



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

sécurité

Question écrite n° 44644

Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur l'attitude désinvolte et du manque évident de formation des agents privés de surveillance affectés au contrôle des passagers. En effet, ces agents effectuent certes une mission délicate de contrôle des bagages et des effets personnels, des passagers avant de passer en salle d'embarquement. L'attitude de ces agents de sécurité est parfois peu conforme à un minimum de correction à l'égard des passagers. Ces agents prennent souvent des attitudes de policiers donnant des ordres, sans un minimum de respect et de courtoisie. Ils n'hésitent pas aussi à prononcer des propos déplacés, à l'égard des responsables ou des personnalités. Des témoignages allant dans le même constat ne sont pas rares et réclament un rappel à l'ordre pour certaines sociétés concernées, qui semblent ne pas suffisamment former leurs agents à un minimum de souplesse et de savoir-faire à l'égard des passagers contrôlés. Une intervention des pouvoirs publics à l'égard de ces sociétés s'avère donc indispensable et urgente. Il lui demande donc de lui préciser sa position sur ce dossier.

Texte de la réponse

Le bon comportement des agents de sociétés de sûreté aéroportuaire, affectés aux contrôles des passagers, participe à la qualité du service rendu en aéroport et à l'image de nos aéroports en général. Les exploitants d'aérodromes y sont donc de plus en plus attentifs. Les services de l'État sont parfois saisis par des passagers qui estiment ne pas avoir été convenablement traités lors des contrôles de sûreté en aéroport. La direction générale de l'aviation civile vient de refondre, en plein accord avec les entreprises du secteur, le programme de formation initiale des agents de sûreté. La formation générale fait maintenant une place plus large aux facteurs humains et notamment au contact avec les passagers. Les objectifs sont, d'une part, de donner une bonne image du service de sécurité auprès des clients, d'autre part, de savoir expliquer aux passagers les consignes à respecter. Les services compétents de l'État, dont ceux de la direction générale de l'aviation civile, contrôlent la mise en oeuvre de ces consignes.

Données clés

Auteur : [M. Éric Raoult](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (12^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44644

Rubrique : Services

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 mars 2009, page 2503

Réponse publiée le : 21 juillet 2009, page 7272