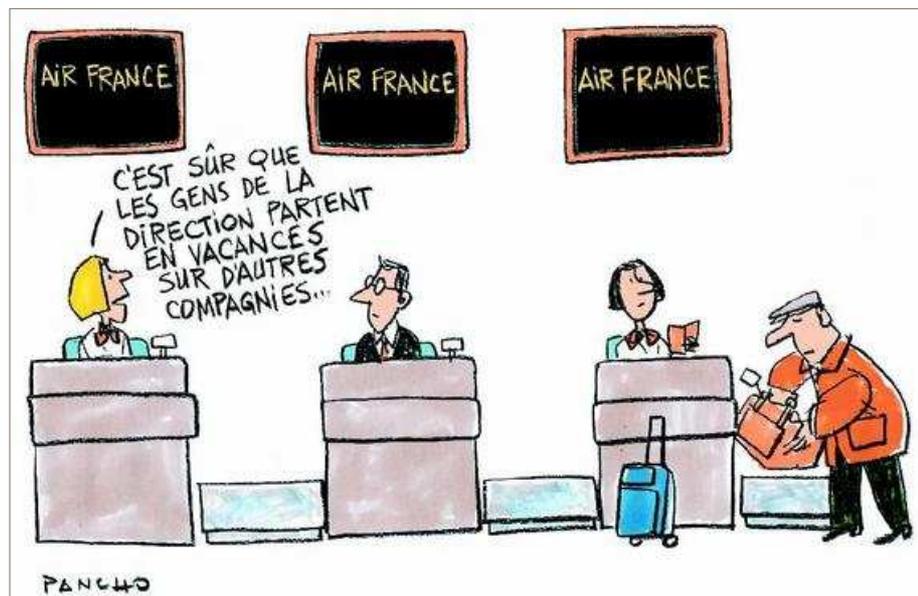


**SOCIAL Neuf jours après la fin de la grève, les hôtesses et stewards ont repris les négociations avec la direction**

## Chez Air France, le profond mal-être des navigants



Les fils du dialogue viennent d'être renoués à Air France. Neuf jours après la fin de la grève des hôtesses et des stewards, la direction de la compagnie et les syndicats ont repris les négociations, mercredi 7 novembre, à propos de "l'accord collectif" qui régit l'activité des personnels navigants commerciaux (PNC). D'ici à la mi-décembre, une vingtaine de rencontres sont programmées pour renouveler ce document de plus de 400 pages dont la validité expire le 2 janvier 2008. L'ordre du jour s'annonce dense : mobilité professionnelle, congés, déroulement de carrière, etc.

Mercredi, les salaires étaient au coeur des discussions. Un sujet explosif à Air France. C'est, en effet, pour obtenir une "amélioration de leur rémunération" et de leurs conditions de travail que les hôtesses et les stewards ont décidé de "poser leur valise", du 25 au 29 octobre. La mobilisation fut massive : 85 % de grévistes, d'après les syndicats ; 59 %, objecte la direction.

Quoi qu'il en soit, les responsables de la compagnie n'avaient pas anticipé l'ampleur de ce conflit, qui a causé une belle pagaille durant le premier week-end des vacances de la Toussaint. "J'ai été surpris", a reconnu le PDG d'Air France-KLM, Jean-Cyril Spinetta. Un aveu... "étonnant", réagit Fatiha Schneider, présidente du SNPNC, l'une des principales organisations syndicales chez les PNC. "Il était évident que la grève serait très largement suivie", enchaîne Thierry Haas, de la CFTC-PNC.

Depuis de nombreux mois, les hôtesses et stewards de la compagnie ont l'impression d'être "pressés comme des citrons" et soumis à une austérité salariale implacable. Cette situation est inacceptable, à leurs yeux, car l'entreprise dégage des bénéfices depuis dix ans d'affilée. Sur l'exercice 2006-2007, son résultat d'exploitation s'élevait à 1,24 milliard d'euros, en progression de 32,4 %. Une performance sans précédent dans l'histoire du groupe.

Or, cette bonne santé tient "pour une bonne part aux efforts consentis par les PNC", rappelle Franck Mikula, président de l'Union des navigants de l'aviation civile (UNAC). Au milieu des années 1990, les hôtesses et les stewards ont dû, comme toutes les autres catégories de personnels d'Air France, se plier à un plan d'économies que Christian Blanc, alors patron de la compagnie, avait lancé pour éviter la faillite : hausse de la productivité de 30 %, accroissement du nombre d'heures de vol (de 68 à 75 par mois), instauration d'une double échelle de salaires qui permettait de diminuer les rémunérations versées aux nouveaux entrants dans l'entreprise, incitations au départ volontaire des PNC âgés et recrutement de jeunes (de manière à diminuer la masse salariale), etc.

Ces mesures ont été à l'origine de plusieurs grèves entre 1995 et 1998. Mais la direction les a appliquées sans ciller. Aujourd'hui, elle en recueille les fruits, ce qui n'a évidemment pas échappé aux PNC. "Nous

*aimerions toucher les dividendes de nos efforts ", confie Marc, 43 ans, sous un prénom d'emprunt. Embauché en 1988, il est aujourd'hui chef de cabine principal. " On nous demande d'en faire de plus en plus, dans des avions de mieux en mieux remplis et avec de moins en moins de PNC, dit-il. Dans le même temps, notre pouvoir d'achat ne suit pas. J'en ai ras le bol. "*

Nombreux sont en effet les stewards et hôtesses à déplorer *" l'intensification "* de leurs tâches. Au fil des ans, le nombre de passagers dont ils s'occupent sur les vols long-courriers a augmenté, soulignent-ils. Décalage horaire, travail de nuit, exigüité des cabines... La direction admet que le métier est *" fatigant "*. *" Mais cette pénibilité est compensée par le système des congés et des repos "*, plaide-t-elle. De plus, entre 2003 et 2006, les PNC, *" qui étaient dans l'entreprise à ces deux dates "* (soit environ 80 % des effectifs actuels), ont vu leur salaire s'accroître de 16,6 %.

Les organisations syndicales doutent que les fiches de paye aient autant progressé. Plus loin même : elles estiment que la direction s'enferme dans le déni face à la lassitude de la base. *" Les gens sont épuisés "*, résume Marie-Christine Leleu, chef de cabine principale et déléguée syndicale SNPNC. *" Notre métier peut sembler peu éprouvant aux yeux d'une personne qui ne l'exerce pas, analyse Chrystelle Rot, déléguée syndicale SUD-PNC. Mais à la longue, la fatigue s'accumule. C'est un phénomène vicieux, lancinant. "*

A cette usure s'ajoute un malaise diffus. Beaucoup d'hôtesses et de stewards trouvent que leur relation avec l'encadrement est difficile, *" infantilisante "*, selon la formule de Chrystelle Cazarré, déléguée du personnel (CFTC). La hiérarchie est souvent décrite comme *" lourde "*, *" autiste "*, stratifiée en plusieurs couches, ce qui compliquerait le dialogue social avec ces salariés nomades et les remontées d'informations vers le sommet.

Une impression prévaut : celle *" de ne pas être pris au sérieux "*. Elle s'est renforcée lorsque les négociations sur *" l'accord collectif "* ont démarré fin juin. *" Nous aurions dû commencer trois mois plus tôt, s'indigne Eyal Jonas, de la CGT-PNC. La direction a fait valoir que certains sujets pouvaient être survolés. "*

Entre navigants commerciaux et pilotes, les rapports ne sont pas non plus au beau fixe, d'après Pascale, 46 ans, hôtesse de l'air chez Air France depuis 1985. Des PNC s'agacent du *" traitement de faveur "* accordé à leurs collègues qui sont aux commandes des avions. Le sociologue Louis-Marie Barnier, auteur d'une thèse sur le transport aérien, parle, lui, d'une *" rupture "* entre ces deux catégories de personnels, dans un point de vue publié par *L'Humanité* du 30 octobre. Mais cette opinion ne fait pas l'unanimité chez les hôtesses et les stewards.

Enfin, la population des navigants commerciaux s'est profondément renouvelée en une décennie : 11 000 d'entre eux ont été embauchés depuis le milieu des années 1990 sur un effectif total de 14 200, à l'heure actuelle. Leur *" composition sociale (...) s'est démocratisée "*, observe M. Barnier, même si la proportion de diplômés du supérieur reste élevée. Du coup, une partie de ces jeunes PNC *" adhèrent à des discours peut-être plus simplistes "* et se singularisent par une certaine *" spontanéité "*, remarque un steward. Ces évolutions pourraient expliquer le net recul des syndicats " corpo ", jugés trop raisonnables, au profit d'organisations plus " radicales ".

**B. Bi.**

© Le Monde

---

◀ **article précédent**

Mgr André Vingt-Trois appelle les...

**article suivant** ▶

Le malaise est particulièrement...