



**NOTE DE TRAVAIL**

**CONFÉRENCE DE HAUT NIVEAU SUR LA SÛRETÉ DE L'AVIATION (HLCAS)**

**Montréal, 12 – 14 septembre 2012**

**Point 6 : Assurer la pérennité des mesures de sûreté de l'aviation**

**REMETTRE LE PASSAGER AU CŒUR DES POLITIQUES DE SÛRETÉ**

(Note présentée par la France)

**SOMMAIRE**

La France considère que la satisfaction du passager doit constituer le fondement de toute politique publique en matière d'aviation civile, et en particulier en matière de sûreté. Cette priorité – qui n'est en aucun cas en contradiction avec l'impératif de sûreté – se décline en deux objectifs complémentaires : celui de facilitation et de qualité de service, et celui de maîtrise des coûts. Le critère de satisfaction du passager constitue donc un levier puissant pour assurer la soutenabilité des systèmes de sûreté, laquelle passe notamment par une approche d'ensemble et axée sur l'efficacité.

**Suite à donner :** la conférence est invitée à soutenir les actions proposées au paragraphe 2.

**1. INTRODUCTION**

1.1 La sûreté de l'aviation civile – et donc de ses passagers ainsi que des personnels qui y concourent – demeure un objectif primordial. La France considère qu'elle procède en effet d'un des droits inaliénables inscrits dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et en particulier dans son Article 3, selon lequel « Tout individu a droit à la vie, à la liberté et à la sûreté de sa personne. »

**2. ANALYSE**

2.1 Les mesures d'urgence édictées après 2001 ayant atteint leur objectif, il apparaît désormais légitime et même urgent de placer, ou replacer, l'intérêt du passager au cœur de la conception, de la mise en œuvre et de l'évaluation des mesures de sûreté. Le premier intérêt du passager restant la sécurité de sa personne et de ses biens, il n'y a pas de contradiction à vouloir mettre la satisfaction du passager au cœur des politiques publiques de sûreté de l'aviation civile.

2.2 Le bien-être économiquement mesurable du passager dépend lui-même de deux facteurs distincts. Le premier repose sur la facilitation de l'accomplissement des contrôles de sûreté, c'est-à-dire son expérience spécifique à la sûreté, en prenant soin de distinguer la composante strictement sûreté de son voyage des autres aspects, tels les contrôles aux frontières ou les formalités d'enregistrement. Le

second correspond à la partie du coût du voyage supporté in fine par le passager en contrepartie des contrôles de sûreté.

2.3 Remettre le passager au cœur des politiques de sûreté signifie en premier lieu rechercher une vision nouvelle, car d'ensemble, du système de sûreté, puisque sa construction par addition de strates successives, dont chacune entraîne des contraintes et des coûts spécifiques pour le passager, a rigidifié ce système et ne permet plus d'y appliquer le critère transversal de bien-être du passager afin de l'améliorer, voire de le réviser en profondeur.

2.4 Ce besoin d'approche globale résulte d'ailleurs également des seules considérations de sûreté. Il s'agit en effet de veiller à la cohérence d'un système qui est le produit de réactions à des tentatives d'attentat successives. Cette accumulation de mesures parfois hétérogènes peut nuire à la cohérence du système considéré dans son ensemble, alors que son efficacité repose sur le concept éprouvé de défense en profondeur.

2.5 Remettre le passager au cœur des politiques de sûreté signifie en outre différencier les mesures appliquées aux passagers, puisque leurs attentes – et leur degré de familiarité – par rapport aux mesures de sûreté ne sont pas identiques. Afin de maintenir le niveau de sûreté, l'application à certaines catégories de passagers de contrôles allégés doit s'accompagner d'une analyse fine de risques, intégrant des facteurs locaux, et d'une mise en œuvre sous forme aléatoire de contrôles renforcés, dans le but de ne pas introduire de failles dans le système.

2.6 Remettre le passager au cœur des politiques de sûreté doit conduire les décideurs publics à accorder un intérêt tout particulier aux techniques de sûreté les moins invasives. La technologie des scanners de sûreté constitue une de ces techniques. L'analyse comportementale peut également être considérée comme une technique qui reste invisible ou au minimum discrète, en fonction de ses modalités d'application. L'exploitation des données passagers figure aussi dans cette catégorie. La France souligne toutefois avec force que pour l'ensemble de ces techniques considérées comme d'acceptabilité accrue, la législation doit prévoir toutes les garanties de préservation d'autres droits fondamentaux de même niveau que le droit à la sûreté, au premier rang desquels le droit à la dignité et le respect de la vie privée.

2.7 Remettre le passager au cœur des politiques de sûreté suppose de surcroît de considérer l'expérience que constitue son voyage de façon large, y compris en termes de sûreté, et en conséquence d'étendre l'exigence de sûreté qui lui est due au côté ville des aéroports.

2.8 Remettre le passager au cœur des politiques de sûreté implique enfin, en termes d'évaluation, de mesurer l'efficacité de chaque mesure et du système d'ensemble qui en résulte, et non plus sa seule efficacité. Cette nouvelle approche des pouvoirs publics a comme corollaire, pour les acteurs opérationnels de la sûreté (gestionnaires d'aéroports, transporteurs aériens, opérateurs de sûreté), un changement de paradigme d'égale importance : l'évolution d'objectifs de moyens vers des objectifs de résultats.

2.9 Cette recherche systématique d'efficacité, couplée avec celle d'une vision d'ensemble des mesures, peut donc favoriser, au nom de la satisfaction du passager, la maîtrise des coûts du système, afin d'en assurer la soutenabilité sur le long terme. Cette maîtrise ne résulterait pas d'une approche arithmétique – potentiellement arbitraire – mais d'une analyse en termes de coûts-avantages appliquée à chaque barrière ainsi qu'au système qui les coordonne.

2.10 Conformément au niveau et à l'objectif de cette conférence, dont les conclusions ont vocation à orienter les évolutions des politiques de sûreté de l'aviation civile pour la décennie à venir, la France considère que ce moment est à la fois crucial et particulièrement bien adapté pour rappeler que ces

politiques doivent être orientées vers la satisfaction du passager et être fondées sur la qualité du service qui lui est dû en tant que client des gestionnaires d'aéroports, des transporteurs et d'une certaine façon des autorités compétentes elles-mêmes.

### 3. CONCLUSION

3.1 La conférence est invitée :

- a) à prendre connaissance du message principal porté par la délégation française concernant les priorités des politiques publiques en matière de sûreté, à savoir l'efficacité globale du système et la satisfaction du passager ;
- b) à rappeler que ces principes doivent constituer le fondement des politiques publiques de sûreté de l'aviation civile ainsi qu'un fil rouge pour la définition des objectifs de l'OACI dans ce domaine ;
- c) à adopter ces principes d'efficacité globale et de satisfaction du passager comme critères principaux pour l'évaluation des résultats des politiques publiques de sûreté de l'aviation civile ;
- d) à inscrire ces principes dans les recommandations de la conférence ainsi que dans toute autre déclaration en matière de sûreté de l'aviation civile adoptée à l'avenir sous l'égide de l'OACI.