

Cinq - sur cinq

Lettre aux riverains de l'aéroport
Toulouse-Blagnac

édito

Nouvel espace d'information et de dialogue entre la plate-forme aéroportuaire et l'ensemble de ses riverains, *Cinq sur Cinq* suscite manifestement un très grand intérêt !

Au lendemain de la parution de son premier numéro, nous avons reçu 5600 demandes d'abonnement gratuit. Et nous sommes heureux de pouvoir inaugurer dès aujourd'hui une rubrique "Courrier des lecteurs" alimentée par les premières lettres que vous nous avez adressées.

Au sommaire de ce deuxième numéro, nous accordons une large place au dispositif d'aide destiné à soutenir financièrement l'insonorisation des habitations situées dans le périmètre du Plan de Gêne Sonore de l'agglomération. En place depuis 1995, doté de nouveaux moyens depuis 1999, ce dispositif va permettre de traiter secteur par secteur toutes les habitations concernées. Une aide exceptionnelle de l'Etat est venue s'ajouter à son financement normal afin de faire face à la situation d'urgence créée par l'explosion de l'usine AZF.

En ce début d'année 2002, solidarité, générosité et esprit de dialogue sont plus que jamais à l'ordre du jour pour l'agglomération toulousaine. C'est précisément le rôle de *Cinq sur Cinq* de contribuer, à son échelle, au renforcement de ces liens indispensables. Bonne lecture à tous !

Jean-Michel Vernhes
Directeur de l'aéroport

Dossier

L'aide à l'insonorisation des habitations : une des réponses au bruit aéroportuaire



Si la lutte contre le bruit au voisinage des aéroports passe par la mise en œuvre de mesures préventives (Plan d'Exposition au Bruit), l'interdiction des avions les plus bruyants, les efforts des constructeurs aéronautiques et le strict respect des procédures de vols, elle s'appuie aussi sur un traitement « curatif » efficace : l'insonorisation des habitations.

Institué par la loi du 31 décembre 1992, le dispositif d'aide aux riverains est l'outil financier qui prend en charge une partie du coût des travaux d'insonorisation dans l'habitat. Entre 1995 et 1999, il a permis de traiter, au plan de l'isolation phonique, quelque 200 maisons individuelles dans le voisinage de l'aéroport de Toulouse-Blagnac.

Depuis, l'adoption d'un nouveau Plan de Gêne Sonore (PGS) et la mise en œuvre d'un nouveau mode de financement ont permis une très forte augmentation du montant de l'aide accordée et le traitement acoustique de 750 logements individuels et collectifs à fin 2001.

D'où proviennent les fonds destinés au dispositif d'aide ?

Qui en assure la répartition et la gestion ?

Comment s'informer, se faire conseiller pour en bénéficier ?

Notre dossier d'aujourd'hui répond à toutes vos questions.

Suite page 2 >

Dossier

PAGES 2-3

L'aide à l'insonorisation des habitations

Actualité

PAGES 4-5

Explosion AZF : des fenêtres en urgence pour les sinistrés

Brèves

Statistiques de trafic

Comment ça marche ?

PAGE 6

Le Plan de Gêne Sonore en 5 questions

Courrier des lecteurs

PAGE 7

Métier de l'aéroport

PAGE 8

Loueurs de voitures :
entretien avec Pascale Lacourie

L'aide à l'insonorisation des habitations

Un dispositif en partenariat avec les communes

Chargée par l'Etat d'assurer la gestion du dispositif d'aide aux riverains, l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME) s'appuie sur le partenariat étroit avec les municipalités pour assurer quatre missions essentielles :

- Répartir les fonds selon un programme pluriannuel,
- Organiser la diffusion de l'information auprès des riverains,
- Assurer l'instruction technique et financière des dossiers avant leur soumission à la Commission Consultative d'Aide aux Riverains,
- Mettre les fonds à la disposition des bénéficiaires.



Jean-Jacques Laurens,
chargé de mission
ADEME

A Toulouse, c'est la délégation régionale Midi-Pyrénées de l'ADEME qui coordonne ce vaste programme d'action. « *Nous avons traité les premiers dossiers à partir de septembre 1995* », se souvient Jean-Jacques Laurens, chargé de mission à l'ADEME. « *Les secteurs concernés étaient les zones les plus proches des pistes : les communes de Cornebarrieu et d'Aussonne, le quartier de Saint-Martin du Touch et*

une partie de celui de Lardenne à Toulouse. Notre budget annuel était de l'ordre de 460 000 euros. Il nous a permis en 5 ans d'insonoriser 200 maisons individuelles. »

De la taxe "bruit" à la TGAP, une aide presque décuplée

En 1999, deux événements majeurs se conjuguent pour donner une nouvelle envergure au dispositif d'aide aux riverains : l'adoption d'un nouveau Plan de Gêne Sonore (voir en page 6), et surtout l'entrée en vigueur d'un nouveau mode de financement de l'aide. Explication : jusqu'en 1999, chaque aéroport versait directement le montant de la taxe « bruit », collectée auprès des transporteurs aériens, à l'ADEME qui en assurait ensuite la répartition auprès des riverains. En 1999, la création de la TGAP (Taxe Générale sur les Activités Polluantes) change complètement la donne : les taxes versées par les aéroports sont désormais collectées par l'État, puis affectées à l'ADEME au plan national sous la forme d'une enveloppe globale. Avantage : dans le nouveau système, c'est le nombre de riverains qui est pris en compte par l'ADEME pour la répartition des fonds. « *Après Paris, notre aéroport est celui qui compte le plus de riverains concernés par le survol des avions* », commente Jean-Jacques Laurens. « *Nous avons donc obtenu une dotation beaucoup plus importante pour l'agglomération toulousaine. Ainsi, de 460 000 euros, l'enveloppe annuelle de l'aide est passée à plus de 3 millions d'euros.* »



Aides à l'insonorisation : 3 points d'accès

Sur l'agglomération toulousaine, la zone concernée par l'aide comprend plus de 12 000 habitations individuelles et collectives, des bâtiments scolaires, sanitaires et sociaux. Afin d'opérer avec un maximum d'efficacité, 10 secteurs géographiques ont été définis pour Toulouse, sur lesquels l'ADEME intervient par programmes successifs. Première tâche : organiser l'information. Pour cela, l'agence s'appuie sur les municipalités. Dans chaque mairie, une personne a été formée pour apporter l'information et le conseil. Dans la pratique, chaque riverain du secteur concerné par le programme en cours reçoit un courrier lui expliquant le fonctionnement de l'aide. Il peut ensuite venir en mairie pour bénéficier d'un conseil, réunir la totalité des pièces officielles demandées, déposer sa demande. Aujourd'hui, trois points d'accès au dispositif d'aide sont à la disposition des riverains : les mairies de Cornebarrieu et d'Aussonne, le service Urbanisme de la mairie de Toulouse.



Jean-Philippe Delhom,
ingénieur acousticien
« *L'assistance aux riverains est un vrai progrès.* »

« *Au plan du diagnostic, notre travail consiste à évaluer d'abord les caractéristiques de l'habitation : exposition, disposition des pièces, matériaux utilisés en toiture, menuiseries, dispositifs de chauffage et de ventilation. Ensuite, nous définissons un programme de travaux pour éliminer tous les points faibles. Dans nos préconisations, nous faisons largement appel aux menuiseries de type "rénovation" pour éviter de trop gros travaux dans l'habitat. L'assistance et le suivi technique que nous offrons désormais aux riverains est un vrai progrès. C'est une démarche qui va dans le sens de la qualité et de leur satisfaction à long terme.* »

Contacts

- Mairie de Cornebarrieu : Monsieur Danielou
Tél. : 05 62 13 43 00
- Mairie d'Aussonne : Monsieur Baracetti
Tél. : 05 62 13 47 20
- Mairie de Toulouse : Service Urbanisme
Tél. : 05 62 27 63 08



Gilles de Faletans,
maire de Cornebarrieu
« Mission accomplie
à plus de 80%.»

« Sur notre commune, la mobilisation contre le bruit a commencé dès les années 1970 lors de la construction de la piste pour le

Concorde. Nous avons alors demandé à l'Etat de racheter certains pavillons très proches de la piste. Ensuite, dès 1995, nous nous sommes rapprochés de l'ADEME pour bénéficier du dispositif d'aide. A la mairie, j'ai confié à Gérard Daniélou la mission d'organiser l'information aux riverains et d'assurer le suivi de toutes les demandes.

A ce jour, nous avons traité 200 dossiers pour un montant moyen d'aide de 12 000 euros par habitation. Il ne reste plus qu'un petit secteur de la commune sur lequel quelques maisons ne sont pas encore insonorisées. Les habitants de Cornebarrieu sont très satisfaits, tant de la qualité des travaux que du montant de l'aide accordée.»

L'aide, sa procédure et son montant

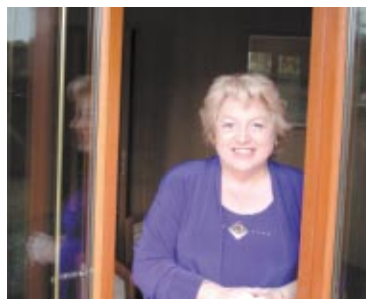
A la réception de chaque dossier complet, l'ADEME adresse au riverain un courrier lui notifiant l'aide accordée pour le diagnostic acoustique de son habitation ainsi que la marche à suivre pour sa réalisation. Le diagnostic est effectué par un bureau d'études spécialisé. Il permet d'établir le programme des travaux à réaliser dans l'habitat. Le riverain consulte alors des entreprises pour obtenir des devis. Il adresse ensuite à l'ADEME une demande d'aide pour les travaux, accompagnée des devis. Celle-ci est présentée à la Commission d'aide aux riverains pour avis. La décision est ensuite notifiée au riverain par l'ADEME.

Le montant de l'aide pour le diagnostic comme pour les travaux est de 80% du total des frais engagés, dans la limite d'un barème fixé par l'ADEME pour l'habitat individuel ou collectif. Il peut dépasser ce pourcentage selon la situation familiale ou personnelle du riverain, ou si le montant réel des travaux est inférieur au barème.

Vers un accompagnement personnalisé de chaque riverain

Simple dans son principe, la procédure d'aide peut s'avérer complexe dans certaines de ses phases. Si le concours des services municipaux facilite beaucoup la constitution des dossiers, les difficultés commencent souvent avec la consultation des entreprises et l'établissement des devis. « Nous constatons bon nombre d'anomalies dans ce domaine », souligne Jean-Jacques Laurens. « D'abord

des différences de prix importantes d'une entreprise à l'autre, et surtout la proposition de matériaux qui ne respectent pas les normes d'isolation acoustique indiquées par le bureau d'études. Pour améliorer cette situation, nous mettons en place en 2002 un véritable accompagnement pour les riverains. Désormais, les responsables des bureaux d'études acoustiques assureront le suivi des chantiers et la réception finale des travaux. Une bonne insonorisation, c'est un nouveau confort de vie dans une maison. Nous voulons qu'il y ait une véritable garantie de résultat pour chaque riverain.»



Jacqueline Bonnafous,
Le clos languedocien,
Aussonne
« Pour moi,
ce n'est plus
la même
maison.»

« Installée ici

depuis 1975, j'ai pu constater au fil du temps les évolutions de trajectoires des avions et leur fréquence de plus en plus grande. Je me souviens notamment d'un appareil très bruyant qui passait le mardi vers deux heures du matin. En 1999, j'ai reçu un courrier de la mairie m'informant de l'aide que l'ADEME mettait à notre disposition pour insonoriser les habitations. Si l'instruction de mon dossier a été un peu longue à mon goût, j'ai beaucoup apprécié de n'avoir à régler que les 20% restant à ma charge pour le diagnostic et les travaux.

L'isolation a porté sur la porte d'entrée, les baies et portes-fenêtres, le conduit de cheminée. Je suis très satisfaite du résultat. Ce n'est plus la même maison. Maintenant, on s'entend parler et plus besoin de forcer le son du téléviseur. De plus, j'ai pu choisir les menuiseries qui me plaisaient, en harmonie avec les boiseries intérieures de la maison.»

Qui peut bénéficier de l'aide ?

Toute personne ou famille répondant à ces 2 conditions :

- Etre domiciliée dans la zone délimitée par le PGS.
- Etre propriétaire ou locataire d'un logement qui n'était pas inclus dans le Plan d'Exposition au Bruit (PEB) au moment de sa construction.

Explosion AZF : des fenêtres en urgence pour les sinistrés

Dans le secteur du Plan de Gène Sonore proche du complexe chimique AZF, l'explosion du 26 septembre dernier a endommagé de nombreuses fenêtres. C'est pourquoi l'ADEME a mis en place une procédure d'urgence permettant leur remplacement par des fenêtres conformes aux normes d'isolation acoustique souhaitées au voisinage de l'aéroport.

Un afflux de demandes

Fenêtres brisées, toitures éventrées : dans la zone du Plan de Gène Sonore proche de l'usine AZF, cartons et plastiques tentent de protéger du vent et du froid. Ici, près de 4000 logements individuels et collectifs sont en attente d'une solution. Beaucoup de menuiseries extérieures sont irréparables. Alors, autant en profiter pour les remplacer par des fermetures offrant une bonne isolation phonique. C'est pourquoi l'ADEME a déclenché une procédure d'urgence et informé les riverains concernés par le dispositif d'aide. Déjà, plus de 500 demandes en habitat individuel et 2000 en habitat collectif ont été enregistrées.

Une aide exceptionnelle de 3 millions d'euros sur deux ans

Pour faire face à cette situation, l'ADEME a reçu de l'Etat une aide de 3 millions d'euros sur deux ans. Les premiers fonds reçus ont permis de constituer une équipe spéciale et de se mettre tout de suite à l'ouvrage. « Nous devons parer au plus pressé en remplaçant le plus vite possible portes et fenêtres endommagées », souligne Jean-Jacques Laurens, chargé de mission à l'ADEME Midi-Pyrénées. « Lorsque cette phase d'urgence sera terminée, nous reviendrons sur le secteur sinistré pour effectuer le diagnostic acoustique, évaluer

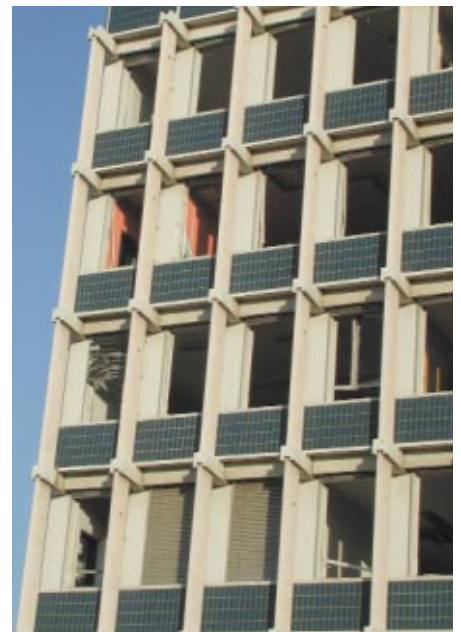


et entreprendre les travaux complémentaires d'insonorisation. Notre première préoccupation est de trouver des équipes de poseurs disponibles et d'accélérer l'acheminement des fenêtres. Il faudra de nombreux mois pour répondre à l'ensemble des besoins.»

Une cellule à plein temps pour les sinistrés

A l'ADEME, deux personnes ont été recrutées. Pendant un an, elles seront totalement attachées à la gestion des demandes et des dossiers des sinistrés AZF. ■

Contact : Michel Costantini. Tél. : 05 62 24 35 36



Brèves

Tri sélectif des papiers de bureaux : le personnel de la CCIT donne l'exemple

Nouvelle étape dans la gestion des déchets de l'aéroport, le tri sélectif des papiers de bureaux a été mis en place dans les services de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Toulouse. Chaque poubelle de bureau est équipée d'un compartiment spécial destiné à recueillir tous les papiers non colorés à des fins de recyclage. Accompagnée d'une campagne de sensibilisation, ce dispositif pourra être étendu à l'ensemble des entreprises implantées sur l'aéroport.

Erratum

Dans le premier numéro de *Cinq sur Cinq*, une erreur de présentation s'est glissée au départ du tableau indiquant le nombre de mouvements d'avions sur une journée type. De ce fait, chaque colonne du précédent tableau doit être décalée d'une heure. Ainsi, il faut lire « 1H » à la place de « 0 H » et ainsi de suite. Tous nos excuses à nos lecteurs !

Charte de l'Environnement : dernière ligne droite

Lors de la dernière commission consultative de l'Environnement, le Préfet, a décidé de matérialiser le travail effectué depuis plus de deux ans, en soumettant fin février aux membres de la commission, la Charte de Qualité de l'Environnement de l'aéroport.

Après validation, le document de synthèse présentant les grandes lignes de la charte pourra être consulté sur le site internet de l'aéroport.

S'abonner à Cinq sur Cinq, c'est toujours possible !

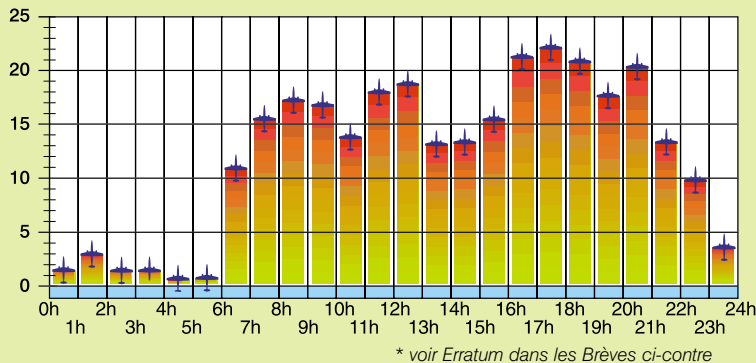
Si vous souhaitez recevoir gratuitement les prochains numéros de *Cinq sur Cinq*, deux possibilités :

1. **Téléphoner au Service Environnement de l'aéroport : 05 61 42 44 54**
2. **Aller sur le site internet : www.toulouse.aeroport.fr.** Vous pourrez sur ce même site consulter le numéro précédent de *Cinq sur Cinq*.



Statistiques de trafic

Nombre de mouvements d'avions par heure * (journée type sur l'année 2001)

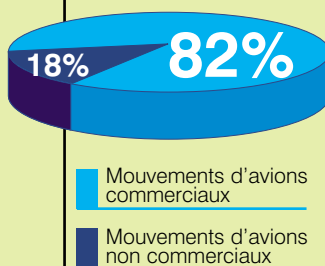


* voir Erratum dans les Brèves ci-contre

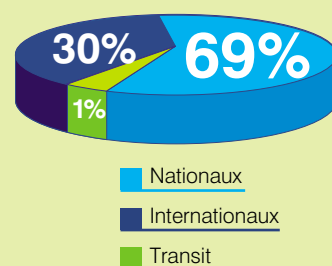
Résultat de trafic

Cumul année 2001		
	Valeur	Var / N-1
Passagers commerciaux	5 244 402	-2,0%
Mouvements d'avions commerciaux	86 122	-1,6%
Mouvements d'avions non commerciaux	18 542	12,7%
Emport moyen	65	1,3%

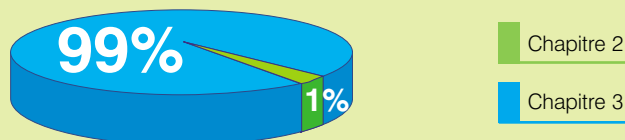
Répartition des mouvements d'avions



Répartition des passagers commerciaux



Nombre de mouvements commerciaux par chapitre acoustique (cumul année 2001)



Lexique

Passagers commerciaux : passagers locaux + transits.

Passagers locaux : passagers commençant ou finissant leur voyage à Toulouse-Blagnac.

Passagers en transit : passagers en arrêt momentané sur l'aéroport et qui poursuivent leur voyage sur un vol avec le même numéro de vol qu'à l'arrivée. Les passagers en transit sont comptés une seule fois à l'arrivée.

Mouvements d'avions : décollage ou atterrissage d'un avion sur un aéroport.

Avions commerciaux : avions à la disposition du public à titre onéreux ou en location, pour le transport de passagers, de fret ou de poste.

Avions non commerciaux : avions autres que ceux effectuant du transport à titre onéreux ou en location.

Avions commerciaux mixtes : avions non exclusivement réservés au transport de fret et de la poste.

Emport : nombre de passagers / nombre d'avions commerciaux mixtes.

Le Plan de Gêne Sonore en 5 questions

Qu'est-ce qu'un Plan de Gêne Sonore ?

Le PGS est l'outil de mise en œuvre du dispositif d'aide aux riverains institué par la loi « bruit » du 31 décembre 1992. Il a pour objet de constater la gêne sonore réelle autour des aérodromes et d'identifier l'espace géographique dans lequel des locaux peuvent bénéficier de l'aide.

Comment est établi le Plan de Gêne Sonore ?

Il prend en compte le nombre de mouvements d'avions par type de trafic, les caractéristiques des pistes, les procédures de décollage et d'atterrissage, les plages horaires de jour et de nuit. La mise en relation de ces différentes données aboutit au calcul d'un indice d'exposition au bruit sur une journée moyenne en tous points situés au voisinage de l'aéroport.

Comment la gêne sonore est-elle prise en compte ?

Trois zones ont été définies dans lesquelles la gêne est considérée comme « très forte », « forte » et « modérée ». Elles correspondent aux différentes valeurs de l'indice d'exposition au bruit.

- la zone I, limitée par l'indice 96
- la zone II, comprise entre les indices 96 et 89
- la zone III, comprise entre les indices 89 et 78

Ces valeurs sont identiques pour tous les aérodromes et sont fixées par la loi (décret n° 94-236 du 18 mars 1994).

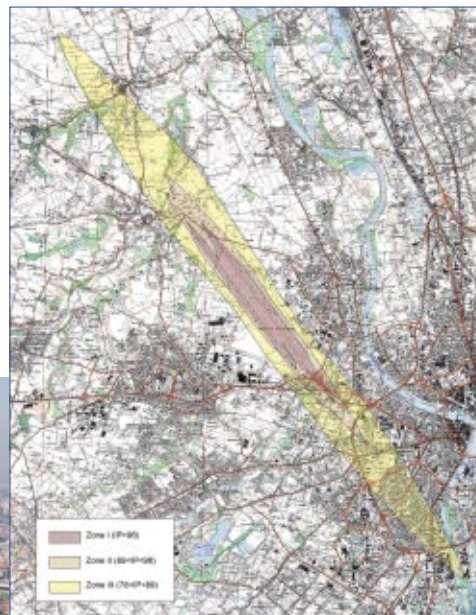
Le Plan de Gêne Sonore peut-il évoluer ?

Oui, bien sûr. A Toulouse-Blagnac, le premier PGS a été établi fin 1994 pour un trafic prévisionnel de 77 500 mouvements d'avions en 1995. Sa réactualisation a eu lieu fin 1997. Elle a permis d'allonger de façon importante son tracé à ses deux extrémités. Cela pour tenir compte de la croissance du trafic et d'un changement de procédure au décollage et à l'atterrissage des avions.

Le Plan de Gêne Sonore actuel sera-t-il compatible avec l'évolution du trafic ?

Le PGS actuel est en adéquation avec les mouvements d'avions enregistrés aujourd'hui. Et pour l'avenir ? Il faut savoir que le nombre de ces mouvements progresse désormais très peu en comparaison du nombre de passagers transportés. L'explication en est l'augmentation croissante de la capacité des avions. En 2001, le nombre de mouvements commerciaux a baissé de 1,6%, alors que l'emport moyen est, lui, en augmentation de 1,3%. ■

Le Plan de Gêne Sonore du 7 juin 1999



Claude P. - Toulouse

Je reçois avec satisfaction le premier numéro de votre journal Cinq sur Cinq. C'est une très bonne initiative. Cela dit, j'aimerais savoir pourquoi les décollages se font toujours vers la ville (piste 15) par vent nul ou quasiment ?

5 sur 5 :

En règle générale, les avions atterrissent et décollent face à la composante du vent dominant. Même si les vents sont faibles au sol, les contrôleurs aériens doivent tenir compte des conditions de vent et des turbulences en altitude dans le choix de la piste. Pour information, les décollages face à la ville de Toulouse représentent 40% de la totalité des décollages. Nous aborderons largement cette question des trajectoires dans le dossier d'un prochain numéro de *Cinq sur Cinq*.

Alain F. - Vieille-Toulouse

C'est avec une grande satisfaction que j'ai lu dans votre nouvelle revue que des capteurs de bruit vont être installés dans un espace extérieur à celui de la phase de décollage des avions. Qu'en est-il exactement ?

5 sur 5 :

La localisation des capteurs de bruit a été déterminée en concertation avec les élus, les associations de riverains et les usagers de l'aérodrome. La décision a été prise d'installer, dans un premier temps, un capteur sur la commune de Cornebarrieu, un sur Aussonne, quatre sur Toulouse dont un sur les coteaux de Pouvoirville et un sur l'aéroport. Ce dispositif permettra d'analyser l'impact acoustique du trafic aérien à la fois dans l'axe des pistes et en latéral.

André D. - Blagnac

Ne me faites pas rigoler ! Comme si je ne savais pas que de toutes façons vous n'en ferez que selon vos idées, celles de la DGAC et celles du ministre des Transports. Le bien-être de l'environnement est le cadet de vos soucis.

5 sur 5 :

Détrompez-vous, l'environnement est une des préoccupations majeures de l'aéroport. Les engagements de l'aéroport dans ce domaine ne sont pas uniquement décidés par la C.C.I.T., mais sont le fruit d'une concertation menée en particulier dans le cadre de la Commission Consultative Environnement, présidée par le préfet regroupant les élus des communes riveraines, les associations, les usagers de la plate-forme... (voir n°1 de *Cinq sur Cinq*). De nombreuses actions concrètes sont engagées et feront l'objet régulièrement d'information dans notre journal.



Christine F. - Blagnac

J'aimerais savoir comment sont pris en compte les bruits liés aux essais de moteurs et quelle est la législation qui les régit. Par ailleurs, comment se fait-il qu'il n'y ait pas de consignes dans les écoles en rapport avec les risques liés à la présence de stockage de kérosène sur l'aéroport ?

5 sur 5 :

En ce qui concerne les essais moteurs, ils sont interdits par un arrêté ministériel de 22 h à 6 h. Dans la journée, les essais se déroulent sur une zone isolée par des murs anti-bruit sur le site des constructeurs dite « zone Bikini ». Pour le second point que vous évoquez, le stockage de kérosène sur la plate-forme aéroportuaire est régi par la réglementation concernant les Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (IPCE, loi 76-663 du 19 juillet 1976). Aucune école n'est située dans le périmètre du plan particulier d'intervention de cette entreprise. Pour plus de renseignements, vous pouvez trouver à la mairie de Blagnac une plaquette d'information éditée par la Préfecture et le Secrétariat Permanent pour la Prévention des Risques Industriels, concernant l'information des populations.



Loueur de voitures : Entretien avec Pascale Lacourie

La location de voitures a le vent en poupe ! Surtout en milieu aéroportuaire où elle assure un lien indispensable entre l'air et la route. Portrait d'un métier de service très apprécié, avec Pascale Lacourie, responsable de l'agence toulousaine d'une grande société nationale.

Pascale Lacourie, pouvez-vous nous présenter votre agence ?

Ici, nous gérons un parc de 1 300 voitures dont près d'un millier sur l'aéroport. Notre comptoir est ouvert tous les jours, y compris le week-end, de 7 heures du matin à minuit. 80% de notre clientèle est constituée d'hommes d'affaires, mais nous accueillons aussi de plus en plus de touristes.

Les loueurs de voitures sur l'aéroport

- 7 sociétés : Ada, Avis, Budget, Europcar, Hertz, National/Citer, Sixt
- 27,44 M€ de chiffre d'affaires en 2000
- 8% de progression annuelle pour 2001
- 550 véhicules loués par jour en moyenne

Quelles sont les particularités du travail de loueur sur un aéroport ?

La première, c'est de réunir un parc de véhicules bien adapté à la demande. Donc beaucoup de petites voitures qui seront louées pour un ou deux jours, mais aussi quelques berlines et monospaces. L'autre grande spécificité, c'est l'obligation de savoir gérer les demandes de la clientèle dans des délais très courts. Nos clients débarquent tous ensemble des avions et ils sont toujours pressés ! Heureusement, il y a de moins en moins de formalités à remplir grâce aux cartes accréditives et aux forfaits mis en place avec les compagnies aériennes.

Quelles sont les qualités requises pour faire ce métier ?

Il faut avoir un tonus d'enfer et une grande capacité à gérer toutes sortes de situations ! C'est sans doute pour cela que la moyenne d'âge de nos chargés de clientèle est de 25 ans. Beaucoup d'entre eux ont une formation commerciale ou des diplômes de langues étrangères. C'est un métier qui exige une bonne présentation, un excellent sens du contact,

une grande productivité et l'esprit de service. En général, nos chargés de clientèle exercent deux ou trois ans au comptoir, puis évoluent vers d'autres fonctions dans l'entreprise ou d'autres activités.

Vous reste-t-il du temps pour le contact humain, le dialogue ?

Bien entendu ! Dans notre clientèle, il y a des habitués que nous voyons une à deux fois par semaine, des cadres de grandes sociétés qui négocient avec nous des contrats à l'année. Cela fait beaucoup de visages connus auxquels s'ajoutent d'autres personnes qui savent prendre le temps d'un mot gentil, d'un sourire. L'agrément de notre métier, c'est de rencontrer des gens originaires de milieux, de pays très différents.

Justement, vous auriez un souvenir qui illustrerait ce dernier propos ?

Oui. C'était un Japonais très gentil. Il avait loué une Mercedes et il n'a jamais pu dépasser 40 km/heure ! D'abord, il n'arrivait pas à démarrer parce qu'il avait confondu la clé de la berline avec celle de sa propre voiture au Japon. Ensuite, il avait des gestes tellement brusques que chaque fois qu'il actionnait le clignotant, il accrochait en même temps la barrette du limiteur de vitesse. Finalement, nous l'avons conduit nous-même à son rendez-vous !

