

# Trente-cinq minutes pour tout coordonner

**SÉRIE AÉROPORT 2/4** Alice Rohner travaille chez Swissport. Sur le tarmac de Cointrin, elle «débarque» et «embarque» passagers et bagages.

PAR FABIENNE.MORAND@LACOTE.CH / PHOTOS CEDRIC.SANDOZ@LACOTE.CH

→ Sur les quelque 1200 employés de la compagnie d'assistance Swissport travaillant à l'aéroport de Genève, 300 sont dédiés à son plus gros client: easyJet. Parmi eux, il y a la souriante Glandoise Alice Rohner. Elle est «aircraft coordinator» depuis cinq ans et, en une journée de huit heures de travail, elle gère, en général, sept avions de la compagnie low cost.

Entre le moment où l'aéroplane s'arrête et jusqu'à ce qu'il reparte, elle a 35 minutes pour coordonner le débarquement et l'embarquement des passagers et des bagages, et vérifier une dernière fois l'avion avant de donner le feu vert au pilote. «Il faut avoir l'horloge en tête et jouer avec la montre, car

chaque seconde compte, explique-t-elle. Mais avec 35 minutes à disposition, en général on s'en sort.»

Pour cet emploi dont la formation s'effectue à l'interne, plusieurs expériences précédentes au sein de l'aéroport et la maîtrise de l'anglais sont nécessaires. Et impossible d'être engagé(e) sans avoir terminé des études secondaires, sans parler trois langues et sans un casier judiciaire vierge. Une bonne capacité de gestion, de résistance au stress et d'anticipation sont de sérieux atouts. «J'aime ce travail car nous sommes dehors, il y a du relationnel avec l'équipage, ça bouge, c'est actif et on ne s'ennuie jamais», dit-elle.



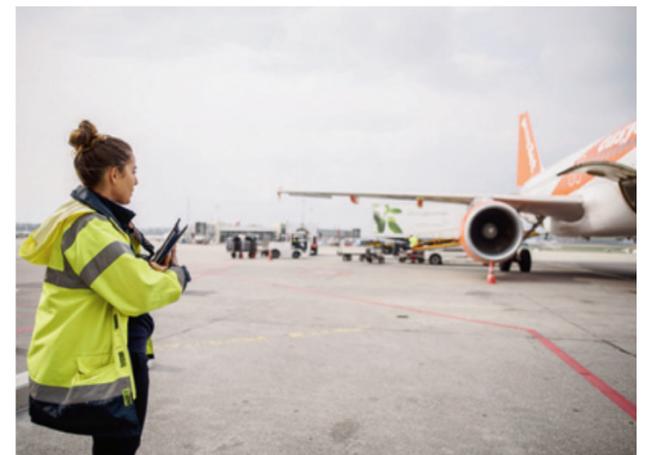
## PEU DE TEMPS DE BUREAU

Par vol, Alice Rohner passe moins de cinq minutes derrière un ordinateur. Alors que l'avion vient à peine de s'arrêter, elle inscrit sur la «loadsheet» le nombre de bagages enregistrés pour la soute et celui des passagers en attente d'embarquer, feuille qu'elle va ensuite remettre au pilote. Sur le tarmac, ses collègues déchargent déjà les bagages, pendant que d'autres personnes s'occupent du fuel, de vider les latrines et de la nourriture. Dans l'aérogare, les billets des passagers prêts à s'envoler sont scannés pour le pré-embarquement, alors que les arrivants finissent de débarquer. Tout se passe bien sauf que le nouvel équipage n'est pas encore en vue, une cause possible de retard. Aucun signe de stress chez Alice Rohner. Un peu plus de 40 minutes plus tard elle est de retour derrière l'ordinateur. La Glandoise appelle le poste de commandement qui s'occupera de l'aéroport d'arrivée, du nombre exact de passagers et de bagages en soute.



## COMMUNIQUER AVEC LE PILOTE

Alors que les premiers bagages sont montés en soute, Alice Rohner rejoint le pilote et le responsable de cabine. Au premier, elle transmet la «loadsheet» qui permet de calculer la répartition des poids et attend le feu vert du second pour ouvrir les portes aux voyageurs. Vingt minutes plus tard, après avoir corrigé le nombre de bagages en soute et le total des passagers (cinq ne se sont pas présentés) sur la feuille, Alice Rohner remonte dans l'avion. Il faudra encore redescendre trois bagages en soute, de précieuses secondes se perdent. La feuille de chargement est corrigée une dernière fois et transmise au pilote. La porte se ferme, la rampe d'accès est repoussée, l'avion devrait partir à l'heure.



## SURVEILLER LA SÉCURITÉ

Petit à petit, les voyageurs regagnent leur siège. Alice Rohner, sous un ciel gris, surveille que tout se déroule dans les temps et que la sécurité est assurée. «Sur le tarmac, il fait toujours plus chaud ou froid que la normale», glisse-t-elle. Elle récupère aussi les valises trop grandes pour des bagages à main ou surnuméraires, qui sont descendus en soute. «Sur ce vol, il y a 156 sièges mais de la place pour seulement 55 bagages en cabine», précise-t-elle, toujours aussi calme.



## DERNIÈRES VÉRIFICATIONS

A bientôt H0, plus personne, ni aucun engin, n'est à proximité de l'avion. Alice Rohner enfle ses protège-oreilles et effectue un dernier tour de l'appareil, contrôlant des points spécifiques. S'il y a une porte mal fermée ou une griffure au mauvais endroit, elle doit interdire au pilote de décoller. Puis elle se branche sous le nez de l'avion, l'«aircraft coordinator» est en lien direct avec le pilote. Elle confirme que tout est en ordre, il peut partir, sauf qu'un autre avion l'en empêche. Les freins ne sont donc pas desserrés avant la fin des 35 minutes, Alice Rohner doit le justifier. La raison «code trafic au sol» est notée dans le rapport pour les quelques minutes de retard.