

Personnel navigant commercial, d'un savoir intuitif à un savoir d'expertise

par Louis-Marie Barnier

L'hôtesse de l'air et le steward sont deux figures mythiques du personnel des compagnies aériennes. Un certificat d'État reconnaît leur rôle en matière de sécurité et le niveau de leurs salaires témoigne d'une certaine reconnaissance sociale. Mais leur formation professionnelle reste mince, leur qualification peu reconnue, ce qui fragilise un métier chahuté par la déréglementation aérienne.

Jacques : « *J'ai l'impression que pour nous, il y a un métier, un savoir-faire qui n'est pas reconnu. On n'a pas fait d'école d'hôtellerie, on n'a pas de diplôme, on n'a jamais fait de stage dans les hôtels, mais on a fait des tas de choses sur le terrain, la connaissance des autres et tout, et on a un savoir-faire qui n'est pas, quelque part, reconnu.* »

Une étude sur la structuration des métiers pourrait évoquer aujourd'hui une démarche de paléontologue face à cette forme archaïque d'organisation des groupes professionnels. Prendre comme objet même d'étude la représentation et la structuration de ces groupes, auparavant sujet d'étude important (Chapoulie, 1973) est en décalage avec l'étude des situations de travail dans les travaux sociologiques actuels comme point de départ des relations de travail. Pourtant, nous faisons l'hypothèse que la compréhension des évolutions dans le travail doit intégrer la représentation des groupes professionnels portée notamment par les salariés. À ce titre, la notion de métier comme représentation d'une communauté professionnelle nous semble toujours d'actualité, parce qu'elle représente « *l'institutionnalisation d'une communauté de culture et d'action* » (Segrestin, 1975, p. 169).

En ces temps où l'irruption des compétences déstructure les formes traditionnelles de qualification, le rap-

port au savoir, que sous-tend la définition d'une qualification, semble à revoir de fond en comble (Schwartz, 1995). Les métiers auparavant structurés autour d'un strict découpage des tâches (Dadot, 1989), sont bouleversés par ces organisations du travail qui s'émancipent des grilles de classification. Les collectifs de travail qui avaient joué de leur valorisation au long de la constitution du compromis que représentent les hiérarchies professionnelles (Eyraud et Rozenblatt, 1994), se trouvent recomposés au mépris de ces anciens métiers. La relecture de la forme métier s'appuie aujourd'hui nécessairement sur cet intérêt porté au travail lui-même. De multiples dimensions du travail sont repérées à travers les

Louis-Marie Barnier est salarié d'Air France. Après un DUT d'électronique et 15 ans de travail dans l'atelier d'avionique d'Air France, il a débuté des études de sociologie du travail. Il est actuellement doctorant au laboratoire Travail et Mobilité de Nanterre-Paris X (CNRS URA 1416). Il a notamment publié : « Réaction nationale, face à un espace de concurrence international : le cas du transport aérien », contribution au colloque « Le syndicalisme dans la régionalisation de l'économie mondiale », octobre 1998 ; et avec Patrick Rozenblatt, *Ceux qui croyaient au ciel, Enjeux et conflits à Air France*, éd. Syllepse, Paris, 1997.

savoirs, de plus en plus nombreux, appelés à participer aux activités de travail. Les qualifications professionnelles subissent elles-mêmes cette redéfinition, qui vient percuter les groupes professionnels longtemps stables.

La période offre donc l'opportunité, pour les entreprises dans une recherche toujours accrue de rentabilité, de remettre en cause les anciens compromis : ces relations constituées entre une activité particulière, le savoir qui la sous-tend et la formation pour amener à ce savoir, forment des enchaînements, que la catégorie sociologique du métier a portés, et qui sont aujourd'hui remis en question.

Comment se structure un métier ? Sur quel savoir spécifique se fonde-t-il, autour de quelle expertise se définit-il ? Quel rapport est établi, notamment par la formation professionnelle, entre différents savoirs tels que savoir-faire, réflexes, connaissances théoriques et, ce faisant, quelle insertion dans un système global de valorisation des activités professionnelles ? C'est à ce lien entre activité, savoir et formation, que nous nous intéresserons ici, autour de l'exemple des personnels navigants commerciaux (PNC) des compagnies aériennes françaises¹.

Les compagnies aériennes du monde entier ont mis en place un mouvement de révision de la lecture de la qualification des PNC, baissant leurs rémunérations d'embauche de 20 à 30 % et instituant une double échelle de salaire. La structure de valorisation de cette activité a été mise en évidence par ce processus. Ce groupe professionnel présente la particularité d'allier une formation professionnelle initiale faible (quatre à cinq semaines de formation et un mois de pratique à bord des avions), une formation générale toujours élevée et un niveau de salaire assimilant ces salariés aux professions intermédiaires (voir encadré ci-après). À cette situation inhabituelle en milieu professionnel où la qualification technique prime traditionnellement sur la formation générale, s'ajoute le fait que le seul élément pris en compte pour justifier ce niveau de salaire est le rôle de ce personnel en matière de sécurité à bord des avions, puisque seul est nécessaire le certificat sécurité sauvetage (dont

l'attribution dépend de la direction générale de l'Aviation civile) pour cette activité en France.

Ainsi s'est élaboré au fil des ans ce premier paradoxe : d'un côté une reconnaissance réelle du rôle de garant de la sécurité dans la cabine, comme en témoigne ce certificat délivré par l'État et une certaine reconnaissance sociale à travers le salaire, de l'autre une faible reconnaissance de la qualification des PNC comme en témoigne la formation professionnelle réduite.

Pour comprendre comment cette configuration a pu s'élaborer dans ce secteur d'activité, il est nécessaire de revenir au travail lui-même. La qualification du PNC apparaîtra alors dans sa complexité : d'un côté un rôle en matière de sécurité reconnu par l'État bien que ne reposant pas sur la reconnaissance d'une technicité spécifique, de l'autre une reconnaissance par les entreprises portant principalement sur la dimension commerciale de son activité. L'analyse de ce paradoxe permettra de comprendre la pertinence de cette catégorie sociale que représente le métier en la matière, communauté de culture et d'activité mais aussi groupe social se constituant autour de sa reconnaissance.

LES ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU TRAVAIL DES PERSONNELS NAVIGANTS COMMERCIAUX

À la rencontre d'une élaboration institutionnelle du métier PNC, se construit une représentation du métier, ancrée dans le quotidien des gestes et des situations. À 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 anciennetés couvrant l'éventail des cinquante dernières années de l'aviation civile française, ces PNC que nous avons rencontrés² présentent des visages différents de leur métier. La vie avant le vol, à bord et en escale, la vie en privé ou devant des centaines de passagers, la vie des PNC

¹ Le personnel navigant commercial 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 sexués et des images trop marqués. Il offre ainsi un caractère asexué et égalitaire. Nous reprendrons donc ce terme, le plus souvent sous sa forme abrégée PNC.

² Cette étude se base sur les entretiens réalisés dans le cadre du mémoire de DEA : Louis-Marie Barnier, *Personnel navigant commercial : valorisation et dévalorisation du travail*, septembre 1997, DEA de sociologie et démographie sociales, sous la direction de Patrick Rozenblatt, laboratoire Travail et Mobilité URA CNRS 1416, université de Paris X-Nanterre.

Le personnel navigant commercial en France

La Caisse de retraite du personnel navigant (CRPN) 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* qui se répartissent ainsi :

PNT : 5 993 (dont environ 4 000 à Air France et 2 % de femmes)
 PNC : 12 394 (dont environ 9 000 à Air France et 62 % de femmes)
 PNT du travail aérien : 1 081
 PNT essai/réception : 210
 Stagiaires : 6
 Total : 19 684

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 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 pilotes et navigants techniques.

La CRPN constitue un élément fort d'identification des PNC comme membres 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.

* Caisse de retraite du personnel navigant professionnel de l'Aviation civile, 44^e exercice, juin 1997.

Comparaison de salaires

Les chiffres indicatifs suivants doivent être très largement relativisés. Ils peuvent être complétés, suivant les compagnies, par des primes liées aux découchés, aux repas, à différents frais dans les escales, à une commission sur les ventes à bord, etc. Ces primes dépendent donc largement du type d'activité des compagnies suivant le nombre de vols long-courriers que sont amenés à faire les PNC, ainsi que des usages et accords collectifs.

Comparaison indicative des salaires bruts annuels en francs français

(Base 100 : niveau de salaire médian en 1997 des jeunes titulaires d'un DEUG sortis du système éducatif en 1992, soit 8 300 F en salaire mensuel net. Source : *Bref Céreq*, n° 149, janvier 1999).

Ancienneté	AIR LIBERTÉ	AOM	AIR FRANCE	BRIT AIR	TAT**
1 an	77	88	106	133	115
5 ans	100	108	124	147	139
10 ans	116	127	134	159	153
20 ans	136	144	231	173	199

** Cette comparaison a été réalisée lors de la fusion avec *Air Liberté* de la compagnie *TAT*.

Source : Sécafi-Alpha, Air Liberté : procédure de licenciement collectif, rapport d'expertise, septembre 1998.

Il faut mettre ce tableau en parallèle avec la désorganisation de la vie familiale, les contraintes d'horaire ainsi que les charges induites par ces horaires telles que les transports, la vie en escale ou bien la difficulté de financer des gardes d'enfants sur des durées et des horaires très particuliers.

telle qu'ils la racontent, prend une autre dimension avec le sens qu'ils investissent dans leur travail. Nous suivons en cela Yves Clot : « *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.* » (Clot, 1995, p. 15).

Très vite, se dégagent les deux domaines déjà présents dans le modèle originel du PNC (voir encadré « La création du CSS »), 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 qui forment, peu à peu, la consistance du métier de PNC.

■ 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, conflits lourds de conséquences quand ils réapparaissent au cours du vol. Dans le *galley* (voir le glossaire dans l'encadré ci-après), tout doit être à sa place, minutieusement calculé, prévu, 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.* »

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 court et moyen-courrier, c'est à ce moment que commence la phase de descente, et le travail s'accélère pour être terminé cinq minutes avant l'atterrissage. Pour les PNC affectés aux vols court ou moyen-courrier, qui durent 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'impor-*

Glossaire

PNC : Le personnel navigant commercial, 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, des copilotes et des officiers mécaniciens navigants. Au sein de ce monde très hiérarchisé (Lavorel, 1988), 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 accordé par l'État pour exercer l'activité de PNC. Il implique l'inscription au registre du PNC tenu par la direction générale de l'aviation civile. 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 *Joint Aviation Requirements* et les *Fédéral Aviation Requirements* pour les personnels de l'aviation civile.

FAR : Les *Fédéral Aviation Requirements* sont les règles fixées par les États-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.

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 ».

te quoi, mais c'est trop standard. La hiérarchie est là pour te rappeler les règles standard. Chacun a son rôle, et tout est minuté... »

Ce règlement permet aux PNC, au sein d'un univers de tensions liées au temps, et d'exigences portées par les passagers, de se créer un filet de protection. 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. »* (Bouvier, 1989, p. 15).

Cette prescription du travail, encadrée par la contrainte du temps, trouve aussi sa justification par la dimension de sécurité intrinsèque à la fonction de PNC. Celle-ci se traduit par des gestes mécaniques à effectuer tout au long du vol, tel celui de connaître la position des extincteurs en embarquant sur un certain type d'avion, de prendre garde aux cigarettes qui pourraient rouler par terre, ou d'aller périodiquement s'informer de la situation dans le cockpit.

Ce travail prescrit s'accompagne pour certains d'un maintien de soi lui aussi prescrit, à travers l'uniforme imposé. Pour Jacques, ancien PNC sur une compagnie de moyen-courrier, et donc aux vols plus courts, 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. »*

Mais pour tous, la prescription du travail permet l'autonomie, liberté relative dans le cadre de contraintes définies, au sein desquelles vont pouvoir s'ouvrir des actions libérées.

■ Le « petit plus »

Au milieu de ce travail standardisé, apparaît l'acte libéré, la petite attention au passager, le « petit plus » qui permettra au passager de se souvenir de l'hôtesse ou du steward : un coussin que l'on sort du casier, un verre d'eau (ou une liqueur) que l'on va chercher à la demande... Le service, à travers cette petite attention, montre qu'il peut aussi relever d'une temporalité différente de celle du travail prescrit et minuté : servir cinquante plateaux repas, et aller chercher une serviette pour un passager qui en a besoin de façon urgente.

Une partie de l'ensemble de règles relève 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, régulier et identifié comme la marque commerciale, dans la durée très limitée d'un vol et surtout avec un temps contraint extrême ? Mais avec ces règles, il est possible de pactiser, d'arranger, de faire apparaître son travail à la marge. Les PNC font émerger, au sein de l'autonomie que donne la connaissance du règlement – et son application –, le sens de leur travail.

Nous retrouvons là le « paradoxe du prescrit », suivant l'expression d'Yves Clot (1995) : la réalisation du service commercial se trouve dans un dépassement permanent des règles du travail quotidien, alors même que les compagnies fixent ces règles pour assurer ce service commercial.

Mais toutes les règles n'ont pas la même faculté à être dépassées. Une différenciation primordiale apparaît, au sein de ces règles qui encadrent l'activité des PNC, entre celles relevant de l'activité commerciale et les autres qui participent au système complet de la sécurité.

La *check-list* de décollage, de même que l'attention permanente de « surveillance » relèvent du même espace que celui du pilote. 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).

La transgression, pour un PNC en représentation permanente devant les passagers, conduirait à la remise en cause des règles par les passagers. Car au passager non plus, il n'est pas autorisé de transgression par rapport à ces règles. Ainsi le passager qui se lève pendant les consignes de sécurité, se fait-il impérativement remettre à sa place.

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. 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.

Les règles en matière de sécurité sont d'une autre nature. Dans ses travaux, le laboratoire CETCOPRA, à partir d'études portant sur les contrôleurs aériens et sur les pilotes, note la transgression des règles de

sécurité comme un moyen de réappropriation du fonctionnement d'une technique qui reste autrement distante et extérieure (Gras, Moricot, Poirot-Delpech et Scardigli, 1994). Pour les PNC, nous n'avons pas retrouvé ces transgressions aux règles de sécurité. Celles-ci représentent en effet moins un ensemble de *check-lists* (comme au décollage), qu'une tension permanente dans le travail, beaucoup moins codifiée, que nous proposons de nommer la tension sécuritaire.

■ 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, un domaine dont la raison d'être est de disparaître. De l'avis de tous, c'est lorsque les passagers se sentent 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.

Le PNC va donc vivre dans un constant décalage, assumant cette dimension du vol en permanence, face au passager qui le regarde, le guette, 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 ?

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

Sylvie, réagissant à la perception qu'ont les directions d'entreprise de leur métier : « *La sécurité, ils n'en parlent 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. Ce n'est pas comme dans un bar, où tu vas servir des boissons. Tu es à 12 000 pieds. Tu as des passagers qui fument, qui se baladent. Une perturbation, la cigarette du passager roule par terre, il va se rasseoir parce qu'il a peur, il ne pense plus à sa cigarette.* »

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.

La sécurité se présente comme un ensemble de règles à suivre. Elle amène aussi à une tension particulière à certains moments, notamment durant les phases de vol de décollage et d'atterrissage. Une grande partie

des accidents d'avion se produisent en effet pendant ces phases.

Sylvie : « *8 minutes après le décollage et 3 minutes avant l'atterrissage, ce sont les moments les plus critiques. Dans ces moments, tu dois être très vigilant. Tu dois être en éveil.* »

La sécurité, c'est aussi l'incident qui peut survenir à tout moment, notamment des problèmes de santé liés à la tension, l'angoisse ou l'altitude. Le travail de sécurité englobe donc une dimension de secourisme importante, comme le montre la part réservée au secourisme dans la formation des PNC : accouchements, malaises, incidents cardiaques, tout peut survenir pendant ces périodes où l'avion se trouve loin de tout secours... et il n'y a pas toujours de médecin dans l'avion. La sécurité a une dimension de « sécurisation » des passagers face à des réactions d'angoisse voire de panique.

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

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 (*Aircraft Technology Engineering and Maintenance*, 1995). 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.

La tension permanente ainsi créée 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 sécurisant que remplit ce même sourire soi-disant commercial. 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. À l'inverse, le passager peut s'autoriser l'inquiétude quand le PNC arrête son service et s'attache sur son siège. La panique du passager dans le contexte d'un incident technique ne permet pas à l'équipage technique comme commercial

de se libérer pour y faire face, la prévenir relève de la sécurité.

Les PNC réécrivent leur travail commercial dans le cadre d'un rôle imparti de sécurité, lui conférant une tension qui le change de nature.

Cette tension ne serait pas vivable, si elle n'était pas médiatisée par le collectif de travail que représente l'équipage. Ce collectif, pourtant, en raison de la gestion globalisée de la main-d'œuvre est en reconstitution permanente. Quelle que soit la compagnie, en France, la règle semble être de ne pas figer d'équipage, et de recréer au hasard des programmations de nouvelles équipes.

Ainsi apparaît un paradoxe du travail en cabine : 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. Le travail prescrit joue alors le liant pour cette opération de fusion instantanée. 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. Autour de l'interprétation des règles, de leurs applications à des situations qui ne sont jamais complètement répertoriées, les PNC tissent le lien d'une identité commune.

Parfois pourtant, l'alchimie ne s'opère pas et l'équipage garde ses tensions, le service est déséquilibré, un passager reçoit son plateau et son voisin l'attend longtemps... La norme de service limite ces effets, sans toutefois tout éviter.

Face au passager, vécu, apprécié ou subi au cours du vol, les PNC se déterminent et trouvent leur cohérence : « *Quand vous montez dans le bus, il y en a qui râlent tout le temps, dans une boutique, dans le restaurant pareil. Je pense que ce sont les mêmes qui râlent dans les avions ; ce n'est pas toujours facile à supporter. Surtout pendant 8 heures.* »

Si le passager renvoie au PNC une image collective et indifférenciée, les autres fonctions de la compagnie elles aussi participent à cette reconnaissance. C'est le cockpit, avec la présence du commandant de bord, qui représente le premier déterminant de ce collectif. Les salariés du sol, eux aussi, considèrent l'équipage comme un tout.

La coupure avec le monde du sol isole les équipages, renforçant le décalage par rapport à la vie quotidienne des « sédentaires » : « *Nous sommes une population de nomades.* » Complétant les moments de travail, les escales sont alors 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 rites et des traditions (CETCOPRA, 1996), les PNC se créent des univers de stabilité au milieu du changement perpétuel qu'ils vivent.

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, soutenant les éléments défaillants du collectif. La cohésion de l'équipage est assurée par la prise en charge, en commun, des situations de travail. L'intégration de cette dimension de sécurité fait l'objet de l'apprentissage du métier PNC au sein du collectif. Ce collectif va jouer un rôle déterminant dans l'acquisition de la sécurité.

Le PNC vit cette tension sécuritaire dans un contexte particulier puisque à tout moment ou presque, il agit et réagit sous le regard désœuvré des passagers qui le regardent à travers le filtre du mythe.

■ La norme du corps

Personnel en représentation permanente devant des centaines de passagers, la contrainte sur le corps représente-t-elle aussi une tension permanente.

Au-delà de la fatigue qu'il supporte, le corps prend une importance particulière du fait du regard incessant auquel il est soumis. Le passager est en effet un grand absent de la construction sociale dans la cabine, et pourtant si présent qu'on ne pense qu'à lui. Facteur de tension, il est l'observateur incessant du PNC.

Jacques : « *On donne énormément sur le plan psychologique, tu prends énormément sur toi. Il faut que tu aies l'apparence d'être bien, souriant, enfin dans l'idéal professionnel c'est ça. Les passagers t'envoient des vibrations, qui peuvent être très négatives, ce sont des hommes d'affaires très stressés, tu reçois tout, toi, en bloc.* »

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

Nadia : « *L'uniforme, c'est un rôle. Ce n'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. [...] Ça 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 obligé de se prendre en main, et de se mettre devant les 300 personnes, cela fait partie du rôle. »

Si se montrer est une obligation, se cacher devient une nécessité. Les galley, où se préparent la nourriture, sont des lieux préservés du regard. 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. »* Et le passager qui pousse le rideau, face à un besoin impérieux d'une boisson qui ne peut attendre, brise sans s'en rendre compte cette intimité. Mais à ses yeux, l'hôtesse ou le steward est au service du passager. Sans limites...

Parmi cette « mise à disposition », figurent les mythes entourant les hôtesse et stewards. Chargés d'images d'Épinal, ils montrent un décalage important face à la réalité vécue quotidiennement. Agnès : *« Les passagers se plaignent que parfois il y a trop de vieilles hôtesse... C'est ridicule. Chacun a le droit de travailler, même à 50 ans ! »*. Mais ces mythes eux-mêmes ne sont pas assumés par les PNC. Inès : *« Il y a longtemps que Air France ne choisit plus en fonction de critères de mannequins. Air France choisit en fonction de critères physique «agréable». Cela laisse la porte ouverte à plein de choses, ce n'est pas plus mal d'ailleurs. Mais le physique l'hôtesse de l'air top modèle, c'est un mythe ; cela n'existe plus ! Ou du steward, je ne sais pas, on parle toujours de l'hôtesse de l'air, ça c'est encore un autre problème du mythe... C'était au début, ça, que ce soit en France ou dans les autres compagnies. Maintenant tu as des gens qui ont «un physique agréable». Là-dedans tu auras des filles midinettes ou pas, agréables à voir ou pas, en même temps c'est bien parce que tu as une diversité où tout le monde peut trouver son compte. Pour le passager, je veux dire... Il y a de tout maintenant. »*

Le poids de l'image porte aussi sur la norme du corps. 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. Les exigences autour d'une norme précise faiblissent dans ce cas.

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 s'il y avait quelque part une espèce de test ou de steward idéal, qui doit être mince, bien rasé, cheveux courts, bien coiffé... »*

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

Mais tous les PNC passent et réussissent ces tests, quels que soient leur âge et leur corps qui n'est heureusement pas toujours le corps idéal.

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 ?

Pour Michel, les critères très exigeants pour rester PNC permettent à cette population d'avoir, malgré l'impact très dur sur la santé des décalages horaires, une population qui vieillit assez bien. Michel : *« Pour faire ce métier, on est sélectionné sur des critères de santé très durs, et beaucoup de gens sont rejetés. Donc on est sensé 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 nous sommes une population qui vieillit assez bien. »*

Pourtant, le taux très important (20 %) d'horaires alternés, correspondant à des temps partiels négociés et financièrement partiellement compensés par la caisse de retraite, montre la grande fatigue, physique et psychique, de cette population.

Les présentations officielles du métier de PNC lient sécurité et service commercial. La fiche ROME n° 43 413 (1993) indique comme compétences nécessaires « appliquer les règles de sécurité et de sauve-

tage ; accueillir et assister les passagers ; servir des repas et boissons ; participer à l'armement hôtelier et à la vente de produits détaxés. [...] L'emploi requiert d'être capable de supporter physiologiquement des variations climatiques et des décalages horaires ; être disponible et à l'écoute d'une clientèle variée ; se montrer rassurant en toute circonstance ; adapter sa vie personnelle en fonction des rythmes discontinus du travail ». Air France présente en janvier 1999 : « Votre mission : la sécurité et le bien-être des passagers. [...] Un métier passionnant mais exigeant. »

Le métier de PNC apparaît aujourd'hui relever de la définition de D. Segrestin, comme « communauté de culture et d'action » : action marquée par le domaine

réservé dans la cabine et la relation au passager, culture construite autour d'un mode de vie particulier et d'une tension sécuritaire occultée vis-à-vis de l'extérieur. Ce groupe professionnel est d'autant plus identifié qu'il se trouve renvoyé à lui-même par le regard des passagers à travers la norme du corps. Au sein du transport aérien, il marque donc sa différence par rapport à d'autres groupes professionnels, tels que les pilotes, fondés autour de la possession d'un savoir. Pourtant, comme cela va apparaître dans l'étude sur la construction de la valeur sociale de leur travail, le groupe professionnel quitte la seule définition de l'activité et devient un acteur social à travers l'institutionnalisation du métier, comme le montre aussi D. Segrestin, certes, il y a vingt ans et pour des métiers plus anciens tels que le Livre ou les Dockers (Segrestin, 1975). Le métier de PNC se définit autour d'un ensemble de service commercial et de sécurité dans la cabine. L'activité de PNC, entre ces deux activités, se trouve confrontée à la lecture sociale qui en est faite et à ses implications réglementaires et professionnelles.

Présentation du panel d'entretiens

Cette étude s'est appuyée sur un ensemble d'entretiens semi-directifs réalisés en 1996. Ces parcours sont représentatifs de la diversité des PNC en France aujourd'hui.

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.

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.

Gérard : entré à la compagnie en 1955 avec un brevet hôtelier, il est devenu dirigeant du Syndicat national du personnel navigant commercial (SNPNC). Il est à la retraite depuis 1982.

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 (syndicat issu du SNPNC lors de la fusion entre Air France et UTA), 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.

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

Ces entretiens ont été complétés par des contacts répétés avec les responsables syndicaux PNC et de nombreux PNC.

LE PARADOXE DU PNC

Cette activité tournée vers le passager trouve sa reconnaissance auprès des autres acteurs. Comme souvent dans l'aéronautique, c'est l'État qui détermine en premier ce statut, par l'institutionnalisation du rôle de sécurité à travers le certificat spécifique des PNC. Ce sont ensuite les compagnies aériennes elles-mêmes qui reconnaissent cette activité, tel que le révèle le type de formation professionnelle axée sur la sécurité qu'elles mettent en place en regard de cette responsabilité.

Pourtant, si tous ces acteurs s'accordent sur le rôle primordial en matière de sécurité, les PNC se trouvent confrontés à une lecture de la qualification réduite à sa seule dimension commerciale, et basée alors sur la culture générale acquise auparavant.

De ce paradoxe, émerge un acteur, le groupe professionnel constitué autour de son métier. Il se trouve confronté au paradigme technique, dont sont exclus les PNC, paradigme déterminant pour le poids des métiers dans le transport aérien. Ce groupe verra s'ouvrir aujourd'hui une nouvelle exigence, prouver son expertise en matière de sécurité.

La création du certificat sécurité sauvetage ou la consécration de la sécurité (1954)

Comme l'ensemble du transport aérien, le statut du personnel d'accompagnement en vol des passagers accompagne l'essor des années après-guerre. Il faudra attendre 1954 pour que cette activité soit reconnue comme une qualification au sein du statut d'Air France.

En ce début du service à bord, deux figures mythiques vont se croiser, marquant les deux réalités différentes du travail en cabine, le service et la sécurité.

Pour assurer l'accueil à bord, Air France s'adresse d'abord aux 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.

Pour les stewards, 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. La formation pour cette catégorie est celle de la grande hôtellerie française, autour d'écoles hôtelières prestigieuses et de circuits d'apprentissage dans de grands hôtels aux noms tout aussi célèbres.

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. 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.* » (Delaigue, 1982, p. 23). Cette tradition hôtelière est strictement masculine, et trouve une correspondance dans l'autre métier, lui réservé exclusivement aux femmes.

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.* » (Allais, 1997). 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 utile à cette époque où l'aviation n'était pas sûre, un besoin d'aventure, mais surtout une grande disponibilité pour des vols long-courriers 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 : ceux-ci « *étaient peu rassurés, souvent malades, et considéraient l'hôtesse (qui a l'habitude de mourir) comme leur seul recours* » (Allais, 1997). Mais pour rassurer, la présence de femmes ne suffit pas, même si elle est souvent présentée comme essentielle. Ce sont leurs 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...

Par ailleurs, les IPSA allient une autre particularité, qui deviendra une caractéristique du métier PNC : leur origine sociale les situant dans les couches moyennes ou supérieures de la population. Ces femmes, dont le rôle mythique sera souvent cité comme origine des PNC, indiquent déjà les caractéristiques fondamentales de ce qui formera plus tard le métier PNC : la qualité d'accueil, le professionnalisme de la sécurité, le milieu d'origine aisé.

La formation des hôtesse, 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 hôtesse sont logées, le lever est à 7 h, la gymnastique a lieu dehors quel que soit le temps, puis suit une formation plus générale qu'aéronautique, qui se poursuit durant des mois. Le premier responsable de la formation des hôtesse raconte ces premières formations : « *Nous leur avons 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.* » Pour la première fois, appa-

raît 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'infirmier de guerre.

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 cohabitent dans l'avion. Chacune a son rôle défini, voire son territoire : ainsi dans les premières années, le steward n'a pas de contact avec le passager et ne fait que préparer les prestations. Pourtant, le statut de métier n'est pas valorisé pour l'hôtesse, comme le montre 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 (Delaigue, 1982). En 1959, un journaliste avance le chiffre de trois ans d'activité en moyenne, et rarement au-delà de six ans. Au-delà de huit ans d'activité, il devient obligatoire, en 1959, de reclasser l'hôtesse de l'air dans un emploi au sol (Serval, 1959).

La mise en place d'un certificat commun, basé sur des connaissances médicales et en matière de sécurité, scelle un nouveau destin commun. La rencontre entre les deux rôles s'effectue, peu à peu, dans la cabine.

La formation des jeunes PNC

À la fin des années cinquante, Gérard devient PNC à la sortie de l'école hôtelière. Il raconte sa formation en entrée : « À 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 l'utilisation des fusées d'alerte, l'extinction d'incendie, en piscine on allait mettre en œuvre 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 qu'à l'époque, les femmes enceintes de plus de six mois n'avaient pas le droit de prendre l'avion. Mais elles avaient des certificats bidons... Et comme il y avait beaucoup de turbulences, on a eu plusieurs fois des accouchements à bord. Alors on était entraîné pour tout ça. »

L'école de la Croix-Rouge, formant initialement les IPSA et convoyeuses de l'air, va se restructurer elle aussi pour répondre aux besoins des compagnies aériennes dans les années cinquante : « 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. » (Delaigue, 1982, p. 57).

En 1970 : « Le stage de formation que suit le personnel saisonnier (appelé à être ensuite recruté par la compagnie) 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 nœuds de satin, les grosses barrettes d'écailles 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. » (Reichman et Metzle, 1972, p. 278).

De fait, dans la cabine, les rôles s'homogénéisent. Le COMODIPREST, petit chariot que l'on pousse et où tout est préparé, permet vers 1966 une grande simplification de l'activité, mécanisant la distribution de plateaux tout prêts.

L'attitude par rapport à la longévité dans le métier montre bien que l'homogénéité actuelle est le résultat d'un processus. L'abandon de l'interdiction du mariage, vers 1963, et la mise en conformité des âges de départ en retraite, permettent de faire passer ce que certains considéraient comme une occupation de jeunes filles, à un véritable emploi, identique pour les hommes et les femmes.

Comment en arrive-t-on à une égalité telle qu'aujourd'hui des PNC apprécient leur métier comme un des plus égalitaires de la compagnie ? L'activité indifférenciée allie les origines et formations différentes. Initiée 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 termes de formation (qui sera un des maillons des plus tenaces de la différenciation), de rôles, de salaire ou de carrière.

En ce sens, la qualification, base du métier, apparaît bien comme le résultat d'une construction sociale sur plusieurs décennies.

■ La sécurité, un rôle plutôt qu'une qualification

Au long de ses années de constitution, l'activité de PNC s'est faite reconnaître comme essentielle pour la sécurité dans la cabine. Mais la forme de savoir spécifique liée à la sécurité, largement basée sur le réflexe plutôt que sur des connaissances, s'est opposée à une réelle reconnaissance.

Un rôle reconnu par l'État

Le groupe des PNC, à travers le certificat sécurité sauvetage (CSS) délivré par l'État, se voit octroyer le contrôle sur une activité précise. Les réglementations imposent en effet aux compagnies aériennes un certain nombre de PNC possesseurs du CSS, en nombre proportionnel d'une part au nombre d'évacuations dans la cabine, ce qui fixe un minimum quel que soit le nombre de passagers présents pour un vol, d'autre part au nombre de passagers réellement transportés.

En sus de cet effectif réglementaire, les compagnies ont le droit de prendre à bord des PNC sans le CSS : c'est le cas d'étudiants l'été, qui tiennent alors principalement un rôle commercial notamment sur des vols long-courriers ; c'est aussi le cas des stagiaires effectuant la partie pratique du CSS. Ces personnels non titulaires du CSS restent en nombre minime en France. La plupart des PNC en situation de précarité, voire les jeunes étudiants travaillant l'été, ont eux même le CSS. De nombreux organismes offrent en effet aux jeunes, moyennant une forte somme, la possibilité de préparer ce certificat, supposé leur ouvrir les portes du ciel sans pourtant leur offrir un emploi.

Le Code de l'Aviation civile joint à cette obligation réglementaire le moyen de contrôle par le groupe professionnel, par le biais d'un conseil de discipline composé de l'État, des organisations professionnelles et de représentants des compagnies, qui a pouvoir de retirer la licence. Une large part des conditions d'utilisation des PNC, les horaires, les contraintes, les obligations de service, devient du ressort du Code de l'Aviation civile, directement négocié entre les organisations syndicales et patronales sous l'arbitrage de l'État.

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 (ou du moins dans les grandes compagnies, les petites reposant plus sur des syndicats maison de PNC), 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 (Eyraud et Rozenblatt, 1994). Ce syndicat unique sera fracturé en deux syndicats lors de la fusion entre Air France et UTA, la partie du Syndicat national du personnel navigant commercial (SNPNC) appartenant à UTA n'acceptant pas de rejoindre le SNPNC d'Air France fondera un nouveau syndicat. Par la suite, les syndicats confédérés, la CGT à Air Inter et la CFDT à Air France, s'implanteront aussi peu à peu.

Cette structuration nationale qui prévaut pendant de longues années 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, ce qui lui confère une place particulière semblable à celle notée par Mireille Dadoy dans le Livre (Dadoy, 1989).

À Air France, les réunions de diverses commissions réunissent représentants de la direction et des syndicats PNC, que ce soit autour des plannings des PNC, du service commercial sur certains vols avec le personnel nécessaire, le décompte de jours de repos, les modifications réglementaires... Dans une population très éclatée, qui souvent n'a qu'un bref contact avec la compagnie avant de partir pour une destination lointaine, les notes de service sont complétées par les tracts syndicaux.

À cette place acquise dans l'organisation du travail, les PNC ont joint la reconnaissance de leur rôle social. Ce groupe professionnel a porté en avant le besoin social que représente la garantie de sécurité pour les passagers et pour le transport aérien en général, remplissant ainsi une des conditions notées par C. Paradeise (1985, p. 9) à propos des professions mais qui peut s'appliquer à tout groupe professionnel revendiquant un statut et une activité particuliers : « *Le travail rhétorique de tout groupement à vocation professionnelle repose donc sur trois prémisses, les valeurs de besoin, de science et de compétence.* »

La lecture de cette dimension sociale est liée aux acteurs qui la portent, et à leur capacité à s'exprimer dans le champ social. De ce point de vue, la constitution du PNC autour de son syndicat unique, et à travers sa reconnaissance par l'État comme un corps professionnel homogène et défendant des intérêts légitimes aux yeux de la société, 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.

L'acquisition de la sécurité

Nadia : « Je crois que tous, on a été très sensibilisé 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. »

La plupart des métiers de l'aéronautique reposent sur un savoir technique, pouvant s'enseigner en salle de cours et conduisant à un savoir cumulatif. L'identité professionnelle, comme symbole d'adhésion au groupe, se forge autour du diplôme d'entrée, et le savoir s'acquiert majoritairement à l'arrivée dans le métier.

Le savoir sur lequel repose le métier PNC ne se construit pas de la même façon. La sécurité est présentée par les PNC comme un savoir-être, l'attention au détail qui peut engendrer un risque.

Au cours de leur formation initiale, 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 bonnes réactions face aux situations diverses pouvant se présenter : les moments de départ, où le règlement impose un rituel de la sécurité, et les stages annuels de recyclage. À ces moments réglementaires, s'ajoute l'enseignement des anciens, profitant de toute occasion pour apporter un enseignement pratique. La sécurité est présente en permanence, dont on parle tout le temps, pendant les briefings, au cours des *check-lists* qui rythment le décollage, à tout moment du vol.

Les automatismes, tels que sauter d'un toboggan, sont réappris au cours des stages annuels de recyclage. Ces stages annuels servent à la fois à maintenir cette pression sur les agents, et à acquérir des automatismes sur les différents types d'avion, voire sur les diverses versions d'aménagement de la cabine que peut avoir un même type d'avion. Car l'emplacement des portes ou des extincteurs, le type de canots pneumatiques, les circuits d'évacuation varient d'un avion à l'autre. Le personnel est alors qualifié pour ce type d'avion donné. Cet entraînement large est d'autant plus nécessaire que les compagnies aériennes gèrent

leur personnel navigant commercial sans les affecter sur un même type d'avion en permanence.

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'irais plus vite que lui. Comme réaction, la façon de me servir du matériel. Le temps de réaction. » Pour nos interlocuteurs, les stages récurrents opèrent comme une pression permanente pour rappeler cette dimension de sécurité à tout instant du vol, et lier tout acte de travail dans la cabine à la tension sécuritaire.

Cette formation pratique cherche à transformer la sécurité en mécanisme, au point que les PNC parlent de « bourrage de crâne », de « dressage ».

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 restée... 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... »

Les accidents et incidents toujours possibles acquièrent une présence invisible au cours des vols, constituant une constante de l'activité aérienne. Alain Gras et le CETCOPRA relèvent cet élément pour les contrôleurs aériens : « 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. » (Gras, Moricot, Poirot-Delpech, et Scardigli, 1994, p. 186).

De la vigilance maintenue à la tension sécuritaire, le passage s'opère en définissant le savoir de la sécurité comme un ensemble de réflexes.

Un mode de connaissance basé sur le réflexe

La formation à la sécurité, contrairement à beaucoup de corpus de connaissance professionnels, s'intègre dans un cursus particulier : une faible formation

professionnelle en entrée, environ cinq semaines actuellement.

Cette faible formation professionnelle initiale se trouve, par la suite, complétée par une formation continue très importante : les personnels commerciaux ont en moyenne plus de 40 heures de formation annuelle, du moins à Air France, soit l'équivalent des personnels de l'entretien, secteur traditionnellement le plus formé. Cette formation est de plus uniformément distribuée, contrairement à la plupart des secteurs où elle se concentre sur les catégories les plus qualifiées. Cette formation continue est composée autant de formation commerciale que de formation à la sécurité. Les stages intègrent, outre le réapprentissage de situations d'accident (environ trois jours par an), une remise à niveau des règles commerciales, auxquels sont joints occasionnellement des stages de présentation de nouveaux produits commerciaux.

Pourtant, l'appréhension supposée d'une qualification de plus en plus importante, telle que le laisse supposer cette formation continue, ne correspond pas à

une progression de carrière. L'évolution professionnelle, vers des emplois de chef de cabine puis de chef de cabine principal, se caractérise par des responsabilités plus importantes en matière de management d'un équipage. De même, de cette formation importante à la sécurité, les PNC interrogés ne parleront que comme d'un rappel du certificat sécurité sauvetage.

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.

Lors d'une enquête réalisée par le CETCOPRA auprès de pilotes sur la perception qu'ils ont de leur métier et des qualités nécessaires au pilotage, beaucoup ont mis en avant les ressources personnelles avant les connaissances techniques. Pour les pilotes, « *ce n'est donc pas le savoir technique qui fait les*

qualités d'un pilote, mais plutôt ses ressources personnelles. En d'autres termes, les qualités intrinsèques priment sur les qualités acquises » (Gras, Moricot, Poirot-Delpech, et Scardigli, 1994, p. 64) ; ce qui n'empêche pas les pilotes de passer un temps considérable en formation de recyclage...

Dans un autre métier relevant lui aussi de la sécurité, 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 » (Foot, 1996/1997, p. 28). 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 lié à certaines circonstances, et lèvent l'angoisse des conducteurs de métro.

Comme pour ces conducteurs de métro, le savoir de la sécurité des PNC prend une forme particulière qui pourrait se nommer un « savoir-réagir », sur lequel repose la tension sécuritaire que nous avons notée dans le travail quotidien.

Le lien entre forme de savoir et formation s'appuie sur cette conception pour privilégier la formation continue au sein des situations de travail. Le stage pratique de 60 heures de vol, soit la même durée que la formation théorique initiale, et qui permet de valider le certificat sécurité sauvetage lors de l'entrée dans le métier, illustre ce lien entre savoir et pratique. Cette valorisation du réflexe comme mode de savoir ne peut pourtant s'opérer que dans le contexte particulier du recrutement des PNC vers des couches de la population possédant un haut niveau de formation générale.

La formation générale, support de l'activité commerciale et de sécurité

Le métier PNC se structure autour d'une certaine formation générale, et d'une faible formation professionnelle, toutes deux fortement imbriquées par leur mise en œuvre 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, souvent de couche sociale 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, surtout dans les compagnies au réseau international. Nombreux sont les PNC qui ont suivi des études de langues avant de choisir ce métier.

La formation générale correspond aussi à une faculté d'adaptation. La situation de vol, coupée de tout, oblige à chercher toute 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.

Maurice Delaigue, cadre PNC (mais lui-même non-PNC), 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. » (Delaigue, 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. La majorité des PNC ont en effet un niveau de formation élevé, correspondant souvent à une ou deux années d'études universitaires³.

³ Aucune étude chiffrée n'a été faite par les compagnies aériennes sur cette réalité reconnue de tous.

Ce niveau de culture leur permet de se situer au sein de l'espace que représente la cabine, fréquentée par la fraction la plus aisée de la population. 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. Ce qu'exprime Jacques : « *Ça 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 entre guillemets, il n'y a pas la nécessité d'avoir un steward qui ait bac+5 pour les transporter. C'est le même schéma.* »

Cette première argumentation relevant du domaine commercial, s'est vue complétée par son volet sécurité : la communication entre le PNC et le passager doit être immédiate 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.

Avec les passagers, le PNC est confronté à un deuxième groupe social, celui des personnels navigants techniques. Celui-ci est fortement marqué, à Air France, par une position sociale privilégiée. La hiérarchisation des grades au sein de la profession comme l'importance de la compagnie d'appartenance (Lavorel, 1988), créent un milieu fortement hiérarchisé s'accompagnant d'une distance avec les équipages commerciaux. Le PNC, personnel en contact permanent avec ce personnel navigant technique (PNT), doit faire reconnaître sa place à son côté par un certain niveau social. Les escales, où le PNT se trouve souvent isolé, aide certes à franchir certaines barrières sans pourtant les éliminer.

De cet ensemble d'argumentations, 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 au PNC pour assurer sa place au sein de cet ordre symbolique. L'intégration dans cet ordre symbolique relève de ce que Pierre Bourdieu a pu appeler *habitus*, comme une « *maîtrise pratique des régularités du monde* » (Bourdieu, 1987, p. 22) permettant au PNC de comprendre les groupes sociaux auxquels il est confronté. S'il ne s'agit pas pour le PNC de s'intégrer à ces groupes tels que les passagers de classe Affaire ou les pilotes, il se trouve confronté à la nécessité de comprendre les mécanismes qui ont participé à leur constitution, comme le montre la formation histo-

rique donnée aux premières générations de personnels accompagnateurs de vol. Les hôtes et stewards acquièrent une position d'observateurs, souvent très critiques, qui leur permet de se situer par rapport à ces groupes sociaux tout en marquant une certaine extériorité. Leur position pourrait, au sein de cet ordre symbolique, être comparée à celle des majordomes ou des personnels des grandes maisons s'identifiant au statut social de leurs employeurs.

De fait aujourd'hui, les responsables du recrutement des PNC à Air France avouent être confrontés à des échecs à l'embauche relevant non plus de problèmes de bilinguisme, mais de problèmes de « comportement » montrant que la possession d'une seconde langue vivante n'est plus un critère social suffisant.

À défaut d'autre critère, la formation générale demandée au PNC répond à cette nécessité. Dans l'étude qu'ils effectuent autour de la bureautique (*CPC Document*, 1995), 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 savoirs théoriques, à condition qu'elle développe une appréhension des rapports sociaux* ». La qualité d'expression, ainsi, met en jeu aussi bien des savoirs 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 et de se situer dans l'espace symbolique de la cabine. Les origines du métier PNC ouvrent une voie de réflexion, quant aux différents modes possibles pour dépasser ce paradoxe entre des métiers basés sur le réflexe, et s'appuyant sur une large connaissance culturelle. Cette opposition entre enseignement général et enseignement professionnel a en effet été résolue dans les premiers temps du métier par l'adjonction de deux sources différentes, pour les hommes et pour les femmes.

Le recrutement des femmes, conçu autour du rôle d'hôtesse de maison, s'est appuyé en fait sur la technicité des infirmières, à laquelle s'ajoutait une forma-

tion générale donnée par l'entreprise. Pour les hommes, la formation professionnelle d'hôtellerie, reposant largement sur l'acquisition d'un habitus, répondait à cette exigence. À la technicité (infirmière ou hôtelier) s'ajoutait le sens de relations avec des milieux sociaux plus favorisés dans le cadre du service. L'apprentissage en commun du métier permettait de fusionner ces origines diverses et complémentaires.

Valorisation du rôle de sécurité, faible formation professionnelle, importante formation générale, les éléments qui constituent les savoirs nécessaires à l'activité de PNC forment un ensemble incomplet.

La mise en place d'un savoir expert n'a pas en effet été la voie choisie pour sa reconnaissance par ce groupe professionnel, optant plutôt pour la valorisation de son rôle en matière de sécurité. Il se trouvait, il est vrai, confronté dans le transport aérien à une certaine mesure de la qualification à l'aune de la technique.

Le métier, figure intermédiaire entre le rôle et sa reconnaissance

Cette reconnaissance, qui ne tient pas à un savoir reconnu, est liée au mode d'organisation du groupe social, autour de la notion de métier. Ce groupe, confronté au poids spécifique de la technique dans l'aéronautique, est pourtant porteur d'un savoir d'expertise qui reste à reconnaître.

Activité, savoirs et formation : la forme métier

Autour de certaines activités particulières au sein du transport aérien, se sont structurés des groupes professionnels qui ont su préserver l'accès à leur savoir et imposer leur contrôle sur l'organisation du travail. Structurés au-delà des entreprises dans des syndicats qui dialoguent directement avec l'État, ces métiers particuliers s'imposent aux différentes compagnies aériennes dès l'origine du transport aérien français.

Les caractéristiques de cette activité récente et les conditions de sa croissance expliquent ce rôle des métiers : au départ, n'existent dans le transport aérien que deux métiers, le pilote et le mécanicien avion, portés par les héros mythiques défrichant de nouvelles voies aériennes avant la seconde guerre mondiale. Ces deux métiers s'appuient sur la possession d'un savoir technique, et sur leurs rôles qui demeurent centraux pour la sécurité.

À l'image de ces deux métiers, les autres catégories professionnelles cultivent leur particularité en s'attachant, avec certes moins de force, à imposer le respect de leur champ d'activité au sein de la compagnie. La possession d'un savoir particulier forme la base de leur reconnaissance. La forme métier relève alors largement d'un emprunt, ou mimétisme, avec les métiers fondateurs de pilote et de mécanicien avion.

Cette relation particulière entre une activité, réservée dans ce cas aux membres du métier, et un savoir, lui aussi disponible dans le cadre de ce métier, forme le premier lien particulier de cette chaîne activité, savoir et formation. Le contrôle sur la formation, que ce soit dans le cadre des formations initiales ou par l'enseignement professionnel, vient compléter ce contrôle sur le savoir.

Nous retrouvons ici une des caractéristiques notées par Catherine Paradeise (1985) à propos des professions. Pour elle, le premier rôle d'une profession est de garantir la compétence de ses membres. Le monopole d'accès à une partie de la science est donc nécessaire et permet de rendre une science indépendante du pouvoir, au nom de l'intérêt général. Pour assurer cette mission, une profession comprend un savoir expert, des professionnels pour interpréter ce savoir et un code déontologique.

Dans le cas des pilotes, la possession quasi exclusive de savoirs particuliers à l'aéronautique, la structuration du groupe professionnel se dégageant des structures de l'entreprise et s'appuyant sur une idéologie de la sécurité, permet de parler ici de semi-professions au sens où l'entend J.-M. Chapoulie (1973). L'existence de cette relation professionnelle très particulière entre les compagnies aériennes et le groupe des pilotes (Lavorel, 1988) imprègne toutes les relations sociales dans le transport aérien.

Les PNC viennent pourtant éclairer d'un autre jour cette structuration particulière des groupes professionnels dans l'aéronautique, en montrant que la forme métier acquise au cours de l'histoire peut reposer sur d'autres bases telle que la prise en compte du rôle plutôt que du savoir.

Sécurité et paradigme technique

Les hiérarchies professionnelles dans ce secteur sont fortement marquées par la possession présumée d'un savoir technique qui fonde l'échelle des valeurs des hiérarchies professionnelles.

Le PNC se trouve en décalage par rapport à cette échelle commune. Comme nous l'avons vu, le savoir qui pourrait conférer une place particulière à ce groupe a été dilué dans une pratique, sans émerger comme une science ou une technique. Les savoirs spécifiques identifiés sont restreints, et la formation se résume à des réflexes rassemblés dans une pratique du métier. La formation générale, essentielle dans ce métier, est coupée de ce processus.

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. Complétant cette approche, la formation à la sécurité ne prend pas le statut de formation professionnelle technique, mais une validation de compétences liée au certificat sécurité sauvetage.

Une grande partie de la formation en sécurité relève de l'emploi des moyens de sécurité. De plus, des connaissances de survie 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., reste d'un maniement simple, pour permettre leur utilisation en toutes circonstances.

Le champ de la sécurité, pourtant constitué de savoirs 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, de « savoir-réagir », que de savoirs ou de savoir-faire. La formation ne se présente pas alors comme un domaine technique, dont la domination progressive pourrait représenter une progression possible de la qualification, offrant une plus grande connaissance dans un domaine technique qu'il faudrait peu à peu dominer.

À la non-quantification de cette formation dans le domaine de la sécurité, répond une non-prise en compte en termes de qualification.

La domination d'un moyen technique représente en effet la mesure de la qualification dans le transport aérien. Comme le montre l'étude des configurations professionnelles à Air France (Barnier et Rozenblatt, 1997-a), les métiers d'Air France se lisent certes 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, se référant à Pierre Naville, « *la technologie contribue au contraire à estampiller et à distribuer les formes d'intelligence socialement acceptables et socialement acceptées* » (Vincent, 1995, p. 78.). La technologie représente, dans notre société et d'autant plus 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, sécurité et valorisation des métiers, et l'effet particulier de cette relation sur les PNC. Une autre catégorie de savoirs, liée à la relation commerciale mais non médiatisée par une technique, apparaît et cherche sa valorisation (Barnier et Rozenblatt, 1997-b).

L'histoire de la structuration des qualifications dans le transport aérien montre par d'autres exemples qu'un mode de reconnaissance basé sur le métier peut prendre différentes formes. Tous les savoirs ne se basent pas sur la domination d'une technique, ainsi, les métiers en relation avec les passagers misent sur le savoir-être, ou sur la capacité de communiquer dans la langue de ce passager.

Les autres formes de savoirs relèvent de systèmes de valeurs beaucoup plus flous. Toutes les relations aux différents savoirs mis en pratique ne sont pas valorisées également. Tel savoir spécifique, comme l'habileté manuelle des mécaniciens, est lu dans un autre contexte comme de la virtuosité⁴, lui donnant ainsi une autre valeur sociale. L'habileté des gestes, pourtant le fruit d'un long apprentissage, ne se trouve pas valorisé de façon identique, et les tourneurs-fraiseurs du centre industriel d'Orly n'ont obtenu l'alignement de leur emploi sur celui des mécaniciens avion qu'au prix d'une longue mobilisation.

De même, la possession de plusieurs langues peut être acquise par de multiples parcours, dont l'immigration, le plus fréquent. Celle-ci n'ouvre pourtant que rarement la voie à une valorisation dans les systèmes hiérarchiques professionnels.

C'est par la valorisation de leur rôle en matière de sécurité que les PNC vont asseoir la reconnaissance de leur métier. Le métier comme rôle de la structuration sera déterminant pour cette reconnaissance.

⁴ L'étude de J. Peneff (1997) concernant le travail du chirurgien montre bien les différents statuts sociaux d'une même forme de savoir.



Photo : Air France.

*La valorisation de son expertise,
un enjeu pour le PNC*

La dimension de sécurité ne saurait suffire pour asseoir la reconnaissance du groupe. Pour reprendre les éléments cités par C. Paradeise à propos des professions, si la valeur du besoin est mise en avant, la

constitution d'un savoir, d'une science, dont le groupe serait le porteur, n'a pas vu le jour.

La reproduction du savoir pour les PNC s'est située à l'origine 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 ou comme l'aurait permis une évolution à partir des formations professionnelles d'origine comme celles d'infirmière et de steward. Dans le cadre de constitution du métier en 1955, figurent à la fois la technicité face à la sécurité, la connaissance hôtelière, et la culture générale importante. 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, admettant une atrophie de la formation professionnelle et renvoyant au champ de la formation générale les connaissances nécessaires à leur métier.

Mais la qualification se mesure à l'aune de la formation professionnelle. La culture générale, parce qu'elle n'est pas médiatisée dans le domaine professionnel par une forma-

tion professionnelle initiale et continue, se trouve largement déconsidérée.

Le système éducatif français présente en effet une caractéristique importante : la formation générale est un concept construit par l'opposition dans le système éducatif français, entre l'enseignement général et l'enseignement professionnel, symbolisée par la cou-

pure entre l'éducation à l'école et la formation dans l'entreprise. Cette dernière intègre rarement une formation culturelle importante, et l'apprentissage des langues n'y figure que par nécessité.

La mesure de la qualification apparaît comme une mesure du temps de spécialisation nécessaire, à partir d'un marché du travail où les connaissances générales ont évolué. 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* » (Naville, 1956, p. 72). 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 Pierre 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 (1956, p. 44) 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.* »

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

(Paradeise, 1985), le groupe professionnel s'est constitué sur une base imparfaite. Il a assuré sa reconnaissance plutôt sur le rôle social reconnu, que sur un savoir expert.

* *
*

Cette recherche autour du métier de PNC trouve aujourd'hui une justification dans la pratique de « double échelle » mise en place dans de nombreux pays européens à la suite des États-Unis. Ces compagnies imposent une nouvelle grille de salaire, en général autour de 20 à 30 % inférieure, en l'accompagnant d'un travail de redéfinition du rôle des personnels navigants commerciaux.

Le débat s'ouvre alors autour de ce qui fonde la valorisation des métiers de PNC, et pose la question d'un autre mode de valorisation, basé sur l'ensemble des compétences et savoirs investis dans la pratique du métier. Cette reconnaissance pourrait même prendre la forme d'un diplôme, comme l'ont suggéré les représentants des compagnies aériennes lors de négociations de branche. Pourtant, à nouveau, se pose la question de connaître les savoirs de référence sur lesquels s'appuierait un tel diplôme, notamment dans le domaine de la sécurité.

L'intervention du groupe professionnel constitué est le vecteur de cette valorisation. Il avait porté à l'époque le compromis particulier autour d'un certificat reposant sur une faible formation professionnelle. Aujourd'hui, il est encore au centre des débats sur l'avenir du mode de reconnaissance du métier PNC.

Il y aura toujours besoin de PNC dans la cabine, médiateur irremplaçable par des machines, lorsque 500 passagers sont enfermés à 10 000 mètres d'altitude sans possibilité de se dissocier du groupe. Les pilotes auront toujours besoin de ce « regard vers l'arrière », leur permettant de se consacrer au pilotage. Mais ce métier, comme le montre l'exemple des autres pays, peut exister de multiples façons. Les bouleversements vécus dans le transport aérien amènent à reformuler les bases de ce métier. Le nouveau compromis à naître pourrait s'appuyer sur la formalisation du lien entre sécurité et savoirs. La conceptualisation de ce savoir de sécurité amorcerait la mise en place d'une véritable formation professionnelle pour les personnels navigants commerciaux et leur reconnaissance comme « experts de la sécurité dans la cabine ». ■

Bibliographie

- Allais Colette R. (1997), « 1946-1996 : les hôtesses ont 50 ans », *Liaison, journal de l'association de retraités du personnel navigant (Arppnac)*, n° 86, mars.
- Barnier Louis-Marie et Rozenblatt Patrick (1997-a), *Ceux qui croyaient au ciel : une analyse de la confrontation sociale à Air France*, édition Syllepse, Paris.
- Barnier Louis-Marie et Rozenblatt Patrick (1997-b), « L'État et l'entreprise publique face à la logique de marché. Air France : nouveau paradigme commercial et avenir du service public ? », *Éducation Permanente*, numéro spécial : *Fonction publique : moderniser sans détruire*, n° 130.
- Bourdieu Pierre et Passeron Jean-Claude (1971), *La reproduction, éléments pour une théorie du système éducatif*, éditions de Minuit, Paris.
- Bourdieu Pierre (1987), *Choses dites*, éditions de Minuit, Paris.
- Bouvier Pierre (1989), *Le travail au quotidien*, PUF, Paris.
- CETCOPRA (1996), *Progrès aéronautique et sécurité*, étude réglementaire, convention DGAC/SFACT n° 94004, rapport final de deuxième année, Paris-I, décembre.
- Chapoulie Jean Michel (1973), « Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels », *Revue française de sociologie*, XIV, p. 86-114.
- Clot Yves (1995), *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, La Découverte, Paris.
- CPC Document (1995), « Mode d'usage par les entreprises du BEP et du bac professionnel de la filière bureautique », 1995/11.
- Dadoy Mireille (1989), « La mutation des métiers du livre », *Revue Pour*, n° 122-123, juillet, p. 75-84.
- Delaigue Maurice (1982), *Navigant commercial, un métier neuf*, Air France DO-ND.
- Eyraud François et Rozenblatt Patrick (dirs.) (1994), *Les formes hiérarchiques : travail et salaires dans neuf pays industrialisés*, La Documentation française, coll. « Cahier travail et emploi », Paris.
- Foot Robin (1996/97), « Dans métro il y a... (entretien avec un conducteur de métro) », *Revue Travail «dernière»*, n° 36/37, automne hiver, p. 27-41.
- Gras Alain, Moricot Caroline, Poirot-Delpech Sophie et Scardigli Victor (1994), *Face à l'automate, le pilote, le contrôleur et l'ingénieur*, Publications de la Sorbonne, Paris.
- Lavorel Lucien (1988), « Marché du travail et gestion des qualifications : le cas de l'aéronautique marchande », *Revue française de Sociologie*, XXIX.
- Lavorel Lucien (1990), « Nouveau marché, nouveau métier ? Les pilotes et l'évolution du transport aérien », *Formation Emploi*, n° 30, avril-juin.
- Naville Pierre (1956), *Essai sur la qualification du travail*, éd. Marcel Rivière.
- Paradeise Catherine (1985), « Rhétorique professionnelle et expertise », *Sociologie du Travail*, n° 1-185, p. 17-31.
- Peneff J. (1997), « Le travail du Chirurgien », *Sociologie du travail*, XXXIX, 3/97.
- Reichman Claude et Metzle Daniel (1972), *L'enjeu Aérien : Air France*, éd. France-Empire.
- Aircraft Technology Engineering and Maintenance (1995), « Safety and Service – Conflict in the Cabin ? », mars, p. 50-54.
- Schwartz Yves (1995), « De la «qualification» à la «compétence» », *Éducation permanente*, n° 123, p. 125-137.
- Segrestin Denis (1975), « Du syndicalisme de métier au syndicalisme de classe : pour une sociologie de la CGT », *Sociologie du Travail*, avril-juin, p. 152-174.
- Serval Pierre (1959), *Hôtesse de l'air, reportage*, éd. A. Bonne.
- Vincent Jean-Marie (1995), « La légende du travail », in Cours-Salies Pierre (dir.), *La liberté du travail*, éditions Syllepse, Paris.

Résumé

Personnel navigant commercial, d'un savoir intuitif à un savoir d'expertise

par Louis-Marie Barnier

L'aptitude à exercer l'activité de personnel navigant commercial (PNC) dans les compagnies aériennes est validée en France par un certificat délivré par l'État. Ce certificat, qui reconnaît le rôle de ces salariés en matière de sécurité, privilégie un savoir composé de réflexes, plutôt qu'un savoir d'expertise. La lecture sociale de ce travail, opérée tant par les directions des compagnies aériennes que par les passagers, met elle en avant la dimension commerciale, autour des deux mythes de l'hôtesse de l'air et du steward. Entre ces différentes lectures, le personnel lui-même apporte la vision de son travail quotidien, autour des notions complémentaires de service et de sécurité. Le paradoxe entre d'une part une reconnaissance réelle du rôle de garant de la sécurité dans la cabine, comme en témoignent autant le certificat délivré par l'État qu'une certaine reconnaissance sociale à travers le salaire, et d'autre part une faible reconnaissance de la qualification des PNC comme le montre la formation professionnelle initiale réduite, fragilise ce métier face aux bouleversements de la déréglementation aérienne.

Pour permettre une véritable valorisation de ce métier de PNC aujourd'hui remis en cause, se pose la question de la reconnaissance d'une telle dimension d'experts de la sécurité dans la cabine. La structuration de cette famille professionnelle autour de son métier paraît en être le vecteur et amène à reprendre l'analyse de cette forme sociale du métier.