

CHRONIQUES du TRAVAIL



Négocier le Travail (et l'Emploi) :
espaces, acteurs et moyens

Directeur de la Publication : Mario Correia

Comité de Parrainage : Jacques Freyssinet (*économiste*), Jacques Garnier (*économiste*), Eric Verdier (*sociologue et économiste*)

Comité Scientifique : Christophe Baret (*professeur des Universités en Gestion, LEST, UMR 7317, Aix-Marseille Université*), Alexis Bugada (*professeur des Universités en Droit social, directeur du Centre de Droit Social (CDS), EA 901, Aix-Marseille Université*), Mario Correia (*maître de Conférences en Sociologie du travail à l'IRT et au LEST (Laboratoire d'économie et de Sociologie du travail), Aix Marseille Université, directeur de l'IRT d'Aix-en-Provence, vice-Président AMU en Santé et Sécurité au Travail*), Vanessa di Paola (*maître de Conférences en Economie, Aix-Marseille Université, LEST, UMR 7317, directrice du Centre associé régional au Céreq d'Aix-en-Provence*), Arnaud Dupray (*ingénieur de recherche au Céreq et chercheur associé au LEST, Aix-Marseille Université*), Henri Eckert (*professeur en Sociologie, GRESCO (EA 3815), Université de Poitiers*), Céline Gasquet (*directrice de l'Observatoire Régional des Métiers (ORM, Marseille)*), Jérôme Gautié (*professeur des Universités en Sciences économiques, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne*), Annie Lamanthe (*professeur des Universités en Sociologie, chercheur au LEST, UMR 7317, Aix-Marseille Université*), Arnaud Mias (*professeur des Universités en Sociologie, PSL (Paris Sciences et Lettres), Université Paris-Dauphine, IRISSO UMR 7170*), Ariel Mendez (*professeur des Universités en Sciences de gestion, directrice du LEST, UMR 7317, CNRS, Aix-Marseille Université*), Claire Morin (*maître de Conférences en Droit social, IRT d'Aix-en-Provence, CDS, EA 901, Aix-Marseille Université*), Philippe Mossé (*économiste, directeur de Recherche émérite CNRS, LEST, UMR 7317, Aix-Marseille Université*), Stéphanie Moullet (*maître de Conférences en Economie du travail et de l'éducation, IRT d'Aix-en-Provence, LEST, Aix-Marseille Université*), Jean-François Paulin (*maître de Conférences en Droit privé, IUT (Université Claude Bernard Lyon 1), CNRS (UMR 5137, Erds-CERCRID, Saint-Etienne)*), Olivier Pujolar (*maître de Conférences en Droit, vice-Président en charge des Partenariats, Université de Montesquieu Bordeaux 4*), Michel Rocca (*maître de Conférences HDR en Sciences économiques, vice-Président du CEVU et de la Formation, Université Pierre Mendès France, Grenoble*), Vincent Tiano (*docteur en Sociologie, Direction Générale du Travail (DGT), Ministère du Travail, Paris*), Caroline Vanuls (*maître de Conférences associée en Droit social, IRT d'Aix-en-Provence, LEST, Aix-Marseille Université*), Pierre-Yves Verkindt (*professeur à l'Ecole de Droit de la Sorbonne, Université de Paris 1 Panthéon Sorbonne*), Serge Volkoff (*statisticien, HDR en Ergonomie, chercheur invité au Centre d'Etudes de l'Emploi et du Travail*)

Rédacteurs en Chef du n°6 : Arnaud Mias, Stéphanie Moullet

Secrétaire de Rédaction : Christiane Korol

Ont collaboré à ce numéro : Louis-Marie Barnier, Emilie Bouillaguet, John Cultiaux, Alexandra D'Agostino, Maël Dif-Pradalier, Anne Dufresne, Léo Farcy-Callon, Denis Garnier, Edine Gassert, Esteban Martinez, Max Masse, Claire Morin, Nathalie Quintero, Benoît Scalvinoni, Michèle Tallard, Jean Vandewattyne

Nous tenons à remercier : Marc Lopez, Claire Morin, Nicole & Gilbert Moullet, Véronique Serabian et Delphine Urtasun pour leur précieuse collaboration

En couverture : Montage réalisé par Studio Empreinte à partir d'un visuel imaginé par Christiane Korol

CHRONIQUES DU TRAVAIL

Négocier le Travail (et l'Emploi) : espaces, acteurs et moyens

Sommaire du n°6 - Décembre 2016

► Introduction *(A. Mias, S. Moullet)*

1- Les ressources de la négociation dans les situations de travail

- 1.1 - Sous-traitance, un droit clandestin à négocier le travail. Étude de cas dans le travail aéroportuaire *(L-M. Barnier)*
- 1.2 - Les variations des pratiques au sein de la Protection Judiciaire de la Jeunesse : penser le travail au prisme de l'ordre négocié *(L. Farcy-Callon)*
- 1-3 - Approche organisationnelle et communicationnelle de la structure associative à l'épreuve de la négociation de ses identités *(E. Bouillaguet)*
- 1-4 - La négociation des conditions de travail et d'emploi dans les entreprises publiques belges : le cas de la poste *(J. Vandewattyne, J. Cultiaux, E. Martinez)*

2- Négociations collectives et recompositions des échelles de régulations : le cas de la formation professionnelle

- 2-1 - La négociation collective comme objet d'évaluation. Chronique d'une pratique émergente dans le champ de la formation professionnelle continue *(E. Gassert)*
- 2-2 - Les politiques des branches professionnelles dans le champ emploi-formation : quelles régulations, quels enjeux ? *(A. d'Agostino, M. Dif-Pradalier, N. Quintero)*
- 2-3 - Evolutions des certifications de branche et transformation des enjeux de négociations *(M. Tallard)*
- 2-4 - Les revendications syndicales confédérales de gestion des mobilités professionnelles et leurs traductions locales dans les entreprises *(B. Scalvinoni)*

3 - Dynamique des négociations à l'échelle nationale: renouvellement ou atonie ?

- 3-1 - La place de l'ANI sur la QVT dans les évolutions récentes du droit de la négociation collective *(C. Morin)*
- 3-2 - Une pierre angulaire inédite de la négociation dans la fonction publique en France : la santé au travail *(D. Garnier, M. Masse)*
- 3-3 - La négociation sous contrainte : de Maastricht à la gouvernance économique *(A. Dufresne)*

► Table des matières

► Appel à contribution - Chroniques du Travail n°7 "Les défis de la formation professionnelle"

C H A P I T R E

1

LES RESSOURCES DE LA NÉGOCIATION DANS LES SITUATIONS DE TRAVAIL



1.1 RÉSUMÉ

■ **La négociation du travail doit-elle s'envisager de façon équivalente, quels que soient les statuts des salariés ? L'étude de la sûreté aéroportuaire, activité sous-traitée et soumise à un cadre normatif réglementaire important, montre pourtant la capacité des salariés à négocier les normes gestuelles, temporelles et comportementales de la palpation des passagers. Les cadres institutionnels tels que le CHSCT ne permettent qu'une négociation marginale de ces normes. Dans des collectifs de travail éclatés et dominés par la relation de sous-traitance, celle-ci aggrave les risques professionnels par l'impossibilité des acteurs concernés à négocier le travail. Face à une loi non négociable par nature, et un statut de sous-traitant lui retirant le statut de sujet de droit, cette négociation apparaît simultanément illégale et illégitime. Elle n'existe que clandestine.**



Louis-Marie BARNIER (1958)

lmbarnier@wanadoo.fr

Sociologue du travail, chercheur associé au LEST Aix-Marseille Université (UMR CNRS 7317), préparant une Habilitation à Diriger des Recherches

Thèmes de recherche :

Santé au travail - Syndicalisme et organisation du travail - Transport aérien - Formation professionnelle des adultes



1.1 SOUS-TRAITANCE, UN DROIT CLANDESTIN À NÉGOCIER LE TRAVAIL

Étude de cas dans le travail aéroportuaire

Louis-Marie Barnier

L'activité de travail conduit le salarié à opérer de constants réajustements de normes préétablies par l'employeur en fonction de situations concrètes. Pour rendre légitime son action, il doit interroger ces normes. L'entreprise l'invite à choisir la règle adéquate répondant à sa propre rationalité. Une seconde rationalité émerge cependant, définie par Max Weber comme une « rationalité en valeur » (Weber, 1995), lorsque le salarié est amené à interpréter la règle à travers son sens, voire à en contourner la stricte application pour se conformer à la situation réelle. C'est dans les deux cas à travers une négociation de la règle, négociation informelle ou formelle de règles elles-mêmes informelles ou formelles, que le salarié opère. La négociation du travail s'envisage-t-elle de façon équivalente quels que soient les statuts des salariés ? La sous-traitance, qui revient à sous-traiter des activités dangereuses pour les salariés (Thébaud-Mony, 2007), n'aggrave-t-elle pas ces mêmes risques notamment par l'impos-

sibilité des acteurs concernés (entreprises de sous-traitance, salariés, CHSCT et médecins du travail de ces entreprises) à peser sur l'organisation du travail ? Les CHSCT des entreprises sous-traitantes sont-ils en mesure de se poser comme interlocuteurs et de pénétrer le cercle de la « régulation de contrôle » (Reynaud, 1993) ? Et l'absence d'autonomie organisationnelle des salariés ne renvoie-t-elle pas à l'absence d'autonomie économique de l'entreprise sous-traitante elle-même ?

Une étude publiée par la CRAMIF (2012) fait état d'un fort taux d'accidents du travail dans des secteurs sous-traités (nettoyage, sûreté aéroportuaire, maintenance en piste), en décalage avec les taux affichés par les grands donneurs d'ordre (gestionnaire d'aéroport, compagnies aériennes)¹. Plus précisément, le taux de TMS et de lombalgies est important dans la sûreté aéroportuaire, lié notamment à la palpation qui impose de se baisser lors de chaque inspection de passer. L'approche du travail de préven-

1. La sûreté aéroportuaire présente ainsi sur Roissy un taux de fréquence d'accident de 63,3 avec un taux de gravité associé de 4,13 (CRAMIF, 2012), pour référence les mêmes chiffres pour la construction de bâtiments sont respectivement de 58,2 et 3,99. Taux de fréquence = nombre d'accidents du travail avec arrêt x 1.000.000 / nombre d'heures travaillées ; Taux de gravité = nombre de jours d'arrêt AT x 1.000 / nombre d'heures travaillées.

tion (Mias, 2013) met en évidence l'action sur les normes de travail, qui cristallisent l'expérience professionnelle et la connaissance scientifique des risques professionnels. La santé au travail peut alors s'envisager comme la capacité des individus - et des collectifs de travail - à négocier les normes (Canguillem, 1966). Mais les normes de travail sont-elles toujours négociables, notamment lorsqu'elles sont gravées dans les tables de la loi ? Nous avons choisi d'interroger la sûreté aéroportuaire, et plus précisément au sein de celle-ci, la palpation des passagers, comme exemple paradigmatique du travail encadré par la loi, et donc *a priori* non négociable. Et pourtant...

L'étude ici présentée s'appuie sur une série d'entretiens menés avec ces salariés et des acteurs de la santé au travail, en se référant à d'autres études sur le travail aéroportuaire (Barnier, 2005). Huit entretiens semi-directifs² ont été réalisés avec des agents de la sûreté aéroportuaire de quatre entreprises différentes, deux hommes et six femmes âgé-e-s de 25 à 38 ans. Ces rencontres ont été complétées par la participation de l'auteur à plusieurs initiatives syndicales permettant une connaissance approfondie du secteur. Les salariés rencontrés sont pour la plupart syndicalistes. Le biais ainsi introduit dans les résultats de l'enquête est largement compensé par les capacités

d'analyse des salariés rencontrés et leur connaissance liée à leur ancienneté dans un milieu fluide, mais aussi, pour ce qui nous intéresse ici, leur participation aux lieux institutionnels de débats dans l'entreprise.

Deux lieux de négociation du travail émergent en effet de l'analyse. C'est d'abord dans le cadre du travail lui-même que le salarié peut apprécier les règles qui enserrant son travail, les débattre et éventuellement les adapter. Complétant cette première approche, des cadres institutionnels, institutions représentatives du personnel et commission ad hoc de la sûreté aéroportuaire, permettent aux représentants des salariés d'interroger ces règles, leur applicabilité comme leur pertinence. Nous proposons en préalable d'étudier la nature particulière des règles, majoritairement étatiques, qui encadrent la sûreté aéroportuaire. Nous pourrions ensuite mettre en évidence ces mécanismes de négociations au sein de l'activité quotidienne, puis dans les différentes enceintes du dialogue aéroportuaire.

I- La sûreté aérienne, forme paradigmatique de la norme réglementaire

La sûreté aéroportuaire, à travers l'activité des milliers d'agents de sûreté, a pour but de protéger le transport aérien, aéroports et aéronefs, contre les actes malveillants. Elle est située à l'intersection

2. *Fatou*, 27 ans, titulaire d'un BTS Commerce, parents d'origine malienne ; *Rudi*, 38 ans, magasinier dans la métallurgie où il se syndique à la CGT, puis dans la sûreté aéroportuaire depuis 18 ans, délégué syndical ; *Aline*, 26 ans, auparavant vendeuse en grand magasin, quatre ans d'ancienneté, déléguée du personnel ; *Isma*, 33 ans, CAP de comptabilité, puis dans l'hôtellerie, 8 ans d'ancienneté, déléguée du personnel ; *Stéphane*, 28 ans, CAP puis diverses activités précaires, 5 ans d'ancienneté, délégué du personnel ; *Sophie*, 35 ans, deux années d'étude supérieure dans le commerce, puis VRP quelques années, 12 ans d'ancienneté, membre du CHSCT.

de deux logiques industrielles. Elle s'inscrit comme un segment de l'activité aéroportuaire, marquée par les caractéristiques d'une industrie du flux où ne doit intervenir nulle rupture dans la progression des passagers vers l'avion. Concentrée dans quelques grandes entreprises, elle constitue aussi une branche de la sécurité privée, secteur des services en expansion continue. Le « syndrome » du 11 septembre 2001 a accéléré une prégnance de la dimension de sûreté déjà importante. C'est ainsi que sont contrôlés les salariés et passagers de tous les secteurs de l'aéroport, leurs véhicules à l'entrée du tarmac, le fret, le *catering* (comprenant tout ce qui est chargé dans l'avion, par exemple les plateaux repas, les revues, les couvertures et coussins, etc.), les bagages et, partie la plus visible et la plus contraignante, le corps des passagers eux-mêmes. Or, pour remplir cette mission régaliennne, on constate paradoxalement un *turn over* important de 30 % des salariés en 2011 (SESA, 2012).

L'État intervient par de multiples canaux (INHES, 2008). Il est responsable des agréments délivrés aux entreprises et aux agents pour cette activité, de l'application des prescriptions par les entreprises, voire de l'uniforme des agents de sûreté. Ces prescriptions concernent

également tous les aspects de la fouille des passagers et de leurs bagages. Sont décrits les gestes nécessaires à la palpation des passagers, les consignes pour fouiller les bagages, les produits et caractéristiques précises des objets acceptés en cabine, etc. Ces multiples consignes étatiques encadrent le travail quotidien des agents de sûreté au point d'ignorer - voire de nier - le travail réel des salariés.

Cette mission de sûreté est fortement encadrée. L'Association mondiale des compagnies aériennes (IATA) édicte des manuels concernant la sûreté aérienne. L'Europe se porte garante du niveau de sécurité et de sûreté des passagers. La police française reste responsable de la bonne application des normes réglementaires de sûreté qu'elles soient d'origine européenne ou étatique. Le gestionnaire d'aéroport a pour devoir de contrôler la bonne application des règlements de sûreté, tout en vérifiant que la prestation de ce sous-traitant correspond au cahier des charges commercial. Enfin, l'entreprise de sûreté forme ses propres agents. La norme réglementaire de sûreté est donc caractérisée par la multiplicité des sources, européenne, étatique, aéroportuaire ou simplement consigne d'entreprise qui entretient l'opacité du système³. Ce panorama doit être complété par l'inflation des mesures de sûreté, chaque

3. L'empilement des normes en résultant peut être saisi par cette énumération partielle : OACI, Annexe 17 à la *Convention relative à l'aviation civile internationale*, 1970, revue 10 fois depuis son adoption. OACI, *Manuel de sûreté pour la protection de l'aviation civile contre les actes d'intervention illicite*, Document à diffusion restreinte, décrivant les procédures à suivre par les Etats (Goldberg et Gonzales 2011). *Règlement (CE) n° 300/2008 du 11 mars 2008* et son annexe : *Normes de base communes de protection de l'aviation civile contre les actes d'intervention illicites*, JO de l'Union européenne 9.4.2008 L97-72. DGAC (France), *Arrêtés interministériels du 1er septembre 2003, relatif aux infrastructures, équipements et formations en matière de sûreté du transport aérien et du 12 novembre 2003 relatif aux mesures de sûreté du transport aérien*.

tentative d'attentat au niveau mondial apporte de nouvelles préconisations dans un contrôle des passagers toujours plus intrusif : « *Au nom de la sûreté, ils font ce qu'ils veulent* » (entretien avec Rudi), et ce « ils » recouvre les différents acteurs.

A la poursuite du mythe d'une « sécurité globale » (Mucchielli, 2010), l'État étend son contrôle aux agents de sûreté eux-mêmes qui deviennent un « maillon faible » de cette chaîne de sécurité : « *Tu es contrôlé par la camera, par tes superviseurs en camera, par l'aéroport en camera, tu as de la police qui vient en anonyme, des passagers 'mystères'* » (Fatou)... Ce contrôle visuel est complété par le contrôle de la moralité des salariés de l'aéroport à travers l'attribution sélective du badge aéroportuaire, contrôle accru pour les agents de sûreté soumis à un double agrément (Ministère de la Justice et de l'Intérieur).

Cette norme réglementaire a pour caractéristique de s'imposer à toutes et à tous, sur l'aéroport, qu'ils soient passagers ou salariés, sans interprétation possible... du moins en théorie.

II- La négociation informelle du travail dans un système opaque

L'aérogare se transforme en un vaste système de surveillance des passagers et des salariés. Le contrôle du transfert d'une zone à l'autre garantit le niveau de

« stérilité » de chacune des zones. Ici se situe le poste d'inspection-filtrage appelé communément PIF, point de contrôle du passager pénétrant dans la zone sous douane après son enregistrement. Les agents de sûreté opèrent ce contrôle sur le passager par la palpation, opération centrale de contrôle du corps, qui se traduit par le fait de palper (et donc pas seulement toucher) le corps des passagers, suivant des normes très précises. Ces opérations exigent de la part des agents de sûreté le respect du mode comportemental prescrit. C'est aussi un ensemble de normes temporelles qui encadre cette activité de filtrage. Nous proposons de regarder successivement ces trois ensembles normatifs, aboutissant à un travail encadré doté d'une dynamique propre.

A. Normes gestuelles : contrôler le corps tout en s'adaptant à lui

La palpation des passagers⁴ est fortement encadrée. Les fiches⁵ indiquent les points du corps à palper, les modalités de palpation, les gestes à effectuer. Elles sont édictées en France par le Ministère de tutelle du transport aérien. L'entreprise complète par des explications données aux agents concernant l'application de ces textes. Mais l'agent ne connaît pas toujours le prescripteur des changements opérés : « *Le règlement a changé. Depuis lundi, on palpe les chaussures, puis on*

4. Les textes législatifs distinguent la palpation de sécurité, qui est effectuée par une personne de même sexe sous couvert d'un Officier de police judiciaire (OPJ) en cas de menace pour la sécurité publique, de la fouille corporelle, fouille à corps effectuée par un OPJ ou fouille dans le corps effectuée par un médecin. Voir : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F32041> (consulté le 28 septembre 2016). Ici, nous nous intéresserons uniquement à la palpation qui vise à détecter des objets dangereux pour la sécurité dissimulés par les vêtements.

5. Ces fiches ne sont pas rendues disponibles au public.

monte, on monte, on monte, comme ça (elle mime), puis on fait retourner le passager et on repalpe, jusqu'en bas. Ensuite on lui demande de soulever les pieds pour voir ce qu'il y a en dessous » (Aline). Ou bien : « On a une procédure, du haut vers le bas et d'un coup » (Stéphane). Les différences apparaissent très vite entre les procédures suivant les entreprises, « Chaque entreprise interprète à sa façon, moi j'ai eu plusieurs versions » (Aline). On peut se baisser une seule fois et palper les jambes par devant, ou bien demander au passager de se retourner et palper à nouveau le bas : « Cela dépend du passager, de sa corpulence » (Isma). Car on doit s'adapter au passager : « Si tu as une personne qui est un peu forte et que tout est serré, tu as un peu de mal. Il y a des personnes qui transpirent, tu es obligée de les faire » (Fatou).

Car les passagers sont différents... « *Avant-hier, j'ai été un peu dérangée, parce que j'ai palpé une jeune qui était en short. Donc devant j'ai bien fait les poches, mais au moment où je lui ai dit 'Retournez-vous', je me suis dit, mais comment palper quelqu'un qui est en short ? (...) Alors j'ai pris le magnétomètre et j'en ai donné un coup. (...) Même si c'est avec le dos de la main, j'aurais été gênée, de lui palper les fesses, quoi ! » (Aline). Mais le chef d'équipe la rappelle à l'ordre sur cette interprétation trop personnelle des règles. Et très vite, les réticences des agents de sûreté s'expriment : « *Ils ont renforcé la palpation, c'était gênant, il faut aller jusqu'aux aisselles, il faut bien regarder. Et pour les femmes, il faut passer la main entre les seins » (Rudi). La mise à distance du geste permet de dépasser ces contin-**

gences : « On ne fait pas attention à la personne. On est comme des robots. On a des gants et on palpe. C'est la procédure » (Aline).

Interroger la norme, c'est aussi la confronter à sa justification. Le stage est un lieu privilégié de cette confrontation autour des procédures : « *Hier, je lui ai dit au formateur : je ne vois pas ce que cela va apporter en plus. (...) Il m'a répondu, c'est une procédure, tu l'appliques, c'est comme ça » (Julie). L'épisode de la vérification de la ceinture cristallise les remarques des salariés. « La procédure, c'est de mettre les doigts dans la ceinture. Et vraiment au début on a eu beaucoup de mal (...). Le passager réagit mal. Mais enfin bon, on n'a pas eu le choix. Soit on le fait, soit on est sanctionné » (Aline). La limite, pour certains, c'est de toucher la peau : « Toucher la peau ? Non, ça jamais. Peut-être que le sous-vêtement sera juste présent, à proximité » (Isma). Les procédures normalisées évitent d'évoquer ces vêtements spécifiques : « Pour eux il existe la personne type, avec le tee-shirt rentré dans le pantalon » (Rudi). Cette palpation spécifique de la ceinture devient lieu de résistance, première étape de la négociation informelle qui va s'instaurer autour de ce geste : « C'est trop, c'est rentrer dans le passager » (Fatou).*

Le respect de l'intégrité du passager est le point nodal de la redécouverte du salarié comme sujet. Car cette affirmation s'accompagne de l'interprétation possible des normes. « *On essaie de faire preuve de discernement. Par respect aussi. (...) On rentre dans leur intimité, ils acceptent tout, ils sont obligés pour prendre l'avion »*

(Isma). En affirmant que le passager est une personne à part entière, le salarié s'affirme, quant à lui, comme un individu. Dès lors, il est en mesure de remplir pleinement sa mission de contrôle des passagers. La palpation se situe au cœur de cet enjeu de l'engagement de la personne. Comme le dit Sophie, on ne peut faire ce métier sans empathie avec les passagers. Palper implique d'agir à la limite de l'intimité de la personne, une limite sans cesse reconstruite en fonction des passagers, des nouvelles règles établies, selon les nouvelles technologies engagées ou les attentats rappelant la réalité du risque.

Cette interrogation de la norme doit s'appuyer sur l'identification de la source normative. En théorie, les procédures doivent indiquer s'il s'agit d'une norme européenne, DGAC ou aéroportuaire. D'autant que l'adaptation successive, à chaque niveau, d'exigences nouvelles de sûreté, peut se traduire par des différences notables dans les procédures, comme le note Fatou : « *Mon instructrice venait de Strasbourg, elle palpait différemment* ». Cette différence ouvre un espace pour débattre de l'interprétation des règlements, début d'une négociation informelle.

B. La norme comportementale au nom de l'efficacité et de la sûreté

Contrôler le passager ne peut suffire à cette idéologie de la « sécurité globale », il faut aussi s'assurer le contrôle de l'agent de contrôle. La norme comportementale est elle aussi largement définie par la réglementation : les salariés ne doivent pas échanger entre eux, ils ne doivent

pas lier des relations avec les passagers, leur tenue doit être exemplaire. Dans une fouille en série à l'aspect mécanique, le contact humain s'invite dans la relation avec le passager. « *Je prenais le temps d'expliquer (...). J'essayais d'être souriante, super agréable, de 'déconner'* » (Sophie). Ceci peut aussi relever de la norme commerciale : « *Il faut sourire, on doit dire bonjour, proposer des chaussons* » (Rudi). Il est interdit de répondre à un passager : « *Face à une remarque d'un passager, si on a le malheur de répondre, cela part à l'aéroport, il y aura toute une enquête, on va venir te voir et on va te convoquer, et tu es licencié* » (Aline).

Comment trouver la « juste » mesure pour garder cette distance d'autorité ? La règle de sûreté s'oppose à la proximité du service commercial. « *D'un côté il ne faut pas froisser les gens, de l'autre il faut contrôler* » (Rudi). Mais durant une nuit, une même femme de ménage peut passer plusieurs fois le PIF, « *des liens se créent, on se fait la bise* »... Les agents de sûreté s'inscrivent dans la communauté aéroportuaire, malgré ce rôle de contrôle qui leur est échu.

Les confrontations se font autour du droit à la parole : « *On a une règle d'or, on ne doit pas parler entre nous* » (Stéphane). Cette règle est fortement contrôlée : « *Sur les caméras, il n'y a pas de son, mais ils surveillent qu'on ne discute pas, qu'on n'est pas en train de parler entre nous quand des gens passent le portique, la position des agents. (...) Si ce 'passager-mystère' passe et que tu es en train de parler avec ta collègue, ta société est sanctionnée* » (Aline). Mais la remarque

suiuante de Fatou amène à une interprétation plus ouverte : « *Si le temps le permet, on peut discuter. On ne va pas rester discuter comme si on était seuls, tu restes debout sur le poste, en posture professionnelle comme ils disent. On reste de manière à ce que quand un passager arrive, on peut le prendre en charge* » (Fatou). La construction du collectif de travail se joue ici, collectif indispensable pour pouvoir débattre du travail.

Heureusement, les salles de repos (dites de repli) sont un lieu complémentaire de cette socialisation professionnelle : « *Dans les salles de repli, on discute tout le temps, de tout* » (Aline).

La mise sous contrôle de l'agent de sûreté à travers le contrôle de son comportement, s'inscrit autant dans la bonne application des contrats de sous-traitance, exigeant un « rapport commercial » avec le passager, que dans la bonne application des règlements de sûreté aux yeux desquels l'agent de sûreté, représentant la loi, doit être transparent.

C. La norme temporelle, le travail sous pression

Si le geste de la palpation est caractérisé par sa description minutieuse, la norme temporelle, inversement, relève de l'appréciation subjective de l'agent. La durée de la palpation est définie comme « le temps nécessaire ». Les modalités de la gestion individuelle de cette prescription paradoxale constituent un enjeu central pour la santé au travail, se traduisant dans les taux de TMS et lombalgie. Il faut en effet « *ne pas perdre de temps, tout en respectant les procédures* » (Rudi). La pres-

sion sur les salariés augmente : « *Maintenant on minute le temps de passage du passager au filtre, il y a de plus en plus de procédures et de moins en moins de temps* » (Stéphane). Le gestionnaire d'aéroport fixe au prestataire un nombre défini de postes d'inspection à ouvrir, par site et par demi-heure, suivant les prévisions de départ de vol. Le rapport Goldberg-Gonzales rappelle que le chiffre évoqué par les compagnies est de 200 passagers par poste d'inspection-filtrage et par heure, mais un tract syndical évoque le chiffre de 350 passagers.

Les agents de sûreté se trouvent donc à devoir sans cesse négocier cette norme temporelle : « *Tu as 10.000 caméras, cela ne sert à rien d'aller vite* » (Isma). « *Les chefs arrivent et disent 'Plus vite les nanas'. Ils poussent les bagages pour qu'on aille plus vite. Il m'est arrivé de faire un peu plus vite, mais pas plus. Si tu vas plus vite et que l'aéroport te contrôle, tu te fais engueuler...* » (Fatou). Les salariés se réfèrent alors au respect des procédures pour se créer un espace, la norme si stricte et si invalidante devient espace de résistance. Cette norme temporelle se révèle donc plastique, bornée d'un côté par l'exigence commerciale, de l'autre par les normes de sécurité.

D. Le travail encadré

Pour ces trois types de normes, gestuelle, comportementale et temporelle, les agents de la sûreté se trouvent confrontés à un encadrement fort de leur travail, tout en dégagant des espaces de confrontation autour de son interprétation. Gouverner suivant les valeurs ou le résultat ? La

norme est en tension entre les deux figures évoquées par Foucault : la norme morale, comme principe de conduite, et la norme fonctionnelle (Foucault, 1999 ; p.150). Comme l'explique Luc, syndicaliste de l'aéroport donneur d'ordre, « *il n'y a pas de professionnel de la sûreté qui n'interprète pas les règles à partir de la réalité, parfois il faut aller vite, parfois c'est compliqué* ». Les salariés travaillent en fonction du résultat désiré : « *Il faut être vigilant pour le test, vigilant pour la menace, pour tout. (...) Quelqu'un qui n'y croirait pas ne le ferait pas* » (Fatou).

Mais ce droit d'interprétation est-il équivalent pour ces « professionnels de la sûreté » évoqués par Luc, et pour les salariés de la sous-traitance qui ne peuvent interpréter les normes que de façon « clandestine » ? L'opacité du système normatif limite la capacité des salariés de la sûreté à s'en saisir. Les consignes impératives recouvrent-elles un risque réel d'attentat détecté par des agences de renseignement dans un autre pays, un souci commercial, ou bien encore la volonté d'efficacité de l'ordre industriel ? La norme réglementaire acceptait une certaine interprétation et un gouvernement « par la valeur ». La sous-traitance signifie au contraire un refus de l'intervention du salarié exécutant : « *Comme il n'y a pas de lien contractuel entre celui qui prescrit le travail et celui qui le réalise, il n'y a que peu d'espace pour négocier les salaires, le temps de travail et les conditions de travail en général* » (Cortese & alii, 2003). La source de la norme reste opaque, sans cesse l'ordre industriel s'entremêle avec et/ou se camoufle derrière un ordre aéronautique intangible et auto-

ritaire (Barnier, 2005), réduisant l'espace de négociation des salariés... au prix de souffrances, voire d'atteintes à la santé telles que ces troubles musculo-squelettiques évoqués par la CRAMIF. La double structure de négociation confirme cette ambivalence de la norme de sûreté.

III- Les cadres institutionnels de négociation des normes

A cette négociation informelle des normes, répond la négociation dans les cadres institutionnels. Si aucun texte ne mentionne explicitement cette possibilité, ils sont pourtant des lieux où sont interrogées régulièrement les réglementations, leur inapplicabilité éventuelle ou leur caractère outrancier. Deux espaces sont sollicités par les salariés pour interroger la norme, l'un relevant de la représentation du personnel dans l'entreprise, l'autre de l'aéroport.

A. Les institutions représentatives du personnel

Pour nos interlocuteurs qui, rappelons-le, sont pour les plupart des représentants du personnel (élus délégués du personnel ou membres désignés du CHSCT), l'interpellation de la direction se fait naturellement lors des réunions de représentants du personnel : « *Lorsque nous avons des questions sur les procédures, nous les posons en réunion mensuelle de délégués avec la direction* » (Aline). Mais ceci ne se traduit pas forcément par du dialogue : « *Comme délégué, oui, je peux soulever le problème, mais il n'y a pas d'échange* » (Stéphane). Ou bien « *On avait la possibilité de discuter de tout.*

Cela remontait au CHSCT, mais pas à la compagnie aérienne américaine » (Sophie).

Des espaces de dialogue se créent peu à peu. Ainsi, concernant la palpation des chaussures, « *la semaine passée, on a convoqué une réunion de CHSCT. On conteste cette palpation des chaussures, pour nous-mêmes, pour notre travail, par rapport aux remontées des salariés* » (Aline). « *Depuis qu'on a lancé l'affaire des chaussures, les salariés savent qu'on est là. (...) Les questions remontent* » (Aline) ; mais dans une autre entreprise, la salariée choisit de ne pas approfondir cette question : « *Il y a des trucs qui ne sont pas discutables. Les chaussures, cela fait longtemps que cela existe et cela fait suite à un événement précis* » (Sophie).

Un épisode montre bien la capacité des membres d'une institution représentative du personnel à remettre en cause une norme. Il concerne la palpation spécifique demandée par une compagnie américaine : « *J'arrive un matin et on me dit, 'C'est la catastrophe, on nous demande de palper la jambe en remontant jusqu'à sentir une butée'. Toucher les parties intimes d'un homme ou d'une femme ! Et celles qui avaient des jupes, normalement tu es sensée t'arrêter au niveau de la jupe, là on te demandait... d'aller jusqu'à la butée ! C'est parti tout de suite, réunion du CHSCT extraordinaire, en disant que si eux peuvent le permettre aux États-Unis, ce n'est pas la même chose en France (...). Cela n'est pas passé en France* » (Sophie). La réaction du responsable est significative face à cette annulation par le CHSCT : « *Mais que va dire la compagnie aérienne américaine qui nous emploie ?* ».

Les plans de prévention des risques sont établis entre donneurs d'ordre et sous-traitants, ils visent à analyser les risques professionnels spécifiques d'une activité. Ce cadre d'échange portant ici sur le travail de sûreté prend d'autant plus d'importance que le gestionnaire d'aéroport se révèle être aussi le gestionnaire de l'aérogare, dont dépend l'organisation matérielle des postes de filtrage, l'espace attribué, les portiques de détection des métaux, les scanners à bagages. La moindre modification fait l'objet de tractations : « *Ils ont mis des tabourets assis-debout pour les agents en position 1. Ça ne s'est pas passé comme ça, apparemment l'aéroport a refusé dans un premier temps* » (Aline). Mais les plans de prévention ne portent pas sur les risques liés à l'activité, les maux de dos liés à la palpation dans de mauvaises conditions ou le manque de temps dû au nombre insuffisant de postes d'inspection ouverts, seulement sur l'aménagement des postes de fouille des bagages ou la protection contre les radiations des scanners à bagage à main.

« *Le travailleur participe, par l'intermédiaire de ses délégués, à la détermination collective des conditions de travail* ». Par ce principe constitutionnel, le droit d'intervention des salariés sur leurs conditions de travail est affirmé (Verkindt, 2007). Ceci est loin de concerner les salariés et les CHSCT des entreprises sous-traitantes. Comme nous l'avons vu, les salariés de ces entreprises interrogent peu les décisions des donneurs d'ordre, lesquels ont ici la faculté de se cacher derrière la nature réglementaire de la norme... ce qui n'est vrai qu'en partie.

B. La commission de sûreté aéroportuaire

Un second cadre se présente comme lieu de discussion sur les normes de travail : les commissions de sûreté aéroportuaire. Celles-ci, sous l'égide du Ministère de l'Intérieur (la commission de Roissy est ainsi présidée par le Préfet de Roissy), règlent les manquements à la sûreté. Elles sont composées de représentants de la Police de l'Air et des Frontières, de représentants de l'aéroport et des principales compagnies aériennes, ainsi que de deux représentants syndicaux. Ces commissions ont pour fonction de débattre et éventuellement décider des sanctions financières en cas de manquements aux consignes contractuelles de sûreté, relevées sur les postes d'inspection-filtrage et plus largement sur l'aéroport par les différents organismes de tutelle (police, gestionnaire d'aéroport, etc.). Elles se présentent davantage comme des commissions de discipline vis-à-vis des entreprises, que comme un lieu d'échange sur la pertinence ou l'application sur ces normes, ni *a fortiori* de négociation sur celles-ci.

Les manquements aux règles de sûreté relevés par les instances de contrôle de l'Etat donnent lieu à amendes, les anomalies relevées par les contrôleurs de l'aéroport gestionnaire restant traitées dans le cadre d'un manquement au contrat de sous-traitance. La commission de sûreté traite également les retraits du badge aéroportuaire des salariés, qui peut intervenir en cas de signalement par la police. Pourtant, les syndicalistes qui y siègent peuvent porter les questionnements des

agents de la sûreté sur certaines procédures ou situations. Cette instance, pas plus que le CHSCT, ne se présente comme lieu d'échange, à plus forte raison de négociation, des normes réglementaires ou de leur interprétation, tout en faisant droit à cette nécessité.

■ Conclusion : Le salarié de la sous-traitance, sujet de droit ?

Nous avons mis en avant trois systèmes normatifs déterminants pour la santé au travail des agents de la sûreté aéroportuaire : la *norme gestuelle*, qui permet d'ajuster la palpation au corps du passager pour un moindre effort et dans le respect de l'intégrité de ce passager ; la *norme comportementale*, base de construction du collectif des salariés ; la *norme temporelle*, qui place les salariés devant l'injonction paradoxale de l'application de la norme dans un temps limité. Les sources réglementaires, supposées ou réelles, de normes omniprésentes se traduisent par l'incapacité pour les agents de sûreté de les négocier. Pourtant, par une résistance permanente, les salariés affirment leur droit à négocier son interprétation et son application. S'appuyant sur le respect de l'intégrité des passagers ou sur l'exigence d'une relation commerciale humanisée, ils ouvrent un espace de liberté au sein des normes gestuelles, comportementales et temporelles. En affirmant que le passager est une personne à part entière, le salarié s'affirme, quant à lui, comme individu, sujet de son travail, et donc en mesure de remplir pleinement sa mission de contrôle des passagers. Mais face à une loi qui exclut formellement toute

discussion et un statut de sous-traitant qui l'écarte tout autant, cette négociation apparaît simultanément illégale et illégitime. Elle reste donc clandestine.

Deux schémas d'encadrement du travail se présentent ici. Une première possibilité pourrait être de s'appuyer sur l'engagement des agents de sûreté comme vecteurs principaux du résultat. Le rapport Goldberg-Gonzales propose ainsi de soumettre les salariés à l'assermentation, comme les policiers, amenant ainsi une reconnaissance statutaire (Goldberg & Gonzales, 2011 ; p.56). Leur travail s'inscrirait alors dans une « *culture professionnelle* », permettant que les valeurs deviennent des « *principes d'action* » (Monjardet, 1994). C'est un autre choix qui prévaut sur les aéroports. Le taux important du *turn over* des salariés, le nombre tout aussi important des temps partiels, la temporalité des badges aéroportuaires et des marchés de la sûreté, l'absence de possibilité de promotion professionnelle, tous ces éléments inscrivent la sûreté aéroportuaire dans l'emploi instable. Cette précarité endémique du secteur conduit à un fort encadrement du travail. L'extrême minutie de la réglementation s'inscrit dans une inflation de consignes seule à même de répondre à un risque toujours plus grand, dès lors qu'on refuse de s'appuyer sur l'engagement des professionnels. Comme nous avons pu le constater ailleurs sur l'aéroport, la réglementation du travail répond à la déréglementation de l'emploi (Barnier, 2005).

La dimension « statutaire » du contrat de travail donne stabilité et capacité de

discuter du travail. Celle-ci relève de l'appréhension du salarié comme « sujet de droit » (Supiot, 2002). La sous-traitance retire cette dimension au contrat et le résume à un échange marchand de la force de travail contre un salaire. L'échange marchand étend ses modalités de coopération à l'intérieur de l'organisation du travail. Les relations professionnelles s'inscrivent alors davantage dans l'échange contractuel que comme reconnaissance de la qualité des salariés à débattre des normes de travail. La négociation marginale des règles dans le cadre institutionnel où s'opèrent quelques négociations des normes confine celles-ci à des éléments subalternes du contrat de travail. La commission de sûreté, par le biais des manquements, explore les limites de la norme applicable. Les pénalités financières qui suivent le constat de ces manquements transfèrent ce qui relève d'un manquement à un règlement de police, à un manquement du contrat de sous-traitance. La norme réglementaire change alors de nature et devient norme commerciale.

Un premier modèle de la sûreté s'appuierait sur l'engagement des salariés et leur capacité à faire vivre les normes face à une réalité changeante. Un deuxième modèle de sûreté s'impose pourtant ici, la norme comme rationalité supérieure. La norme cristallise des connaissances collectives que le salarié ne peut avoir seul ou de par son expérience personnelle limitée. Elle permet de prévenir, par des gestes et des procédures impératifs déterminés ailleurs, des possibilités d'attentats elles-aussi réfléchies dans un autre lieu.

La norme réglementaire réaffirme ici son caractère exogène. La transgression par le salarié devient insubordination et/ou incompétence.

L'ordre aéronautique, ordre symbolique qui régent la vie aéroportuaire, se met au service de l'ordre industriel pour maintenir les agents de la sûreté aéroportuaire hors de toute négociation du travail... hormis une omniprésente négociation informelle, nécessaire au travail réel et endogène à celui-ci.

1.1 BIBLIOGRAPHIE

Aéroports de Paris (2006), *Sûreté aéroportuaire, la qualité au service des clients*, Paris

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

Barnier L.-M. (1999), « Personnel navigant commercial, d'un savoir intuitif à un savoir d'expertise », *Formation Emploi* n° 2, juillet-septembre, pp. 25-46

Canguilhem G. (2005), *Le normal et le pathologique*, Paris : PUF, coll. Quadrige

Cortese V., Martinez E., Munar L. (2003), *Organisation professionnelle et mobilisation de la main-d'œuvre dans la sous-traitance des services. Le cas de la sécurité privée*, Paris : IX^{ème} Journées de Sociologie du Travail

Marrane F. (2012), *Données statistiques sur les accidents du travail dans le secteur aéroportuaire*, Paris : CRAMIF

Direction des Relations du Travail⁶ (2006), *Note*, n°2002-6, 2 avril

Durand J.-P. (2004), *La chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*, Paris : Seuil

Rey F. (2013), « France, tensions autour de la norme contre les risques électriques », *HESAMag* #7, 1^{er} semestre

SESA (2011), *Rapport de branche de la sûreté aéroportuaire*, Paris

Roucaute Y. [dir.] (2008), *Le marché de la sécurité en France*, Institut National des Hautes études de Sécurité (INHES), Rapport, juillet

Foucault M. (1999), *Les anormaux. Cours au Collège de France*, Paris : Seuil

Girin J., Grosjean M. (1996), *La transgression des règles au travail*, Paris : L'Harmattan

Goldberg D., Gonzales D. (2011), *Rapport d'information sur la sûreté aérienne et aéroportuaire*, Assemblée nationale, n°4068, 13 décembre

Jounin N. (2007), « L'illégalité sous-traitée ? Les conséquences du recours à des employeurs intermédiaires dans le secteur du bâtiment », *Droit Social*, n°1, janvier, pp. 38-45

Linhardt D. (2005), « Regarder à travers, Sociologie du dispositif de sûreté à l'aéroport d'Orly », *Secret/Public*, n°0, pp. 168-188

6. La Direction des Relations du Travail (DRT) est devenue la Direction Générale du Travail (DGT) en août 2006.

Mias A., Legrand E., Carricaburu D., Féliu F., Jamet L. (2013), *Le travail de prévention, les relations professionnelles face aux risques cancérogènes*, Toulouse : Octares

Monjardet D. (1994), « La culture professionnelle des policiers », *Revue française de sociologie*, vol. 35, n°3, pp. 393-411

Muccielli L. (2010), « Vers une criminologie d'Etat en France ? Institutions, acteurs et doctrines d'une nouvelle science policière », *Politix*, n°2010/1, pp. 195-214

Muller S. (2005), « Le temps du démontage, l'adaptation collective aux contraintes de production dans un abattoir », in Linhart D. & Moutet A., *Le travail nous est compté. La construction des normes temporelles de travail*, Paris : La Découverte

Munar Suard L., Lebeer G. (2003), *La santé et la sécurité de la sécurité privée : identification des risques*, Centre de sociologie de la santé, Rapport de recherche, Bruxelles : ULB, novembre

Supiot A. (2002), *Critique du droit du travail*, Paris : PUF, coll. Quadrige

Thébaud-Mony A. (2007), *Travailler peut nuire gravement à votre santé*, Paris : La Découverte

Verkindt P.-Y. (2007), « Le rôle des instances de représentation du personnel en matière de sécurité », *Droit Social*, n°6, juin, pp. 697-706

Weber M. (1995), *Economie et société. Les catégories de la sociologie (Tome 1)*, Paris : Agora (1^{ère} éd. à titre posthume 1921)

CHRONIQUES du TRAVAIL... ou comment « concilier rigueur et lisibilité, et assurer une fonction qui n'est pas d'initiation ou de vulgarisation, mais de diffusion des résultats de la recherche » (*selon Jacques Freyssinet, membre du Comité de Parrainage de la revue*).

La double spécificité de cette revue, pluridisciplinarité appliquée au champ du travail et utilité sociale, rare dans un domaine où les logiques disciplinaires sont dominantes, vise à rapprocher chercheurs, acteurs publics, militants syndicaux pour progresser dans la connaissance du monde du travail et du monde syndical. *Chroniques du Travail* devient une revue de référence des sciences sociales du travail.

La revue est hébergée par l'Institut Régional du Travail d'Aix-en-Provence. Fondé en 1960 par François Sellier, professeur d'économie du travail et spécialiste des relations industrielles, l'Institut est une composante d'Aix-Marseille Université (AMU).

L'Institut Régional du Travail d'Aix-en-Provence, avec les dix autres Instituts du Travail français, apporte une contribution universitaire à la formation des militants syndicaux appartenant aux principales organisations ouvrières confédérées et des acteurs sociaux (pour ce qui le concerne, de la région PACA).



prix : 20€

Edition et Publication : IRT
12, traverse Saint-Pierre - 13100 Aix-en-Provence
<http://irt.univ-amu.fr>

Mise en page et Impression : Studio  Empreinte
20, boulevard de la Fédération - 13004 Marseille
www.empreinte-std.com



ISBN : 978-2-9540832-5-4
ISSN : 2257-5650