



# PASSAGER

## AÉRIEN

#25

JUILLET/AOÛT/SEPTEMBRE 2004

# LES ARCANES DU FILTRAGE

En matière de sûreté, rien n'est jamais complètement acquis. En fonction des faiblesses décelées, des progrès sont en permanence apportés aux mailles du dispositif. Explications.

C'est devenu presque machinal... Nous avons dans l'ensemble pris de bonnes habitudes pour ne pas faire sonner les portiques de détection. Les clés d'appartement, la petite monnaie, le stylo en acier brossé..., tout cet attirail métallique qui encombre nos poches de voyageurs est, on le sait bien, voué à être déposé dans la petite corbeille du poste d'inspection-filtrage (PIF) de l'aéroport. Mais pour autant les mesures de filtrage ne se résument pas à la dépose des bagages de cabine dans un appareil à rayons X et au franchissement sans encombre d'un détecteur de métaux.

Après les attentats du 11 septembre 2001 aux États-Unis, de nouveaux risques ont été identifiés et les pré-

cautions prises considérablement durcies pour empêcher l'embarquement à bord des avions d'objets dangereux et de terroristes... En effet, l'utilisation par ces derniers d'armes rudimentaires telles que des cutters a conduit, dans

“ Depuis novembre 2003, des portes de cockpit résistant aux impacts de balles ont été installées. ”

un premier temps, à rechercher lors du filtrage des passagers et de leurs bagages de cabine non seulement les explosifs, mais aussi tous les objets, même petits comme des limes ou ciseaux à ongles, pouvant constituer des menaces pour l'équipage, les passagers ou l'appareil. Et, en novembre 2003, des portes de cockpit résistant aux impacts de balles étaient installées dans les avions pour isoler le poste de pilotage de la cabine. Depuis cette mesure, une liste d'articles prohibés à bord a été arrêtée en 2004 à l'échelle européenne.

### DISSUADER ET CONTRÔLER

Les portiques de détection ne suffisent pas – même si leur seuil de sensibilité a été abaissé, ils ne repèrent que les ➤



J. Blainet/ADP

## SUR LE VIF



Jean-Marie Diano

### LES PASSAGERS JOUENT LE JEU

Eric Delahaye, 47 ans, chef d'équipe sûreté à Roissy-Charles-de-Gaulle, employé par la société ICTS.

« Dans l'ensemble, les passagers jouent le jeu du filtrage de bonne grâce. Surtout les hommes d'affaires qui voyagent tous les jours.

Il y a bien parfois des râleurs qui nous disent : "Je n'ai quand même pas une tête de terroriste !" Le plus embêtant ? Les départs en vacances à cause de l'affluence et du nombre de bagages à fouiller. »

## A SAVOIR...

### COMBIEN ÇA COÛTE ?

Toute mesure de sûreté a un coût, en investissement matériel et humain. À titre d'exemple, Aéroports de Paris (qui gère Orly et Roissy) a inscrit, au budget 2004, 240 millions d'euros de dépenses au titre de la sûreté. À ces dépenses d'exploitation se rajoutent, cette même année, 60 millions d'euros investis en équipements – appareils de détection, augmentation de 96 à 130 des postes de filtrage, mise en place de systèmes de vidéosurveillance dédiés. 2 500 personnes sont affectées au filtrage par ADP pour les passagers, soit 60 % du personnel chargé de la sûreté. D'après une étude de la Direction générale de l'Aviation civile, 400 millions d'euros ont été dépensés par les gestionnaires d'aéroport en 2003 pour des mesures de sûreté. Il faut ajouter à cette somme les 120 millions d'euros également investis par les compagnies aériennes et leurs sous-traitants. Le coût global de ces deux investissements est répercuté sur le prix du billet payé par les passagers, soit près de 9 euros par billet et par personne. Un montant qui a doublé depuis 2001.



## ZOOM

### DÉPISTAGE DE TRACES

Aéroports de Paris (ADP) déploie actuellement une dizaine d'appareils de détection de traces d'explosifs sur les vêtements des passagers et leurs bagages de cabine. Mobiles, ils sont déplacés par les agents de sûreté au poste de filtrage du vol à contrôler. D'autres appareils, ainsi que des chiens, sont également employés pour inspecter les bagages de soute. Comment ces appareils fonctionnent-ils ? L'appareil effectue une analyse de la structure moléculaire d'un échantillon prélevé sur le bagage ou l'ordinateur portable du passager (ou encore ses chaussures...) et le compare à une base de données de substances explosives. C'est l'agent de sûreté qui recueille cet échantillon en frottant l'objet suspect à l'aide d'un chiffon imprégné d'une substance spéciale. L'avantage de cet appareillage par rapport aux chiens spécialement entraînés est la précision, mais surtout la disponibilité. En effet, un chien ne peut pas travailler efficacement plus d'une heure durant.

objets métalliques –, la recherche est complétée depuis novembre 2001 par une palpation aléatoire des passagers, systématique sur chaque vol. Elle est effectuée, avec votre accord, après le passage du portique lorsque l'alarme (sonore ou lumineuse) s'est déclenchée. Mais elle peut l'être également en l'absence d'alerte. « Le principe est celui de la dissuasion : tout passager peut y être soumis », explique Yves Meusburger, chef de la Mission sûreté-défense à la Direction générale de l'aviation civile (DGAC).

Réalisée par des agents de sûreté du même sexe que vous et sous les ordres de fonctionnaires de police ou de gendarmerie, la palpation consiste, sans fouille des vêtements, à détecter au toucher la présence éventuelle d'objets interdits. À vous de les sortir de vos poches. En cas de refus, les agents de police ou de gendarmerie vous conduiraient dans un local proche où vous seriez soumis à une fouille approfondie. De toute évidence, mieux vaut se prêter volontiers aux opérations de contrôle sans se formaliser car l'agent de sûreté peut légitimement, et ce dans l'intérêt de tous, avoir un doute. Depuis l'arrestation d'un passager qui transportait un explosif dissimulé dans les semelles de ses chaussures, on peut vous demander de vous déchausser. Dans le même temps, les bagages de

cabine qui doivent passer par ce détecteur et être inspectés par un agent de sûreté font l'objet d'une ouverture aléatoire et d'un contrôle manuel. Le taux d'ouverture réglementaire a été porté à 50 %, soit en moyenne un bagage de cabine sur deux est ouvert par un agent de sûreté.

Concernant spécifiquement la recherche d'explosifs, outre l'emploi ponctuel de chiens dressés, certains aéroports français comme Roissy ont acquis des détecteurs sophistiqués qui ont été mis

**3 tonnes**  
C'est la masse des objets confisqués au filtrage à Orly Sud en 2002. Soit une moyenne de 8,75 objets pour 1 000 passagers, contre seulement 3,25 pour 1 000 en 2003...

(Source : ADP)

en œuvre lors de l'embarquement de vols ou de compagnies dits « sensibles ».

### DE 30 SECONDES À... 10 MINUTES !

Toute cette chaîne de contrôles, auxquels s'ajoutent ceux de police et de douane le cas échéant, ainsi que les enregistrements et vérifications opérés par votre compagnie aérienne, ne peut pas ne pas avoir de répercussion sur le temps passé à l'aéroport. Parfois très longs en 2002, les délais de

« traitement » ont été singulièrement réduits à mesure de la montée en puissance notamment après l'été 2003 du nouveau dispositif, tant matériel qu'humain (voir encadré « Combien ça coûte ? »). « Tout dépend du trafic, reconnaissent René Brun, directeur de l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle, et Jean-Louis Blanchou, directeur de la sûreté à ADP. Notre objectif principal est que le temps de filtrage ait le moins d'impact possible. » De fait, si vous embarquez sur un vol standard durant les heures creuses, vous pourrez en l'absence de file d'attente franchir le filtrage en 30 à 40 secondes, palpation et inspection aux rayons X de votre bagage de cabine incluses. Autre chose est d'embarquer entre 11 et 14 heures quand trois gros porteurs sont prévus à destination des États-Unis. Bien sûr, le nombre de PIF ouverts est ajusté en conséquence, mais les capacités, même augmentées, ne peuvent absorber aussi rapidement la pointe de trafic. Dans ce cas, des attentes de 10 minutes avant le franchissement du portique ne sont pas rares. Mais c'est le prix à payer car en aucun cas le contrôle ne sera allégé pour gagner du

Sur les vols standards en heures creuses, la palpation et l'inspection de votre bagage de cabine aux rayons X durent entre 30 et 40 secondes.

« Des policiers en civil spécialement entraînés et armés peuvent embarquer. »

temps. « Globalement, nous sommes revenus à des délais comparables à ceux d'avant le 11 Septembre », estime René Brun. Une performance, car la mise en place du dispositif a été plus délicate à Paris qu'en province, d'une part en raison de difficultés de recrutement de personnels par les sociétés spécialisées (voir encadré « Les agents de sûreté premiers filtrés »), et aussi, bien sûr, à cause du trafic.

### LES VOLS « SENSIBLES »

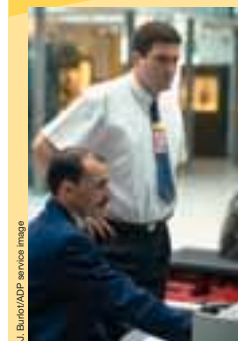
Principalement au départ des aéroports parisiens se pose la question spécifique des vols ou des compagnies dits « sensibles ». Il s'agit des vols à desti-

nation de pays jugés « à risque » en termes de sûreté aérienne pour des raisons géopolitiques. Par exemple, les vols à destination d'Israël ou des États-Unis.

« En amont du PIF, précise Jacques Lebrot, sous-préfet chargé de l'aéroport de Roissy, un agent de sûreté de la compagnie aérienne assurant le vol vérifie les identités et soumet les passagers à un questionnaire détaillé (provenance, motif du voyage, durée de séjour, etc.). » L'objectif est de détecter des comportements suspects (fébrilité, anxiété excessive...). Les appareils de détection de traces d'explosifs ainsi que les chiens renifleurs sont déployés. Enfin, après le PIF, un nouveau contrôle d'identité est effectué par des agents employés par la compagnie aérienne au début de la passerelle d'embarquement. Pour ces vols bien particuliers, l'heure limite d'embarquement est parfois fixée plus d'une heure avant le départ.

Certains vols peuvent être signalés par les services de renseignement et font l'objet de mesures encore plus draconiennes. Ainsi, des gardes armés ou policiers en civil spécialement entraînés et armés peuvent embarquer. Fort heureusement, la plupart des départs sont soumis à un régime de contrôle plus léger, bien que très précis et rigoureux. ■

## DANS LE DETAIL



### LES AGENTS DE SÛRETÉ PREMIERS FILTRÉS

Plus de 4 000 agents de sûreté ont été recrutés depuis 2001 par les entreprises prestataires de services intervenant sur les aéroports français. Leur recrutement est soumis à un double agrément : celui du procureur de la République et celui du préfet du département où est situé l'aéroport. Les deux avis – fondés sur l'étude approfondie des antécédents du candidat – doivent être positifs. Les sociétés prestataires sont soumises elles-mêmes à des obligations précises en termes de contrôle qualité, de formation et d'exécution de leur mission. Par exemple avec le « threat image projection », la vigilance des agents opérant sur les appareils de contrôle à rayons X est testée par la superposition d'une image d'article prohibé à l'image du bagage en cours d'examen.

100 % des bagages de soute sont contrôlés depuis janvier 2003.



# ADIEU LA COMPAGNIE

**Christiane Jones et son mari sont des habitués de la ligne Paris-Nice, où se trouve leur résidence secondaire.**

**Mais, en novembre dernier, leur compagnie aérienne a fait faillite entre l'aller et le retour... Ils n'ont pas été remboursés.**



CHRISTIANE JONES, assistante.

**S**oixante-dix sept euros l'aller-retour sur Paris-Nice, l'offre de cette jeune compagnie glanée sur internet le 18 septembre dernier était alléchante. Je décide de réserver et de régler par carte bancaire deux voyages aller-retour. Le premier voyage est un départ d'Orly le 6 novembre, avec retour le dimanche 9; le second est prévu en décembre. Il s'agit de billets électroniques non modifiables non remboursables. Une semaine après l'achat, j'apprends par la radio que la compagnie connaît des difficultés financières. Mais le vol pour Nice est maintenu, et le départ bien assuré le 6 novembre. Le lendemain, c'est encore par la presse que la nouvelle de la liquidation judiciaire de la compagnie aérienne me parvient. Tous les vols sont supprimés. Impossible de joindre la compagnie par téléphone et son comptoir à l'aéroport de Nice est fermé. Le numéro de fax d'un avocat est communiqué aux passagers pour qu'ils envoient une copie de leur

“  
**On m'explique froidement que je ne serai jamais remboursée.**”

billet. Nous rentrons à Paris par un vol Air France. Je reste sans nouvelles jusqu'à jour où, excédée, je téléphone à un collaborateur de l'avocat qui m'explique froidement que je ne serai jamais remboursée... parce que j'avais acheté mes billets une semaine avant la mise en observation judiciaire de la compagnie ! J'ai quand même repris des billets auprès d'une petite compagnie pour le mois de juillet, en espérant ne pas être victime du même incident... » ■

## LA RÉPONSE DU CNCA

Le détenteur d'un billet d'avion acheté directement auprès de la compagnie qui effectuera le transport détient une créance à son égard. Que l'achat du billet ait eu lieu auprès des guichets de vente de la compagnie aérienne, auprès d'un de ses centres de réservation téléphonique ou sur son site internet, la situation juridique du futur passager est la même. Dans le cas de la compagnie dont il est question, sa licence qui permettait d'exercer son activité étant valable jusqu'au 10 novembre 2003, elle était autorisée à commercialiser des billets. C'est pourquoi, après cette date, il a été indiqué aux passagers détenteurs de billets comportant des réservations pour des dates postérieures à celle de la fin d'activité de la compagnie de faire valoir leur créance auprès du liquidateur judiciaire. Ces passagers devenaient ainsi des créanciers dits « ordinaires », au même titre que les fournisseurs du transporteur. Lors d'une faillite, le liquidateur judiciaire, après avoir évalué les actifs, paie les créanciers selon leur rang de priorité et dans la limite des sommes disponibles. Il existe trois catégories de créanciers : les « super privilégiés », les « privilégiés » et les « ordinaires », dont fait partie cette passagère. Ces derniers sont généralement ceux qui ont le moins de chances de recouvrer leurs créances.

**« C'EST ENCORE PAR LA PRESSE QUE LA NOUVELLE DE LA LIQUIDATION DE LA COMPAGNIE ME PARVIENT. TOUS LES VOLS SONT SUPPRIMÉS. IMPOSSIBLE DE JOINDRE LA COMPAGNIE PAR TÉLÉPHONE ET SON COMPTOIR À L'AÉROPORT DE NICE EST FERMÉ. »**

Le CNCA (Conseil national des clients aériens) comprend vingt-quatre membres représentant les passagers et les professionnels du transport aérien. Il étudie les questions relatives à la qualité des services offerts aux passagers. Mail : [cnca@aviation-civile.gouv.fr](mailto:cnca@aviation-civile.gouv.fr)

## EN BREF...

### BIENTÔT UN LABEL SÉCURITÉ

En 2005, une « liste bleue » des compagnies aériennes offrant les meilleures garanties en termes de sécurité et de qualité devrait voir le jour. Il s'agit, pour le gouvernement français, d'aller au-delà des obligations de contrôle actuelles, et de proposer aux compagnies, par une démarche volontaire de certification, une valeur ajoutée intégrant des exigences de confort, de qualité et de traitement du passager. C'est un organisme indépendant et agréé de contrôle qui établira le référentiel de certification des compagnies. Le label sera valable deux ans. Les compagnies labellisées feront l'objet d'une utilisation prioritaire par les opérateurs et distributeurs français de voyages.

### AIR FRANCE-KLM ; HORAIRES CADENCÉS

Depuis le 1<sup>er</sup> juin dernier, le nouveau groupe aérien franco-néerlandais Air France-KLM a mis en place ses premières mesures en faveur des passagers. En instaurant le dispositif d'horaires cadencés entre Roissy-Charles-de-Gaulle et Amsterdam-Schiphol, les passagers bénéficient désormais de 15 vols quotidiens dans chaque sens, ceux-ci étant en partage de code. Cette initiative permet ainsi de multiplier les possibilités de départs et d'arrivées pour le trafic international.

### PASSAGER AÉRIEN

est une publication du Conseil national des clients aériens. Ministère de l'Équipement, des Transports, de l'Aménagement du territoire, du Tourisme et de la Mer.  
**Directeur de la publication :** Marc Deby.  
**Directeur de la rédaction :** Jacques Girerd.  
**Membres du comité de rédaction :** Carine Blamoutier, Patrice Gabelle, Jacques Javayon, Dominique Mary.  
**Conception et réalisation :** L'Agence Parution.  
**Rédacteur en chef :** Aude Bertino.  
**Rédaction :** Jean-Marie Dano.  
**Direction artistique, maquette :** Frédéric Savarit.  
**Impression :** Québecor.  
 ISSN 1270-9611