

Opération "Assistance en escale au féminin"

Plusieurs jeunes, garçons et filles, scolarisés ou en insertion, ont découvert les métiers de l'assistance en escale en rencontrant des professionnelles à l'aéroport Roissy-Charles-de-Gaulle.



Jessica (agent de piste), et ses collègues d'Air France, Sonia (responsable du service passage), Jennifer (agent d'escale) et Carole (chargée de l'encadrement des agents de piste)

Les femmes du secteur de l'aérien étaient à l'honneur du 17 avril au 15 mai. Certaines d'entre elles ont présenté les métiers de l'assistance en escale qu'elles exercent à l'aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle. Lors de la dernière journée d'information, le 15 mai, le public, installé dans les locaux d'Air France, était composé d'une quarantaine de jeunes femmes et de jeunes hommes, en cours de scolarité ou en insertion professionnelle. "Ce projet a été initié par la Fédération nationale de l'aviation marchande (Fnam), qui souhaite mettre en valeur les métiers de l'assistance en escale, et par la Région Île-de-France, engagée dans le développement de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. La Fnam a ainsi confié la mise en œuvre des échanges entre les jeunes et les professionnels à Airemploi Espace orientation", a souligné Catherine Joudiou, directrice de l'association Airemploi.

Le parcours d'une ancienne hôtesse de l'air

Émilienne, technicienne "masse et centrage" au sein de la compagnie Air France, a dévoilé les diverses facettes de son métier : "Je prépare le plan de chargement des avions de jour comme de nuit. Il s'agit de produire une documentation de masse et centrage spécifiant la charge et sa répartition dans l'avion. Je gère quatre à six vols en simultanée et il ne faut pas être hostile à l'informatique, très utile pour établir cette documentation." Titulaire d'un BTS tourisme, elle a débuté en 1988 chez Air France par le métier d'hôtesse de l'air (ou PNC, personnel navigant commercial) et elle a poursuivi sa carrière dans d'autres secteurs d'activité de la compagnie. "On ne peut pas débiter directement dans ce métier car il est nécessaire de posséder des bases en matière d'exploitation aéronautique. J'ai la chance de travailler pour une grande compagnie qui, dans le cadre

du système de formation, nous accompagne sur les plans théorique et pratique jusqu'au moment où l'on se sent prêt à exercer une autre fonction."

Pour aider les jeunes à "se projeter"

De son côté, Meziane Afitis, représentant le Groupement d'employeurs pour l'insertion et la qualification (Geiq) Aéro, a précisé : "Nous recrutons des jeunes en difficulté d'insertion, des demandeurs d'emploi de plus d'un an, des bénéficiaires de minima sociaux pour des postes d'agent d'escale (enregistrement, embarquement, débarquement, correspondance des passagers...) et des postes d'agent de piste (tractage et repousseage de l'avion, manipulation de passerelles, chargement et déchargement de bagages, commissariat hôtelier...) en contrat de professionnalisation." Mais beaucoup de jeunes femmes ne se projettent pas sur ces activités ou considèrent que cela ne les concerne pas. En outre, les publics moins qualifiés n'imaginent pas pouvoir travailler sur une plateforme aéroportuaire. Les échanges ont donc permis de casser les clichés et de se plonger au cœur des métiers tout en encourageant les femmes à s'y intéresser.

Virginie présente le métier d'agent de piste

Agent de piste depuis sept ans, Virginie travaille pour la société Alyzia (assistance en escale) du groupe 3S. Elle est l'une des trois femmes qui exercent sur la piste de Roissy, autour de l'avion. L'agent de piste s'occupe des placements avions et des rampes, du chargement-déchargement des bagages et du fret sur les différents aéronefs. Dans le respect des règles du chargement et des consignes de sûreté et de sécurité, il travaille en soute, fait les transferts des bagages dans les galeries. Il est chargé des opérations de tractage des avions (push-back) et conduit les

matériels d'assistance aéroportuaire. "Il y a beaucoup d'interactivité autour de l'aviation et il faut savoir travailler avec les autres salariés qui exercent une autre fonction. En outre, il est nécessaire d'avoir une bonne condition physique, notamment lorsqu'il y a 200 bagages à charger avec les bras, voire 300 à 350 sur un avion gros porteur..." Les jeunes se regardent, médusés. Virginie poursuit : "Côté vestimentaire, hommes et femmes sont logés à la même enseigne : bleu de travail, et nous portons des protections (chaussures adéquates pour la piste, des casques, des bouchons pour les oreilles à cause du bruit, des genouillères pour le travail en soule)."

Une littéraire qui charge les bagages

À ses côtés, Jessica, 35 ans, qui exerce le même métier, prend la parole : "J'ai débuté à l'âge de 22 ans sur les pistes. J'ai un bac L (littéraire) et j'ai d'abord travaillé comme maquilleuse dans le cinéma et la mode avant de connaître le chômage puis un emploi dans la bureautique. Sur le tarmac, il faut être polyvalente et effectivement, savoir charger les bagages comme un homme. Il y a aussi le tractage de l'avion et si le matériel tombe en panne, on doit être très réactif tout en faisant attention aux collègues et à l'avion." Face aux jeunes, Jessica les invite à "essayer ce métier et à s'accrocher pour l'exercer". On le voit, l'opération d'information a pour but d'orienter les jeunes filles en suscitant leurs propres aspirations et ambitions loin de tout déterminisme sexué.

Des femmes pour les "métiers d'hommes", et réciproquement

Avant la visite du hub ("moyeu", en français) d'Air France de l'aéroport, Jean-Paul Claret, responsable de la communication de celui de Roissy (pour l'exploitation sol) Air France, a remotivé les troupes en blaguant avec les jeunes et en précisant que la compagnie nationale emploie 7 000 personnes (sans compter le personnel navigant), soit 4 000 salariés affectés au pôle clients et 1 500 salariés au pôle avions. Et de laisser la parole à des salariées du pôle clients. Sonia, depuis 15 ans chez Air France, a "commencé à la correspondance, c'est-à-dire par l'accueil du client qui arrive à Roissy et repart sur un autre vol".

"Après cinq ans d'activité dans ce domaine, j'ai intégré le service passage qui consiste à procéder à l'enregistrement, à l'embarquement et au débarquement des passagers. Je suis aujourd'hui responsable de ce service au sein duquel il y a surtout des filles. Cependant, les garçons y ont leur place et seule la relation clients nous motive." L'entrée de Jennifer chez Air France date de 2004, "par le biais du centre de formation des apprentis des métiers de l'aérien. Après ma formation en alternance, j'ai commencé comme agent d'escala commercial en court et moyen courriers puis en 2007, en long-courriers. L'objectif est le même, mais le timing est différent en matière de traitement des passagers. Nous avons un rôle commercial, mais également en matière de sécurité".

Pouvoir changer de métier tous les trois ans

L'agent d'escala donne aussi toutes les informations sur les départs, les arrivées et les correspondances. Il peut prêter assistance aux passagers au niveau des bornes en libre-service. Il traite également les litiges bagages à l'arrivée des vols. Jennifer fait valoir que "hommes et femmes perçoivent le même salaire dans ce type de travail". En outre, "tous les trois ans, le personnel Air France peut changer de métier". Il n'est donc pas nécessaire de quitter la compagnie pour bénéficier d'une ascension professionnelle et sociale.

Après les témoignages, les organisateurs ont diffusé sur écran "Elles et ailes : toutes en piste", un clip tourné par 12 jeunes (6 filles et 6 garçons) de l'association "Les ailes de la ville", sous l'égide de la Fnam et d'Airemploi, et inscrit au concours national "Je filme le métier qui me plaît", session 2014. L'association "Les ailes de la ville", accueillant un groupe sur les métiers de l'assistance en escala, participe à ce concours pour la promotion du métier de la piste en direction des filles.



Suite à la présentation des métiers de l'escala, les jeunes ont visité le hub d'Air France

"La relation clients ne s'improvise pas"

Présentes dans la salle, les jeunes filles du clip ont été vivement applaudies par l'ensemble des participants. Le clip a d'ailleurs obtenu un "Clap d'or" le 20 mai, à l'occasion de la remise des prix. Une fois le déjeuner englouti, place à la visite du terminal 2E, via les jetées d'embarquement des halls K, L et M, réservés aux vols internationaux (hors espace Schengen) et exploités par Air France. Le nouveau hall M, inauguré voici un an, a fait forte impression. Juste avant d'entrer dans le salon business d'Air France, on aura noté la succession, au centre du hall, des boutiques de grandes griffes, la dizaine d'espaces de restauration, et la présence d'un espace de 200 m² dédié à l'art, qui accueille des œuvres prêtées par les musées parisiens. Au sein du salon Air France, "qui accueille la clientèle la plus exigeante", la géographie des lieux invite à la détente, avec un espace relaxation, un autre pour la restauration... La relation clients ne s'improvise pas : amabilité, sourire, pratique de langues étrangères (surtout l'anglais qui n'est pas une langue étrangère dans l'aéronautique !)... autant de compétences à maîtriser.

■ Philippe Grandin