



**Instruction n° 0 0 0 8 1 /CCAA/DG/DSF du 07 AVR. 2006 relative  
au mouvement des passagers et au filtrage de sûreté**

### **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. Toutes ces parties doivent coopérer pour satisfaire les passagers le mieux possible.

1.2 Si elles ne sont pas convenablement gérées, les mesures de sûreté aux aéroports peuvent avoir des effets contraires sur le mouvement des passagers au départ. Il faut 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 parfois dans des installations aéroportuaires qui n'avaient pas été conçues pour les recevoir.

### **2- Mesures destinées à améliorer le mouvement des passagers**

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 peut être compromis. De plus, l'encombrement aux points de contrôle peut 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 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'ont 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.

2.3 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 doit 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 font qu'augmenter l'anxiété.

2.4 Bien des passagers veulent 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 doit être mis à profit et il ne faut certainement pas le malmenager ou le rejeter, car l'altruisme disparaît vite devant une frustration continue.

2.4 Les principes et pratiques simples ci-après peuvent changer le vécu des passagers et contribuer à des processus de filtrage de sûreté plus efficaces et moins onéreux.

### **3- Personnel**

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.

3.2 Un personnel mobile, bien informé et clairement identifiable le long des files d'attente de l'aire de filtrage, doit être déployé 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.

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

### **4- Équipements**

Les équipements de filtrage de sûreté doivent être installés en quantités suffisantes pour l'affluence prévue de passagers, et des équipements d'appoint doivent être disponibles pour être mis en ligne rapidement en cas de défaillance.

### **5- Espaces**

Les espaces doivent être suffisants pour l'exécution du filtrage. La centralisation du filtrage de sûreté permet une utilisation bien meilleure des équipements et des ressources humaines, et maximalise 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 peut être mis à profit? Est-il possible d'échelonner les postes de contrôle et les équipements, plutôt que de les laisser dans une configuration conventionnelle «en râteau»?

### **6- Gestion des files d'attente**

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'a aucune façon de

juger pendant combien de temps il doit faire la queue. Si ce temps est connu, il y a moins d'anxiété à la perspective de manquer le départ du vol. Des informations doivent 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».

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.

## **7- Passagers qui posent un problème**

Les passagers qui posent un problème doivent 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. Lorsque les passagers qui posent un problème sont rapidement mis à l'écart, les autres passagers ont le sentiment que les ressources en personnel de filtrage sont de nouveau prêtes à s'occuper d'eux.

## **8- Environnement**

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, doit être envisagée. Si ces couloirs sont mis en place, ils doivent 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 peuvent essayer de contourner les couloirs normaux de sûreté.

8.2 Le stress peut être réduit en donnant aux passagers quelque chose à faire pendant l'attente. L'attente paraît 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.

## **9- Fouille en privé**

Lorsqu'il est nécessaire de fouiller des bagages de soute ou de cabine, cela doit se faire avec soin, 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 le réaliser 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.



**Le Directeur Général,**

**SAMA JUMA Ignatius**