

Louis-Marie Barnier
lbarnier@wanadoo.fr
Chercheur associé CRESPPA-GTM

Sous-traitance, un droit clandestin à négocier le travail.

Etude de cas dans le travail aéroportuaire

Projet de communication,

Colloque Comment le travail se négocie-t-il ? Mai 2015

Le salarié répond à un certain nombre de consignes par lesquelles l'employeur enserme le travail et le travailleur lui-même afin de contraindre l'activité de celui-ci dans le sens souhaité. Ce travail de définition des tâches particulières et de coordination de ces tâches se traduit par des normes collectives s'appliquant en permanence à tout salarié et à tout collectif de travail. Mais l'activité de travail amène à opérer de constants réajustements en fonction de la réalité que le salarié transforme. Pour rendre légitime son action, celui-ci doit interroger ces normes.

Une double action émerge donc de la part des salariés. Il lui faut d'abord apprécier la situation et élire ainsi la règle adéquate. Celle-ci, dans la rationalité propre à l'entreprise, doit permettre au salarié de répondre à l'attente de son employeur. Pourtant la norme, bâtie à partir d'une situation idéale, répond rarement à la diversité des situations. Une seconde rationalité apparaît, définie par M. Weber comme une « rationalité en valeur » (Weber 1995), lorsque le salarié est amené à interpréter la règle à travers son sens, voire en contournant sa stricte application. C'est dans les deux cas à travers une négociation de la règle, négociation informelle ou formelle de règles elles-mêmes formelles ou informelles, que le salarié opère.

La négociation du travail doit-elle s'envisager de façon équivalente quels que soient les statuts des salariés ? C'est sous l'angle de la prévention des risques que nous voudrions envisager cette question, et notamment concernant des secteurs sous-traitants de l'aéroport de Roissy, qui représentent environ la moitié des 100 000 salariés de cette plate-forme. Une étude publiée par la CRAMIF (2012) fait état d'un fort taux d'accidents du travail dans de tels secteurs (nettoyage, sûreté aéroportuaire, manutention en piste), en décalage avec les taux affichés par les grands donneurs d'ordre (gestionnaire d'aéroport, compagnies aériennes). Plus précisément, le taux de TMS et lombalgie est important dans la sûreté aéroportuaire, lié notamment à la palpation qui impose de se baisser lors de chaque inspection de passager.

L'approche du travail de prévention (Mias 2013) met en évidence l'importance des normes de travail, qui cristallisent l'expérience professionnelle et la connaissance scientifique des risques professionnels. L'appropriation collective des normes par les acteurs peut passer par leur transgression gérée par le collectif de travail (Girin et Grosjean 1996). La santé au travail peut alors s'envisager comme la capacité des individus – et des collectifs de travail – à négocier les normes (Canguillem 1966).

La sous-traitance, qui revient à sous-traiter des activités à risques (Thébaud-Mony 2007), n'aggrave-t-elle pas ces risques par l'impossibilité des acteurs concernés (entreprises de sous-traitance, salariés

et CHSCT de ces entreprises, médecins du travail de ces entreprises) à peser sur l'organisation du travail ? Les CHSCT de ces entreprises sous-traitantes sont-ils en mesure de se poser comme interlocuteurs ? Mais les marges de manœuvre des salariés de ces entreprises ne sont-elles pas dépendantes des marges de manœuvre des entreprises sous-traitantes elles-mêmes ?

L'étude ici présentée s'appuie sur une analyse du travail de la sûreté aéroportuaire à partir d'une série d'entretiens menés avec ces salariés et des acteurs de la santé au travail, en ne se privant pas de faire appel au résultat d'autres études déjà menées sur le travail aéroportuaire. Huit entretiens semi-directifs ont été réalisés avec des agents de la sûreté aéroportuaire de quatre entreprises différentes, 2 hommes et 6 femmes âgés de 25 à 38 ans. Ces rencontres ont été complétées par la participation à plusieurs initiatives syndicales, réunions de la sûreté aéroportuaire, rencontres sur la santé au travail de l'aéroport de Roissy, permettant une connaissance approfondie du secteur. Les salariés rencontrés sont pour la plupart syndicalistes, contactés par des canaux syndicaux. Le biais introduit dans les résultats de l'enquête est largement compensé par les capacités d'analyse des salariés rencontrés et leur connaissance liée à leur ancienneté dans un milieu fluide, mais aussi, pour ce qui nous intéresse ici, leur participation aux lieux institutionnels de débats dans l'entreprise.

Deux lieux de négociation du travail émergent en effet de l'analyse. C'est d'abord dans le cadre du travail lui-même que le salarié peut apprécier les règles qui enserrant son travail, les débattre et éventuellement les adapter. Complétant cette première approche, des cadres institutionnels permettent aux représentants des salariés d'interroger ces règles, leur applicabilité ou leur pertinence. Nous proposons en préalable d'étudier la nature particulière des règles, majoritairement étatiques, qui encadrent la sûreté aéroportuaire.

La sûreté aérienne, exemple paradigmatique de la norme réglementaire

La sûreté aéroportuaire a pour but de protéger le transport aérien contre les actes malveillants. Elle est désignée ainsi par convention pour la différencier de la sécurité aérienne qui concerne la dimension humaine et technique de la sécurité aérienne. Elle est située à l'intersection entre deux logiques industrielles.

D'un côté, elle s'inscrit comme un segment de l'activité aéroportuaire, marquée par les caractéristiques d'une industrie du flux. C'est ainsi que les passagers pénètrent dans l'aérogare et doivent en repartir sans qu'il y ait de point de blocage, qui se traduirait par l'accumulation de ces passagers au point de créer des situations inextricables voire dangereuses. L'aérogare moderne, transparente telle le ciel dans lequel les passagers se projettent, est donc un lieu de transit géré suivant ce que nous qualifions d'ordre industriel (Barnier 2005). Son organisation en tant qu'espace contrôlé repose sur une segmentation des surfaces, dont les frontières sont formalisées autour de zones d'accès réglementées.

De l'autre, la sûreté aérienne est une des branches de la sécurité privée. Ce secteur des services a connu une expansion importante depuis quelques dizaines d'années. L'expansion d'un besoin de sécurité rapprochée a amené chaque petite unité, commerce, service, en contact avec le public se doter d'un service de sécurité. La sous-traitance d'activités auparavant intégrées à de grandes entreprises, de même que la privatisation de fonctions régaliennes de l'État (Munar Suard 2003 p 9) se traduit encore par de nouveaux métiers de sûreté identifiés comme tels.

Le secteur de la sûreté aéroportuaire se caractérise par une concentration importante dans quelques grandes entreprises, tout en laissant la place à de petites entités, amenant dans la branche une bi-

polarisation entre grands groupes et petites unités¹. Ce sont en effet en 2007, 30 entreprises, dont 42 % appartiennent à des groupes étrangers, qui se partagent ce marché de la sûreté aéroportuaire, regroupant environ 10 000 salariés (IC 2011). L'enquête de branche de 2011 indique même que 7 entreprises seulement interviennent sur les aéroports franciliens (IC 2011 p 7).

Cette activité a envahi peu à peu tous les secteurs de l'aéroport. Le syndrome du 11 septembre 2001 a accéléré une prégnance de la dimension de sûreté déjà importante. C'est ainsi que peu à peu sont contrôlés les salariés de tous les secteurs de l'aéroport, leurs véhicules à l'entrée du tarmac (y compris avec un système de miroir passant sous le véhicule), le fret lors de son chargement, le cathering concernant l'approvisionnement des cabines de l'avion, les bagages des passagers, les bagages à main et, partie la plus visible et la plus contraignante, le corps des passagers eux-mêmes. L'activité de sûreté se décline donc sur l'aéroport en plusieurs fonctions, que nous mentionnerons ici pour mémoire, notre intérêt s'étant porté plus particulièrement pour cette contribution sur le contrôle des passagers.² Le *turn over* est important, il concerne 30 % des salariés en 2011 (IC 2012). La précarité des emplois est donc une caractéristique sectorielle pour remplir cette mission régalienne.

Comme le souligne l'Institut National des Hautes Etudes sur la Sécurité (INHES 2008), l'État intervient par de multiples canaux. Il est responsable des agréments délivrés aux entreprises et aux agents pour cette activité. Il contrôle le Certificat de formation professionnelle devenu obligatoire pour les salariés et qui reprend les éléments obligatoires de formation définis par l'article R282-6 du Code de l'Aviation civile. Des tests de performance sont également prescrits à l'employeur, qui doit en rendre compte à l'État (INHES 2008 p 72). Récemment, la prescription d'uniformes identiques pour tous les agents de la sûreté aéroportuaire a fait l'objet d'une réglementation ministérielle très précise (Arrêté du 12 septembre 2013). Cette prescription concerne également tous les aspects de la fouille des passagers et de leurs bagages. Sont décrites dans des textes, que nous ne détaillerons pas ici, les gestes nécessaires à la palpation des passagers, les consignes pour fouiller les bagages, les produits acceptés et leurs contenants, les caractéristiques précises des objets interdits dans la cabine, etc. « *C'est à la norme que revient la délicate mission de traduire l'esprit de la loi' en spécifications techniques* » (ETUI 2013).

Cette mission de sûreté, auparavant effectuée par la Police de l'Air et des Frontières (PAF), aujourd'hui sous-traitée aux entreprises de sûreté, est fortement encadrée. L'Europe s'est posée comme cadre régulateur du transport aérien, en se portant garante du niveau de sécurité et de sûreté des passagers à travers une instance européenne, l'Agence Européenne de sécurité aérienne (EASA), fortement productrice de normes. La police française reste responsable de la bonne application des normes réglementaires de sûreté qu'elles soient d'origine européenne ou nationale. L'Etat s'est déchargé de la gestion de la sûreté aérienne sur les aéroports, notamment au niveau parisien sur Aéroports de Paris. Les aéroports, collecteurs de la taxe de sûreté prélevée sur chaque billet d'avion, ont donc pour charge d'organiser le système de sûreté sans pouvoir faire de bénéfice

1 28 entreprises de plus de 500 salariés concentrent 84 700 salariés, alors que les 4572 autres en emploient 65 300 personnes (INHES 2008 p 187)

2 26 % des agents de sûreté aéroportuaire sont en temps partiel, dont 34 % pour les femmes dans un secteur employant 53 % de femmes sur les aéroports, dans un secteur de la sécurité pourtant peu féminisé en général (15% de femmes) (IC 2012).

sur cette partie de leur activité. Le gestionnaire d'aéroport a donc pour devoir de contrôler la bonne application des règlements de sûreté, tout en vérifiant que la prestation de ce sous-traitant correspond bien au cahier des charges commercial. Enfin, chaque entreprise ou compagnie aériennes peut parallèlement engager une entreprise de sûreté pour des vols ou des zones de l'aéroport. Enfin, l'entreprise de sûreté, qui forme ses propres agents, définit elle-même l'application de ces différentes normes de travail.

La norme réglementaire de sûreté est donc caractérisée par la multiplicité des sources, qui peut être européenne, nationale, aéroportuaire ou simplement consigne d'entreprise. Les organismes de contrôle sont tout aussi diversifiés, l'agence européenne AESA pouvant effectuer des tests, de même que la police ou le gestionnaire aéroportuaire. Montrant cette multiplicité d'acteurs, Aéroports de Paris se déclare « *favorable aux audits, tests et inspections pilotés par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), par la Conférence Européenne de l'Aviation Civile (CEAC), par l'Union Européenne, par le Groupe d'Experts de l'Aviation Civile en France, et par les services publics locaux chargés du contrôle des opérations sur le terrain.* » (ADP 2006). L'opacité du système est entretenue par la multiplicité des acteurs intervenant dans l'élaboration des normes de travail : l'Europe quand elle fixe un nombre de caméras par quantité de passagers concernés, l'Etat français fixant les procédures de palpation, le gestionnaire d'aéroport adaptant les différentes normes à l'organisation effective du travail dans un secteur donné, la compagnie aérienne qui peut intervenir avec ses propres exigences et enfin l'entreprise de sûreté elle-même. Ce panorama doit être complété par l'inflation des mesures de sûreté. Chaque tentative d'attentat au niveau mondial apporte de nouvelles préconisations pour une surveillance toujours accrue du passager, de sa ceinture, de ses chaussures, etc, voire de son corps, dans un contrôle toujours plus intrusif : « *Au nom de la sûreté, ils font ce qu'ils veulent* » (entretien), et ce « ils » recouvre alors les différents acteurs. Ainsi se construit un ordre aéronautique, mélange de règles de sécurité et de sûreté, qui appose sa marque sur chaque activité de l'aéroport, sur chaque salarié, à chaque moment. Il croise cet ordre industriel, inscrit dans les échanges commerciaux, dans une tension permanente (Barnier 2005), de même que l'ordre sanitaire s'entremêle à un ordre industriel dans les abattoirs (Muller 2005).

Nous avons déjà pu noter la symétrie de la relation tissée entre le passager et l'agent d'enregistrement qui doit lui faire admettre l'ordre aéronautique, et le mode autoritaire de management de ces salariés par la compagnie aérienne les employant (Barnier 2005). De même le contrôle opéré sur les passagers s'étend au contrôle sur les agents de l'aéroport, qui deviennent un maillon faible de cette chaîne de sécurité : « *On est surveillé par caméra, chaque poste de PIF est surveillé par camera.* » (Rudi) « *On est visionnés de partout par tout le monde* » (Aline p 11). « *Il y a quelquefois des chefs derrière toi pour te contrôler, avant la camera, Tu es contrôlé par la camera, par tes superviseurs en camera, par l'aéroport en camera, tu as de la police qui vient en anonyme, des passagers mystère* » (Fatou)...

Cette pression du regard normatif est omniprésente pour les agents. Aéroports de Paris annonce ainsi l'implantation de 3000 caméras en 2005, pour aller vers 7000 à la fin du programme d'installation (ADP 2006). A la poursuite du mythe d'une « sécurité globale » (Mucchielli 2010), le gouvernement met en place de nouveaux programmes de contrôle des salariés. C'est ainsi que s'inscrivant dans le cadre général de la recherche française, une mission de recherche, diligentée et financée par l'Agence nationale de recherche sous l'égide du CNRS, a lancé un programme de recherche, *MOVEMENT*, dans le but de contrôler tous les mouvements et contacts des salariés de la plate-forme aéroportuaire à partir du repérage numérique de leur déplacements *via* ce réseau de

milliers de cameras.³ Ce contrôle visuel est complété par le contrôle de la moralité des agents par le biais de l'attribution sélective du badge aéroportuaire, contrôle accru pour les agents de sûreté soumis pour leur part à un double agrément (Ministère de la Justice et de l'Intérieur).

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

La négociation informelle du travail dans un système opaque

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

Ici se situe le Poste d'Inspection Filtrage appelé communément PIF, point de contrôle du passager pénétrant dans la zone de sûreté après s'être fait enregistré auprès de la compagnie aérienne le transportant. Le PIF Passager a pour objectif de permettre la pénétration du passager d'une zone ouverte (la partie publique de l'aérogare) dans une zone sécurisée, parallèlement à la fouille du bagage à main. Les agents de sûreté opèrent ce contrôle sur le passager par la palpation, opération centrale de contrôle du corps, qui se traduit par le fait de palper (et donc pas seulement toucher) le corps des passagers, suivant des normes très précises. Ces opérations appellent de la part des agents de sûreté le respect d'un mode comportemental lui aussi décrit dans le détail par divers règlements. C'est aussi un ensemble de normes temporelles qui encadre cette activité de filtrage. Nous proposons de regarder successivement ces trois ensembles normatifs.

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

La palpation des passagers est une action fortement encadrée. « *Le règlement a changé. Depuis lundi, on palpe les chaussures, puis on monte, on monte, on monte, comme ça (elle mime), puis on fait retourner le passager et on repalpe, jusqu'en bas. Ensuite on lui demande de soulever les pieds pour voir ce qu'il y a en dessous* » (Aline). Ou bien : « *On a une procédure, du haut vers le bas et d'un coup* » (Stéphane). Les différences apparaissent très vite entre les procédures suivant les entreprises, « *Chaque boîte interprète à sa façon, moi j'ai eu plusieurs versions* » (Aline p 6). On peut se baisser une seule fois et palper les jambes par devant, ou bien demander au passager de se retourner et palper à nouveau le bas. « *Cela dépend du passager, de sa corpulence* » (Isma). Car on doit s'adapter au passager : « *Si tu as une personne qui est un peu forte et que tout est serré, tu as un peu de mal. Il y a des personnes qui transpirent, tu es obligée de les faire* » (Fatou).

Mais justement, les passagers sont différents... « *Avant-hier, j'ai été un peu dérangée, parce que j'ai palpée une jeune qui était en short. Donc devant j'ai bien fait les poches, mais au moment où je lui ai*

3 Agence nationale de recherche ANR- Concepts, Systèmes et Outils pour la Sécurité Globale (CSOSG) 2013 : projet *MOVEMENT*.

dit 'Retournez-vous', je me suis dit, mais comment palper quelqu'un qui est en short ? (...) Alors j'ai pris le magnétomètre et j'en ai donné un coup. (...) Même si c'est avec le dos de la main, j'aurais été gênée, de lui palper les fesses, quoi ! » (Aline). Et très vite, les réticences des agents de sûreté s'expriment : « Ils ont renforcé la palpation, c'était gênant, il faut aller jusqu'aux aisselles, il faut bien regarder. Et pour les femmes, il faut passer la main entre les seins. » (Rudi). La mise à distance du geste permet de dépasser ces contingences : « On ne fait pas attention à la personne. On est comme des robots. On a des gants et on palpe. C'est la procédure ». (Aline)

L'épisode de la vérification de la ceinture cristallise les remarques des salariés. « On a du mal, maintenant, parce que la procédure, c'est de mettre les doigts dans la ceinture. Et vraiment au début on a eu beaucoup de mal (...) Le passager réagit mal. Mais enfin bon, on n'a pas eu le choix. Soit on le fait, soit on est sanctionné » (Aline). Ou bien : « Tu connais cette mode, quand les caleçons remontent, quand tu vas toucher le caleçon ! (...) On doit mettre le pouce dans le pantalon et faire le tour de la ceinture. Si la personne n'a rien en dessous, je ne peux pas toucher la peau » (Rudi p 6). Car la limite, pour certains, c'est de toucher la peau. « Toucher la peau ? non, ça jamais. Peut-être que le sous-vêtement sera juste présent, à proximité ». (Isma). Cet interdit de la peau, d'où vient-il ? Est-il une édicition de l'entreprise, de la DGAC ? Les salariés ne savent pas répondre, mais ils sont globalement très attachés à son respect. D'autant que les procédures normalisées évitent cette question des vêtements spécifiques : « Pour eux il existe la personne type, avec le teeshirt rentré dans le pantalon » (Rudi). Cette palpation spécifique de la ceinture devient lieu de résistance, première étape de la négociation informelle qui va s'instaurer autour de ce geste : « Dernièrement c'était la guerre, parce qu'ils nous demandaient de faire des pincettes entre le pantalon et le corps, et moi je ne trouve pas ça normal. C'est trop, c'est rentrer dans le passager » (Fatou).

Interroger la norme, c'est aussi la confronter à sa justification. Le stage est un lieu privilégié de cette confrontation autour des procédures : « Hier, je lui ai dit au formateur, je lui ai dit : je ne vois pas ce que cela va apporter en plus. (...) Il m'a répondu, c'est une procédure, tu l'appliques, c'est comme ça. Nous qui sommes sur le terrain, il y a des choses que l'on ne trouve pas logique. » (Julie). « Ils te disent 'fais ceci', mais ils vont te sortir quelque chose qui n'est même pas logique » (Fatou).

Le respect de l'intégrité du passager est le point nodal de la redécouverte du salarié comme sujet. Car cette affirmation s'accompagne de la transgression des normes. Les consignes de palpation sont revues en fonction de ce qui peut se faire ou ne pas se faire, vis-à-vis du respect du passager. « On essaie de faire preuve de discernement. Par respect aussi. (...) On rentre dans leur intimité, ils acceptent tout, ils sont obligés pour prendre l'avion » (Isma). C'est en affirmant le passager comme personne que le salarié s'affirme lui-même comme individu. Et donc qu'il est en mesure de remplir pleinement sa mission de contrôle des passagers. La palpation se situe au cœur de cet enjeu de l'engagement de la personne. Comme le dit Sophie, on ne peut faire ce métier sans empathie avec les passagers. Fouiller, c'est sans cesse agir à la limite de l'intimité de la personne, une limite sans cesse reconstruite, suivant les passagers, suivant les nouvelles règles établies, selon les nouvelles technologies engagées ou les attentats rappelant la réalité du risque.

Cette interrogation de la norme doit s'appuyer sur l'identification de la source normative. En théorie, les procédures doivent indiquer s'il s'agit d'une norme européenne, DGAC ou aéroportuaire : « C'est ça qu'on nous demande, c'est une procédure Aéroport » (Julie). « C'est Aéroport qui nous le demande, ce n'est pas DGAC » (Aline).

L'adaptation successive, à chaque niveau, d'exigences nouvelles de sûreté, peut se traduire par des différences notables dans les procédures, comme le note Fatou : « *Mon instructrice venait de Strasbourg, elle palpait différemment* ». Cette différence ouvre un espace pour débattre de l'interprétation des règlements, début d'une négociation informelle.

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

Les salariés de la sûreté sont au contact des passagers en permanence. Si nous avons noté l'aspect mécanique que revêt la fouille en série, le contact humain s'invite dans cette relation. « *Je prenais le temps d'expliquer (...) J'essayais d'être souriante, super-agrable, de 'déconner'* » (Sophie). L'aéroport intègre cette exigence dans le cahier des charges de sous-traitance de la sûreté.

« *L'aéroport nous impose une démarche strictement commerciale, il faut sourire, toujours proposer aux personnes des chaussons quand on leur demande de se déchausser. On doit dire bonjour, proposer des chaussons* » (Rudi). Et plus encore sur les poste d'inspection réservés aux personnalités (VIP) : « *Sur les postes VIP, on te demande un traitement de faveur, au top du top, d'être poli, de dire Bonjour Monsieur, Bonjour Madame, et en anglais, en japonais. Avoir les cheveux bien attachés, pas trop de maquillage* » (Aline).

Les confrontations se font autour du droit à la parole : « *On a une règle d'or, on ne doit pas parler entre nous. Quand on a le temps, on peut, mais il faut cesser toute discussion avec les collègues quand il y a un passager. Le chef d'équipe est un ancien agent du PIF, il n'a pas envie de nous causer des ennuis. Quand on en a un nouveau, on le remet en place assez rapidement* » (Stéphane). Cette « règle d'or » est interne à l'entreprise, d'après Stéphane. Elle constitue un élément important du contrôle : « *Sur les caméras, il n'y a pas de son, mais ils surveillent qu'on ne discute pas, qu'on n'est pas en train de parler entre nous quand des gens passent le portique, la position des agents. (...) Si ce 'passager-mystère' passe et que tu es en train de parler avec ta collègue, ta société est sanctionnée* » (Aline). Mais la remarque suivante de Fatou amène à une interprétation plus ouverte de cette norme : « *Si le temps le permet, on peut discuter. On ne va pas rester discuter comme si on était seuls, tu restes debout sur le poste, en posture professionnelle comme ils disent. On reste de manière à ce que quand un passager arrive, on peut le prendre en charge* » (Fatou). Cette norme comportementale relève-t-elle d'un principe de relation commerciale avec les clients, par politesse, ou parce que cela distraie de la mission de surveillance ? La hiérarchie veut-elle aussi éviter le contrepouvoir des salariés, un contrôle insupportable pour certains : « *Ils sont trop derrière moi, même quand tu parles avec quelqu'un ils sont derrière toi, comme si tu étais un enfant* » (Fatou)...

La construction du collectif de travail se joue ici, collectif indispensable pour pouvoir débattre du travail. Heureusement, les salles de repos sont un lieu complémentaire de cette socialisation professionnelle : « *Dans les salles de repli, on discute tout le temps, de tout* » (Aline).

Le règlement intérieur de l'entreprise peut intégrer des critères de comportement : « *J'ai des boucles d'oreille comme ça, il m'a dit que dans le protocole c'est interdit. Les bijoux extrêmes sont interdits en fait* » (Fatou). Il est aussi interdit de répondre à un passager : « *Face à une remarque d'un passager, si on a le malheur de répondre, cela part à l'aéroport, il y aura toute une enquête, on va venir te voir et on va te convoquer, et tu es licencié* » (Aline). Ici, la règle de sûreté s'oppose au contraire à la proximité du service commercial. Comment trouver le juste milieu, pour garder cette distance d'autorité ? « *On est tellement poli, tellement à genoux devant le passager qu'il ne nous respecte*

plus » (Stéphane p 14). « D'un côté il ne faut pas froisser les gens, de l'autre il faut contrôler » (Rudi p 5). Mais la trop grande proximité est interdite : contrôler un passager, c'est assumer une « juste distance ». « *Il ne faut pas avoir de sympathie avec le passager, pas de connivence sinon on risque d'être laxiste* » (Rudi). Ou bien, comme le dit un autre agent rencontré « Avoir une sympathie avec les passagers, cela peut devenir une faute ». Mais ce dernier note que durant une même nuit, une même femme de ménage peut passer plusieurs fois le PIF, « *des liens se créent, on se fait la bise* »... Les agents de sûreté s'inscrivent dans la communauté aéroportuaire, malgré ce rôle de contrôle qui leur est échu.

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

La norme temporelle

Si le geste de la palpation est caractérisé par sa description minutieuse, la norme temporelle, inversement, relève de l'appréciation subjective de l'agent. Les formes de la gestion individuelle de cette prescription paradoxale constituent un enjeu central pour la santé au travail, se traduisant dans les taux de TMS et lombalgie. Il faut en effet « *ne pas perdre de temps, tout en respectant les procédures* » (Rudi). La pression sur les salariés augmente : « *Maintenant on minute le temps de passage au filtre pour le passager, il y a de plus en plus de procédures et de moins en moins de temps* » (Stéphane). Le rôle du gestionnaire d'aéroport est ici central bien que masqué. Il fixe en effet au prestataire un nombre défini de Poste d'inspection à ouvrir, par site et par demi-heure, suivant les prévisions de départ de vol. Le rapport Goldberg-Gonzales rappelle que le chiffre évoqué par les compagnies est de 200 passagers par PIF et par heure, mais la réalité paraît être bien au-dessus, un tract syndical évoque même le chiffre de 350 passagers comme objectif fixé par les entreprises de sûreté.⁴

Les agents de sûreté se trouvent donc à sans cesse devoir négocier cette norme temporelle : « *Tu as 10 000 cameras, cela ne sert à rien d'aller vite* » (Isma). « *C'est vrai qu'il y a du stress, quand il y a des passagers qui attendent, et les chefs qui arrivent et qui disent 'Plus vite les nanas'. Ils poussent les bagages pour qu'on aille plus vite. Il m'est arrivé de faire un peu plus vite, mais pas plus. Si tu vas plus vite et que l'aéroport te contrôle, tu te fais engueuler...* » (Fatou). La personnalité du salarié, sa capacité à résister est alors un élément central, « *la compagnie ne peut vraiment pas se plaindre de la lenteur de quelqu'un. Tu vas à ton rythme* » (Sophie). Les salariés se réfèrent alors au respect des procédures pour se créer un espace, la norme si stricte et si invalidante devient espace de résistance : « *Il y a beaucoup de pressions de toute part, d'un côté c'est la compagnie qui met la pression, de l'autre c'est l'aéroport pour dire qu'il y a trop de passagers, que le flux ce n'est pas ça. Donc ne pas perdre de temps, tout en respectant les procédures* » (Rudi).

La pression vient aussi du flux de passager : passer trop de temps à contrôler un passager, c'est risquer que la file s'allonge. Pourtant, si vient le contrôle postérieur de l'acte de travail à travers le visionnage de la séquence de fouille quelques jours après, la camera qui se fixe sur l'acte de travail ne

4 Tract de l'Union locale CGT de Roissy, janvier 2015.

montre pas cette file des passagers qui a pu occasionner le stress du salarié. Comme le souligne le rapport ministériel, « *L'inspection filtrage des passagers et de leurs bagages de cabine ne peut ainsi et, ce point est essentiel, être approfondie pour tous les passagers* », indique le Directeur général de l'aviation civile, « *il faut éviter de ralentir les flux et assurer un équilibre entre sûreté et facilitation de la circulation.* » (Goldberg et Gonzales 2011)

« *On est plein de bonne volonté pour mettre le passager à l'aise, mais les procédures, le temps qui nous est imparti pour faire ce travail, cela ne nous permet rien du tout* » (Rudi p 15). Il faut donc trouver le juste milieu entre le trop lent et le trop rapide. La « chaîne invisible » (Durand 2004) laisse pourtant peu de marge de manœuvre.

Le travail encadré

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

La règle s'imposait aux hôtesses de l'air et stewards dans ses multiples dimensions, commerciales et de sécurité, comme le sourire pendant le service en vol qui relève de la dimension commerciale et s'inscrit simultanément dans un processus de sécurisation des passagers dont il faut éviter la crise d'angoisse (Barnier 1999). Ainsi Aéroports de Paris explique que « *Les formations sûreté ont toutes une orientation qualité / client. Pierre angulaire de la qualité de nos services, le pôle ingénierie de formation a développé : l'aspect relationnel (avec les passagers, les partenaires,...) dans les formations existantes ; la notion de facilitation du parcours du passager mais aussi celle du travail de nos partenaires* » (ADP 2006 p 6).

Gouverner suivant les valeurs ou le résultat ? La norme est en tension entre les deux figures de la norme évoquées par Foucault, la norme morale, comme principe de conduite, et la norme fonctionnelle (p 150). Comme l'explique Luc, syndicaliste de l'aéroport donneur d'ordre, « *Il n'y a pas de professionnel de la sûreté qui n'interprète pas les règles à partir de la réalité, parfois il faut aller vite, parfois c'est compliqué.* » C'est donc bien en fonction du résultat que les salariés travaillent, « *Il faut être vigilant pour le test, vigilant pour la menace, pour tout* » (Fatou), car « *Quelqu'un qui n'y croirait pas ne le ferait pas* » (Fatou). Mais ce droit est-il équivalent pour ces « professionnels de la sûreté » évoqués par Luc, et pour les salariés de la sous-traitance qui ne peuvent interpréter les normes que de façon clandestine ?

La norme relève pour une part de la sous-traitance par l'aéroport gestionnaire d'une activité du transport aérien parmi d'autres, de l'autre du contrôle réglementaire effectué par les mêmes agents Coordonnateurs Sûreté de l'aéroport gestionnaire : « *On a la possibilité de faire le contrôle des prestataires sur le terrain, à la fois ce qui relève des obligations réglementaires, ce qui est taux de fouille par exemple, mais aussi ce qui relève du contrôle du cahier des charges des prestataires pour l'aéroport, sur la tenue, le rapport avec le client.* » (Luc, syndicaliste de l'aéroport gestionnaire, ancien coordonnateur sûreté).

L'opacité du système normatif limite la capacité des salariés de la sûreté à s'en saisir. Lorsqu'une nouvelle règle apparaît, les salariés s'interrogent. Qu'est-ce qui relève d'un risque réel, lié à un attentat déjoué ailleurs dans le monde ou à une menace explicite ? Les consignes impératives masquent-elles au contraire un souci commercial, ou la volonté d'efficacité pour répondre à l'ordre

industriel ? L'environnement normatif du travail quotidien se heurte à la construction multiple de cette norme, qui démontre la double lecture possible de cette activité.

La sous-traitance signifie alors, bien plus encore que la norme réglementaire qui acceptait une certaine interprétation, un gouvernement « par la valeur », un refus de l'intervention du salarié exécutant : « *Comme il n'y a pas de lien contractuel entre celui qui prescrit le travail et celui qui le réalise, il n'y a que peu d'espace pour négocier les salaires, le temps de travail et les conditions de travail en général.* » (Cortese et alii 2003). La source de la norme reste opaque, sans cesse l'ordre industriel se camoufle derrière un ordre aéronautique intangible et autoritaire afin de réduire l'espace de négociation des salariés... au prix de souffrances voire d'atteintes à la santé telles que les TMS. La double structure de négociation va confirmer cette ambivalence de la norme de sûreté.

Le cadre institutionnel de négociation des normes

A cette négociation informelle des normes, répond la négociation dans les cadres institutionnels. Si aucun de ces cadres ne fait mention explicitement à la possibilité de débattre des normes de travail, ils sont pourtant des lieux où sont interrogées régulièrement les réglementations, leur inapplicabilité éventuelle ou leur caractère outrancier.

Les institutions représentatives du personnel

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

Ces questions sont suggérées par les salariés qui n'hésitent pas à emprunter ces canaux. Ainsi, concernant la palpation des chaussures, « *la semaine passée, on a convoqué une réunion de CHSCT sur ce motif. On conteste cette palpation des chaussures, pour nous même, pour notre travail, par rapport aux remontées des salariés* » (Aline). « *Depuis qu'on a lancé l'affaire des chaussures, les salariés savent qu'on est là. (...) Les questions remontent* » (Aline) ; Mais dans une autre entreprise, la salariée choisit de ne pas approfondir cette question : « *Il y a des trucs qui ne sont pas discutables. Les chaussures, cela fait longtemps que cela existe et cela fait suite à un évènement précis* » (Sophie). Le CHSCT intervient aussi sur les situations de travail : « *Tu te bats pour les bases du code du travail. Boire, avoir un point d'eau, avoir une pause, avoir une boisson chaude en hiver quand tu travailles dehors* » (Sophie).

Un épisode montre bien la capacité d'une institution de représentation du personnel à être le lieu de remise en cause d'une norme, il concerne la palpation spécifique demandée par une compagnie américaine : « *J'arrive un matin et on me dit, la veille j'étais en repos, on me dit 'C'est la catastrophe, on nous demande de palper la jambe en remontant jusqu'à sentir une butée. Toucher les parties intimes d'un homme ou d'une femme ! C'est parti tout de suite, réunion du CHSCT extraordinaire, en disant que si eux peuvent le permettre aux Etats-Unis, ce n'est pas la même chose en France. (...) Et celles qui avaient des jupes, normalement tu es sensée t'arrêter au niveau de la jupe, là on te*

demandait... d'aller jusqu'à la butée ! Cela n'est pas passé en France ». (Sophie) C'est en expliquant que les salariés « étaient choqués de faire ça », que le CHSCT fait annuler cette mesure. La réaction du responsable est significative : « Mais que va dire la compagnie aérienne américaine qui nous emploie ? » (Sophie).

Les plans de prévention des risques pourraient aussi se poser comme cadre d'échange sur le travail de sûreté. « *Ils ont mis des tabourets assis-debout pour les agents en position 1. Ça ne s'est pas passé comme ça, apparemment l'aéroport a refusé dans un premier temps » (Aline). Mais les plans de prévention ne portent pas sur les risques liés à l'activité, les maux de dos liés à la palpation dans de mauvaises conditions ou le manque de temps dû au nombre insuffisant de Poste d'inspection ouverts.. Ils traitent de l'aménagement des postes de fouille des bagage ou de la protection contre les radiations des scanners à bagage à main : « On n'intervient que sur l'amélioration des conditions de travail, mobilier, éclairage, etc. on a visité aussi les salles de repos. On ne peut intervenir que sur ce qui est du ressort de l'aéroport » (Luc)..*

« Le travailleur participe, par l'intermédiaire de ses délégués, à la détermination collective des conditions de travail ». Par ce principe défini dans le préambule de la Constitution de 1946, le droit d'intervention des salariés sur leurs conditions de travail est affirmé (Verkindt 2007). Ceci est loin de concerner les CHSCT des entreprises sous-traitantes. Comme nous l'avons vu, les salariés de ces entreprises interrogent peu les décisions des donneurs d'ordre, lesquels ont ici la faculté de se cacher derrière la source extérieure de la norme ou sa source réglementaire... ce qui n'est vrai qu'en partie.

La commission de sûreté aéroportuaire

Un second cadre se présente comme lieu de discussion sur les normes de travail, les commissions de sûreté aéroportuaire. Ces commissions, sous l'égide du Ministère de l'Intérieur (la commission de Roissy est ainsi présidée par le Préfet de Roissy) règlent les manquements à la sûreté. Elle est composée de représentants de la Police de l'Air et des Frontières, de représentants d'entreprise et deux représentants syndicaux y siègent. Elle se présente davantage comme une commission de discipline que comme un lieu d'échange sur ce sujet. « *Il existe une commission qui analyse les manquements. Soit ils libèrent le manquement, soit ils mettent une amende » (Rudi) « L'entreprise prend trois, quatre ou cinq manquements, on a déconné et donc on va faire baisser les prix » (Stéphane), la société à l'amende peut reporter cette amende sur le salarié, par le biais de baisse de primes.*

Partant, les syndicalistes qui y siègent peuvent porter les questionnements des agents de la sûreté. « *J'en parle à l'Union locale et ils vont voir le préfet » (Aline). Mais ce lieu ne se présente ni comme lieu de négociation des normes, ni comme espace de débat sur leur interprétation. Ils contrôlent les manquements à la règle. Et principalement ceux qui sont relevés par les instances de contrôle de l'Etat, les anomalies relevées par les contrôleurs de l'aéroport gestionnaire restant traités dans le cadre d'un manquement au contrat de sous-traitance. La commission de sûreté traite les retraits du badge aéroportuaire des salariés. Le contrôle de l'agent remplace la valorisation de son engagement.*

Pour autant, cette instance, pas plus que la première, ne se présente comme lieu d'échange, à plus forte raison de négociation, des normes réglementaires ou de leur interprétation.

Conclusion : le salarié de la sous-traitance sujet de droit ?

Nous avons mis en avant trois systèmes normatifs déterminants pour la santé au travail des agents de la sûreté aéroportuaire : la norme gestuelle, qui permet d'ajuster la palpation au corps du passager pour un moindre effort et dans le respect de l'intégrité de ce passager ; la norme comportementale, base de construction du collectif des salariés ; la norme temporelle, qui place les salariés devant l'injonction paradoxale de l'application de la norme dans un temps limité. La norme du travail s'impose à chaque instant du travail. Sa source réglementaire, supposée ou réelle, se traduit par l'incapacité pour les agents de sûreté de la négocier. Pourtant, par une résistance permanente, les salariés affirment leur droit à négocier son interprétation et son application. S'appuyant sur le respect de l'intégrité des passagers ou sur l'exigence d'une relation commerciale humanisée, ils ouvrent un espace permanent de liberté au sein des normes gestuelles, comportementales et temporelles. C'est en affirmant le passager comme personne que le salarié s'affirme lui-même comme individu. Et donc qu'il est en mesure de remplir pleinement sa mission de contrôle des passagers. Mais face à une loi qui exclut formellement toute discussion, cette négociation reste clandestine.

Deux schémas d'encadrement du travail se présentent ici. Une première possibilité pourrait être de s'appuyer sur les agents de sûreté comme vecteurs principaux du résultat. L'engagement des salariés dans leur travail est constant : « *Pour faire ce métier, il faut y croire* », dit Fatou. Le rapport Goldberg-Gonzales propose ainsi de soumettre les salariés à l'assermentation, comme les policiers, amenant ainsi une reconnaissance statutaire : « *Cette mesure renforcerait leur reconnaissance par le public et par le milieu aéroportuaire, accroîtrait leur sens des responsabilités et pourrait les aider à assurer leur défense, dans les hypothèses, en réalité assez fréquentes, de conflits avec les personnes contrôlées* » (Goldberg et Gonzales 2011 p 56). Leur travail s'inscrirait alors dans une « *culture professionnelle* », permettant que les valeurs deviennent des « *principes d'action, permettant de dépasser la règle pour revenir à son sens. La réglementation tatillonne que nous avons décrite devient ainsi la cristallisation de ce contrat, « les principes autour desquels s'organise et se légitime le 'vivre ensemble'* » (Monjardet 1994).

C'est un autre choix qui prévaut sur les aéroports. Le taux important du *turn over* des salariés, le nombre tout aussi important des temps partiels, la temporalité des badges aéroportuaires et des marchés de la sûreté, l'absence de possibilité de promotion professionnelle, tous ces éléments inscrivent la sûreté aéroportuaire dans l'emploi instable. Cette précarité endémique du secteur conduit à un fort encadrement du travail, seul à même de garantir la sûreté du transport aérien dans un tel contexte de précarité. L'extrême minutie de la réglementation s'inscrit dans une inflation de consignes seule à même de répondre à un risque toujours plus envahissant, dès lors qu'on ne veut s'appuyer sur l'engagement des professionnels. La réglementation du travail se substitue à la stabilité de l'emploi et répond à la déréglementation de l'emploi.

La dimension « statutaire » du contrat de travail donne stabilité et capacité de discuter du travail. La sous-traitance retire cette dimension au contrat et le résume à un échange marchand de la force de travail contre un salaire. L'extension de la dimension marchande de l'échange gagne à l'intérieur de l'organisation du travail. Celle-ci relève de l'appréhension du salarié comme « sujet de droit ».

Les relations professionnelles s'inscrivent alors davantage dans l'échange contractuel que comme reconnaissance de la qualité des salariés à débattre des normes de travail. La négociation marginale des règles dans le cadre institutionnel confine celui-ci à quelques éléments du contrat de travail. La

commission de sûreté, par le biais des manquements, explore les limites de la norme applicable. Les pénalités financières qui suivent le constat de ces manquements transfèrent ce qui relève d'un manquement à un règlement de police, à un manquement du contrat de sous-traitance. La norme réglementaire change alors de nature et devient norme commerciale.

Par rapport à un premier modèle de la sûreté, mais qui vaut aussi pour la sécurité aérienne, qui s'appuierait sur l'engagement des salariés et leur capacité à faire vivre les normes face à une réalité changeante, un deuxième modèle de sûreté s'impose, la norme comme rationalité supérieure. Il s'agit de prévoir, par des gestes, des possibilités d'attentats envisagées ailleurs. La norme cristallise des connaissances collectives que le salarié ne peut avoir seul ou de par son expérience personnelle limitée. La transgression devient insubordination et / ou incompétence.

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

Bibliographie

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

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

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

G. Canguilhem, 2005. *Le Normal et le Pathologique*, PUF.

V. Cortese, E. Martinez, L. Munar, 2003. *Organisation professionnelle et mobilisation de la main-d'œuvre dans la sous-traitance des services. Le cas de la sécurité privée*. Ixième journées de sociologie du travail, Paris.

CRAMIF, 2012. Données statistiques sur les accidents du travail dans le secteur aéroportuaire.

Direction des Relations du Travail (DRT), *Note* N° 2002-6 du 2 avril 2006.

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

ETUI, 2013. « France, tensions autour de la norme contre les risques électriques », F. Rey, *HESAMag* N°7, premier trimestre.

SESA, Rapport de branche de la sûreté aéroportuaire, 2011.

Institut National des Hautes études de Sécurité (INHES), 2008. Le marché de la sécurité en France.

M. Foucault, 1999. *Les anormaux. Cours au Collège de France*, Seuil.

J. Girin J. et M. Grosjean, 1996. *La transgression des règles au travail*, l'Harmattan.

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

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

D. Linhardt 2005. Regarder à travers, Sociologie du dispositif de sûreté à l'aéroport d'Orly, *Secret-public* N°0, p 168-188.

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

D. Monjardet, 1994. La culture professionnelle des policiers, *Revue française de sociologie*, Vol. 35, No. 3, p 393-411.

L. Muccielli 2010. Vers une criminologie d'Etat en France ? Institutions, acteurs et doctrines d'une nouvelle science policière. *Politix* N°2010/1. P 195-214.

L. Munar Suard, 2003. *La santé et la sécurité de la sécurité privée : identification des risques*. Centre de sociologie de la santé de Belgique.

A. Thébaud-Mony 2007. *Travailler peut nuire gravement à votre santé*, la Découverte.

P.-Y. Verkindt, 2007. Le rôle des instances de représentation du personnel en matière de sécurité, *Droit social* N°6, juin, p 697 – 706.

M. Weber, 1995. *Economie et société, tome 1 : Les catégories de la sociologie*, AGORA.

S. Muller, 2005. Le temps du démontage, l'adaptation collective aux contraintes de production dans un abattoir, in D. Linhart et A. Moutet, *Le travail nous est compté, La construction des normes temporelles de travail*, la découverte.