



être hôtesse de l'air ou steward

Louis-Marie Barnier



LieuxDits
Editions



hôtesse de l'air ou steward



Après l'embarquement, souhaiter la bienvenue à bord aux passagers. Avant tout rassurer.

SOMMAIRE

- 8 > Un métier mythique
- 10 > Le métier de PNC
 - 10 > Préparation du vol
 - 18 > Chacun s'installe
 - 23 > En vol
 - 28 > L'uniforme
 - 30 > Une mission de sécurité
- 34 > Aux sources du métier, sécurité et service commercial
 - 34 > L'infirmière convoyeuse
 - 37 > Le steward de la Transatlantique
 - 40 > Un métier unique structuré autour de la sécurité
 - 42 > Une fonction commerciale
- 44 > Devenir PNC
 - 46 > Critères physiques
 - 55 > Parcours
 - 57 > Cinq itinéraires de PNC
- 64 > Et la vie personnelle ?
 - 66 > L'escale
 - 69 > La famille
 - 73 > Les relations sociales



77 > Vieillir PNC

- 77 > La norme du corps
- 78 > Rester, progresser ou se reconvertir ?
- 81 > Gérer la pénibilité
- 87 > La retraite

88 > Un métier qu'on aime

- 90 > Annexes
- 92 > Lexique*
- 93 > Index*
- 94 > Sites et adresses utiles
- 95 > Pour en savoir plus

« Toujours cette *check-list*
silencieuse dans la tête :
qu'est-ce que je fais si
l'avion a un problème ? » »



UN MÉTIER MYTHIQUE

L'image de ces hôtesse de l'air et stewards, croisés au hasard dans le hall de l'aérogare, ou ensuite côtoyés pendant des voyages aériens, m'intriguait : d'un côté une façade figée, une représentation costumée ; de l'autre, des salariés capables de rire, d'échanger, tout en prêtant attention à toute situation de risque pendant le vol. L'exotisme de leur métier a certainement attiré le sociologue du transport aérien que je suis : comment faire la part des choses entre un métier mythique et sa réalité quotidienne ?

Mais d'abord, que vivent ces salariés, comment ressentent-ils leur travail ? Le parti pris de cette approche a été de privilégier leur point de vue. Se défaire des images d'Épinal attachées à leur activité représente pour eux une nécessité, notamment vis-à-vis de leurs proches.

Déconstruire les mythes, à travers le regard actuel des PNC*. Comme réagissait une amie hôtesse de l'air : *Pays de rêve ? Quel cliché ! La pauvreté en Afrique, l'intolérance en Arabie, les escales françaises sur réseau court-courrier... Le rêve en effet ! Et pourtant simultanément rêver de revenir dans son foyer : comme si un pays si tant est qu'il puisse être 'de rêve' pouvait avoir le dessus sur le ciment de la vie qu'est la famille, son foyer... À moins d'être totalement cruche ou superficielle, je ne vois pas...* Ce discours diffère des premiers témoignages, recueillis il y a quinze ans. Il nous fait donc saisir un métier en mutation, qui suit notamment les évolutions générales du salariat.

Il faut aussi user du bon terme : Personnel Navigant Commercial. Cette appellation permet de mettre à distance « l'hôtesse de l'air » et « le steward », tant chargés de stéréotypes. Car il s'agit ici de bien autre chose que de servir les plateaux ou de faire de la figuration. Ces agents ont à remplir, tout au long du vol, une mission de sécurité qui implique connaissances

techniques, capacités de réaction y compris dans les moments les plus extrêmes, savoirs d'expertise qu'ils doivent sans cesse réaffirmer. Comment être au service des passagers, tout en leur imposant le respect des règles strictes de sécurité ?

L'association typiquement française du mot « commercial » aux termes « personnel navigant » renvoie du métier une image de service commercial avant sa dimension de sécurité. Pourtant la récente réglementation européenne et internationale renforce la notion de sécurité associée au métier des PNC* en les nommant « membres d'équipage de cabine* », appellation permettant enfin de faire reconnaître les hôtesse et stewards comme membres à part entière de « l'équipage », indissociables de la sécurité, acteurs principaux du sauvetage des passagers lors d'accidents aériens.

Se mettre à l'écoute donc. Abandonner le mythe de l'hôtesse de l'air. Les images portées par la publicité de certaines compagnies aériennes, tout en affirmant le rôle premier de sécurité des PNC*, alimentent l'image de la femme idéale. La beauté, le voyage, la jeunesse, ces éléments d'un cocktail imaginaire peuplent la publicité. Le sociologue reçoit au contraire la consigne, de leur part, d'expliquer que les hôtesse de l'air sont des femmes comme les autres, les stewards des hommes comme les autres. Ils ont un métier, une famille, une personnalité, et le revendiquent comme tout salarié.

Pour entrer dans ce milieu, les contacts ont été fréquents, d'abord par une activité syndicale conjointe, puis par des rencontres régulières. La confiance s'est tissée peu à peu. Le livre qui suit retrace ces rencontres, il a fait l'objet de débats puis de relectures par ces mêmes hôtesse et stewards dont la vie est racontée ici.

Les passagers pour le vol de Bangkok sont maintenant priés de se rendre à la porte d'embarquement. Natacha nous y attend.



Le métier de PNC



Dix-sept heures. L'heure de se préparer pour le départ. Natacha soupire en pensant aux trois jours qui s'annoncent : un aller vers Bangkok (douze heures de vol), un jour et demi pour récupérer puis retour... Laisser donc sa famille, sa maison, son confort pour trois jours complets. Heureusement, ce n'est pas le départ de chez soi à cinq heures du matin, comme pour les vols plus courts. Mais c'est aussi la perspective du voyage qui émoustille. Avec un peu de chance, l'arrivée se fera au soleil. Les passagers sur cette destination sont plutôt sympas en général, s'imaginant déjà sur des ruines, sur la plage ou à la découverte d'un pays. Peut-être quelques rencontres intéressantes en perspective au détour d'une conversation. Prévoir sa valise avec des vêtements correspondant à la température de Bangkok, laisser un mot avec les coordonnées de l'hôtel (toujours le même, heureusement) et un gros bisou pour sa fille, quelques rappels aussi pour son mari qui va gérer la maison pendant deux jours : penser au rendez-vous chez le médecin de la petite, acheter du lait, etc.

Départ de la maison. Une journée normale commence, normale pour un Personnel Navigant Commercial (PNC*).

PRÉPARATION DU VOL

Arrivée à l'aéroport. Natacha se gare dans l'immense parking. La voiture est souvent nécessaire car, suivant les



être hôtesse de l'air ou steward

« Il faut être complètement folle dingue de ce métier, de son esprit, sinon on n'y arrive pas. Les filles ont une image glamour du métier, mais en réalité ce n'est pas comme ça. »

Un peu mannequin, un peu aventurière... le métier mythique par excellence ! Mais qui sont vraiment les hôtesse et stewards ? Sous l'appellation de Personnel Navigant Commercial, ils garantissent la sécurité des passagers au cours des vols, intervenant tant pour résoudre les multiples incidents que, potentiellement, pour diriger une évacuation d'urgence. Responsables du service commercial en cabine, ils assurent par de multiples attentions le bien-être des passagers dans leur envolée vers leur destination.

Cet ouvrage donne la parole aux PNC et décrit leur réalité quotidienne. Comment mener une vie de famille quand on part au bout du monde ? Comment sourire encore et encore quand on est là pour gérer l'accident ? Comment vieillir dans un métier où le corps, supposé parfait, est l'objet de tous les regards ? Peut-être tout simplement en réalisant combien ce métier est devenu peu à peu un métier normal, avec ses contraintes, ses fatigues, son esprit d'équipe, ses possibilités d'évolution, ses difficultés de réinsertion, ses plaisirs.

L'auteur : Docteur en sociologie, Louis-Marie Barnier a assumé de nombreuses responsabilités sociales au sein du groupe Air France et publié un livre et plusieurs articles sur les salariés du transport aérien.



être : une nouvelle collection pour découvrir, comprendre et vivre les métiers d'aujourd'hui.

- Les témoignages de nombreux professionnels sur leur pratique quotidienne.
- L'impact sur la vie personnelle : salaire, reconnaissance, stress, pénibilité, place de la vie privée.
- Une présentation complète du secteur et des différents postes.
- Les sites et adresses utiles pour l'emploi, la formation...

12 €

ISBN 978-2-36219-032-2

LieuxDits
Editions

