

Bénéfices record pour les compagnies aériennes, mais personnels sous pression

Mai 2016

A I R P O R T S
U N I T E D

Résumé analytique

Le transport aérien mondial est en excellente santé financière. Des bénéfices record de 36,3 milliards d'USD sont attendus en 2016, et la croissance du nombre de passagers demeure robuste, à 6,9 %. Cependant, malgré leurs enviables résultats, les compagnies aériennes ont instauré un nivellement vers le bas faisant peser d'intenses pressions sur les personnels aéroportuaires, mais aussi sur la sécurité et la qualité des services.

Les personnels aéroportuaires¹ doivent aujourd'hui composer avec des conditions de travail stressantes, des horaires irréguliers et des salaires bien souvent trop bas pour assurer le minimum vital.

Des coupes répétées dans les effectifs aéroportuaires entraînent une intensification du travail. Par exemple, à l'aéroport d'Hambourg, en Allemagne, on dénombrait 531 travailleuses et travailleurs par million de passagers en 2006. En 2011, ce chiffre n'était plus que de 466.

Les salaires sont eux aussi continuellement revus à la baisse. Il est désormais tout à fait courant que les compagnies aériennes sous-traitent le travail aéroportuaire à des filiales ou agences aux conditions de travail sensiblement inférieures. En Australie, Qantas a licencié 5 000 travailleuses et travailleurs et les a remplacés par 9 000 personnels à temps partiel employés via ses filiales. Aux États-Unis, les salaires des personnels aéroportuaires ont chuté de 19 % en termes réels entre 1991 et 2001. Aujourd'hui, ces travailleuses et travailleurs gagnent souvent trop peu pour couvrir leurs besoins essentiels, notamment en matière d'assurance-santé.

La dégradation rapide de la qualité des emplois entraîne un important taux de rotation du personnel, avec des conséquences potentiellement désastreuses pour la sécurité et la sûreté des aéroports. En 2014, dans une note, les employés de l'aéroport de SeaTac, aux États-Unis, s'alarmaient du grand nombre de personnels inexpérimentés dont le taux de violation des règles de sécurité et de sûreté était près de deux fois plus élevé que celui de leurs collègues plus expérimentés. En Australie, on s'inquiète également de la multiplication des badges de sécurité temporaires et du manque de formation qu'entraîne ce renouvellement incessant de personnels.

Des agents aéroportuaires bien formés sont essentiels à la sécurité et au bien-être des passagers. Ils sont en première ligne en cas d'urgence, apportant une assistance vitale aux passagers en leur indiquant où ils peuvent se réfugier en lieu sûr, et sont indispensables au quotidien pour que les groupes les plus vulnérables, dont les personnes âgées et handicapées, soient correctement pris en charge.

Il est facile d'enrayer cette spirale infernale. La réduction des coûts en est la cause, mais les compagnies aériennes ont le pouvoir d'y mettre fin et d'instaurer un modèle d'emploi durable, capable de retenir une main-d'œuvre qualifiée et expérimentée. Il est temps que les compagnies aériennes s'attellent à ce fléau qui gangrène le transport aérien mondial.

¹ Les services aux passagers (souvent appelés services au sol ou d'assistance en escale) englobent tous les services dont les appareils et passagers ont besoin entre l'atterrissage et le décollage. Notamment : la sécurité, l'assistance en fauteuil roulant, le ravitaillement en kérosène, la manutention du fret et des bagages, le nettoyage de la cabine et l'enregistrement des passagers.

Section A : Aperçu de la chaîne de valeur du transport aérien

Répartition des recettes et bénéfices parmi les acteurs clés
Proportion des coûts salariaux d'un aéroport
Bénéfices passés et actuels des grands transporteurs et aéroports
Autres faits pertinents illustrant la bonne santé financière du secteur

Répartition des recettes et bénéfices parmi les acteurs clés

Le secteur aérien est florissant. Les bénéfices des compagnies aériennes se sont littéralement envolés ces dernières années, et les aéroports enregistrent eux aussi des recettes et bénéfices à la hausse². Les transporteurs ont vu leurs bénéfices quadrupler ces cinq dernières années. Ils affichent un résultat net collectif record de 33 milliards d'USD pour 2015, lequel devrait se monter à 36,3 milliards d'USD en 2016, selon l'IATA³.

Année	Bénéfice total (milliards d'USD)
2011	8,3
2012	9,2
2013	10,7
2014	17,3
2015	33,0 (projection)
2016	36,3 (projection)

Source : IATA, Economic performance of the airline industry, 2015.

Les recettes mondiales des aéroports s'élevaient à 131 milliards d'USD en 2013, en hausse de 5,5 % par rapport à l'année précédente, les passagers contribuant directement à celles-ci à hauteur de près de 49 milliards d'USD⁴. Ce sont les grands aéroports qui tirent le plus leur épingle du jeu, certains affichant des centaines de millions de dollars de bénéfices en 2015.

Le transport aérien a la cote. Une croissance de 6,9 % est attendue pour 2016, meilleure année depuis 2010, et bien supérieure à la tendance de 5,5 % des 20 dernières années⁵. Il a été aidé en cela par une augmentation annuelle moyenne de 5,5 % du nombre de passagers depuis 2004, ainsi que, plus récemment, par une chute sensible des prix des carburants (20,5 % entre 2014 et 2015), le plus gros poste financier pour les compagnies⁶.

² Toutes les données financières sont tirées de Factiva, sauf mention contraire.

³ Air Transport World, « IATA forecasts record 2015, 2016 airline profits, but cautions on regional disparity », [site internet], <http://atwonline.com/airlines/iata-forecasts-record-2015-2016-airline-profits-cautions-regional-disparity> (consulté le 10 mai 2016).

⁴ Airports Council International, ACI releases the 19th edition of the Airport Economics Report /Paradox: « Overall industry is in the black yet most airports lose money », [site internet], 2015, <http://www.aci.aero/News/Releases/Most-Recent/2015/06/03/ACI-Releases-the-19th-edition-of-the-Airport-Economics-Report-Paradox-Overall-industry-is-in-the-black-yet-most-airports-lose-money> (consulté le 10 mai 2016).

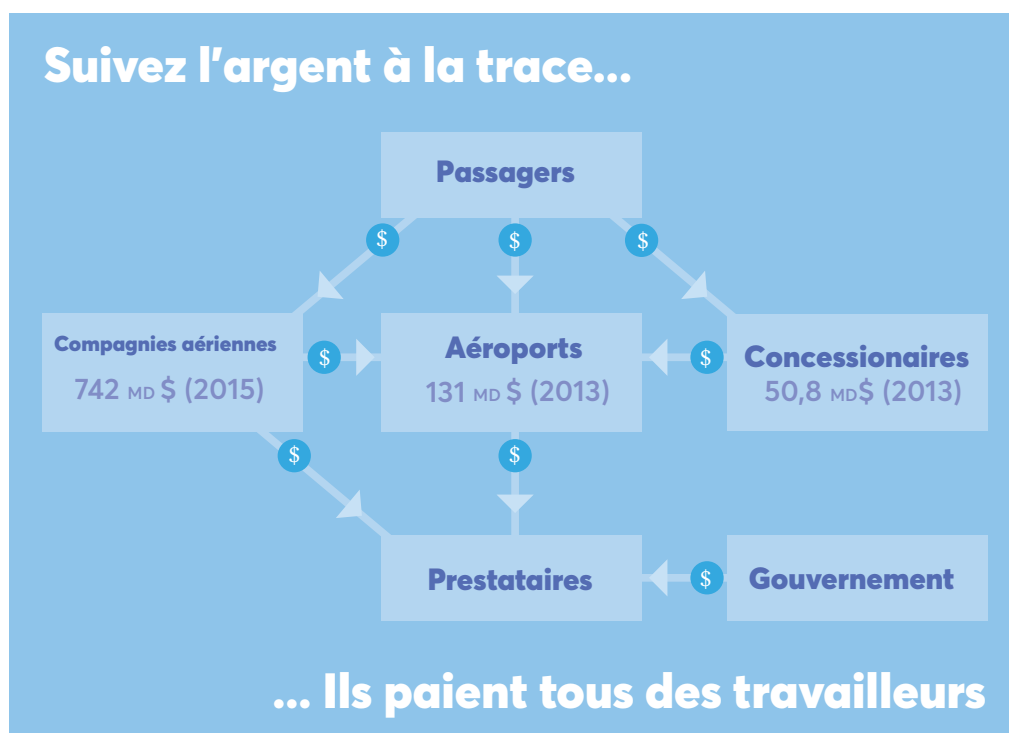
⁵ IATA, Economic performance of the airline industry, 2015.

⁶ IATA, op. cit.

Comme l'illustre le schéma ci-dessous, les compagnies aériennes bénéficient de plus de 80 % des dépenses des passagers pour le transport aérien, qui devraient atteindre près de 750 milliards d'USD en 2016.

Année	Passagers (x 1 000 000)
2004	1 975
2005	2 135
2006	2 254
2007	2 452
2008	2 489
2009	2 479
2010	2 681
2011	2 858
2012	2 989
2013	3 143
2014	3 327
2015	3 545 (estimation)
2016	3 782 (estimation)

Source : IATA, Economic performance of the airline industry, 2015.



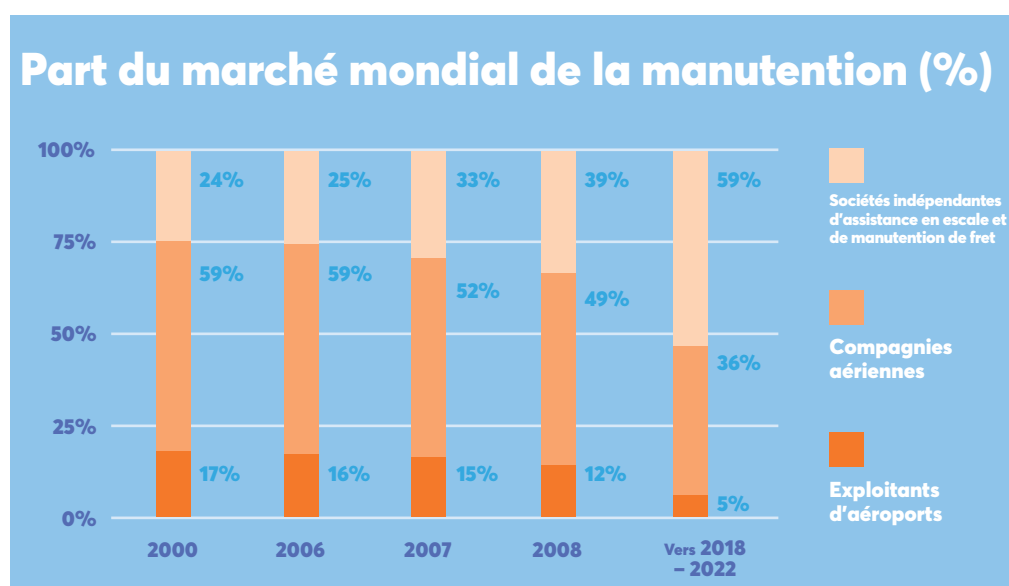
Source : IATA, Economic performance of the airline industry, 2015, et Airports Council International, Airport Economics Report, 19^e édition.

Proportion des coûts salariaux d'un aéroport

Alors que la santé financière du secteur aérien est au beau fixe, les conditions de travail dans les aéroports se dégradent. Travailler pour une compagnie aérienne ou dans un aéroport était autrefois considéré comme une carrière enviable, sûre et relativement bien rémunérée. Ces dernières années, on constate toutefois une progression spectaculaire des privatisations aéroportuaires et de la sous-traitance de services autrefois assurés en interne, tendance qui érode les conditions de travail à tous les niveaux. Malgré l'augmentation du nombre de passagers, les coûts salariaux des compagnies aériennes ont chuté de 5,5 % entre 2014 et 2015.

La sous-traitance des services d'assistance en escale constitue un secteur de croissance clé pour l'industrie aéronautique, pesant 50 milliards d'USD dans le monde et employant 60 000 personnes rien qu'en Europe. L'assistance en escale englobe un vaste éventail de services mis en œuvre dans les aéroports pour soutenir les activités des compagnies aériennes. Il s'agit notamment de services techniques extrêmement pointus, comme la maintenance, le ravitaillement en kérosène et en huile et la manutention du fret, ainsi que de services essentiels à la sécurité et au confort des passagers, comme l'enregistrement, la restauration, la manutention des bagages et les transports de surface à l'aéroport⁷.

La part de marché des sociétés indépendantes de services d'assistance en escale augmente, et devrait atteindre près de 60 % d'ici 2022⁸. Puisque la main-d'œuvre représente jusqu'à 80 % des coûts des services de sécurité et d'assistance en escale, c'est elle qui subit de plein fouet les conséquences des coupes claires qu'implique l'externalisation des services par les compagnies aériennes et les aéroports⁹. Des enquêtes indiquent que ces emplois se caractérisent de plus en plus par de bas salaires, des horaires précaires et irréguliers, une forte rotation du personnel, un manque de formation et des effectifs insuffisants.



Source : John Menzies Plc/BCG

⁷ Commission européenne, « MEPs to vote on "Better Airports" package », [site Internet], 2012, http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-12-947_en.htm, (consulté le 10 mai 2016).

⁸ John Menzies Plc, Présentation des résultats intérimaires, [site internet], 2014, <http://www.johnmenziesplc.com/Data/Sites/1/Downloads/78/Menzies-Interim-Presentation-FINAL-19-08-14.pdf>, (consulté le 10 mai 2016).

⁹ Commission européenne, op. cit.

En Allemagne, les sous-traitants de la manutention gagnent 30 % de moins que les employés accomplissant les mêmes fonctions en interne¹⁰. Aux États-Unis, des enquêtes montrent que ces 20 dernières années, les niveaux de rémunération ont baissé de 14 % en termes réels pour tous les emplois aéroportuaires - certains ont même été réduits de moitié en termes réels¹¹. Les travailleuses et travailleurs parviennent de moins en moins à vivre décemment du fait de l'irrégularité et de la précarité des horaires, et rares sont les emplois à temps plein. Le remplacement d'emplois décents par des emplois externalisés, moins qualitatifs et plus précaires, atteint des proportions industrielles. Qantas, par exemple, a récemment licencié 5 000 salariés et les a remplacés par 9 000 personnels à temps partiel employés au travers de ses nouvelles filiales QGS et Aerocare. QGS ne propose aucun temps plein, et ne garantit que 20 heures de travail par semaine¹².

Les mauvaises conditions de travail et les bas salaires alimentent le taux de rotation du personnel, lequel a pour corollaire une main-d'œuvre moins expérimentée et moins productive. On constate aussi un manque d'effectifs : une enquête auprès de plus de 800 000 personnels de l'aviation civile a révélé que plus de 79 % des personnels au sol estiment que leur volume de travail est excessif¹³. La formation des nouvelles recrues a également été sacrifiée sur l'autel du profit.

Cette intense concurrence entre prestataires et la course à la réduction des coûts rendent aussi le transport aérien moins agréable pour les passagers et, au final, compromettent la sûreté et la sécurité aéroportuaires. Des personnels moins expérimentés, peu formés et surmenés ne sont pas en condition d'accueillir correctement les passagers ou de rester vigilants face aux menaces potentielles.

Bénéfices passés et actuels des grands transporteurs et aéroports

C'est en Amérique du Nord que les compagnies aériennes enregistrent les meilleurs résultats financiers. Les bénéfices nets après impôts atteindront 19,2 milliards d'USD en 2016, soit un bénéfice net par passager de 21,44 USD, en forte hausse par rapport aux 13,30 USD par passager de 2014¹⁴. American Airlines a publié un chiffre d'affaires de 41 milliards d'USD en 2015, et un bénéfice net de 7,6 milliards d'USD.

L'Europe affiche elle aussi une croissance solide, avec des bénéfices nets qui devraient atteindre 8,5 milliards d'USD en 2016, soit un bénéfice par passager de 8,80 USD (3,28 USD en 2014)¹⁵. Lufthansa a publié un chiffre d'affaires de 32 milliards d'EUR (36 milliards d'USD) et un bénéfice net d'1,6 milliard d'EUR (1,8 milliard d'USD) en 2015 – soit une augmentation exponentielle de 2 987 % par rapport à 2014.

Les compagnies aériennes d'Asie-Pacifique voient elles aussi leurs bénéfices augmenter, passant de 2,1 milliards d'USD en 2014, à une estimation de 6,6 milliards d'USD en 2016¹⁶.

Les grands aéroports mondiaux ne sont pas en reste. Aux Pays-Bas, les bénéfices du Schiphol Group en 2015 s'élevaient à 1,4 milliard d'EUR (1,6 milliard d'USD) ; **ses bénéfices ont augmenté de 37 %, pour atteindre 374 millions d'EUR**

¹⁰ Verdi, Résultats d'une enquête nationale sur les services d'assistance en escale, [site Internet] 2015, <https://www.verdi-airport.de/187> (en allemand uniquement), (consulté le 10 mai 2016).

¹¹ M. Dietz, P. Hall, et K. Jacobs, Course correction reversing wage erosion to restore good jobs at American airports, University of California, Berkeley, 2013.

¹² Transport Workers' Union of Australia, The Qantas effect: the changing nature of aviation employment, 2015.

¹³ Fédération internationale des ouvriers du transport, Stressed and fatigued on the ground and in the sky, Londres, Royaume-Uni, 2009.

¹⁴ IATA, op. cit.

¹⁵ IATA, op. cit.

¹⁶ IATA, op. cit.

(426 millions d'USD) en 2015. L'aéroport de Munich a enregistré des résultats impressionnants en 2015 : un bénéfice d'1,25 milliard d'EUR (1,42 milliard d'USD). Sur la base de chiffres préliminaires, le FMG Group enregistrerait un bénéfice total après impôts de 135 millions d'EUR (154 millions d'USD). L'aéroport de Sydney a affiché un chiffre d'affaires d'1,6 milliard d'AUD (1,17 milliard d'USD) en 2015, avec un bénéfice net de 133,9 millions d'AUD (98 millions d'USD) durant le premier semestre 2015¹⁷.

Résultats financiers de quelques grandes compagnies aériennes

Compagnie aérienne	Chiffre d'affaires (2015)	Bénéfices (2015)
Lufthansa	32 Md EUR (36 Md USD)	1,6 Md EUR (1,8 Md USD)
AF-KLM	26 Md EUR (30 Md USD)	115 Mn EUR (131 Mn USD)
SAS	39 Md SEK (4,8 Md USD)	956 Mn SEK (117 Mn USD)
Qantas	15,8 Md AUD (11,6 Md USD)	975 Mn AUD (716 Mn USD)
IAG (British Airways et Iberia)	16,5 Md EUR (18,8 Md USD)	1,5 Md EUR (1,7 Md USD)
Delta Airlines	40 Md USD	4,5 Md USD
American Airlines	41 Md USD	7,6 Md USD
United Continental (Holdings)	37,8 Md USD	7,3 Md USD
Southwest	19,8 Md USD	2,1 Md USD
Alaska Air Group	5,5 Md USD	848 Mn USD

Résultats financiers de quelques grands aéroports

Aéroport	Chiffre d'affaires (2015)	Bénéfices (2015)
Fraport (aéroport de Francfort)	2,6 Md EUR (3 Md USD)	276 Mn EUR (314 Mn USD)
Munich	1,25 Md EUR (1,4 Md USD)	135 Mn EUR (154 Mn USD) (FMG group)
Schiphol group	1,4 Md EUR (1,6 Md USD)	374 Mn EUR (426 Mn USD) (en hausse de 37 % depuis 2014)
Aéroport de Sydney	1,6 Md AUD (1,17 Md USD)	133,9 Mn AUD (98 Mn USD) au cours du premier semestre 2015
Aéroport d'Heathrow (Londres)	2,6 Md GBP (3,8 Md USD) (2014)	211 Mn GBP (304 Mn USD) (2014)

¹⁷ CAPA Centre for Aviation, « Airport financial results 1H2015 – primary airports, hubs, alliances, retail, sustain profitability », [site Internet], 2015, <http://centreforaviation.com/analysis/airport-financial-results-1h2015--primary-airports-hubs-alliances-retail-sustain-profitability-240555>, (consulté le 10 mai 2016).

Autres faits pertinents illustrant la bonne santé financière du secteur

Le secteur aérien a connu de profonds bouleversements depuis sa déréglementation à la fin des années 70. Au fil du temps, le secteur privé s'est taillé une place de choix dans la prestation de services et les investissements. Les aéroports, autrefois considérés comme des services publics, sont devenus de véritables centres commerciaux, souvent gérés comme des entreprises privées ou dans un but lucratif. Ces dix dernières années, les dépenses des passagers dans les aéroports sont devenues une source de revenus incontournable, contribuant de manière significative aux recettes globales du secteur¹⁸.

Ces dernières années, le secteur a bénéficié de la relance économique, de la baisse des prix du carburant, de la multiplication des destinations et de l'accroissement du nombre de passagers. En 2016, les passagers devaient dépenser 1 % du produit intérieur brut mondial en transport aérien¹⁹.

Section B :

Intensification du travail

Baisse des salaires

Horaires flexibles

Manque de formation ou de sécurité et de sûreté aéroportuaires

Intensification du travail

“

Je travaille pour Qantas Airways à l'aéroport de Perth depuis 15 ans. Avant cela, j'ai travaillé pendant 10 ans pour la compagnie Ansett Airlines (jusqu'à sa faillite).

Quand j'ai commencé ici, tous les postes étaient à plein temps, et nous étions employés directement par Qantas. Tout allait bien. À l'époque, un emploi chez Qantas, c'était pour la vie. Vous ne le quittiez qu'à votre mort ou à la retraite. C'était une carrière enviable. Le travail était dur et les horaires étaient longs, mais vous aviez la sécurité, et vous pouviez faire vivre la famille sur votre seul salaire.

Notre employeur a commencé à faire appel à des prestataires externes et à supprimer les forfaits et primes d'équipe qui nous permettaient de gagner un peu plus et de rendre notre travail vivable.

En plus des conditions de travail et du salaire, c'est le travail lui-même qui a changé. Nous sommes passés d'équipes de sept personnes à des équipes de quatre, pour le même volume de travail, voire plus.

Shane Dearie, agent de piste, Qantas Airways, aéroport de Perth, Australie

¹⁸ D. Gillen, 'The evolution of airport ownership and governance', *Journal of Air Transport Management*, vol. 17, 2011, pp. 3-13.

¹⁹ IATA, op. cit.

La sous-traitance génère une intense concurrence entre les prestataires désireux de décrocher des contrats avec les compagnies aériennes et les aéroports. Celle-ci les pousse donc à réduire leurs coûts en permanence. Dans la pratique, ils diminuent les coûts salariaux pour décrocher des contrats – principalement en réduisant le nombre de personnes effectuant le même travail. Et qui dit moins d'effectifs dit surcharge de travail, et salaire réduit, pour ceux qui restent.

Avec ces coupes claires dans l'emploi et la généralisation de la sous-traitance, on dénombre moins de travailleurs par passager dans les aéroports qu'auparavant, ce qui a un impact direct sur la santé des personnels et sur les procédures de sécurité.

À l'aéroport d'Hambourg par exemple, on comptait 531 travailleurs par million de passagers en 2006. En 2011, ce chiffre avait chuté à 466 travailleurs par million de passagers²⁰. Depuis huit ans, l'emploi dans les services aéroportuaires de Hambourg progresse moins (20 %) que le nombre de passagers (29 %) et les ventes des boutiques (25 %). Par ailleurs, la plupart des nouveaux emplois des services d'assistance en escale et de sécurité sont à temps partiel²¹. Aux États-Unis, le nombre total de personnels aéroportuaires (compagnies aériennes et sous-traitants) a diminué de 19 % entre 2001 et 2011, alors que dans le même temps, le nombre de passagers n'a cessé d'augmenter²².

Une enquête menée récemment auprès des personnels aéroportuaires allemands a permis de dégager deux grandes problématiques :

- Les personnels de piste, de la sécurité et de l'enregistrement font état de hauts niveaux de stress physique et mental lié à l'intensification du travail - 70 % des personnels de piste se plaignent de problèmes dorsaux fréquents provoqués par le chargement et le déchargement des appareils.
- 72 % des personnels ont signalé que les consignes de santé et de sécurité sont impossibles à respecter compte tenu de la pression permanente à laquelle ils sont soumis²³.

Une enquête menée par l'ITF auprès de syndicats représentant 800 000 travailleuses et travailleurs de l'aviation civile dans 116 pays en 2009 a révélé que 58 % des personnels au sol s'inquiètent de la réduction des effectifs et que 62 % se plaignent de charges de travail ingérables. Cette enquête nous apprend également que les personnels des services d'assistance en escale sont les plus touchés par le stress professionnel, mesuré par le déséquilibre entre travail et gratification, et par la fatigue et le surmenage²⁴.

De par leurs interactions avec les passagers, les personnels d'assistance en escale des compagnies aériennes sont également considérés comme des agents de première ligne, et jouent un rôle majeur dans la prestation de services et le traitement des réclamations. Ils doivent gérer des hordes de passagers, ce qui peut entraîner de hauts niveaux de stress et d'épuisement mental, en particulier quand ceux-ci font preuve d'agressivité. Des enquêtes ont montré que les hauts niveaux d'épuisement émotionnel d'un « travail prenant » peuvent entraîner « de mauvais résultats, des envies de démission et un absentéisme »²⁵.

²⁰ Wilke, Maack et Partner, Analyse des conditions d'emploi, de rémunération et de travail à l'aéroport d'Hambourg, [site Internet], 2015, http://www.boeckler.de/pdf_fof/S-2014-697-1-1.pdf (en allemand uniquement) (consulté le 10 mai 2016).

²¹ *ibid.*

²² M. Dietz, P. Hall, et K. Jacobs, *op. cit.*

²³ Ver.di, *op. cit.*

²⁴ Fédération internationale des ouvriers du transport, *op. cit.*

²⁵ O.M. Karatepe et H. Choubtarash, 'The effects of perceived crowding, emotional dissonance, and emotional exhaustion on critical job outcomes: A study of ground staff in the airline industry', *Journal of Air Transport Management*, vol. 40, 2014, pp182-183.

Baisse des salaires

“

J'ai commencé à travailler à l'aéroport Ronald Reagan en 1962. Je guidais les passagers et les aidais à enregistrer leurs bagages. Les porteurs ont un rôle important. Nous sommes les premiers à saluer les passagers – leur premier contact avec l'aéroport et la compagnie aérienne. En 1962, je gagnais 1,75 USD. C'était peu, mais la compagnie nous payait une assurance-maladie et des allocations familiales. Nous avons même des congés de maladie et des congés payés.

Mais depuis, alors que le nombre de passagers s'envole, les travailleurs comme moi sont tirés vers le bas. Aujourd'hui, je suis toujours dans le même aéroport, mais je ne gagne que 3,77 USD en travaillant pour Eulen America, sans aucuns avantages sociaux. Cinquante années de service pour une augmentation de salaire d'à peine deux dollars. Les passagers doivent ouvrir les yeux et se rendre compte du calvaire des personnels aéroportuaires. Nous sommes peu considérés, et c'est vraiment dommage. Je me sens humilié. Nous travaillons pour une compagnie prospère, dans un pays prospère, et nous aidons des passagers prospères à prendre leur avion en toute sécurité. On marche sur la tête !

David Tucker, porteur, Eulen America, aéroport Ronald Reagan, États-Unis

Puisque les frais de main-d'œuvre représentent une telle part du coût global des services d'assistance en escale et de sécurité dans les aéroports, ce sont surtout les personnels qui sont mis à mal quand les compagnies aériennes et les aéroports décident de confier les services à des prestataires pratiquant des prix plancher. À cause des bas salaires et des horaires insuffisants, les salariés ont de plus en plus de mal à joindre les deux bouts, se voyant souvent contraints de vivre des allocations. Par ailleurs, la sous-traitance à grande échelle induit inévitablement une pression à la baisse sur les salaires et les conditions de travail des personnes toujours employées directement par les compagnies et aéroports, ce qui engendre un « nivellement vers le bas » des normes du travail dans l'ensemble du secteur. Des enquêtes menées aux États-Unis révèlent que la baisse des salaires est directement proportionnelle à la progression de la sous-traitance :

- Entre 2002 et 2012, le nombre d'emplois de porteurs sous-traités a plus que triplé – passant de 25 % à 84 % - tandis que les salaires horaires réels moyens, tant pour les employés directs que pour ceux en sous-traitance, ont chuté de 45 %, passant de plus de 19 USD de l'heure à 10,60 USD (en dollars de 2012).
- Le nombre d'emplois de chauffeurs et d'agents d'entretien sous-traités a doublé entre 2002 et 2012 - passant de 40 % à 84 %, tandis que les salaires ont diminué de l'équivalent de plus de 15 USD de l'heure à 11,40 USD, soit une chute de 25 %.
- En 2012, même les mieux payés de ces personnels au sol en sous-traitance gagnaient moins en termes réels que les employés directs effectuant le même travail il y a 10 ans.
- Les salaires hebdomadaires moyens dans les aéroports (à l'exclusion des services de trafic aérien) n'ont pas été indexés pour suivre l'inflation, et ont chuté en termes réels de 14 % entre 1991 et 2011²⁶.

Dans les aéroports allemands, où les services d'assistance en escale ont été libéralisés au début des années 2000, les nouvelles sociétés ont commencé à payer leurs salariés 30 % de moins que les employés directs. La pression sur les salaires a poussé certaines entreprises publiques à leur emboîter le pas et à baisser les salaires également (par exemple, dans les aéroports de Francfort et Munich), et à créer des filiales embauchant les travailleurs et les « louant » à la société publique à des salaires moindres (Düsseldorf, Francfort, Hambourg, Munich et Nuremberg, par exemple)²⁷.

Les réponses à l'enquête menée auprès des personnels aéroportuaires en Australie révèlent que plus de 60 % de ceux-ci estiment ne pas être rémunérés équitablement²⁸. En Allemagne, 83 % des travailleurs ayant participé à une enquête sur le secteur des services d'assistance en escale se disent très préoccupés par la précarité salariale²⁹. À cause des horaires à temps partiel insuffisants et irréguliers, les travailleurs ont du mal à joindre les deux bouts. En Australie, 68 % des personnels de l'aviation indiquent que leur salaire ne leur permet pas de subvenir à leurs besoins, et plus de 75 % pensent ne pas pouvoir prendre leur retraite à 65 ans³⁰. Ces chiffres sont encore plus élevés pour les employés de Qantas, dont 80 % déclarent que leur salaire est trop faible pour vivre correctement, et près de 80 % ne pensent pas pouvoir partir à la retraite à 65 ans.

Ces salaires de misère ont un impact sur la société en général, en particulier pour les populations riveraines des aéroports. Une enquête menée par l'Université de Californie à Berkeley révèle qu'en 2012, plus d'un tiers (37 %) des agents d'entretien et bagagistes des aéroports, à la fois employés directs et en sous-traitance, vivent dans la pauvreté ou près du seuil la définissant. Du fait de ces bas salaires et rares avantages sociaux, une proportion similaire de travailleuses et travailleurs se voient contraints de dépendre des programmes d'aide sociale pour joindre les deux bouts³¹.

En outre, les bas salaires et le nombre insuffisant d'heures travaillées entraînent des taux de rotation du personnel bien plus élevés, lesquels privent les aéroports d'une main-d'œuvre expérimentée, avec à la clé une désorganisation des services aux passagers – 70 % de tous les vols en retard sont causés par des problèmes au sol dans les aéroports – et des incidences sur la sûreté et la sécurité aéroportuaires³². Les sociétés encourent également des frais considérables quand elles doivent remplacer du personnel à la dernière minute³³.

Les transporteurs aériens et les aéroports déclinent toute responsabilité en matière salariale car ces personnels ne sont pas leurs employés. Pourtant, ce sont eux les responsables du morcellement de services essentiels et de leur distribution à des prestataires qui sous-paierent et sous-valorisent leurs personnels.

²⁷ Ver.di, op. cit.

²⁸ Transport Workers' Union of Australia, op. cit.

²⁹ Ver.di, op. cit.

³⁰ Transport Workers' Union of Australia, op. cit.

³¹ M. Dietz, P. Hall, et K. Jacobs, op. cit.

³² Commission européenne, op. cit.

³³ O.M. Karatepe et H. Choubtarash, op. cit., pp. 182-191; p.183.

“

Je travaille à l'aéroport de Schiphol pour KLM depuis 27 ans. Je suis chef d'équipe sur la piste. J'aime mon travail, et je suis fier d'avoir apporté mes services à de si nombreux passagers au fil des ans.

Je suis très inquiet pour l'avenir. KLM déclare vouloir externaliser nos emplois. C'est ce qui a été annoncé à 6 000 d'entre nous. Je sais que les autres travailleurs en sous-traitance à Schiphol gagnent beaucoup moins, que beaucoup n'ont pas de couverture santé ou de retraite, et que le ballet des arrivées et départs de personnels est incessant. Je n'arrive pas à comprendre comment les normes dont nous sommes si fiers chez KLM, notamment pour la sécurité et le chargement de marchandises nécessitant un traitement particulier, pourront être préservées si les emplois sont sous-traités.

Walter van der Vlies, chef de piste, KLM, aéroport de Schiphol, Pays-Bas

“

Je travaille comme préposée à l'assistance en fauteuil roulant pour la société de services aéroportuaires Prospect, à l'aéroport international de Philadelphie. Je gagne 8,40 USD de l'heure, avec des pourboires qui ne sont pas garantis, ce qui équivaut plus ou moins au salaire minimum.

Je gagne en moyenne 400 USD en salaire net toutes les deux semaines. Après avoir payé mes factures, il ne reste plus rien. En tant que mère et grand-mère, ma famille est ma priorité. Comme tous les grands-parents, j'aimerais gâter mes petits-enfants, mais je peux à peine leur offrir des cadeaux à Noël. Rien qu'une fois, j'aimerais les emmener au cinéma sans devoir pour cela me passer de déjeuner ou ne pas payer ma facture d'électricité.

Les gens croient souvent que parce que je travaille à l'aéroport, je gagne bien ma vie. Mais ce qu'ils ne savent pas, c'est que je ne suis pas employée par les compagnies aériennes, je travaille pour un sous-traitant. Et quand on travaille pour un sous-traitant, on est souvent laissé pour compte.

Je suis censée gagner 12 USD de l'heure. Mes collègues et moi nous sommes battus pendant trois ans pour que l'arrêté municipal sur le salaire de subsistance soit appliqué aux personnels aéroportuaires en sous-traitance. Nous avons obtenu gain de cause et ce 1^{er} juillet, des milliers de personnels aéroportuaires ont reçu une augmentation pour que leur salaire atteigne les 12 USD. Malheureusement, cela n'a pas été mon cas. Au prétexte que nous recevons des pourboires, mon employeur, Prospect, estime que nous n'avons pas droit à ce salaire de 12 USD. Pourtant, rien dans l'arrêté municipal n'exclut les personnels qui travaillent au pourboire.

Nous sommes tenus de déclarer 28 USD par jour, sinon, c'est la porte. Mon superviseur est venu nous voir et nous a dit : « Déclarez 28 USD par jour, sinon, vous êtes virés ». « Et si nous ne les gagnons pas ? » « Déclarez-les quand même ». La plupart du temps, je gagne bien moins de 28 USD par jour en pourboires. En fait, beaucoup de personnes ignorent même qu'elles sont censées donner un pourboire ».

Onetha McKnight, préposée à l'assistance, Prospect, aéroport de Philadelphie, États-Unis

Horaires de travail instables et intenable

“

Je cumule deux emplois à l'aéroport de Fort Lauderdale, et je ne peux toujours pas me permettre un appartement une chambre correct à partager avec ma fille. Mon assurance santé me coûte très cher, et je n'ai droit à aucun congé de maladie payé.

Pendant des années, j'ai gagné à peine 5 USD de l'heure plus pourboires, et 8,05 USD en tant qu'agente d'entretien cabine.

Mon salaire va augmenter cette année car nous avons enfin décroché une hausse du salaire décent dans le comté de Broward après des années de réclamations, de manifestations et de grèves. Nous serons nombreux à gagner au moins 11,68 USD de l'heure.

Mais en réalité, bon nombre de ces entreprises ne proposent que des horaires à temps partiel, très peu d'avantages et une assurance santé impayable. Et vu le coût de la vie dans le sud de la Floride, il suffit d'un salaire manquant ou d'une facture médicale pour se retrouver en situation de pauvreté.

Sandra Smith, préposée à l'assistance en fauteuil roulant et agente d'entretien cabine, aéroport de Fort Lauderdale, États-Unis

La sous-traitance a entraîné des horaires instables et insuffisants, et une très forte progression du travail à temps partiel. Les personnels aéroportuaires indiquent que la flexibilité est à sens unique, à l'avantage de l'employeur. Les employeurs puisent dans des réserves de travailleurs sans leur garantir un nombre d'heures fixes, afin de réduire les frais de main-d'œuvre.

Quand on les interroge à ce sujet, les personnels indiquent qu'ils apprécieraient grandement des heures de travail garanties, sans coupure, et plus nombreuses. Une récente enquête sur le secteur aérien en Australie révèle que le travail à temps partiel gagne en importance, 42 % des salariés ne travaillant pas à temps plein. Qantas Airways compte environ 18 % de personnels à temps partiel, tandis que sa nouvelle filiale QGS (créée il y a cinq ans) compte 100 % de temps partiels. Les employés directs de Qantas travaillent en moyenne 38 heures par semaine, mais dans les filiales de sous-traitance (QGS), ce nombre chute à 27 heures. Pourtant, les personnes interrogées soulignent à une écrasante majorité qu'elles souhaiteraient un travail à temps plein – près de 65 % estiment que ceci est « très important », et près de 85 % accordent également « beaucoup d'importance » à une meilleure sécurité d'emploi³⁴.

Une enquête menée auprès des personnels de l'aéroport d'Hambourg révèle que la majorité des nouveaux emplois créés ces dernières années sont à temps partiel. Les nouvelles recrues de la filiale aéroportuaire GroundStars sont majoritairement employées sous des contrats qualifiés de flexibles, qui ne garantissent qu'un minimum d'heures (en général 40 par mois), les personnels étant d'astreinte le reste du temps. Ceci crée non seulement une insécurité de revenus, mais complique aussi la vie sociale du fait de l'imprévisibilité des horaires. Alors que le ratio emplois à temps plein/ emplois à temps partiel à l'aéroport est de 70/30, le travail à temps partiel dans les boutiques et les services bancaires, l'assistance en escale, les agences de voyages et tour-opérateurs et les services de sécurité, dépasse largement les 50 %³⁵.

³⁴ Transport Workers' Union of Australia, op. cit.

³⁵ Wilke, Maack et Partner, op. cit.

Il est prouvé que le travail précaire a une incidence négative sur la santé et la sécurité. Les enquêtes montrent que les travailleurs précaires sont plus susceptibles d'accomplir des fonctions répétitives ou pénibles, et d'être exposés à des niveaux sonores intenses. Ils ont également moins de flexibilité quant à leurs congés, et ne sont en général pas membres des comités d'hygiène et de sécurité au travail. Ils sont dès lors plus souvent sujets aux blessures et problèmes de santé. Les privations matérielles et sociales peuvent également avoir des effets négatifs sur leur santé³⁶.

“

J'ai travaillé sur des chantiers de construction, et je ne me suis jamais blessé. Mais après deux ans dans les services d'assistance en escale, j'ai eu deux hernies discales, je me suis fait un déchirement musculaire et une lésion du ménisque.

Beaucoup de mes collègues sous contrat à durée déterminée travaillent alors qu'ils sont blessés, au risque de compromettre leur santé à long terme. Hernies discales et douleurs articulaires sont notre quotidien. Mais ils vont travailler car ils ont peur de perdre leur emploi. Quand leur contrat passe en durée indéterminée, il est souvent trop tard, les dommages sont déjà irrémédiables, et il leur est impossible de travailler sans douleurs ou problèmes. Il en résulte une forte rotation de la main-d'œuvre et de nombreux jours d'absence pour raisons de santé.

Francesco Ognissanto, parqueur, Airport Personal Service, aéroport de Francfort, Allemagne

“

Je travaille dans le service de la nourriture réfrigérée et je prépare les plateaux-repas de compagnies comme Air France, Air Tahiti, Thai Airways et la majorité des autres transporteurs en contrat avec Flying Food.

Je travaille en chambre froide. Celle-ci est en général maintenue à -2° Celsius (28° Fahrenheit). C'est tellement froid... Comme si on travaillait dans un réfrigérateur pendant huit heures voire plus chaque jour. Et pour chacune de ces heures à grelotter, je ne gagne que 9,54 USD.

En plus d'être désagréable, ce froid permanent a également des effets négatifs sur la santé. Nous avons tous des problèmes d'articulations et de circulation. Je n'ai que 25 ans, mais j'ai déjà de l'arthrite, et mon médecin l'explique par ces journées entières passées dans le froid. En plus, Flying Food ne nous procure pas les blousons et pantalons de protection qui nous ont été promis.

Morena Henriques, préposée en chambre froide, Flying Food Group, aéroport international de Los Angeles, États-Unis

³⁶ J. Benach et C. Muntaner, 'Precarious employment and health: developing a research agenda', Journal of Epidemiology Community Health vol. 61, 2007, pp276-277.

Sûreté et sécurité aéroportuaires

“

Il n'y a en général pas de temps mort entre deux appareils. Impossible donc de manger ou de s'hydrater. L'hypoglycémie n'est jamais loin. En été, il faut parfois supplier pour qu'on nous accorde une pause désaltérante après deux appareils.

Il n'y a pas d'équipe fixe. Il est donc difficile de répartir le travail de façon équitable, ce qui entraîne souvent un stress physique accru. La rotation des travailleurs ne fonctionne tout simplement pas.

Souvent, nous ne sommes que deux. C'était le cas l'autre jour, quand nous avons guidé un Boeing 757 rien qu'à deux.

Les réglementations de sécurité et de sûreté ne peuvent être respectées. Un jour, alors que je devais amener la passerelle à l'appareil, j'ai constaté qu'elle était défectueuse. Je l'ai signalé à l'agent de piste, mais il m'a dit de l'amener immédiatement parce qu'il n'y en avait pas d'autre.

Il arrive aussi que les dispositifs de transport des conteneurs ne fonctionnent pas. Dans ces cas-là, en plus de manutentionner les bagages, nous devons aussi pousser les conteneurs à la main.

La moitié des équipements sont en fin de vie. Nous devons souvent tirer les chariots à bagages, dont chacun, à vide, pèse 400 kg ! Parfois, nous devons tirer les passerelles. Et nous devons travailler à genoux pendant des périodes prolongées.

Francesco Ognissanto, parqueur, Airport Personal Service, aéroport de Francfort, Allemagne

Pour que les rotations soient rapides malgré le manque de personnel, des raccourcis sont inévitablement pris au niveau de la sécurité des passagers et des appareils. Pour l'ensemble du secteur, la facture annuelle des dégâts causés aux appareils alors qu'ils sont au sol s'élève à environ 4 milliards d'USD³⁷.

Les caractéristiques de la sous-traitance – bas salaires, intensification du travail, précarité d'emploi et instabilité des horaires – se traduisent par une rotation extrême du personnel. Une enquête menée récemment en Allemagne révèle que 71 % des personnels aéroportuaires pensent que ce renouvellement incessant est problématique³⁸. La rotation du personnel à l'aéroport international Chicago O'Hare, le plus fréquenté des États-Unis, avoisinait en moyenne les 80 % en 2014, pour un groupe de 17 sous-traitants³⁹.

En 2011, une enquête sur le travail précaire à l'aéroport de Sydney a mis l'accent sur les risques potentiels pour la sécurité que représente ce renouvellement constant du personnel. À cause de celui-ci, des centaines de travailleurs dont les antécédents judiciaires n'ont pas encore été vérifiés sont en possession d'un badge d'accès temporaire. Le risque qu'implique cette pratique est encore exacerbé par le fait que les travailleurs expérimentés sont tenus de superviser ces nouvelles recrues, et ont ainsi moins le temps d'exercer leur vigilance face à de potentielles menaces.

³⁷ CAPA Centre for Aviation, Airport ground handling – industry overview 2014. Part 1: Liberalisation, efficiency and compensation, [site internet], 2014, <http://centreforaviation.com/analysis/airport-ground-handling--industry-overview-2014-part-1-liberalisation-efficiency--compensation-195301>, (consulté le 10 mai 2016).

³⁸ Ver.di, op. cit.

³⁹ Communiqué de presse de SEIU, 31 mars 2015.

En 2011, une enquête sur le travail précaire à l'aéroport de Sydney a mis l'accent sur les risques potentiels pour la sécurité que représente ce renouvellement constant du personnel. À cause de celui-ci, des centaines de travailleurs dont les antécédents judiciaires n'ont pas encore été vérifiés sont en possession d'un badge d'accès temporaire. Le risque qu'implique cette pratique est encore exacerbé par le fait que les travailleurs expérimentés sont tenus de superviser ces nouvelles recrues, et ont ainsi moins le temps d'exercer leur vigilance face à de potentielles menaces⁴⁰.

En outre, cette forte rotation du personnel se solde par une main-d'œuvre moins expérimentée et moins qualifiée. Les travailleurs sont moins rompus aux procédures de santé et de sécurité, et il a été prouvé que les sous-traitants sont moins susceptibles d'identifier et de signaler des risques pour la santé et la sécurité⁴¹.

En juin 2014, une note écrite par les personnels de l'aéroport international de Seattle Tacoma a fait le lien entre les bas salaires versés par les prestataires et le taux de rotation du personnel, qui peut atteindre 80 % par an pour certaines sociétés de services aéroportuaires⁴². Cette note révélait le lien direct entre le taux de rotation et les problèmes de sécurité et de santé, et signalait que le taux de violation des règles de sécurité et de sûreté par les nouvelles recrues était près de deux fois plus élevé que celui de leurs collègues plus expérimentés⁴³. Extrait de cette note :

« Les personnels de l'aéroport sont arrivés à la conclusion que des salaires plus élevés et des formations de meilleure qualité réduiront le taux de rotation et amélioreront la satisfaction du personnel assurant des fonctions critiques. (...) Ils estiment également que ceci sera propice à l'établissement d'un socle solide d'employés plus expérimentés qui, après des formations pertinentes, seront le gage d'une sûreté et d'une sécurité renforcées. »⁴⁴

En outre, le fait que beaucoup de personnels soient employés par des sous-traitants multiples ne favorise pas la coordination et l'unification des réponses aux potentielles situations d'urgence. À l'aéroport international de Los Angeles (LAX), par exemple, 8 900 travailleurs des services aéroportuaires sont employés par 60 prestataires. Le 1^{er} novembre 2013, l'irruption d'un homme armé, qui a tué une personne et en a blessé trois autres, a révélé au grand jour l'inefficacité du système de communication entre les autorités aéroportuaires, les compagnies aériennes, les prestataires et, enfin, les travailleurs, pourtant en première ligne. Un rapport d'enquête établi après les faits indique :

« Rares sont les personnels aéroportuaires ayant été informés de la fusillade par des sources officielles comme leur employeur (prestataire de services), les compagnies aériennes ou LAWA [Los Angeles World Airports]. »⁴⁵

« Aucune communication officielle proactive. La coordination – si tant est qu'elle ait été prévue – n'a pas fonctionné. »⁴⁶

⁴⁰ Macquarie University, Investigating the impacts of precarious employment and contracting chains on aviation safety, security and occupational health and safety, 2011.

⁴¹ M. Dietz, P. Hall, et K. Jacobs, op. cit.

⁴² Port de Seattle, Information au personnel, « Minimum requirements for aeronautical workers with safety and security responsibilities at Seattle-Tacoma International Airport », [site Internet], 2014, http://www.portseattle.org/About/Commission/Meetings/2014/2014_07_01_SM_6a_memo_overview.pdf, (consulté le 10 mai 2016).

⁴³ Port de Seattle, op. cit.

⁴⁴ Port de Seattle, op. cit.

⁴⁵ SEIU, « Standing up for passenger safety at LAX », [site Internet], 2014, <http://www.seiu-usww.org/files/2014/03/lax-white-pages-3-4-14.pdf>, (consulté le 10 mai 2016).

⁴⁶ SEIU, 2014, op. cit.

Les personnels des services aéroportuaires sont souvent les premiers sur les lieux en cas d'urgence. Ils aident les passagers à se réfugier en lieu sûr, évacuent les personnes handicapées et s'occupent des plus vulnérables. Pourtant, durant cette fusillade, les travailleurs n'ont pas été inclus dans la boucle de communication et ont dû improviser, faute de consignes et de formation aux situations d'urgence, et composer avec du matériel souvent en mauvais état. Le rapport l'indique :

« Ceci n'a rien de surprenant, puisque les prestataires ne dispensent à leurs personnels aéroportuaires qu'une formation rudimentaire. »⁴⁷

Les inquiétudes suscitées par les conditions de sûreté et de sécurité dans les aéroports des États-Unis ont poussé l'Agence fédérale des situations d'urgence et un comité d'experts indépendants de LAX à préconiser en 2011 une approche « collective » de la préparation aux urgences incluant toutes les personnes travaillant à l'aéroport, et pas uniquement celles chargées spécifiquement de la sécurité. Pour y parvenir, il est vital que les aéroports réussissent à conserver une main-d'œuvre expérimentée et bien formée, et que les travailleurs des services aéroportuaires soient inclus dans les formations sur les situations d'urgence.

“

Depuis le début des années 90, les personnels de sécurité de l'aéroport ont travaillé pour une succession de prestataires. Un appel d'offres a lieu tous les trois ans, et chaque fois, les travailleurs se demandent si leur contrat sera reconduit par le nouveau prestataire. Le marché de la sécurité de l'aéroport d'Arlanda est le plus gros de Suède, et les sociétés du secteur se livrent une concurrence acharnée pour décrocher le contrat. Elles rivalisent de promesses quant aux coûts et à la flexibilité. Mais qui en fait les frais ? Les travailleurs, puisqu'il y aura moins d'effectifs, plus de travail et des horaires décausés. Il y a 10 ans, il était obligatoire que le personnel du contrôle de sécurité suive une formation d'agent de sécurité complète (environ 10 jours) ainsi qu'une formation sur le contrôle. Mais aujourd'hui, alors que l'on réclame une sécurité renforcée, le personnel ne suit que la formation sur le contrôle (5 jours). Les personnels craignent maintenant que les nouvelles réductions de coûts ne fragmentent plus encore la formation, et que le travail soit encore plus statique, alors que ceci pose déjà des problèmes de santé et de sécurité dans l'enceinte de l'aéroport.

Josephine Dahlby, services de sécurité, aéroport Arlanda de Stockholm, Suède

“

Les mauvaises conditions de travail et de rémunération ont également un impact sur la sécurité et la qualité du travail. Nous sommes obligés de cumuler deux emplois, nous sommes fatigués donc nous commettons des erreurs, et la rotation du personnel fait que nous voyons arriver sans cesse de nouveaux effectifs inexpérimentés ou peu qualifiés.

La compagnie élude les questions, mais il est évident qu'elle veut juste faire voler les avions au moindre coût, et n'entend assumer aucune responsabilité concernant les personnels ou les passagers, et encore moins la sécurité, la sûreté ou l'avenir.

Shane Dearie, agent de piste, Qantas Airways, aéroport de Perth, Australie

⁴⁷ SEIU, 2014, op. cit.

A I R P O R T S
U N I T E D