

LA RAGE DE L'AIR

REPORTAGE
REPORTAGE

Des nerfs solides et une patience à toute épreuve...

Deux qualités essentielles chez l'agent de bord

ISABELLE SIMARD

Plus que jamais, les agents de bord ont besoin de nerfs d'acier et d'une patience à toute épreuve pour pratiquer leur métier et ainsi faire face au phénomène répandu de la rage de l'air.

À ce sujet, la formation des membres d'équipage sur la façon de traiter les passagers turbulents pourrait bien devenir obligatoire à la lumière des recommandations formulées par un groupe de travail dirigé par Transports Canada dans le but de les aider à limiter les incidents mettant en cause des passagers récalcitrants.

Hélène Fischer, consultante en aviation, constate que la formation des agents de bord a grandement évolué depuis les dernières années.

«Les agents de bord ont beaucoup plus de responsabilités. Autrefois, la formation mettait l'accent sur la façon de servir les repas. On comparait les agents de bord à des mannequins», ajoute-t-elle, en riant.

«Le métier d'agent de bord a beaucoup évolué. Quelques pilotes sont encore un peu machos, mais la plupart des hommes accordent un plus grand respect envers les femmes qui exercent ce métier autant du côté de l'équipage que chez les passagers», affirme Hélène Fischer.

L'expression «hôtesse de l'air» est depuis longtemps révolue, juge-t-elle. La formation d'agent de bord s'échelonne sur six semaines. Les candidates et candidats doivent décrocher une moyenne de 90% et plus pour être sélectionnées à l'issue du cours.

La théorie porte notamment sur l'aérodynamique et le fonctionnement d'un avion, les mesures de sécurité, l'équipement et les mesures d'urgence, les premiers soins.

«L'agent de bord apprend à combattre un incendie, à ouvrir un radeau s'il y a évacuation de l'avion en mer. Il apprend à reconnaître les différents types d'avions», énumère Mme Fischer.

La deuxième étape consiste en un vol de familiarisation durant lequel des instructeurs évaluent l'attitude des agents de bord placés devant différentes situations.

Le recrutement de nouveaux agents de bord se fait principalement au printemps et à l'automne. «Je suggère aux candidats d'envoyer leur curriculum vitae dans toutes les compagnies aériennes», ajoute-t-elle.

Les transporteurs baseront leur choix de candidats sur certains critères de sélection.

«Les candidats doivent avoir du leadership et un bon esprit d'équipe. Ils

doivent être capables de travailler sous pression et à des heures très flexibles. Les vols ont lieu à toute heure du jour ou de la nuit. Une excellente santé est requise. Bien sûr, les candidats doivent être bilingues» décrit-elle.

«Au Canada, le ratio a été fixé à un agent de bord pour 40 passagers. Aux États-Unis, le ratio est établi à un agent de bord pour 50 sièges», dit-elle. Règle générale, indique-t-elle, l'agent de bord ne peut travailler plus que 65 heures par mois en raison notamment du décalage horaire et des effets de la dépressurisation.

Alcool et cigarette: deux ennemis redoutables!

ISABELLE SIMARD

L'alcool et la cigarette sont la source de bien des ennuis dans les avions à en croire Hélène Fischer, consultante en aviation et ex-agent de bord.

«On demande aux passagers d'arriver au moins trois heures à l'avance à l'aéroport. Que font-ils durant tout ce temps? Ils se rendent au bar et prennent un verre. Certaines personnes abusent de l'alcool et oublient qu'en altitude, les effets de l'alcool sont multipliés par deux», explique Mme Fischer.

C'est bien connu, tous ne supportent pas l'alcool de la même façon. L'ivresse provoque l'agressivité chez certains individus.

«Généralement, les agents de bord limitent la consommation d'alcool à quatre verres par passager. Cela dit, ils peuvent en tout temps refuser de servir un verre s'il juge que le passager a assez bu», ajoute-t-elle.

L'interdiction de fumer dans les avions est également à l'origine de nombreux incidents. Dans certains cas, elle attise la colère des passagers, qui refusent systématiquement de respecter cette réglementation.

«Le passager peut décider d'aller fumer dans les toilettes. Qu'arrivera-t-il ensuite? Il déclenchera l'alarme. Un agent de bord ira frapper à sa porte. Le passager se débarrassera rapidement de sa cigarette. Il faut alors espérer qu'il ne la jettera pas dans les poubelles, provoquant ainsi un incendie», décrit-elle.

Mme Fischer se rappelle un incident survenu il y a quelques années, alors qu'elle était agent de bord.



Hélène Fischer a exercé le métier d'agent de bord avant de devenir consultante en aviation.

«À l'époque, l'usage du tabac était permis à l'arrière de l'avion. Je m'appêtais à servir le digestif. Un groupe de vacanciers semblaient avoir beaucoup de plaisir. L'un d'entre eux était pas mal éméché. Il a allumé une cigarette, puis il s'est amusé à mettre le feu à son verre d'alcool. Il a trouvé cela un peu moins drôle lorsque son verre s'est mis à fondre. Le feu s'est propagé dans sa nourriture. Je l'ai aperçu et je me suis précipitée vers lui avec l'extincteur», raconte-t-elle. Heureusement, la situation a été rapidement maîtrisée.

SPÉCIALISTE EN SÉCURITÉ

Hélène Fischer gravite dans le domaine de l'aviation depuis une quinzaine d'années. Consultante en aviation, elle est devenue spécialiste dans le domaine de la sécurité. Son entreprise, *Ariane Information*, offre une assistance et des solutions aux compagnies aériennes, aux écoles de formation, aux aéroports, aux gouvernements, aux administrations civiles de l'aviation et compagnies.

«Après la chute de National, où j'occupais un emploi d'agent de bord depuis deux ans, je me suis retrouvée sans travail. J'ai décidé de me lancer dans le domaine de la rédaction technique de manuels basés sur les lois aéronautiques. J'ai suivi des cours de perfectionnement pour connaître les rouages de l'aviation. J'ai assisté à de nombreuses conférences et séminaires», précise-t-elle.

Plus récemment, devant l'ampleur du problème lié à la rage de l'air, Mme Fischer a développé un guide pour les transporteurs aériens afin de les aider à faire face aux passagers récalcitrants.

«À mon avis, il n'y a pas que les compagnies aériennes qui devraient être sensibilisées à la problématique. Tous les conseillers en voyages devraient aborder le sujet avec leurs clients avant de leur départ», estime-t-elle.