC français, sous contrat de travail français mais ne relevant pas de la réglementation française puisque leur lieu de travail a été

¹. D-X. Heutey, Air France entreprise nationale de transports aériens, La documentation française, 1971.

². Valérie Barca, Mutations réglementaires, formes de concurrence et rapport salarial : le cas des transports aériens, thèse de doctorat, décembre 1993.

³. Louis-Marie BARNIER, Patrick Rozenblatt, L'Etat et l'entreprise publique face à la logique de marché, Air France : nouveau paradigme commercial et avenir du service public ?, in Education Permanente, Numéro spécial : Fonction publique : moderniser sans détruire, N° 130, mai 1997.

défini comme celui de la cabine. Ils ne sont donc ni inscrit au registre de l'aviation civile, ni cotisant à la caisse de retraite du personnel navigant ⁽¹⁾.

L'évolution récente de la position, au sein des hiérarchies professionnelles, des métiers du secteur commercial, illustre cette perte de reconnaissance. Outre le nouveau niveau de salaire créé pour les jeunes PNC, la compagnie Air France fait apparaître des emplois d'Employé des Services commerciaux (niveau A5) pour remplacer les Agents des Services commerciaux (niveau A7).

C'est donc l'ensemble des activités commerciales du transport aérien qui se trouvent confrontées aujourd'hui à une relecture de leur positionnement hiérarchique, transcrivant ainsi dans les grilles professionnelles une faible valorisation sociale de l'activité commerciale.

Section 3. La reconnaissance de la pénibilité

Au cours des entretiens réalisés avec les PNC, la pénibilité du travail est apparue comme une constante, que ce soit par le biais des horaires quotidiens, de la disponibilité exigée par les déplacements ou de la fatigue physique engendrée par le vol.

La compensation de cette pénibilité du travail n'est pas automatique, elle relève à la fois de la nature de la tâche effectuée et de la personne qui l'effectue. L'enquête INSEE Etude des conditions de vie 1986 - 1987, montre, d'après C. Daniel et C. Sofer : "*Certains risques ou certaines pénibilités de travail sont compensés par le salaire, d'autres ne le sont pas. L'explication est à rechercher du côté de l'appréciation sociale de ce qui est normal ou non et du côté de la segmentation du marché du travail*" ⁽²⁾.

L'appréciation sociale de la pénibilité

La pénibilité peut être de diverses natures, depuis le portage de charges lourds jusqu'à une flexibilité totale.

C'est surtout ce dernier aspect qui est mis en avant, notamment dans les transports, pour amener une prise en compte particulière. Les métiers du transport se trouvent particulièrement touchés par cette disponibilité complète exigée. "*Une nuit sur deux je ne dormais pas chez moi*" comme le souligne une conductrice de train interrogée par Annie BROUDER ⁽³⁾.

¹. CONSULT'AIR, rapport final réalisé pour la CRPN, Etude sur la retraite et les coûts sociaux du personnel navigant de 5 pays d'Europe du Nord, janvier 1997.

². Cités in Jean- Michel Plassard et Jean Vincens, Les rémunérations, compte rendu du colloque XII journées d'Economie Sociale, Travail et Emploi N°57, 1993.

³. Annie Brouder, Les cheminotes, L'Harmattan, 1997.

Les dérogations au travail de nuit des femmes concernent ainsi particulièrement les transports, comme le secteur de la santé.

La pénibilité liée au travail dans un milieu à la pression évolutive, est elle beaucoup moins connue, en témoigne le peu d'articles en France portant dessus.

Dans une étude assez complète parue sur la question, le Docteur D. Lagarde explique : "*Personnels navigants et passagers sont soumis à un ensemble de nuisances : bruit, vibrations, hypoxie relative, sécheresse de l'air, stress. .. Mais aucune n'est vraiment spécifique du milieu aéronautique, même s'il on peut, toutes ensemble, les y rencontrer. En revanche, l'une des raisons d'être de l'aéronautique, c'est-à-dire le transport d'individus vers des points du globe très éloignés dans un temps limité, peut être à l'origine d'une symptomatologie allant pour certains d'une simple gêne à une véritable pathologie notamment pour ceux qui y sont régulièrement exposés. Cette symptomatologie est communément appelée décalage horaire*"⁽¹⁾.

A la lecture de cet article, apparaît une différenciation : les effets du travail partagés communément avec d'autres catégories professionnelles, tels que le décalage horaire ou le travail dans un contexte de bruit, seraient socialement considérés comme faisant partie des contraintes de métier habituelles. De même, le fait de rester pendant des heures debout, de se déplacer tout le temps au point que certains PNC disent "*J'ai fait Paris-New York à pied*", n'est pas pris en considération.

Ce n'est pas le cas du décalage horaire, avec ses effets sur le cycle circadien des personnels navigants. Cette contrainte du métier est donc prise en considération dans le mode de paiement des PNC : les primes importantes de "découchés", correspondent en partie à ces contraintes. Mais s'y ajoutent les frais en escale permettant de se détendre, qui peuvent grever lourdement des budgets.

Les contraintes de pénibilité de l'activité de PNC apparaissent ainsi diversement appréciés dans les rémunérations.

La segmentation du marché du travail

Deuxième élément noté par C. Daniel et C. Sofer dans la reconnaissance des contraintes de travail, la segmentation du marché du travail répond à l'idée que l'absence de qualification serait compensée par d'autres "qualités" telles que la force physique ou l'adresse.

Dans l'hôpital, milieu couvrant des professions aux extrêmes de la hiérarchie sociale, la segmentation du travail se retrouve dans la diversité des métiers recouvrant une pénibilité mal répartie : "*Le travail le plus usant est effectué par le personnel le moins formé*"⁽²⁾, amenant donc un taux d'absentéisme élevé dans ces couches.

¹. Didier Lagarde, Le décalage horaire, in Pilote de ligne N° 9, revue du SNPL, 1996, p 10.

². Christian Chevandier, les métiers de l'hôpital, éd. La Découverte / Repères, 1997, p 78.

Le PNC se trouve lui, par les couches sociales, majoritairement originaire des couches moyennes, qui le composent, dans un milieu social où la pénibilité n'est pas courante dans le travail. La pénibilité du travail devient alors plus difficilement acceptable sans compensation.

Le PNC est confronté à des contraintes de pénibilité dans le travail pour la plupart communément admises, telle que le déplacement ou la flexibilité, bien que rarement existante dans le milieu social dont ils sont issus. C'est ce décalage que doivent assumer les personnels navigants commerciaux, et la prise en considération de la disponibilité extrême qui leur est demandée, se traduisant notamment à travers le décalage horaire pour leur organisme, ne peut suffire à répondre à cette demande.

C'est pourtant bien dans ce contexte que le PNC trouve des difficultés à faire valoir la pénibilité quotidienne de leur travail.

Section 4. Formation générale ou formation professionnelle

En choisissant de ne centrer la reconnaissance de leur métier que sur l'aspect de la sécurité, les PNC s'enferment dès l'origine dans la non-reconnaissance de leur qualification globale.

Le débat n'est certes pas simple : dans le cadre des métiers rassemblés de 1955, figurent à la fois la technicité face à la sécurité, la connaissance hôtelière, et la culture générale importante. Les deux premières dimensions font l'objet, comme nous l'avons vu, de controverses sur l'importance de la formation qui leur est liée. Mais la dernière dimension, certes portée à l'origine par les hôtesse, ne fait pas de doute.

Maurice Delaigue, cadre PNC (mais lui-même non PNC), sur l'étude duquel nous nous sommes déjà largement appuyé, présente ainsi en 1982 le dilemme posé dans le recrutement des PNC :

"En fait la politique de recrutement n'a jamais entièrement donné satisfaction. Si les critères sont trop élevés, on touche une population 'intellectuelle' dont l'adaptabilité sera difficile et qui se lassera vite des tâches matérielles lorsque le plaisir de la découverte et des voyages sera passé. (on connaît la répugnance de certains, à effectuer des tâches matérielles comme plier les couvertures, débarrasser les plateaux, surveiller la propreté des toilettes...) Si le niveau est trop bas, il n'est plus possible d'avoir des candidats parlant bien les langues étrangères (et le besoin reste aussi grand dans ce domaine aujourd'hui qu'en 1950).

Les conditions de travail sur les gros porteurs rendent les tâches matérielles plus nombreuses et contraignantes. Elles seraient mieux acceptées par des candidats ayant déjà travaillé (par exemple vendeuses de magasin) et qui pourraient alors considérer ce nouveau métier comme une promotion. Ce n'est pas le cas lorsqu'on passe directement de l'école à bord d'un avion. Les essais tentés n'ont jamais donné de résultats probants car l'on veut néanmoins garder les caractéristiques de base et notamment, les connaissances linguistiques. Le recrutement intérieur est une formule dans ce sens mais le réservoir est limité. " ⁽¹⁾.

¹. Maurice Delaigue, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982, p 45.

Face à cette contradiction, les compagnies françaises ont privilégié le recrutement du PNC dans des couches sociales moyennes, possédant une grande culture générale.

Ce niveau de culture leur permet de se situer au sein de l'espace que représente la cabine. Pourtant, cette culture générale, parce qu'elle n'est pas médiatisée dans le domaine professionnel par une formation professionnelle initiale et continue, se trouve largement déconsidérée.

La cabine, un ordre symbolique hiérarchisé

Le service commercial à bord d'un avion repose sur la communication entre le PNC et les passagers. Le transport aérien est un moyen de transport traditionnellement réservé à des couches sociales d'un haut niveau culturel. Le métier de PNC suppose donc un bon niveau de culture générale.

Cette première argumentation relevant du domaine commerciale, s'est vue complétée par son volet sécurité : la communication entre le PNC et le passager doit être totale en cas d'incident, le moment où justement la situation de stress bloque une partie des capacités de réflexion. La possession complète de la langue parlée par le passager est donc primordiale, où à défaut l'anglais s'il est lui-même parlé par le passager. Ces situations exigent de plus d'arriver à se faire comprendre, par une personne elle-même en situation de stress.

L'évolution vers une prise en compte du rôle du PNC en matière de sécurité technique, dans un dialogue avec le PNT, suppose elle-aussi des bonnes capacités à se faire comprendre afin d'être pris en considération par les commandants de bord.

De cet ensemble d'argumentation, émerge une nouvelle vision de la cabine : le PNC se trouve pris au centre d'un ordre symbolique hiérarchisé, entre les pilotes et les passagers. Le concept d'autorité dévolu au rôle tenu par le PNC, ne saurait suffire pour assurer la place du PNC au sein de cet ordre symbolique. La formation général répond imparfaitement à cette nécessité.

Une activité professionnelle s'appuyant largement sur la formation générale

Le métier PNC se structure autour d'une certaine formation générale, et d'une faible formation professionnelle, tous deux fortement imbriqués par leur mise en oeuvre dans le travail quotidien. Plusieurs éléments de cette formation générale apparaissent comme prépondérants dans l'activité du PNC.

C'est d'abord la faculté d'élocution, nécessaire lorsque le passager, lui-même de classe aisée, veut pouvoir dialoguer. Le transport aérien, activité internationale, est caractérisé par la multitude de langues utilisées. Le bilinguisme, voire le trilinguisme, est donc une qualité requise pour le PNC. Nombreux sont les PNC qui ont suivi des études de langues avant de choisir ce métier.

C'est d'ailleurs cette relation que l'ouverture du transport aérien, vers 1970, à de nouvelles couches sociales lors de l'entrée dans la flotte des gros porteurs, va modifier profondément.

Jacques : *"Ca rejoint un peu le schéma, parce que comme il va y avoir démocratisation, les stewards seraient à l'image de ceux qu'ils transportent. Si tu as des passagers qui ne sont pas diplômés du tout, et qui ont des métiers plus simples en guillemets, il n'y a pas la nécessité d'avoir un steward qui ait BAC + 5 pour les transporter. C'est le même schéma."*

La formation générale correspond aussi à une faculté d'adaptation. La situation en vol, coupé de tout, oblige à chercher sa propre solution dans le cadre restreint de l'avion, sans délai compte tenu des implications pour la sécurité. La formation générale est censée alors donner la faculté de répondre rapidement à des circonstances imprévues.

Dans le domaine du transport aérien, toutes les qualifications se mesurent en définitive à l'aune de leur rapport à la sécurité ⁽¹⁾. La formation générale prend ici cette dimension, et trouve un des vecteurs de sa valorisation dans le cadre de la structure sociale du transport aérien. La remise en cause de la dimension de sécurité, considérée comme acquise, ouvre la voie à la relecture de l'importance de cette formation générale.

Dans l'étude qu'ils effectuent autour de la bureautique ⁽²⁾, O. Liaroutzos et S-A. Mériot présentent la "culture générale" comme une des composantes de la bureautique : *"Les exigences professionnelles s'expriment dans le tertiaire de bureau autant en termes de culture générale qu'en termes de savoir-faire professionnels"*. Dans ce cadre, ils définissent la culture générale comme *"une accumulation de règles et de savoir théoriques, à condition qu'elle développe une appréhension des rapports sociaux"*. La qualité d'expression, ainsi, met en jeu aussi bien des savoir académiques que des exigences spécifiques liées au travail. Cette culture générale est d'autant plus importante que les métiers tertiaires bureautiques se traduisent par une part importante d'interface dans les entreprises.

Comme pour ces métiers du tertiaire, le métier PNC s'appuie sur une formation générale forte. Celle-ci représente la base du métier, qui permet, face à un savoir professionnel faiblement formalisé, de s'adapter à toutes situations de travail et de communication.

Une faible formation professionnelle

A cette formation générale importante, souvent renforcée à l'entrée dans l'entreprise, correspond une formation professionnelle faible.

Le système éducatif français présente en effet une caractéristique importante : la formation professionnelle s'est construite en opposition avec la formation générale, symbolisée par la coupure, dans la vie professionnelle, entre l'éducation à l'école et la formation dans

¹. Louis-Marie Barnier, Patrick Rozenblatt, Ceux qui croyaient au ciel, enjeux et conflits à Air France, éd. Syllepse, 1997.

². CPC Document, 95/11, Mode d'usage par les entreprises du BEP et du bac professionnel de la filière bureautique, 1995.

l'entreprise. Et la difficulté est que la qualification se mesure à l'aune de la formation professionnelle.

Pour les PNC, dès l'origine, cette formation professionnelle lie formation à la sécurité et formation commerciale. Mais l'ensemble reste d'une durée limitée : quelques semaines, voire quelques mois pour l'ensemble de ces formations.

Cette faible formation professionnelle initiale se trouve pourtant, par la suite, complétée par une formation continue très importante : les personnels commerciaux ont en moyenne plus de 40 heures de formation annuelle, soit l'équivalent des personnels de l'entretien, secteur traditionnellement le plus formé. Cette formation continue est composée autant de formation commerciale que de formation à la sécurité. Pourtant, l'appréhension supposée d'une qualification de plus en plus importante, telle que le laisse supposer cette formation continue importante, ne correspond pas à une progression de carrière. De même, de cette formation importante à la sécurité, les PNC interrogés ne parleront que comme d'un rappel du Certificat Sécurité Sauvetage.

Le champ de la sécurité, pourtant constitué de savoir informels très importants, ne s'inscrit pas dans un corpus technique cohérent. Il est vécu et présenté par les entreprises comme étant constitué plus de "savoir-être", que de savoir ou de savoir-faire. La formation ne se présente pas alors comme une progression possible, offrant une plus grande connaissance dans un domaine technique qu'il faudrait peu à peu dominer.

A la non-quantification de cette formation dans le domaine de la sécurité, répond donc une non-prise en compte en terme de qualification.

Les deux volets de la mission des PNC, sécurité et confort, se retrouvent ainsi dans la formation aussi bien initiale que continue. Mais la formation commerciale apparaît comme un complément à la formation générale d'origine. Et la formation à la sécurité ne prend pas le statut de formation professionnelle technique, mais une validation de compétences liée au Certificat Sécurité Sauvetage.

Conclusion

Les quatre piliers du métier PNC se présentent donc différemment dans le champ des valeurs sociales, faisant chacune l'objet de conflits quant à l'appréciation de sa valeur sociale.

Si le métier est consacré par le CSS, c'est parce que seule la sécurité se trouve valorisée socialement et durablement, contrairement à la formation générale, la pénibilité, ou le commercial.

Chapitre 4.

La valeur du travail des PNC : entre valeur sociale et temps de formation

Nous avons pu observer comment les éléments constitutifs du métier de PNC se trouvent au centre d'un conflit, interne et externe à l'entreprise. Comment, à partir de ces éléments, se fixe la valeur de la force de travail pour les PNC ?

Lorsqu'en 1954 se crée le CSS, la sécurité est l'axe autour duquel se cristallise le métier, face à la difficulté de valoriser la pénibilité ou la formation générale. Mais pour imposer une telle reconnaissance, a priori non déterminée, qui plus est pour traduire cette reconnaissance par un niveau de salaire équivalent de fait au niveau de formation général acquis, il fallut l'intervention du groupe social. Le compromis de 1954 est le fruit de la constitution du PNC en un groupe social particulier, auquel nous proposerons de donner le terme de quasi-profession. C'est ce compromis de 1954 que nous étudierons tout d'abord.

Ce compromis fait l'objet aujourd'hui d'une remise en cause, portant à la fois sur l'élément constitutif du métier que représente le rôle de sécurité et utilisant une moindre valeur sociale accordée à la pénibilité et à la formation générale. L'étude du plan "PNC autrement" présenté en 1996 par la direction d'Air France permettra de saisir cette évolution.

Dans cette évolution, nous voyons que la lecture de la valeur du travail des PNC hésite entre les deux dimensions que nous avons notées, la valeur attribuée socialement à une activité et le temps de formation reconnu. C'est sur le lien entre ces deux dimensions de la valeur du travail, tel que l'étude des PNC y invite, que nous nous interrogerons pour finir.

Section 1 : Les éléments du compromis de 1954

En se construisant autour de la reconnaissance de leur rôle en matière de sécurité, les PNC acquièrent une position de force, celle-ci ne peut pourtant s'expliquer que par le rapport de force existant antérieurement. Le CSS servira de base à la constitution du PNC en métier transcendant les directions d'entreprise et assumant la gestion quotidienne de l'organisation du travail, autrement dit une quasi-profession.

La consécration du rôle social à travers le CSS

En 1954, l'activité PNC existe déjà depuis plusieurs années. Les IPSA et les commissaires de bord font l'accueil, servent des boissons, assurent la sécurité. Si l'unification des rôles au sein d'un seul métier correspond à une tendance de cette époque, l'entrée sur le marché du travail des femmes avec la revendication d'une considération égale, ce rapprochement des rôles n'était pourtant pas inéluctable.

De nombreux métiers, notamment dans le transport aérien, continuent à se développer sur la base d'une délimitation claire entre les rôles de femmes et celles des hommes ⁽¹⁾.

En choisissant, par le biais du CSS, de former le métier autour de la sécurité, les PNC suivent d'abord une nécessité : rejoindre au sein de la famille des navigants, les pilotes, eux-mêmes définis par des licences.

Mais ils choisissent dorénavant de donner à lire leur métier, à l'aune de la sécurité. Ce choix qui dure encore aujourd'hui, porteur de contradiction quant à la prise en compte de leur formation générale, ou de la pénibilité de leur métier, est pourtant encore aujourd'hui le structurant de leur métier.

Ce choix a conduit l'acquisition d'une position de force, comme le montre la création d'un marché du travail fermé.

La constitution d'un marché du travail fermé.

Le transport aérien est caractérisé par une présence très importante de l'Etat, qui contrôle les niveaux de qualification dans la plupart des secteurs techniques. Les normes de métier se traduisent en règles de droit, au point de pouvoir parler de "juridicisation" ⁽²⁾. Ce contrôle de l'Etat amène de nombreux métiers à être définis par une barrière très forte à l'entrée, le certificat, d'une portée bien plus grande que le diplôme.

L'Etat intervient en amont, en donnant, à travers des diplômes professionnels, le niveau de connaissance théorique. Mais ceci n'est pas suffisant pour exercer le métier. Intervient alors un second niveau, l'expérience professionnelle, prise par exemple en compte à travers les 60 heures pour le PNC. C'est l'ensemble de ces deux dimensions de la qualification, savoir théorique et expérience professionnelle, que sanctionne le certificat.

Si le diplôme permet l'accès à l'emploi, le certificat porte lui sur le travail lui-même, contrôlant souvent la qualification exacte requise pour un type de travail. L. Lavorel montre ce contrôle pour les pilotes : "*Le recrutement fait passer d'une 'qualification acquise' à une 'qualification requise' puis à une série de qualifications effectives dites 'qualifications*

¹. C. Grandin, M. Maruani, M.Y. Meynaud, L'inégalité professionnelle dans les entreprises publiques à statut réglementaire, cahiers du GIP-MI, N° 34, 15 novembre 1989.

². Lucien Lavorel, Marché du travail et gestion des qualifications : le cas de l'aéronautique marchande, Revue Française de Sociologie, XXIX, 1988.

machine' "(1). La mise en place de ces certificats s'accompagnera donc, dans les différents métiers du transport aérien, d'un contrôle par les organisations professionnelles du contenu et de l'organisation du travail, à partir du principe de l'autonomie comme un mode de structuration des métiers dans l'aéronautique (2).

Ces certificats amènent la création de marchés du travail spécifiques.

Le cas des pilotes illustre bien cette évolution. Le marché du travail le plus fermé dans le transport aérien est représenté par la catégorie des pilotes de ligne : une formation très longue, un coût extrêmement élevé, des procédures réglementées. Ainsi, la Direction Générale de l'Aviation Civile fait un suivi particulier de cette profession, engageant en tant que de besoin (quand elle arrive à le prédire), les formations nécessaires à assurer la pérennité.

Ce marché du travail a toutes les caractéristiques d'un marché du travail fermé : "*Une super-règles efficaces, une régulation conjointe, des systèmes d'opportunité bien définis et consolidés par un contexte hautement concurrentiel*" (3).

Le pouvoir de constituer un tel marché du travail fermé représente, aux yeux de Valérie Barca, la démonstration de leur place centrale au sein du transport aérien, par le rapport de force dont ils bénéficient : "*Ces procédures (de carrière) permettent aux pilotes de constituer pour leur catégorie un marché interne du travail très fermé, qui contribue à la reconnaissance sociale des pilotes comme catégorie centrale du transport aérien*" (4).

Ce rôle accepté par l'Etat, et qui n'est pas rédhibitoire à l'activité de navigant technique puisque par exemple, les Etats-Unis ne suivent pas un tel schéma, est la reconnaissance de ce rôle central des pilotes en matière de sécurité. Il est en effet essentiel, pour capter ainsi une partie des connaissances, d'avoir une légitimité donnée par la reconnaissance du rôle social (5).

Le PNC s'est structuré autour du CSS suivant le même modèle que la catégorie des pilotes, bénéficiant en cela de la proximité de travail. L'assimilation du PNC comme navigant autorisait une telle démarche.

Là encore, le certificat garantit à la fois des connaissances théoriques, et une expérience pratique. Là encore, la création de ce marché du travail s'accompagne du contrôle sur l'acte de travail lui-même. Là encore, la reconnaissance du certificat comme prépondérant dans la gestion des qualifications et du travail quotidien, amène à privilégier l'Etat comme interlocuteur principal des organisations professionnelles.

1. Lucien Lavorel, Marché du travail et gestion des qualifications : le cas de l'aéronautique marchande, Revue Française de Sociologie, XXIX, 1988, p 673.

2. Louis-Marie BARNIER, Patrick ROZENBLATT, Ceux qui croyaient au ciel : une analyse de la confrontation sociale à Air France, édition Syllepse, 1997.

3. Lucien Lavorel, Marché du travail et gestion des qualifications : le cas de l'aéronautique marchande, Revue Française de Sociologie, XXIX, 1988, p 673.

4. Valérie Barca, Mutations réglementaires, formes de concurrence et rapport salarial : le cas des transports aériens, thèse de doctorat, décembre 1993, p 239.

5. Catherine Paradeise Rhétorique professionnelle et expertise, Sociologie du Travail N°1-185, 1985.

Ces différents éléments ont participé à la reconnaissance du PNC comme un groupe s'assimilant à une quasi-profession.

La reconnaissance comme une quasi-profession

Comment un groupe professionnel peut-il s'ériger au-dessus des lois du marché du travail ?

Pour Catherine Paradeise, le premier rôle d'une profession est de garantir la compétence de ses membres, il lui faut donc un monopole d'accès à une partie de la science. Cet accès permet de rendre indépendant du pouvoir, au nom de l'intérêt général, une science. Pour assurer cette mission, une profession comprend un savoir expert, des professionnels pour interpréter ce savoir et un code déontologique ⁽¹⁾.

Le groupe des PNC, à travers le certificat, se voit octroyer la main-mise sur une activité précise, auquel un savoir spécifique est lié. Le Code de l'Aviation civile joint à cette autorisation le moyen de contrôle par le groupe professionnel, par le biais d'un conseil de discipline composé de l'Etat, des organisations professionnelles et de représentants des compagnies, qui a pouvoir de retirer la licence.

Pourtant, si ces caractéristiques montrent la reconnaissance du groupe professionnel, certaines caractéristiques des professions ne s'y retrouvent pas : il n'y a pas de contrôle actuellement sur l'entrée dans ce marché du travail (actuellement près de 1660 PNC sont inscrits à l'agence de l'ANPE de Roissy) ; les organisations professionnelles ne sont pas responsables de la gestion de la profession.

La présence permanente de l'Etat montre plutôt une gestion commune de la catégorie professionnelle, par les deux acteurs que sont l'Etat et la profession représentée par ses syndicats majoritaires.

Ce dialogue permanent est renforcé par la caractéristique de la forme d'organisation choisie par le PNC : un syndicat unique (jusqu'en 1992), organisé nationalement avec des sections dans chaque entreprise, qui assure la cohésion du groupe professionnel et sa représentativité. Cette forme d'organisation, qui n'a que peu d'équivalents en France, comme le Livre ou les dockers, relève plus d'un modèle d'organisation du travail anglo-saxon que français ⁽²⁾.

Cette structuration nationale qui prévaut sur l'organisation interne des entreprises, rejoint le poids des métiers dans les hiérarchies professionnelles du transport aérien. Le métier, mode de représentation du travail dans l'industrie en général, devient ici le mode d'organisation du travail, lui conférant une place particulière semblable à celle notée par Mireille Dadoy dans le Livre ⁽³⁾.

¹. Catherine Paradeise Rhétorique professionnelle et expertise, Sociologie du Travail N°1-185, 1985.

². Patrick Rozenblatt, François Eyraud, Les formes hiérarchiques : travail et salaires dans neuf pays industrialisés, cahier travail et emploi, la Documentation française, septembre 1994.

³. Mireille Dadoy, La mutation des métiers du livre, in Pour N° 122 123, juillet 1989.

A cette reconnaissance officielle du groupe professionnel comme une quasi-profession, ne correspond pourtant qu'une reconnaissance professionnelle au sein des compagnies, en l'absence d'un diplôme professionnel.

La reconnaissance interne aux compagnies

Le rôle d'un diplôme est de permettre, au sein des hiérarchies professionnelles, de donner un "équivalent-général", permettant aux différents groupes professionnels, à partir du nombre d'années de formation et du mode de validation, de situer entre eux.

Comme nous l'avons vu, il n'existe pas, pour le PNC, de diplôme de formation initiale, qui, à partir d'un corpus commun, permettrait de se situer dans une échelle commune des qualifications. L'absence d'insertion dans une classification générale est caractérisée par une grille des salaires propre au PNC. L'intégration autour d'un projet commun dans la compagnie Air France s'appuie largement sur une grille des salaires commune, permettant des passages entre différents services avec le même niveau de qualification et servant "d'équivalent général" qui permet à tout salarié de se situer. De même, la généralisation d'un niveau "Technicien", conjugué dans les différents métiers de la compagnie aérienne, représente un "groupe de référence", autour duquel s'élabore un nouveau type de paradigme technique.

Mais de ce système de représentation du travail dans Air France, le PNC est exclu. Ni par son placement dans la classification générale, ni par un diplôme professionnel d'origine, le PNC ne peut situer sa qualification au sein de la compagnie et a fortiori dans la société. L'isolement de cette activité au sein du transport aérien fragilise le métier de PNC. La connaissance professionnelle n'étant déjà pas validée à l'intérieur même du métier, ne trouve aucune correspondance avec d'autres métiers.

Pour les organisations professionnelles, la valorisation de leur métier s'est faite par la reconnaissance au sein des grandes compagnies aériennes, et notamment Air France. A partir d'un partenariat mis en place peu à peu, ces organisations intervenaient dans la composition des équipages, dans le service à bord (composition des plateaux repas, service).

Ce système, parallèle au marché du travail, n'obligeait pas à formaliser la formation professionnelle, ni à la construire comme une barrière d'entrée nécessaire à l'exercice du métier : le contrôle s'exerçait en aval, au sein des grandes compagnies aériennes.

Ce premier compromis s'opère autour de la reconnaissance du rôle social de l'activité, la sécurité, tout en valorisant le niveau de formation général nécessaire et en reconnaissant une pénibilité. La place particulière reconnue aux organisations professionnelles comme représentantes des PNC et interlocuteurs de l'Etat, offrait une garantie importante pour la reconnaissance de la place des PNC.

Section 2. La tentation d'un nouveau compromis

En engageant en France un processus de remise en cause du niveau de salaire des PNC, exemple bientôt suivi par d'autres compagnies françaises, Air France ne fait que suivre l'exemple des compagnies aériennes américaines confrontées à la déréglementation dans les années 70.

Toutes les relations professionnelles s'inscrivent pourtant dans un cadre national, et la légitimation d'une telle procédure se fit afin de remettre en cause le premier compromis sur lequel s'appuyait le métier PNC.

Le projet PNC autrement

Le Projet pour l'entreprise, ratifié lors du référendum d'avril 1994, prévoyait une hausse de productivité de 30 % pour chacun des secteurs de la compagnie. La productivité est calculée comme le rapport entre la masse salariale et la production Air France.

Un an après, la direction d'Air France fait le bilan : alors que la productivité du personnel au sol a augmenté de 26 %, celle du PNC n'a augmenté que de 18,1 %. Ces 18,1 % se répartissaient entre 10,8 % de baisse des salaires, et 7,3 % liées à de nouvelles règles d'"utilisation" du PNC. La direction note que ces nouvelles règles correspondent à la *"productivité physique maximale possible"*, et *"la direction s'est interdit de proposer un durcissement des conditions de travail des PNC (...) et de ne pas rechercher une progression de performance inacceptable socialement "* (1).

Pour répondre à cette volonté, la direction propose une nouvelle grille des salaires, correspondant à une baisse d'environ 30 % du salaire de base des jeunes PNC. Cette courbe de salaire rejoint l'ancienne grille des salaires au bout de quinze ans.

Le métier reste le même, mais la reconversion, au bout de 10 ou 15 ans, sera fortement encouragée, vers d'autres métiers de l'entreprise. *"La courbe d'évolution de leur rémunération, voisine de celle des métiers du sol, permettra cette reconversion (...) Ce qu'il faut casser, c'est le mur qui sépare ce métier du reste de l'entreprise"* (2).

En même temps, Air France met en place, par le biais de contrats d'alternance de 6 mois ou un an, des formations d'insertion dans l'entreprise beaucoup plus importantes que par le passé. Il s'agit alors de répondre, par une formation interne plus importante, à la baisse de niveau de formation générale que va impliquer la baisse de niveau de salaire des nouveaux embauchés. *"Il s'agira de candidats de 21 à 26 ans, de profil moins traditionnel, répondant cependant aux conditions du RPNC (règlement du personnel). L'entreprise doit offrir une opportunité à des jeunes à la recherche d'un emploi, dont le potentiel personnel et de formation initiale peut donner des assurances de bonne intégration dans le métier PNC mais pour lesquels des*

¹. France Aviation, 7 novembre 1995.

². France Aviation, journal d'entreprise d'Air France, 19 septembre 1995.

moyens plus importants de formation (mise à niveau) devront être mis en place (CSS, commercial, linguistique)" (1).

Ainsi Stéphanie, dont l'itinéraire est décrit ainsi dans le journal de la compagnie : *"Des études supérieures abandonnées après un DEUG de langues à Villetaneuse, en anglais et en espagnol. Mais pas de véritable qualification. "* (2). Il lui sera proposé un contrat de 6 mois d'insertion en alternance.

L'objectif de baisse de la masse salariale des PNC se double d'une volonté de rajeunissement de la population, la jeunesse du PNC (et notamment des hôtesse) restant un argument commercial.

La direction fait le lien entre la nécessité de rajeunir le PNC, et les nouveaux rythmes imposés depuis peu : *"Le malaise des PNC tient à des raisons objectives (...) Les nouvelles règles ont augmenté le nombre d'heures de travail, réduit le nombre des jours de repos et le nombre de jours de repos consécutifs. Elles accroissent la fatigue pour certains d'entre vous. Selon l'enquête INSEE que nous avons menée, 77 % des PNC interrogés jugent que les nouvelles règles ont dégradé leur situation en terme de charge de travail, 85 % qu'elles l'ont dégradée en termes de repos. Cette évolution est d'autant plus difficile à vivre que la population est plus âgée : la vie personnelle (notamment les charges d'éducation des enfants) est plus lourde à partir de 30/35 ans. Or la moyenne d'âge des PNC d'Air France est de 37 ans contre 30 ans chez Lufthansa" (3).*

L'opposition unanime des syndicats de PNC se traduira par de nombreuses grèves, qui durent jusqu'à aujourd'hui.

Ce plan se double d'une remise en question de l'organisation du travail basée jusqu'alors sur la reconnaissance des métiers dans la compagnie.

Le métier au centre des enjeux

Dans le Projet pour l'entreprise présenté en avril 1993, figure l'éclatement du réseau en différents centres de résultats, assumant chacun la gestion de son personnel PNC. Le personnel navigant commercial se trouve alors éclaté entre ces différents centres, de même que les mécaniciens avion sont répartis entre deux centres de résultats. L'objectif annoncé est de renvoyer au niveau de chaque centre de résultat l'élaboration des règles d'emploi, de même que, pour les différentes parties du réseau, l'élaboration du service commercial et donc des conditions de travail des PNC. L'organisation du travail, auparavant laissée largement, devient un champ d'intervention pour la direction d'Air France.

¹. Direction générale des Ressources humaines, information et consultation du Comité d'Etablissement, 13 décembre 1995.

². Concorde, journal d'Air France, 5 mai 1997.

³. Le PNC autrement, pour un nouveau contrat entre Air France et son Personnel navigant commercial, 5 septembre 1995.

Le rôle des syndicats professionnels se trouve ainsi largement remis en question, à la fois par l'éclatement des règles suivant les centres de travail et par l'écartement des syndicats de la gestion de l'organisation du travail.

Le plan PNC autrement s'inscrit dans ce contexte de remise en cause de la présence des syndicats professionnels. L'affirmation du rôle des chefs de cabine et chefs de cabine principaux en matière de notation individuelle, concourt à la déstabilisation du modèle antérieur.

Au niveau national, dans le même temps, Air France et les autres compagnies aériennes dénoncent la Convention collective du Personnel Navigant. Un débat est lancé au niveau européen sur l'éventualité du remplacement de la licence par un nouveau certificat européen, dont le contenu et les modalités restent à définir.

Remettant en cause les conditions qui avaient présidé à l'instauration du compromis en 1954, la direction d'Air France et des autres compagnies aériennes cherchent à définir un nouveau métier, davantage tourné vers le rôle commercial. La question du rôle central en matière de sécurité des PNC devient alors, à nouveau, l'objet d'un conflit.

Section 3 : Débat théorique : temps de formation ou valeur sociale ?

Nous avons vu l'importance du "petit plus", comme marque de l'investissement du personnel dans son travail, mais cet acte, qui sort des règles établies, reste caché. Lorsque la lecture du métier de PNC le résume à sa dimension de service à bord, ce résultat n'est pas mesurable : *"On sait que dans les services, la qualité est déterminante, et qu'en la matière les unités de mesure sont extensibles"* ⁽¹⁾.

La dimension de responsable de la sécurité à bord prend une dimension sociale beaucoup plus valorisée, comme le note P. Naville : *"La qualification est un rapport entre certaines opérations techniques et leur valeur sociale"* ⁽²⁾.

La valeur sociale attribuée à une activité est elle-même une conséquence d'appréciations sociales portées sur cette activité. Pour Pierre Naville, *"Ce que les intéressés estiment, ce n'est pas le degré de qualification au sens productif (...), c'est la valeur attribuée socialement à la qualification en tant que source de revenus différentiels"* ⁽³⁾.

¹. CPC Document, 95/11, Mode d'usage par les entreprises du BEP et du bac professionnel de la filière bureautique, 1995, p 13.

². Pierre Naville, Essai sur la qualification du travail, Ed Marcel Rivière, 1956, p 129.

³. Pierre Naville, Essai sur la qualification du travail, Ed Marcel Rivière, 1956, p 130.

Mais c'est bien cette valeur sociale de la sécurité qui est remise en cause aujourd'hui : considérée comme acquise à travers le progrès technologique, elle n'apparaît plus comme fondamentale dans le transport aérien.

Si la lecture sociale du métier est dévalorisée, il reste à se tourner vers la valeur attachée à la formation nécessaire pour devenir PNC. La mesure de la qualification apparaît alors comme une mesure du temps de spécialisation nécessaire, à partir d'un marché du travail où les connaissances générales ont évoluées. Ainsi, la possession d'une langue étrangère n'est plus la caractéristique d'une minorité.

La qualification se lit comme un apprentissage, et se mesure à sa durée. Mais cet apprentissage peut correspondre à des connaissances générales : "*Apprentissage peut d'ailleurs ici se confondre avec éducation, instruction, scolarité au sens le plus général*" ⁽¹⁾. L'aisance dans la communication, la possession de langues étrangères qui renvoie à une possession complète elle-même de la langue française, implique un temps d'apprentissage important dans le cadre scolaire. Mais ce temps, largement socialisé, n'est plus valorisé.

Si la formation professionnelle reçoit fondamentalement, comme le note Naville, une valorisation liée à sa durée, la formation générale, elle, doit trouver sa valorisation dans la valeur donnée socialement à la culture générale.

Mais le problème rencontré aujourd'hui par cette institutionnalisation du métier autour de la sécurité, est bien la fragilité de la reconnaissance de la formation générale dans le cadre professionnel. Pierre Naville expose ainsi cette difficulté : "*L'éducation acquise, les aptitudes entraînées sont fonction de connaissances générales qu'apporte l'individu lorsqu'il débute dans son emploi, aussi bien que des méthodes utilisées au cours de son apprentissage. Le nouveau travailleur transfère donc à son emploi un accroissement du niveau général des connaissances ou de l'habileté, et des améliorations aux méthodes d'apprentissage, qui peuvent réduire le temps de formation professionnelle et élargir le nombre de personnes susceptibles d'en profiter. Ce qui, à son tour, peut donner l'impression d'un déclassement ou d'un glissement de la qualification vers la simple spécialisation.*" ⁽²⁾.

Au centre de ces questions, la mesure de la qualification apparaît bien comme une construction sociale.

Mais la lecture de cette dimension sociale est aussi liée aux acteurs qui la portent, et à leur capacité à s'exprimer sur le champ social. De ce point de vue, la constitution du PNC autour de son syndicat unique, et à travers sa reconnaissance par l'Etat comme une quasi-profession, joue un rôle fondamental dans la lecture de cette dimension de sécurité.

Le rapport de force ainsi créé a permis de cristalliser un métier, et d'imposer une certaine lecture du travail autour de la sécurité. Aussi faut-il s'interroger : cette valeur sociale, n'est-elle pas le produit de rapports de force au sein de la société, et de la capacités de groupes, professionnels ou autres à imposer des valeurs ?

¹. Pierre Naville, Essai sur la qualification du travail, Ed Marcel Rivière, 1956, p 72.

². Pierre Naville, Essai sur la qualification du travail, Ed Marcel Rivière, 1956, p 44.

La valeur sociale, appelée à l'appui de thèses sur la valeur de la qualification de façon souvent trop abstraite, oubliant les conditions de son existence, devient une nouvelle façon de traduire cette lutte contre l'exploitation dont Marx fait un des éléments explicatifs de la valeur du travail.

De même, le temps de formation, qui représente, suivant la formule de Marx, le temps socialement nécessaire pour la reproduction de la force de travail, paraît aussi le résultat d'un compromis entre différentes forces sociales : peut-on avoir un temps de formation important, si la valeur sociale n'est pas importante ? Peut-on créer un diplôme, un certificat si le rôle social, en liaison avec un savoir expert, n'est pas défini ?

La valeur sociale n'est-elle pas définie par l'aptitude d'un groupe professionnel à imposer la lecture de son travail ? Le débat ouvert aujourd'hui autour d'un diplôme PNC, montre l'actualité de ce débat.

Débat autour d'un diplôme

Quelle peut être la valorisation sociale d'une activité qui ne donne pas lieu à un ensemble de savoir reconnu socialement, ni dans le domaine commercial, ni dans le domaine de la sécurité. De nombreux arguments poussent à la création d'un diplôme : il serait l'occasion de la formalisation d'un savoir expert en matière de sécurité dans les cabines ; il permettrait une valorisation sociale à partir de l'équivalent commun que représente le système des diplômes ;

Aux yeux de l'Education nationale, la constitution de ce savoir autour d'un diplôme se heurte à de nombreuses difficultés : peu de gens concernés au niveau d'un pays, nombre fluctuant, et besoin pouvant brusquement dépasser ce qu'un appareil de formation peut fournir.

Mais surtout, cette absence de diplôme reposait sur un compromis défini en 1954 : l'absence de diplôme était largement compensé d'une part par le rôle central reconnu au PNC en matière de sécurité, ce qu'un diplôme noierait dans un ensemble avec la dimension commerciale, et d'autre part par la valorisation interne de l'activité, appuyée sur un rôle reconnu aux organisations professionnelles dans la gestion du travail.

Conclusion

La valeur attribuée au travail des PNC est le produit d'un compromis historique. Le débat sur la valeur d'une activité montre bien que l'enjeu principal résidera dans la capacité du groupe professionnel à montrer la pertinence des bases du compromis de 1954, la prise en compte des autres éléments tels que la formation générale ou la pénibilité en seront renforcés.

La constitution d'un savoir expert en matière de sécurité dans la cabine reste une des questions ouvertes par la nouvelle période. Mais là encore, la capacité du groupe professionnel à avancer ses propres réponses, face aux autres acteurs que représentent l'Etat, les directions des compagnies aériennes ou les passagers, sera déterminante.

Conclusion

La remise en cause des niveaux de salaire du PNC en France, comme auparavant aux Etats-Unis, est lié à l'augmentation de la concurrence dans un secteur en crise. Cette remise en cause a accompagné largement une relecture de cette activité spécifique, dont un des moments a été une nouvelle appréciation sur l'acte de travail lui-même, dans sa dimension de sécurité comme dans sa dimension commerciale.

La déréglementation en Europe s'ouvre, ces années-ci, dans un contexte différent de celui des années 70 aux Etats-Unis. La remontée des bénéfices des compagnies aériennes au niveau mondial, comme les hausses de trafic que connaît le transport aérien en ce moment et pour les années à venir, sont tout à fait différentes du contexte de crise du transport aérien que connaissaient les compagnies américaines à cette époque.

Aujourd'hui, face à la montée de leurs bénéfices, les compagnies américaines ont dû abandonner la pratique des double-échelles de salaire mises en place pendant ces années de crise ⁽¹⁾. En Europe, c'est bien à un processus inverse que nous sommes confrontés, dans un contexte pourtant différent. Le débat sur le nouveau niveau de salaire des PNC en sera forcément marqué.

A cette faible spécialisation technique, nous pouvons lier l'appréciation générale portée sur ce métier, telle que la présente Valérie Barca ⁽²⁾ : un métier faiblement valorisé socialement, mais qui se situe, par son niveau de salaire, dans les couches intermédiaires. Le poids du mythe autour du voyage comme profession compensait ce décalage dans la période précédente.

Les métiers du transport aérien se trouvent à la croisée des chemins : la place de la sécurité est-elle toujours la pierre de touche des métiers, et donc de l'organisation du travail, de la production, de la certification ?

Les métiers du transport aérien à la croisée des chemins.

La question fondamentale de la remise en cause du métier PNC est la lecture de la place occupée par la sécurité dans le transport aérien. En ce sens, cette relecture du métier PNC ouvre-t-elle une relecture de l'ensemble du rapport social dans le transport aérien ?

Va-t-on vivre un repositionnement des métiers non plus par rapport à la sécurité, mais autour d'un nouveau système de valorisation, lié à la création de plus-value ? Les mouvements de filialisation du fret ou de l'entretien, de sous-traitance de nombreuses activités comme en

¹. BIT, changements structurels dans l'aviation civile : conséquences pour la gestion et le personnel des compagnies aériennes, 1990.

². Valérie Barca, Mutations réglementaires, formes de concurrence et rapport salarial : le cas des transports aériens, thèse de doctorat, décembre 1993.

piste, ou de vols en franchise montrent que cette évolution est aujourd'hui en gestation dans le transport aérien.

Au delà, s'ouvre le débat d'une reconnaissance des savoir acquis et du rôle social joué par cette catégorie des PNC, reconnaissance se situant non plus dans le cadre interne des compagnies mais se confrontant à la lecture sociale de leur qualification. Mais ce débat ouvert pour les PNC, rejoint une problématique posée plus largement pour l'ensemble du transport aérien, celle de la redéfinition de la forme sociale de l'emploi et de sa valorisation.

Dans le transport aérien, seul un métier parmi les activités au sol possède une reconnaissance sociale à travers un CAP, un BAC professionnel puis un DUT de l'Education nationale : le métier de mécanicien avion. Ce "marché du travail fermé" ainsi créé était lié à la position dominante de cette profession dans la configuration professionnelle d'Air France (¹).

Les multiples autres activités du transport aérien telles que le chargement des avions, l'assistanat avion sur la piste, le planning et la météorologie, la vente de billets ou l'enregistrement des passagers, longtemps effectuées au sein de grandes compagnies qui leur donnaient leur propre légitimité, se trouvent confrontées à des projets d'ouverture à la concurrence sur les aéroports liées à une éventuelle externalisation des grandes entreprises.

Simple filières internes à l'entreprise ou métiers socialement reconnus à travers des diplômes nationaux, ces activités sont aujourd'hui à la croisée des chemins.

Le patronat du transport aérien, en modifiant l'organisation du travail et de l'entreprise, change la forme sociale de ces activités. Ce projet coïncide de plus avec la nécessité pour ces directions de contrebalancer le poids des mécaniciens avion, profession déterminante dans l'ancien modèle professionnel, en favorisant l'émergence de nouvelles professions au sein du transport aérien.

Cette évolution trouve un répondant parmi les personnels : marqué dans le passé par l'absence de reconnaissance des métiers dans le secteur dit administratif dans l'entreprise, la "technicisation" reconnue de ces métiers leur permet une reconnaissance à l'égale des autres métiers. La légitimité apportée par la progression sociale au sein de la grande entreprise intégrée ne semble plus suffire dans une société où la possession du diplôme est présentée aujourd'hui comme un atout majeur, pour la reconnaissance qu'il procurerait comme pour la sécurité qu'il donnerait par rapport à l'emploi. La nouvelle place des femmes dans la société ne peut qu'appuyer dans le sens d'une plus grande reconnaissance de ces métiers fortement féminisés.

L'Etat, troisième acteur, intervient à double titre, à travers la réglementation des qualifications nécessaires à certaines activités dont dépend la sécurité dans le transport aérien, et en définissant les formations et diplômes nécessaires. Il participe par là même à la création d'un marché du travail fermé au nom d'un intérêt général qui légitime la démarche.

¹. Valérie Barca, Mutations réglementaires, formes de concurrence et rapport salarial : le cas des transports aériens, thèse de doctorat, décembre 1993.

Les trois acteurs semblent donc sur le point de se rencontrer dans la volonté de définir ces nouveaux métiers.

Pour autant, ce processus de définition de nouveaux métiers aboutira-t-il? L'évolution vers une plus forte polyvalence, brisant le poids de métiers, voire de professions au sein de l'entreprise, s'opposera-t-elle à la création de nouveaux marchés du travail fermés ?

Alors que la déréglementation du transport aérien est conçue comme un moyen de baisser le coût de la main-d'oeuvre, les directions des entreprises de ce secteur accepteront-elles de se plier à un nouveau cadre contraignant de qualifications ?

Enfin, le processus de privatisation annoncé d'Air France, annonce-t-il un changement du rôle de l'Etat dans la définition et le contrôle des qualifications et du travail quotidien du transport aérien français ?

Le débat ouvert autour du métier PNC, dans l'ensemble des compagnies aériennes françaises et même mondiales, montre l'actualité de ces questions, avec la redéfinition des métiers autour de leur rôle joué en matière commerciale, comme, plus fondamentalement, en matière de sécurité. .

Annexes

I. Le panel d'entretien

II. La CRPN

I. Présentation du panel d'entretiens

Nous voudrions ici remercier spécialement tous ceux qui ont bien voulu donner de leur temps, et de leurs conseils, pour ce travail. Que Jean-Michel Fondemer, dirigeant de l'UGICT/PNC-CGT, Jean-Paul Meheust, président du SNPNC et Jean-Michel Touchard, responsable de l'UNAC-CGC PNC, soient spécialement remerciés, ainsi que l'équipe du CETCOPRA, les spécialistes de Dédale, les anciens PNC qui nous ont livré leur expérience, qui tous nous ont aidé de leur conseils et nous ont donné le cesame pour entrer dans le monde PNC.

Agnès : 30 ans, BEP d'école hôtelière puis hôtellerie en France et en Angleterre. Hôtesse de l'air à Aéromaritime (filiale d'UTA), elle a été intégrée en 1992 à Air France où elle est affectée sur long-courrier puis sur moyen-courrier.

Inès : 32 ans. Entrée à Air France à 26 ans après avoir effectué différents métiers (mannequin, serveuse, etc), elle est PNC sur long-courrier.

Jacques : après un DEUG d'anglais, Jacques est entré à Air Inter comme steward en 1970.

Michel : responsable de l'UNAC, il siège au conseil d'administration de la Caisse de Retraite du Personnel Navigant. Entré en 1972 à UTA comme steward, il a 48 ans.

Gérard : entré à la compagnie en 1955 avec un brevet hôtelier, il est devenu dirigeant du SNPNC. Il est à la retraite depuis 1982.

Bruno et Nadia : ils sont entrés ensemble à Air Liberté en 1993, à l'occasion d'un contrat de qualification tourné à la fois vers l'accueil et le métier de PNC. Ils ont environ 26 ans. Ils sont maintenant tous deux PNC à temps complet.

Sylvie : après 13 ans comme infirmière en hôpital, elle rentre à Air Liberté comme hôtesse de l'air en 1990.

II. La CRPN

La Caisse de Retraite du Personnel Navigant a été créée en 1952. Elle regroupe les personnels navigants des compagnies aériennes et des entreprises de travail aérien, soit 19 684 cotisants en 1996 ⁽¹⁾.

En 1996, les cotisants se répartissent ainsi :

PNT : 5 993

PNC : 12 394

Travail aérien : 1 081

essai / réception : 210

stagiaires : 6

Total : 19 684

Ainsi, largement dominée par le poids des pilotes, qui sont majoritaires parmi les cotisants jusqu'en 1972 (mais dont le poids des cotisations est largement supérieur à celui des PNC), la caisse de retraite reproduit la structure des hiérarchies professionnelles. Les trois grandes familles, pilotes, PNC et pilote du travail aérien co-habitent... mais le groupe professionnel des pilotes domine ⁽²⁾.

Ainsi les représentants à la CRPN sont actuellement 24, dont 12 représentent les salariés. Parmi ceux-ci, figurent 3 représentants des PNT actifs, 3 représentants PNC actifs, 1 pilote d'essai, un représentant des pilotes du travail aérien, un pour les officiers-mécaniciens. De plus, trois représentants retraités, choisis traditionnellement parmi les PNT. Figurent ainsi neuf élus PNT, sur les douze représentants du personnel. Pourtant le PNC représente la majorité des cotisants (63 % en 1996).

Cette représentation défavorable repose sur un compromis : au sein de la CRPN, une certaine mutualisation s'effectue, entre des catégories du personnel navigant de niveau social différent. Ainsi, les cotisations ne sont pas plafonnées (système traditionnellement très défavorable aux plus bas salaires) ; le PNC prend majoritairement sa retraite plus tôt que le PNT ; les pensions de retraite sont plus favorables pour les PNC (autour de 60 % de leurs derniers salaires) que pour les PNT (plutôt autour de 50 %).

En 1977, le SNPNC note à propos de la réforme de 1962 qui instituait ce compromis : *"L'esprit de solidarité démontré notamment par le PNT et les pilotes en particulier qui acceptèrent des règles pénalisant les salaires les plus élevés"* ⁽³⁾.

Le régime particulier de départ en retraite fait l'objet de négociations avec le Ministère des Transports (Direction Générale de l'Aviation Civile). Actuellement, le départ en retraite est conditionné par la règle des "75" : le total des années de travail (par exemple 25 ans) et de

¹. Caisse de Retraite du Personnel Navigant Professionnel de l'Aviation Civile, 44^{ème} exercice, juin 1997.

². Lucien LAVOREL, Marché du travail et gestion des qualifications : le cas de l'aéronautique marchande, Revue Française de Sociologie, XXIX, 1988.

³. Vers la réforme de nos régimes de retraite, PNC Perspectives, revue du SNPNC, octobre 1978 .

l'âge doit être égal à 75. Il faut avoir 50 ans pour faire valoir ses droits. Donc une personne qui, à 50 ans, n'a travaillé que 20 ans doit travailler jusqu'à 52 ans et demi (52.5 + 22.5).

Cette règle n'est pas impérative : le personnel peut prolonger son activité jusqu'à 60 ans. Cette possibilité, peu utilisée par les PNC, l'est beaucoup plus par les PNC.

La CRPN est actuellement la seule caisse en France à ne pas être affiliée à l'AGIRC ni à l'ARRCO.

La CRPN constitue un élément fort d'identification des PNC comme élément du personnel navigant. L'accession au statut de personnel navigant, en 1954, à travers l'institution de la licence, avait d'ailleurs été le point de départ de l'adhésion des PNC à la CRPN, créée deux ans auparavant par les PNT.

La mutualisation interne au personnel navigant, que représente le fonctionnement de cette caisse de retraite commune, est un élément fondamental de la cohésion du groupe navigant en France.

Bibliographie

Etudes particulières sur le transport aérien

BIT, changements structurels dans l'aviation civile : conséquences pour la gestion et le personnel des compagnies aériennes, 1990.

BARCA Valérie, Mutations réglementaires, formes de concurrence et rapport salarial : le cas des transports aériens, thèse de doctorat, décembre 1993.

BARNIER Louis-Marie, Profession technicien : recherche d'identité des DUT-BTS dans le centre de maintenance d'Air France, mémoire de maîtrise AES, octobre 1992.

BARNIER Louis-Marie, ROZENBLATT Patrick, Ceux qui croyaient au ciel, enjeux et conflits à Air France, éd. Syllepse, 1997.

BARNIER Louis-Marie, ROZENBLATT Patrick, L'Etat et l'entreprise publique face à la logique de marché, Air France : nouveau paradigme commercial et avenir du service public ?, Education Permanente, Numéro spécial : Fonction publique : moderniser sans détruire, N° 130, mai 1997.

CETCOPRA, Etude réglementaire, Progrès aéronautique et sécurité, Convention DGAC/SFACT N° 94004, rapport final de deuxième année, décembre 1996.

CONSULT'AIR, Etude sur la retraite et les coûts sociaux du personnel navigant de 5 pays d'Europe du Nord, rapport final réalisé pour la CRPN, janvier 1997.

FLORENCE-ALEXANDRE Hélène, RIBEIL Georges, Le personnel des compagnies aériennes, Mission de la recherche, Ministère des Transports, 1982.

GRAS Alain, MORICOT Caroline, POIROT-DELPECH Sophie, SCARDIGLI Victor, *Face à l'automate, le pilote, le contrôleur et l'ingénieur*, Publications de la Sorbonne, 1994.

LAVOREL Lucien, Marché du travail et gestion des qualifications : le cas de l'aéronautique marchande, Revue Française de Sociologie, XXIX, 1988.

LAVOREL Lucien, Nouveau marché, nouveau métier ? Les pilotes et l'évolution du transport aérien, Formation Emploi N°30.

Sources syndicales

Transport aérien, bulletin du syndicat CGT d'Air France, 1945 - 1965.

Pilote de ligne N° 9, revue du SNPL, 1996.

Vers la réforme de nos régimes de retraite, PNC Perspectives, revue du SNPNC, octobre 1978.

Sources internes à Air France :

Collection de France Aviation, journal interne de la compagnie Air France, puis du groupe Air France.

Annuaire des statistiques du personnel, différentes années.

Statut des commissaires de bords, Décision N° 73, Service central du personnel, Air France, 27 mars 1946.

Statut des hôtesses, Décision N° 72, Service central du personnel, Air France, 27 mars 1946.

Ouvrage sur l'histoire du personnel navigant commercial

ALLAIS Colette R., *1946-1996 : les hôtesses ont 50 ans*, article paru dans Liaison, journal de l'ARPPNAC (association de PNC), N°86, mars 1997

DELAIGUE Maurice, *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND, 1982.

HEUTEY D-X., *Air France entreprise nationale de transports aériens, La documentation française*, 1971.

LECUIROT Jean-Claude, *Souvenirs*, non publié.

REICHMAN Claude, METZLE Daniel, *L'enjeu Aérien : Air France, éd France-Empire*, 1972.

SERVAL Pierre, *Hôtesse de l'air*, reportage, éd A. Bonne, 1959.

Articles et documents concernant le transport aérien

Caisse de Retraite du Personnel Navigant Professionnel de l'Aviation Civile, 44ème exercice, juin 1997.

LAMY Paul, *Journal OACI*, avril 1996

COCHENEC Yann, *Communication au sein de l'équipage*, les risques persistent, Air Cosmos N° 417, 15 mars 1993, p 46 à 47.

Safety and service - conflict in the cabin ?, Aircraft Technology Engineering and Maintenance, mars 1995, p 50 à 54.

Autres publications

BROUDER Annie, Les cheminotes, L'Harmattan, 1997.

CEREQ, Les formations en alternance, quel avenir ? Compte rendu de séminaires organisés par l'OCDE, CEREQ, 1994.

CLOT Yves, *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, éd. la Découverte, 1995, p 15.

CPC Document, 95/11, Mode d'usage par les entreprises du BEP et du bac professionnel de la filière bureautique, 1995.

DE BONNAFOS Géraldine, Les identités sociales des techniciens, Formation Emploi n°30, avril 1990.

CHEVANDIER Christian, Les métiers de l'hôpital, éd. La Découverte / Repères, 1997, p 78.

DADOY MIREILLE, La mutation des métiers du livre, Pour N° 122-123, juillet 1989.

DESROSIERES Alain, THEVENOT Laurent, Les catégories socio-professionnelles, éd. La découverte/ repères, 1988

ELIAS Norbert, *Qu'est-ce que la sociologie*, éd. Agora, 1993.

FOOT Robin, Dans métro il y a... Revue Travail "dernière", N° 36/37, automne hiver 1996/1997.

GRANDIN C., MARUANI M., MEYNAUD M.Y., l'inégalité professionnelle dans les entreprises publiques à statut réglementaire, cahiers du GIP-MI, N° 34, 15 novembre 1989.

LAMOTTE Bruno, Individualisation des salaires et organisation du travail : quelles relations ?, in Travail et emploi N° 57, 1993, p 58.

MARX Karl, Le capital, Tome I, p 430, éd sociale 1977.

NAVILLE Pierre, Essai sur la qualification du travail, Ed Marcel Rivière, 1956.

PARADEISE Catherine, Rhétorique professionnelle et expertise, Sociologie du Travail N°1-185, 1985.

PARADEISE Catherine, La marine marchande française : un marché du travail fermé ?, Revue française de sociologie, XXV, 1984.

PLASSARD Jean-Michel, VINCENS Jean, Les rémunérations, compte rendu du colloque, XII journées d'Economie Sociale, Travail et Emploi N°57, 1993.

ROZENBLATT Patrick, EYRAUD François, Les formes hiérarchiques : travail et salaires dans neuf pays industrialisés, cahier travail et emploi, la Documentation française, septembre 1994.

VINCENT Jean-Marie, La légende du travail, p 71 - p 82, in La liberté du travail, ouvrage collectif, éditions Syllepse, septembre 1995.