

EUROAIRPORT

CGS, mobilisé pour la mobilité

Prestataire de multiples services aéroportuaires d'assistance au sol, la société suisse CGS emploie 200 personnes à Bâle-Mulhouse. Son activité principale consiste à y prendre en charge tous les passagers handicapés ou à mobilité réduite, en constante augmentation.

« À quoi bon me servir de mes pieds si j'ai des ailes pour voler ? » La peintre mexicaine Frida Kahlo n'a jamais promené son corps meurtrisé dans le ciel des Trois Frontières, mais son propos le plus célèbre occuperait à merveille les immenses affiches suspendues dans l'aérogare de l'EuroAirport.

En lieu et place des publicités pour les géants de la chimie bâloise, le... pied de nez serait parfait. Car ici transitent chaque jour des dizaines et des dizaines de personnes prêtes à s'envoler malgré un handicap ou une mobilité réduite. Des voyageurs pas tout à fait comme les autres, puisque leur état de santé nécessite un accompagnement, voire une aide pour toutes les opérations et les déplacements à effectuer.

Entre leur arrivée sur la plateforme et leur décollage, trois lettres vont faire partie intégrante de leur itinéraire : CGS, pour Customer Ground Service (service au sol), un acronyme derrière lequel se trouve l'une des entreprises les plus méconnues et pourtant les

plus actives à Bâle-Mulhouse. Société familiale créée en 1971 et basée à Zurich, CGS en est depuis 19 ans le prestataire pour la prise en charge des personnes à mobilité réduite (PMR) et des enfants voyageant seuls, et depuis une décennie en tant que prestataire exclusif de l'aéroport.

Huit fois plus en dix ans

Si elle assure aussi le nettoyage des cabines d'avion – sauf celles d'Air France –, si elle a des contrats avec British Airways et, depuis l'an dernier, Iberia pour le traitement de leurs passagers, c'est bien cette activité d'assistance à personne qui personnifie sa présence à l'EuroAirport. D'une vingtaine d'accompagnements quotidiens en 2008, l'entreprise helvétique est passée à plus de 150 par jour. « Cette année, nous devrions atteindre les 55 000 assistances à PMR, contre 30 000 il y a trois ans à peine », estime le responsable allemand de CGS à l'aéroport, Reinhard Bär.

Des chiffres en phase avec l'explosion du trafic sur la plate-forme. Pour s'en rendre pleinement compte au milieu du flux de passagers, il faut se rendre au niveau départ de l'aérogare, pile sur la frontière aujourd'hui virtuelle entre France et Suisse. Un espace appelé « zone accueil assistance » attire les regards par la rangée de fauteuils roulants qu'il abrite. C'est, depuis un an environ, le point d'accueil principal de CGS à l'EuroAirport pour les passagers à mobilité réduite. Du moins ceux qui ont signalé leur statut et veulent bénéficier d'une assistance à leur compagnie aérienne au moins 48 heures avant leur vol.

« C'est l'une des difficultés de notre activité, ajoute Reinhard Bär, car beaucoup de personnes ne s'enregistrent pas encore en amont comme PMR, ce n'est qu'en arrivant le jour / au check-in qu'elles signalent avoir besoin d'aide. Du coup, il nous faut nous adapter avec une réactivité à toute épreuve. » Depuis la zone PMR, le personnel CGS prend en charge le futur passager, l'installe dans un fauteuil le cas échéant, l'accompagne jusqu'à l'avion et ne le laisse qu'une fois installé dans son siège. Deux camions élévateurs – et bientôt un troisième en commande – sont à disposition pour aider à accéder à l'appareil sur le tarmac.

Des mineurs seuls, aussi

Un service d'aide à la personne complet, donc, régi par une réglementation européenne de 2006, qui impose aux gestionnaires des aéroports l'assistance pour les personnes handicapées et à mobilité réduite sur toutes les plateformes aéroportuaires de l'UE jusqu'au siège dans l'avion à l'embar-



D'une vingtaine d'accompagnements quotidiens en 2008, l'entreprise helvétique est passée à plus de 150 par jour.

Photo L'Alsace

quement et depuis le siège de l'avion lors du débarquement : malgré l'aspect procédurier de la démarche, c'est au final la sensibilité, l'empathie et la compréhension de l'agent CGS qui font la (bonne) réputation à l'international de l'EuroAirport en matière de prise en charge des PMR.

D'ailleurs, sans doute conviendrait-il plus de parler de prises en charge au pluriel, tant les cas de figure peuvent différer. Il y a ainsi ces personnes à mobilité réduite qui ne veulent guère d'aide et avec qui l'agent reste en retrait ; il y a les « classiques », qui acceptent l'accompagnement sans en demander davantage ; il y a enfin des

cas plus lourds, où l'aide va jusqu'aux toilettes ou aux rayons du duty-free. Dans le jargon de l'aérien, cela donne des PMR gradées par des lettres : R, celles qui marchent, S celles qui peinent à le faire, C en fauteuil roulant par exemple. Une autre catégorie de passagers est aussi du ressort de CGS, même si elle n'appartient pas réellement aux personnes à mobilité réduite. Il s'agit des « UM », de l'anglais *unaccompanied minor*, les enfants voyageant non accompagnés. « Et il y en a beaucoup plus qu'on ne le pense, familles éclatées obligent, surtout à l'heure des vacances... », glisse Reinhard Bär. Là

aussi, l'agent CGS suit une procédure très cadrée, entre les papiers à parapher et la prise en charge jusqu'à ce que le personnel de bord ne prenne le relais. Avec, parfois, des situations cocasses ou délicates à gérer. « À l'arrivée d'un UM, il est de notre responsabilité de le remettre entre les mains du bon père ou de la bonne mère. Cela peut se solder par de l'attente dans nos bureaux avant d'être en présence de la personne en question... »

Mineurs, seniors, personnes handicapées, CGS permet discrètement mais sûrement à tous de voler de leurs propres ailes.

Textes et photos : Michel ALLEMANN



Le responsable allemand de CGS à l'aéroport de Bâle-Mulhouse, Reinhard Bär.

Photo L'Alsace

« Quand on aime voyager, on accepte »

« À Bâle-Mulhouse nous ne notons aucun souci particulier, la prise en charge des PMR est bien et sereinement gérée, estime Christian Meistermann, représentant de l'association des paralysés de France (APF) pour le Haut-Rhin... et usager fréquent de l'EuroAirport. La plupart des embarquements se font à niveau. La zone d'accueil et la borne pour appeler l'assistance réduisent l'angoisse d'être oublié. Il y a forcément des moments un peu épiques lors d'un passage à l'aéroport, mais il faut prendre sur soi, y mettre du sien, reconnaître que vous êtes une personne handicapée et que de telles opérations ne peuvent pas se passer comme avec tout le monde. Quand on aime voyager, on accepte. Je me souviens de l'EuroAirport il y a 30 ans, il n'y avait rien du tout pour nous, handicapés. Nous allions de l'avion à l'aérogare en ambulance, où nous changions d'étage en passant par les bureaux, seul endroit avec un ascenseur... Aujourd'hui, la situation est tout autre, heureusement ! »

Un superviseur alsacien

Quand il est arrivé à l'aéroport, CGS comptait quinze salariés et réalisait une vingtaine d'assistances par jour. Quatorze ans plus tard, ces chiffres ne sont pas loin d'avoir été multipliés par dix et Fabrizio Amorosi s'en réjouit. D'abord agent polyvalent, cet Ottmarsheimois est désormais superviseur au sein de l'entreprise familiale suisse responsable de la prise en charge des personnes à mobilité réduite à Bâle-Mulhouse.

Ses missions ? Le contrôle des procédures et la répartition du travail. Une double affectation d'envergure quand on connaît la dimension réglementaire en vigueur en Europe au sujet des passagers PMR et les contraintes horaires et organisationnelles qu'implique leur accom-

pagnement. « Nos agents sont sur le terrain depuis 4 h du matin jusqu'au dernier avion le soir, assure l'intéressé. Il faut savoir jongler avec nos ressources quotidiennes et, parfois, improviser pour garantir l'assistance requise. »

Le superviseur salue les rapports cordiaux entretenus entre son entreprise et l'administration de l'EuroAirport et dit s'épanouir au sein du melting-pot des effectifs CGS. « Chez nous, entre nos bases de Bâle-Mulhouse, Zurich et Genève, ça parle 35 langues et c'est une grande force ! » Sur ses quelque 200 collègues à l'aéroport binational (de 140 à 150 en hiver), la grande majorité est comme lui de nationalité française, à vivre en Alsace et à parler au moins deux langues.



L'Ottmarsheimois Fabrizio Amorosi est chargé du contrôle des procédures et de la répartition du travail.

Photo L'Alsace

Un trio de défis



Pas facile de trouver une main-d'œuvre trilingue.

Photo L'Alsace

Voguer dans l'allégresse du ciel bleu de l'EuroAirport est une chose. Regarder l'horizon et anticiper la météo du lendemain en est une tout autre. Tout en surfant sur la vague de croissance exceptionnelle de l'EuroAirport, CGS ne fanfaronne pas. Dans un avenir immédiat, son fonctionnement quotidien au plus près des besoins des compagnies aériennes et des passagers dépend de sa capacité à relever une série de défis.

Le premier d'entre eux est partagé par la plupart des entreprises de la plateforme. « Savoir fournir le meilleur service dans une infrastructure à la capacité aujourd'hui plutôt limitée est notre plus grand challenge, explique depuis Zurich le directeur général Thomas Brodbeck. Nous serons vite dépendants d'un aérogare dernier cri. »

Autre sujet clé, l'obtention des badges d'identification pour les nouveaux employés, sésame obligatoire pour tra-

vailler en zone réservée à l'aéroport. « Elle prend au moins cinq semaines et notre obligation de réactivité s'en trouve de plus en plus compliquée », juge le chef d'escalaire de Bâle-Mulhouse Reinhard Bär.

Enfin, une troisième problématique s'avère ô combien sensible pour une société qui, comme CGS, a recruté cette année 60 personnes à l'approche du programme de vols estivaux de l'EuroAirport : trouver cette main-d'œuvre, tout simplement. CGS travaille en partenariat avec Pôle Emploi, qui lui met notamment à disposition ses locaux de Saint-Louis pour les entretiens. Sauf que pour les métiers en assistance PMR et aux enregistrements des compagnies aériennes, la recherche vise des personnes parlant au moins français, allemand et anglais, voire une langue spécifique en plus. Des profils qui ne courent effectivement pas les rues.

Repères

- La société CGS a été créée en 1971 par Werner Jennings, alors ingénieur en aéronautique pour la feu-compagnie aérienne bâloise Balair. Son activité a débuté par un marché de niche à l'aéroport de Zurich, le chargement et déchargement des palettes de fret aérien pour le compte des compagnies ou de leur transitaire, avant de s'étendre à d'autres services d'assistance au sol.
- CGS a vendu en 2003 sa partie originelle dédiée aux vols cargo. Par le jeu d'acquisitions de sociétés, l'entreprise familiale s'est implantée à la fin des années 1990 dans les aéroports de Genève et de Bâle-Mulhouse, où elle a débuté avec sept employés et en compte désormais 200. « Je me rappelle de notre



500 salariés en tout.

Photo L'Alsace

premier gros contrat, raconte le directeur général Thomas Brodbeck. C'était en 2000 avec le transport jusqu'à la piste des équipages de la Crossair... »

- Le nettoyage des cabines est arrivé en 2004, suivi du marché des PMR en 2008. Présent dans les trois plus grands aéroports suisses, CGS compte au total plus de 500 salariés, détient des contrats avec 23 compagnies aériennes et prend notamment en charge 280 000 personnes à mobilité réduite par an.