



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## aéroports

Question écrite n° 49856

### Texte de la question

M. Éric Raoult attire l'attention de Mme la ministre de l'intérieur, de l'outre-mer et des collectivités territoriales sur la nécessité d'améliorer, les jours de départ en congés, le contrôle des passagers, dans les aéroports d'Orly et de Roissy-Charles-de-Gaulle. En effet, le contrôle, notamment au départ de ces passagers s'effectue souvent, dans des conditions de cohue et de longues files d'attente, par une police de l'air et des frontières qui ne semble pas formatée à l'accroissement de la charge de travail, les locaux ne semblent pas avoir été adaptés depuis des décennies, les personnels affectés manquant parfois de formation à l'hospitalité et à l'indispensable affabilité de cette mission. Ce contrôle les jours de départs en congés ne semble pas adapté et préparé et constitue un vrai problème d'image pour la France et surtout pour la PAF. Ce problème n'est pas nouveau et mériterait véritablement de donner lieu à une réflexion d'amélioration. Il lui demande donc quelles améliorations elle compte apporter à cette constatation, avec son collègue chargé des transports, dans les mois qui viennent.

### Texte de la réponse

Depuis plusieurs années, le trafic aérien connaît un fort développement, qui s'accompagne d'une augmentation du nombre de passagers. Cette évolution, particulièrement significative pour de grands aéroports internationaux tels que Roissy-Charles-de-Gaulle et Orly, appelle des réponses adaptées, à la hauteur des attentes du public en matière d'accueil, de la part de l'ensemble des acteurs concernés : État, compagnies aériennes, gestionnaires des aéroports. Cette exigence est au coeur des préoccupations de la police aux frontières (PAF), qui a fait de la qualité de la relation avec le public une de ses premières priorités. La PAF adapte régulièrement son dispositif pour éviter un encombrement des filtres de contrôle et des retards préjudiciables aux passagers. Dans le respect des impératifs du transport aérien et du droit applicable, et dans la mesure des moyens disponibles, toute solution permettant de favoriser la rapidité des contrôles et la fluidité des passages est mise en oeuvre. L'accueil des passagers fait l'objet d'une attention encore accrue lors des départs en vacances. Pour faire face au surcroît d'activité alors enregistré, le taux d'absence autorisé est alors réduit et les effectifs renforcés par des fonctionnaires d'autres unités. En vue d'améliorer encore l'accueil et la fluidité, notamment en période de forte affluence, la PAF met en oeuvre une approche prévisionnelle du trafic passager, tant à Roissy qu'à Orly. Les améliorations apportées en partenariat avec ADP et les compagnies aériennes se traduisent par la transmission des prévisions de trafic par anticipation (avec correction en temps réel), la vidéosurveillance des lignes d'aubettes pour détecter les saturations, l'organisation et la gestion des files d'attente et la présence d'un fonctionnaire de la PAF au Hub Air France. De plus, à chaque période de départ en vacances, des circuits spécifiques sont prévus pour les mineurs voyageant seuls et les personnes à mobilité réduite. Cette politique a conduit la PAF à s'inscrire dans un référentiel de certification de service commun à l'ensemble des partenaires du transport aérien (Charte de l'accueil et du sourire). La PAF s'est ainsi engagée sur des points précis liés à l'information et à la satisfaction du voyageur (accueil téléphonique, alimentation du site Internet de l'exploitant, port d'un signe distinctif symbolisant les langues parlées sur la tenue d'uniforme, désignation d'un référent qualité) et à la fluidité (mesure des temps d'attente aux arrivées, indication du temps d'attente défini à partir d'un point donné dans la file d'attente). Il est cependant parfois difficile de gérer le flux de voyageurs de manière

optimale. La PAF est en effet tenue d'appliquer diverses procédures découlant des engagements internationaux de la France. La réglementation applicable dans l'espace Schengen rend en particulier obligatoire un contrôle systématique des personnes, quelle que soit leur nationalité, aux frontières extérieures, à l'entrée et à la sortie du territoire. L'application des textes relatifs aux contrôles transfrontaliers par la police peut donc parfois être ressentie comme excessivement rigoureuse par des passagers ayant leurs propres préoccupations (horaires, etc.). Les mesures de sûreté aux postes d'inspection filtrage des passagers, destinées à prévenir les actes terroristes, peuvent également engendrer en période de forte affluence une attente excessive. Il convient à cet égard de préciser que les contrôles des passagers sur le point d'embarquer ne sont pas réalisés par la police nationale, mais par des employés de sociétés privées agissant pour le compte des gestionnaires des aéroports. Nombre de passagers se plaignant du manque de fluidité amalgament d'ailleurs le contrôle policier et les mesures de sûreté mises en oeuvre aux postes d'inspection filtrage. L'incompréhension ou la gêne que ces contraintes peuvent susciter parmi le public rendent particulièrement nécessaire un comportement irréprochable des policiers. Cette exigence est régulièrement rappelée aux policiers. Dès leur scolarité, les élèves gardiens de la paix bénéficient d'enseignements consacrés à la déontologie et à l'accueil du public. Pour les élèves ayant choisi la police aux frontières, outre l'acquisition de connaissances théoriques et techniques relatives aux spécificités des missions, l'accent est mis sur la déontologie et le discernement dont doivent faire preuve les gardiens de la paix dans l'exercice de leurs missions, notamment lors du contrôle des personnes. Une fois en poste, il est demandé aux fonctionnaires de la PAF, comme à tout policier, d'adopter en toute circonstance un comportement exemplaire, d'autant plus nécessaire qu'ils sont le plus souvent le premier contact des voyageurs avec la France. L'image positive de l'institution policière et de la France que doivent impérativement véhiculer tous les fonctionnaires de la PAF est régulièrement soulignée. Le respect de ces principes fait l'objet d'une vigilance permanente de la hiérarchie, particulièrement vis-à-vis des jeunes policiers récemment affectés. Tout manquement est sanctionné. Sur la plate-forme de Roissy-Charles-de-Gaulle par exemple, des notes internes concernant la déontologie et l'accueil du public (tenue, correction, respect des usagers, etc.) sont régulièrement rappelées, lors des prises de service, aux policiers chargés des contrôles aux frontières et de la sécurisation générale. La plus récente, en date du 23 novembre 2007, concerne la mise en application du protocole d'accord sur l'accueil des passagers et accompagnants dans l'aéroport, associant l'ensemble des partenaires (police, Aéroports de Paris (ADP), douanes, etc.). Elle fixe quatre objectifs : améliorer le contact avec le public, simplifier et accélérer le traitement douanier, faciliter la progression des passagers aux contrôles et améliorer le passage des personnes à mobilité réduite. Par ailleurs, des fonctionnaires maîtrisant la langue anglaise ont participé, en décembre 2008, à des ateliers d'accueil et d'orientation des passagers organisés par ADP. Des formations à l'accueil du public et au contrôle des passagers en langue anglaise ont également été mises en oeuvre sous l'égide de l'agence européenne pour la gestion de la coopération opérationnelle aux frontières extérieures (FRONTEX). Enfin, une documentation en anglais réalisée par ADP a été distribuée aux fonctionnaires pour remise aux passagers, afin de faciliter leur orientation dans l'aérogare. La mobilisation des services de police se traduit par un taux de satisfaction élevé dans l'enquête d'opinion effectuée chaque trimestre par ADP. Ce baromètre de satisfaction des passagers au départ affiche un taux supérieur à 75 % pour la PAF. La qualité du travail accompli par la police aux frontières est également reconnue par ADP et par les compagnies aériennes.

## Données clés

**Auteur :** [M. Éric Raoult](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (12<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 49856

**Rubrique :** Transports aériens

**Ministère interrogé :** Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

**Ministère attributaire :** Intérieur, outre-mer et collectivités territoriales

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 19 mai 2009, page 4789

**Réponse publiée le :** 11 août 2009, page 7935