

Avant-propos

Voilà déjà 30 années que j'exerce ce métier fascinant d'hôtesse de l'air, appellation usuelle du langage commun. Dans la vraie vie et dans la sphère des compagnies aériennes, notre profession a pour nom personnel navigant commercial, connu également sous le sigle PNC. À chaque vol, notre mission consiste à garantir la sécurité des passagers, veiller sur leur confort, mais aussi assurer la sûreté à bord des appareils. Nous sommes entraînés à la lutte contre les incendies, aux évacuations d'urgence, au secourisme et à la survie et donc titulaires d'un certificat de sécurité. Pendant ces trois dernières décennies, j'ai ainsi pu observer et côtoyer des voyageurs de toutes catégories sociales autour du monde. Il y a ceux qui prennent l'avion comme on peut prendre sa voiture pour aller acheter une baguette de pain, quand d'autres utilisent ce moyen de transport pour la toute première fois. Les comportements sont de toute évidence peu comparables. Il ne m'appartient pas de porter de jugement, je n'en ai par ailleurs nullement l'idée et encore moins l'envie. Je suis juste une

observatrice avisée, parfois émue, quelquefois surprise et, de temps à autre, une sorte de spectatrice étonnée.

Afin de noircir d'écriture les pages qui vont suivre, j'ai fait appel à ma mémoire, souvent infailible lorsqu'il s'agit de ressusciter des souvenirs heureux ou douloureux, et surtout marquants. J'ai aussi pu bénéficier des témoignages de collègues de travail, qu'ils soient stewards ou hôtesse. Je tiens à ce propos à les remercier chaleureusement. J'ai surtout pris la décision de ne pas me dissimuler derrière un pseudonyme, pour la bonne raison que tout ce qui figure dans cet ouvrage est authentique. C'est ainsi que j'ai décidé de vous inviter dans ces cabines d'aéronefs à 10 000 mètres d'altitude pour y découvrir la vie au quotidien d'une hôtesse de l'air. Pour autant, ne comptez pas sur moi pour vous livrer les codes d'accès d'endroits inaccessibles au grand public, c'est peine perdue.

Le but principal et essentiel, le temps de cette lecture, est de vous permettre de découvrir l'envers du décor, de vous infiltrer en quelque sorte dans les coulisses, découvrir ce que l'on ne perçoit jamais, afin de comprendre un peu mieux les travers, mais aussi et surtout les nombreuses satisfactions de ce formidable métier. Je m'interroge d'ailleurs et me demande pourquoi cette profession suscite autant de questions. J'ai juste pris l'habitude de me rendre depuis très longtemps au travail comme des millions de personnes en France et ne me considère en aucun cas comme une travailleuse sortant de l'ordinaire.

Comme vous pourrez le constater, les anecdotes croustillantes et souvent drôles y trouvent bonne place, c'est

aussi ce qui rend la fonction agréable. Il y a malheureusement des phases de vie professionnelle plus douloureuses, voire traumatisantes et impossibles à soustraire de ma mémoire. Vous ne m'en tiendrez pas rigueur, mais c'est justement par ces moments choquants que j'ai décidé d'aborder ce récit, non pour m'en débarrasser le plus rapidement possible, mais plus simplement parce qu'ils ont marqué à jamais mon existence.

Bienvenue à bord.

Nous sommes le 1^{er} juin 2009 et une belle journée ensoleillée est annoncée sur la cité corsaire de Saint-Malo, ville bretonne dans laquelle je réside toute l'année. Je suis de repos et donc bien décidée à profiter de cette période déjà estivale avant mon prochain vol prévu dans quelques jours. Comme souvent, et de façon machinale, j'allume mon téléviseur afin d'accompagner mon petit-déjeuner. Dans ce cas précis, j'opte pour les chaînes d'informations en continu. Je n'en suis pas pour autant une inconditionnelle, mais elles me permettent en quelques minutes de faire le tour de l'actualité, et cela me suffit amplement. J'ai, dans un premier temps, beaucoup de difficulté à décrypter les propos tenus par quelques invités sur le plateau de BFM TV, certainement pour éviter de croire à ce que tout personnel navigant redoute par-dessus tout. J'y vois un journaliste entouré d'experts, dont un commandant de bord. Le présentateur revient rapidement sur l'actualité de la matinée :

« Un Airbus A330-200 de la compagnie Air France avec 228 personnes à bord s'est abîmé entre Rio et Paris dans l'océan Atlantique vers 4 heures du matin, heure

française. Nous ignorons pour le moment les raisons de ce crash, mais il est probable que cet accident soit le plus meurtrier de l'histoire d'Air France. »

Je suis abasourdie et comme K.-O. debout. Air France, ma compagnie, celle que j'aime et pour laquelle je travaille depuis des années. Un vol entre Rio et Paris, une ligne que je connais parfaitement pour l'avoir parcourue à de nombreuses reprises et, qui plus est, sur le même avion. C'est dans un premier temps l'effroi qui laisse place rapidement à l'angoisse et aux questions qui se bousculent : « Je connais peut-être quelqu'un parmi l'équipage de cet avion ? » Effrayée et particulièrement bouleversée, j'ai tout de suite le réflexe d'aller vérifier sur Internet et sur un site dédié à notre profession la liste du personnel navigant sur ce vol 447. Je constate que ce recensement a été supprimé, donc impossible de savoir, donc angoisse puissance 10. Deux jours plus tard, le tableau tant attendu et redouté s'affiche sous mes yeux et dévoile les 11 noms de ceux et celles qui composaient l'équipage. Parmi cette énumération de patronymes apparaissent une, puis deux, puis trois personnes de ma connaissance. Le trouble est encore plus présent puisque chaque nom est associé à une photographie. Je m'arrête sur l'image d'une hôtesse avec laquelle j'ai partagé un vol 10 jours plus tôt. Je suis effondrée, choquée par la disparition de cette amie. Je me trouve aussi confrontée à l'épouvante de songer que mon propre nom pourrait tout à fait être inscrit sur ce tableau mortuaire. Ce vol, j'en faisais la demande auprès de la compagnie une fois par trimestre. C'est une possibilité que l'on nous offre. Ce parcours Rio-Paris est toujours un vol de nuit, en règle

générale plutôt sympathique, bien qu'animé souvent de turbulences, principalement au niveau de l'équateur. Dans le jargon nautique comme aéronautique, cette zone a pour nom « pot au noir ». Il s'agit d'un endroit du globe orageux et perturbé, de façon permanente, par les masses d'air de l'hémisphère Nord qui entrent en conflit avec ceux de l'hémisphère Sud. Un segment de navigation particulièrement hostile et inévitable, puisqu'il s'étend de la pointe du Brésil jusqu'aux côtes africaines. Le téléphone ne tarde pas à se manifester. Si ma famille connaît pratiquement tout mon emploi du temps, mes amis l'ignorent le plus souvent et ont donc le besoin pressant de venir aux nouvelles. Au regard de cette liste funèbre, je suis envahie de larmes à la lecture du nom de famille d'une de mes proches amies. Je suis totalement dans l'incompréhension, me demandant comment tout cela a pu se produire et surtout comment il est possible d'en arriver à une telle catastrophe. Je zappe de chaîne en chaîne, et les renseignements ou supputations tombent à la cadence d'un compte-gouttes. Parmi les experts présents devant les caméras, certains font la démonstration d'une vraie crédibilité puisque ce sont d'anciens commandants de bord. Il n'empêche que, pour le moment, aucune explication rationnelle n'est apportée. Comme souvent, il conviendra de faire preuve de patience et d'attendre l'examen et l'analyse des boîtes noires qui sont, en réalité, orange. Elles seront finalement retrouvées au printemps 2011 grâce à un robot sous-marin.

J'ai un paquet d'années d'expérience derrière moi et, auparavant, je n'ai jamais pensé qu'il m'était impossible

d'arriver quelque part. Ça ne m'a jamais traversé l'esprit, jamais. Partir d'un point A, c'est systématiquement arriver à destination du point B. Je prends tout à coup conscience que j'aurais très bien pu voyager dans cet avion. Certes, il peut y avoir des petits soucis techniques, c'est par ailleurs le propre de tout ce qui est mécanique, mais de là à envisager le crash d'un appareil, c'est pour moi de l'ordre de l'incompréhensible. Je prends rapidement la décision, que je ne regretterai jamais, de me mettre en arrêt de travail. Je suis effectivement à cet instant précis dans l'impossibilité de reprendre le service, incapable de remonter dans un avion. Je viens de me rendre compte que je pouvais moi aussi mourir dans un accident aérien. Ce repos forcé est à considérer comme un arrêt de maladie et a justifié un logique rendez-vous auprès des psychologues et du médecin-chef, qui a vite fait le constat que j'étais totalement égarée. On a eu beau m'expliquer que des problèmes techniques sont finalement possibles, pour moi, c'était absolument inconcevable. Un avion ne peut pas tomber, point. J'ai donc été arrêtée quatre mois. Après quelques conversations téléphoniques auprès de collègues de travail, il s'avère que certains font le choix de poursuivre leur activité, sûrement persuadés qu'il s'agit là du meilleur traitement pour maîtriser la peur.

Quelques mois ou années plus tard, les mêmes subiront un choc qualifié de post-traumatique, refusant tout à coup de monter dans les avions et perdant inéluctablement leur licence. J'ai repris mon service sous la mention « restriction médicale », autrement dit, des vols de courtes durées. Le premier voyage que j'ai choisi

a été celui à destination de Lomé, au Togo, là où j'ai grandi et passé une partie de mon enfance. La durée du trajet est de 6 heures et 30 minutes. Ce choix a été motivé pour une seule raison : s'il doit m'arriver quelque chose, ce sera un peu chez moi, en Afrique. C'est certainement ridicule pour le commun des mortels, mais pour mon cas personnel et dans la réflexion du moment, cette conclusion m'apparaît totalement cohérente. Dans mon for intérieur, j'étais surtout persuadée qu'il ne pouvait rien m'arriver, puisque je repartais sur mes terres enfantines. Un vol, pendant lequel je n'ai pas failli à mon professionnalisme en prenant soin de mes passagers, même si les turbulences prenaient tout à coup une autre proportion. Les quelques gongs du chef de cabine qui signifient un appel peuvent même provoquer une légère angoisse. Avant le vol, je n'ai pas manqué de prévenir mes collègues de travail sur le pourquoi de mon arrêt-maladie, il en va d'une question d'honnêteté. Quand je suis arrivée à destination, un proche était là pour m'accueillir à la descente de l'avion, s'empressant par téléphone de rassurer ma mère. Avant de repartir quelques heures plus tard, je n'ai pu me retenir de verser quelques larmes. Je pensais dans un premier temps que cela était dû à la séparation familiale, mais la vraie réalité, c'est que la trouille était à présent ancrée en moi et qu'une partie de mon cerveau s'était quelque peu décrochée.

J'ai donc, pendant quelques mois, navigué sur des vols de moins de huit heures. J'étais de toute façon confrontée à un autre problème : l'impossibilité de rejoindre ma couchette lors des temps de repos. En fonction des appareils, elle se situe dans les plafonds, c'est

notamment le cas sur certains Boeing, alors que dans d'autres, nos lits sont installés dans les soutes, accessibles par un petit escalier. Non, je ne supportais plus d'aller dormir dans ces bannettes, convaincue qu'en cas de problème, j'étais enfermée une seconde fois avec une impossibilité d'en sortir. Oui, le traumatisme vous fait parfois avoir des réactions surprenantes et, avec un peu de recul, certainement surréalistes. Dans de telles conditions, il est difficile de songer à reprendre du service sur un long-courrier avec une durée de vol parfois supérieure à 14 heures. Ce ne sera heureusement que provisoire.

Un autre fait mémorable qui a marqué ma carrière est survenu le 20 novembre 2015. Je suis dans le train à destination de l'aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle. Au départ de Saint-Malo, j'ai l'obligation de respecter une heure d'attente en gare de Rennes. Je rejoins alors le salon Grands Voyageurs et je découvre sur l'écran du téléviseur, qui diffuse de l'information en continu comme sortie d'un robinet, un évènement dramatique qui a pour effet immédiat de me scotcher au siège. Une prise d'otages est en cours depuis 7 heures dans l'hôtel Radisson Blu de Bamako, au Mali. La destination que je dois justement rejoindre en fin d'après-midi est un hôtel que je connais à la perfection et qui m'accueillera comme toujours après le vol. Les images parlent d'elles-mêmes, c'est le chaos total, malgré les forces maliennes qui parviennent à encercler le bâtiment. Les premiers échos font état de 140 clients et 30 employés retenus

en otage. Je sais que parmi les reclus il y a un équipage d'Air France. Ma première réaction est d'appeler au plus vite un syndicat de la compagnie afin de connaître les directives et la marche à suivre. La personne qui me répond est dans l'impossibilité de m'en dire davantage, manquant visiblement de renseignements. Bamako est une escale que je fais régulièrement, étant titulaire sur le secteur Afrique. Je connais l'hôtel à la perfection et n'ai aucune difficulté à situer les espaces, notamment la salle des petits-déjeuners, très fréquentée à 7 heures. Je visualise le dédale des couloirs, les demi-étages et l'ensemble des chambres. J'imagine déjà le pire. Il est évoqué que ce sont deux jeunes djihadistes, armés de fusils AK 47 qui sont à l'origine de cet attentat. Ils ont commencé par ouvrir le feu sur les agents de la société privée chargée de garder les lieux, puis ils ont pénétré dans le hall de l'hôtel et ont tiré sur « tout ce qui bougeait ». C'est lors de cette fusillade que ces djihadistes vont faire le plus grand nombre de victimes. Ils montent ensuite aux étages, des clients sont tués dans les couloirs ou dans leurs chambres, l'horreur. Je décide en toute logique de rejoindre l'aéroport de Roissy-Charles-de-Gaulle et je découvre, dès mon arrivée, mes amis de travail en pleurs. Ça ressemble à un état de panique générale, significative d'un énorme problème. De nouveau, nous ne sommes pas en mesure de consulter la liste de l'équipage et, encore une fois, je ne peux m'abstenir de songer qu'à une journée près, cet horrible sort m'aurait été réservé. J'apprends assez rapidement que le vol sur lequel je dois être dans l'après-midi à destination de Bamako est annulé. L'inquiétude est grandissante puisque nous n'avons aucune information concernant

nos collègues. Sont-ils dans leur chambre ? Sont-ils au petit-déjeuner ? Sont-ils décédés ? Nous n'en savons strictement rien, ce qui justifie des moments insupportables d'angoisse. Nous apprendrons le lendemain que la carte chance était de mise au jeu de la roulette russe. Nos amis, la veille au soir de cette prise d'otages, avaient rejoint leurs chambres plus tardivement qu'à l'ordinaire, expliquant un réveil plus tardif et donc une absence matinale au petit-déjeuner. Cette petite escapade nocturne a été salvatrice et elle leur a très certainement sauvé la vie. Je prendrai connaissance, plus tard, par une de mes collègues, du récit de cette matinée d'horreur. Elle était encore endormie au moment où l'attentat a eu lieu. Réveillée par un capharnaüm incroyable, elle a tout de suite pris conscience que quelque chose d'anormal se tramait. Ce ne sont que des bruits de rafales de kalachnikovs qui retentissent dans les couloirs et il lui semble même entendre « Air France » dans des cris inhumains. Le personnel français de la grande compagnie aérienne est donc visé en premier lieu. Il s'agit certainement pour les djihadistes de marquer les esprits en s'attaquant directement à la France. Sans trop de réflexion, sa première pensée a été de se réfugier sous son lit, alors que ça cogne vigoureusement dans toutes les portes. Les rafales d'armes automatiques ne cessent pas, et l'odeur de poudre commence à s'inviter dans les chambres par les dessous de portes. La fusillade se poursuit jusqu'au moment où quelques hommes pénétreront dans sa chambre dans un fracas incroyable. Qui sont-ils ? Les assassins ou les sauveurs ? Elle sera finalement, totalement tétanisée, extraite de sa cache par les forces spéciales. Comme si elle était un bloc de pierre,

les militaires seront même dans l'impossibilité de lui ouvrir les mains. La peur l'a soudainement paralysée. Une autre hôtesse de ma compagnie rapportera s'être retranchée dans la salle de bains, en contact par téléphone avec son mari. Pour mettre un terme à cet abominable attentat, les forces maliennes ont pu compter sur le renfort de l'armée française, du GIGN et des forces spéciales américaines. Dans la chronologie, 80 otages seront libérés vers midi, une trentaine d'autres s'échapperont vers 13 heures. À 16 h 35, les deux terroristes seront abattus, laissant derrière eux un monstrueux bilan avec plus de 20 morts. Parmi le personnel d'Air France, certains seront en « inaptitude vol » ou en restriction médicale. Je n'ignore absolument pas que dans ce secteur africain nous pénétrons dans une cocotte-minute prête à exploser à tout moment, mais, encore une fois, je n' imagine pas qu'un tel désastre puisse se produire. Je n'y songe et n'y pense absolument pas, qui plus est dans cet hôtel, où je ne me suis jamais sentie en insécurité. Après chaque vol, il est de coutume d'aller se restaurer en ville et de côtoyer logiquement la population. Jamais je ne me suis prétendue en danger, si ce n'est au Nigeria, où toute sortie est absolument prohibée et justifiée. Les mesures de sécurité seront prises assez rapidement suite à cet attentat. Pour certaines escales, supposées ou estimées à risque, nous aurons l'obligation de rester confinés dans nos hôtels avec l'interdiction de sortir, même vêtus en civil.

Pour conclure avec ce chapitre traumatique, ma véritable première angoisse, qui peut même s'apparenter à de l'épouvante, je l'ai connue un après-midi de septembre. Je me trouve aux environs de 15 heures vers l'église de Dinard. Je suis en compagnie de ma copine Céline dans ma petite Polo Volkswagen déjà âgée, quand ma sœur Myriam m'appelle sur mon téléphone portable. Elle est en larmes et je peine à comprendre la terrible nouvelle qu'elle tient à m'annoncer. Nous sommes le 11 septembre 2001. À travers ses sanglots, je parviens à saisir qu'un attentat vient d'avoir lieu à New York. Nous décidons immédiatement de rentrer chez moi, d'allumer le téléviseur et de découvrir l'innommable. Les images d'un avion percutant une des deux tours du World Trade Center, au cœur de Manhattan, sont diffusées en boucle sur toutes les chaînes. Je suis totalement abasourdie. Un avion de ligne vient de s'imbriquer et de se fondre en une boule de feu dans cet immeuble de plus de 400 mètres de hauteur ; c'est aussi effroyable qu'abominable. Je fais rapidement le transfert et pense aussitôt au personnel de bord et aux passagers qui ont dû vivre l'enfer les derniers instants avant le crash. Je suis, à cette époque, professionnelle depuis quelques années et connais assez bien New York et ce quartier d'affaires de Lower pour m'y rendre de façon régulière. J'ignore à quelle compagnie appartient cet avion au moment où je découvre ces images. Je ne peux faire autre chose que de m'écrouler, effarée, terrorisée. Les caméras sont figées sur cette tour en flammes, certaines en plan serré et d'autres en plan large. Le cauchemar atteint son apogée lorsqu'un autre appareil vient percuter la deuxième tour. Même le plus créatif des réalisateurs de fiction n'avait pas imaginé un

tel scénario catastrophe. Le monde entier est bouleversé et, dans l'univers des compagnies aériennes, le choc est décuplé. Je passe une grande partie de ma vie dans les avions qui sont mon outil de travail, je suis inconsolable, incapable de me dépêtrer de cette terreur qui m'envahit totalement. Je ne parviens pas à comprendre comment le curseur de la bêtise, de la connerie humaine peut être à ce point élevé. C'est inconcevable et totalement abject. Le jour même, j'apprends que les quatre avions détournés appartiennent à American Airlines et à United Airlines. Ça ne change rien à l'accablement, même si je suis soulagée qu'il ne s'agisse pas d'appareils de ma compagnie. Avec du recul, les jours suivants, je comprends que nous sommes enfermés dans un tube ou sorte de boîte, à la merci de la folie de certains, et que n'importe qui aurait pu être victime de cette démence humaine. Mon planning de vols va être mis entre parenthèses suite à cette tragédie. La réflexion pour le personnel navigant est la même pour tout le monde : il va devenir particulièrement difficile d'exercer ce métier, si le risque de mourir dans un attentat devient envisageable, voire plausible. L'interrogation est légitime : comment ces terroristes ont-ils pu réussir à déjouer tous les systèmes de contrôle de sécurité ? Depuis ce drame, les vérifications ont été largement renforcées et nul ne peut s'en plaindre. J'ai décidé pendant quelques mois de faire l'impasse sur New York, alors que cette monstruosité aurait très bien pu se produire dans un autre lieu. Ne pouvant rester dans cet état d'esprit de crainte et d'anxiété, j'ai finalement demandé à repartir aux États-Unis en compagnie d'une copine, hôtesse comme moi. À l'arrivée, je lui ai demandé de m'accompagner sur les

lieux du drame à Ground Zero. J'en avais besoin, non par voyeurisme, mais plus certainement dans un esprit de pensées et de méditation, et peut-être même dans une sorte de démarche d'exorcisme. Ce sont des choses et des sentiments qui ne demandent même pas de justifications, c'est ainsi. Je souhaitais aussi passer devant la caserne des pompiers qui a été la première opérationnelle. Oui, je me sentais dans l'obligation de m'y rendre, sans plus d'explication, puisque là encore, il est souvent difficile d'interpréter l'inexplicable. Six mois plus tard, le périmètre des tours est encerclé de grilles, interdisant l'accès au champ de ruines. Des milliers de fleurs disposées sur les clôtures métalliques témoignent des nombreux recueils. Des tonnes de gravats et quelques structures d'acier oxydé sont encore visibles, comme pour nous remémorer les heures sombres. J'ai été ravie de rentrer en France, la vie devait continuer dans les avions, toujours et encore, à exercer cette profession que j'aime tant.