



DIVISION DE FACILITATION (FAL) — DOUZIÈME SESSION

Le Caire (Égypte), 22 mars – 2 avril 2004

Point 2 : Facilitation et sûreté des documents de voyage et formalités de contrôle aux frontières

2.5 : Mise en œuvre de la sûreté de l'aviation

FILTRAGE DES PASSAGERS ET DE LEURS BAGAGES

(Note présentée par le Secrétariat)

1. INTRODUCTION

1.1 Le vécu des passagers dans un aéroport est coloré par l'action de nombreuses parties : autorité aéroportuaire, transporteurs aériens, personnel de sûreté, organismes gouvernementaux et concessions de vente au détail. Il est clair dans le principe, mais rarement constaté dans la pratique, que toutes ces parties devraient coopérer pour satisfaire les passagers le mieux possible.

1.2 La norme 4.3.1 de l'Annexe 17 stipule que «Chaque État contractant adoptera des mesures pour que les passagers au départ et leurs bagages de cabine soient soumis à un filtrage avant l'embarquement dans un aéronef effectuant un vol d'aviation civile internationale.», et la norme 4.3.2 stipule que «Chaque État contractant veillera à ce que les passagers en correspondance ou en transit, ainsi que leurs bagages de cabine, soient soumis à des contrôles de sûreté adéquats, afin d'empêcher que des articles non autorisés ne soient introduits à bord d'aéronefs effectuant des vols d'aviation civile internationale.»

1.3 La règle fondamentale est que tous les passagers et tous leurs bagages de cabine doivent être soumis à un filtrage avant de pouvoir accéder à un aéronef, une zone stérile ou une zone de sûreté à accès réglementé. Cette procédure doit être appliquée à tous les vols internationaux et, dans la mesure du possible, à tous les vols intérieurs. Elle est particulièrement nécessaire lorsque des passagers filtrés de vols internationaux entrent en contact avec des passagers non filtrés de vols intérieurs après le point de filtrage des passagers. Des mesures de filtrage similaires devraient s'appliquer à toutes autres personnes, incluant les équipages de conduite et de cabine, qui auraient à accéder à des zones de sûreté à accès réglementé où se trouvent des passagers filtrés ou à des aéronefs.

2. MOUVEMENT DES PASSAGERS ET SÛRETÉ AUX AÉROPORTS

2.1 Si elles ne sont pas convenablement gérées, les mesures de sûreté aux aéroports pourront avoir des effets contraires sur le mouvement des passagers au départ. Il faudra souvent plus de temps pour acheminer chaque passager dans un environnement de sûreté rehaussée pouvant inclure

le filtrage et la fouille des bagages de cabine et de soute. Le problème est souvent compliqué par le fait que les procédures de sûreté se déroulent dans des installations aéroportuaires qui n'avaient pas été conçues pour les recevoir.

2.2 Mesures destinées à améliorer le mouvement des passagers

2.2.1 Le filtrage des passagers et de leurs bagages avec minutie nécessite un personnel de sûreté bien formé, du matériel de sûreté adéquat et assez de temps pour que le processus de sûreté soit mené à bien. Si les contrôles de sûreté ne sont pas exécutés de façon efficace, le respect des horaires des services aériens pourra être compromis. De plus, l'encombrement aux points de contrôle pourra être exploité par des personnes cherchant à contourner le système de sûreté. Les problèmes concernent typiquement la privation de certains besoins humains fondamentaux, par exemple d'être traité avec respect, de savoir ce qui se passe et pourquoi, d'avoir une idée de la durée des modalités, et d'être dans un milieu confortable.

2.2.2 Il faut aussi se rappeler que le voyageur aérien moyen se trouve déjà dans un environnement mal connu, incontrôlable et (pour certains) menaçant. Presque tous ceux qui voyagent par la voie aérienne sont sujets à un certain degré d'agitation mentale, que ce soit expectative, excitation, peur ou même dépression. Le potentiel de comportement atypique (par exemple langage insultant, resquille dans une file d'attente) est exacerbé dans l'environnement de l'aéroport, même chez des personnes qui normalement n'auraient pas ce genre de comportement. Si l'on ajoute à une situation fragile des modalités de sûreté trop longues, des files d'attentes mal gérées, des procédures peu évidentes et du personnel armé, le risque augmente que bien des gens soient mécontents et manifestent leur mécontentement de façon inappropriée.

2.2.3 Bien souvent les modalités de sûreté ne peuvent pas être réduites, mais il y a quelques dispositions toutes simples que l'on peut prendre pour améliorer le vécu des passagers. Dans bien des cas, elles ne nécessitent guère d'équipement ni de personnel, simplement une meilleure compréhension de ce à quoi sont exposés les passagers. Le but devrait être de créer une ambiance de calme et de faire exécuter les processus de sûreté de façon équitable et professionnelle. Autrement, les processus de sûreté ne feront qu'augmenter l'anxiété.

2.2.4 De nombreux passagers voudront savoir ce qu'ils peuvent faire pour que les processus soient plus performants. Ce n'est pas seulement qu'ils cherchent à améliorer égoïstement leur propre situation, mais plutôt qu'ils tiennent profondément à vouloir réaliser un système aéronautique mieux sécurisé. Ce désir d'aider devrait être mis à profit et il ne faut certainement pas le malmenier ou le rejeter, car l'altruisme disparaîtra vite devant une frustration continue.

2.2.5 L'adoption des principes et pratiques simples ci-après par les États pourra changer le vécu des passagers et contribuer à des processus de filtrage de sûreté plus efficaces et moins onéreux.

2.3 Personnel

2.3.1 Un facteur fondamental pour l'acheminement rapide des personnes par les postes de contrôle de sûreté consiste à mettre en ligne un personnel de filtrage suffisant et bien formé. La formation doit inclure non seulement les compétences techniques nécessaires, mais aussi les compétences du service à la clientèle et de résolution élémentaire de conflits.

2.3.2 Il est conseillé de déployer un personnel mobile, bien informé et clairement identifiable le long des files d'attente de l'aire de filtrage, pour répondre aux questions des gens et donner à l'avance autant d'informations que possible aux passagers en ligne d'attente, par exemple en leur rappelant de tenir prêts la carte d'embarquement et les documents de voyage, d'enlever de leurs sacs (ou de se préparer à enlever) les ordinateurs portables avant le passage à la radioscopie, et en expliquant aux passagers ce qui est admissible et ce qui ne l'est pas dans les bagages à main.

2.3.3 Tout contrôle sur le corps de passagers doit être effectué par une personne du même sexe.

2.4 Équipements

2.4.1 Il importe de faire installer des équipements de filtrage de sûreté en quantités suffisantes pour l'affluence prévue de passagers, et des équipements d'appoint devraient être disponibles pour être mis en ligne rapidement en cas de défaillance.

2.5 Espaces

2.5.1 Les espaces devraient être suffisants pour l'exécution du filtrage. Bien des environnements d'aéroports existants n'ont pas été conçus avec des espaces excédentaires pour recevoir des moyens de sûreté rehaussée et les files d'attente correspondantes, mais il pourrait y avoir des occasions à exploiter pour faire les choses différemment. La centralisation du filtrage de sûreté permet une utilisation bien meilleure des équipements et des ressources humaines, et maximise la possibilité de faire face à des périodes de pointe. Parmi les questions à poser : Est-il nécessaire de procéder au filtrage à cet endroit? Y a-t-il ailleurs plus d'espace qui pourrait être mis à profit? Serait-il possible d'échelonner les postes de contrôle et les équipements, plutôt que de les laisser dans une configuration conventionnelle «en râteau»?

2.6 Gestion des files d'attente

2.6.1 Il est préférable d'avoir une seule file d'attente plutôt que plusieurs devant les différents postes de contrôle et de placer du personnel en tête de file pour diriger les passagers vers le poste de contrôle qui devient disponible. S'il n'est pas informé, le passager typique n'aura aucune façon de juger pendant combien de temps il devra faire la queue. Si ce temps est connu, il y aura moins d'anxiété à la perspective de manquer le départ du vol. Des informations devraient être données sur des panneaux, pour indiquer quelle est l'attente prévue à partir d'un certain point, par exemple : «dix minutes d'attente à partir de ce point».

2.6.2 Il est bon de prévoir des plateaux ou des sacs en plastique transparent pour que les passagers qui approchent de la tête de la file puissent se préparer à se départir d'articles métalliques tels que pièces de monnaie, stylos, lunettes, clés, téléphones mobiles, etc., plutôt que d'être pris de court à la tête de la file d'attente. Les plateaux ou sacs pourront être placés dans des distributeurs, avec des instructions simples sur leur usage, et pourraient être financés par la publicité d'un concessionnaire. L'avantage des sacs en plastique transparent, c'est que les passagers peuvent alors les emporter avec eux quand ils quittent le poste de contrôle de sûreté, de sorte qu'il y aura moins de passagers remontant vers l'amont et obstruant le passage vers l'aval pendant qu'ils replacent stylos, pièces de monnaie, lunettes, etc., dans leurs poches.

2.7 Passagers qui posent un problème

2.7.1 Les passagers qui posent un problème devraient être écartés de la file d'attente principale. Lorsque d'autres passagers se trouvant dans la file d'attente voient qu'un passager a sur sa personne ou dans un bagage quelque chose qu'il est difficile d'identifier, et qu'il fait perdre du temps au personnel du poste de contrôle, cette personne devient une cible de colère ou de frustration. Si les passagers qui posent un problème sont rapidement mis à l'écart, les autres passagers auront le sentiment que les ressources en personnel de filtrage sont de nouveau prêtes à s'occuper d'eux.

2.8 Environnement

2.8.1 La mise en place de couloirs de sûreté distincts pour les passagers âgés, les passagers souffrant d'incapacité physique et les familles avec de jeunes enfants, ainsi que les passagers en retard de bonne foi, devrait être envisagée. Si ces couloirs sont mis en place, ils devraient être clairement

signalisés, avec indication des catégories de personnes admissibles ainsi que détails des vols pour lesquels sont acceptés des passagers en retard de bonne foi. Il faut toutefois contrôler convenablement ces couloirs pour empêcher l'utilisation impropre par des passagers qui n'y ont pas droit mais qui pourraient essayer de contourner les couloirs normaux de sûreté.

2.8.2 On peut réduire le stress en donnant aux passagers quelque chose à faire pendant l'attente. L'attente paraîtra plus courte et mieux supportable s'il y a un bon éclairage et une bonne ventilation, de la musique, des distributeurs d'eau fraîche, des magazines d'aéroport, des journaux ou des informations de voyage en des points stratégiques le long de la file d'attente.

2.9 Fouille en privé

2.9.1 S'il est nécessaire de fouiller des bagages de soute ou de cabine, il faut veiller à ce que cela se fasse avec soin, avec délicatesse et en privé, afin que le contenu de bagages de passagers ne soit pas exposé à la vue d'autres passagers. Une façon simple de réaliser cela consiste à avoir des tables d'inspection avec des cloisons mobiles suffisamment hautes pour empêcher les regards indiscrets, et des rebords sur le pourtour pour empêcher des objets de tomber et de faire perdre du temps.

3. FAITS NOUVEAUX

3.1 À la deuxième séance de sa 171^e session, le 18 février 2004, le Conseil de l'OACI a été saisi d'un rapport sur des actes d'intervention illicite survenus en 2003 et il est convenu, entre autres, de communiquer à tous les États contractants la recommandation ci-après relative à la sûreté de l'aviation, élaborée à la lumière des analyses :

- a) les États sont encouragés à examiner des mesures appropriées pour **réduire le nombre de passagers faisant la queue à l'intérieur des aéroports**, car ils représentent une cible potentielle pour les auteurs d'actes d'intervention illicite. La **mise en œuvre de la technologie biométrique** pour l'immigration, des **contrôles par sondage** et de **filtrage de sûreté à deux niveaux pour les passagers** devrait être étudiée afin de réduire le fardeau des contrôles de sûreté systématiques et de faible qualité appliqués aux passagers, tout en améliorant la qualité et l'efficacité du filtrage de sûreté de haut niveau uniquement pour certains passagers.

Les autorités de sûreté responsables des États contractants ont été invitées instamment à donner suite à cette recommandation.

4. SUITE À DONNER PAR LA DIVISION

4.1 La Division est invitée à prendre note des renseignements présentés ci-dessus, et notamment de la recommandation figurant au paragraphe 3.1, et à recommander qu'il en soit tenu compte dans l'élaboration ou l'amendement de normes et de pratiques recommandées de l'Annexe 9.