

**COMMISSION NATIONALE DE DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ**

---

**Saisine n°2009-89**

**AVIS ET RECOMMANDATIONS**

de la **Commission nationale de déontologie de la sécurité**

à la suite de sa saisine, le 8 juin 2009,  
par M. Claude BARTOLONE, député de la Seine-Saint-Denis

---

*La Commission nationale de déontologie de la sécurité a été saisie, le 8 juin 2009, par M. Claude BARTOLONE, député de la Seine-Saint-Denis, des conditions du contrôle de M. O.D. à l'un des postes d'inspection filtrage du terminal 2B de l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle, le 24 septembre 2009.*

*La Commission a pris connaissance de la mention de main-courante relative à cet événement et des rapports respectivement rédigés par des fonctionnaires de la police aux frontières de l'aéroport et par des agents de la Brink's, société contractuellement chargée des opérations d'inspection-filtrage sur le terminal 2B.*

*La Commission a entendu M. O.D., ainsi que M. F.R., gardien de la paix, affecté à la police aux frontières de Roissy à l'époque des faits, ainsi que MM. R., R.A. et A.H., agents de sûreté aéroportuaire salariés de l'entreprise précitée.*

**> LES FAITS**

Entendu par la Commission, M. O.D. a déclaré que le 24 septembre 2008, vers 15h00, alors qu'il se présentait, accompagné de son épouse et d'un ami, au poste d'inspection-filtrage des passagers et des bagages cabine du terminal 2B de l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle, pour accéder à la zone réservée en vue d'embarquer à destination de Marrakech, un agent de sûreté de la société Brink's, qui était placé avant le portique de détection, l'a prié d'enlever ses chaussures. M. O.D. lui a demandé pourquoi il faisait l'objet d'un tel contrôle, alors que les voyageurs précédents n'avaient pas eu à s'y soumettre, question à laquelle l'agent de sûreté lui aurait rétorqué : « Ferme ta gueule. Tu veux pas enlever tes pompes, on appelle la police ».

Quelques instants après, deux fonctionnaires de police de la police aux frontières sont arrivés sur les lieux et ont pris contact avec les agents de sûreté. M. O.D. qui relate qu'il s'est exécuté en enlevant ses chaussures et sa ceinture pour passer le portique et qu'au moment où il le franchissait, l'un des employés de la Brink's, bientôt rejoint par un collègue, lui aurait dit : « Tu vas rester là. C'est fini pour toi. On va tout faire pour que tu ne partes pas. On va trouver quelque chose, de toute façon tu ne partiras pas ».

M. O.D. précise que l'un des policiers, qui étaient restés en retrait, serait intervenu en entendant ces propos et fait observer à l'agent de sûreté qui les avait tenus qu'il n'avait aucunement le droit de prendre une telle décision.

Par la suite, portique franchi, un autre agent de la Brink's aurait entrepris de procéder à un contrôle anti-drogue de son bagage cabine en retirant chaque objet pour le contrôler à l'aide d'un moyen manuel de détection ; cette vérification aurait duré de quinze à vingt minutes alors qu'il ne restait plus que cinq minutes avant l'heure limite d'embarquement.

M. O.D. déclare également qu'au moment où ils se sont présentés, avec son épouse et son ami, au comptoir d'embarquement de la compagnie en zone réservée, il a aperçu un des agents de sûreté de la Brink's qui s'était approché et le regardait d'un sourire narquois. M. O.D. reconnaît que face à la situation et au stress qu'il venait de subir, il a dit à son épouse : « De toute façon c'est un clochard ». L'agent en question aurait entendu ces propos et se serait adressé aux fonctionnaires de police qui avaient accompagné M. O.D. jusqu'au portillon où ils lui ont signifié que l'embarquement était terminé.

Le requérant a déclaré qu'étant déterminé à faire valoir ses droits, il s'est rendu au poste de police pour déposer plainte contre les agents de sûreté de la Brink's. Il a signé une déclaration de main-courante dactylographiée sous sa dictée par le gardien de la paix F.R., qui lui a donné communication du numéro d'enregistrement, avant de se rendre à un guichet commercial afin d'acheter de nouveaux billets d'avion pour un vol prévu le lendemain.

Entendu par la Commission, le gardien de la paix de la police aux frontières F.R. a déclaré qu'il avait été requis pour intervenir sur ce poste d'inspection-filtrage par un appel téléphonique de la Brink's, en application de la procédure habituelle. Sur place, où il s'était aussitôt rendu avec l'un de ses collègues, le superviseur de cette entreprise lui a indiqué qu'un passager refusait d'ôter ses chaussures. Le gardien de la paix F.R. s'est alors adressé à M. O.D. pour lui expliquer la nécessité de ce contrôle, sans parvenir à le calmer, a-t-il précisé. Les policiers ont demandé aux agents de la Brink's de procéder au contrôle en leur présence, le gardien de la paix F.R. étant posté aux côtés de M. O.D. et son collègue dans la zone de sécurité, après le portique de détection. Le passager a finalement enlevé ses chaussures et a franchi le portique ; dans la continuité, son bagage cabine, après avoir été ouvert, a été soumis, par les agents de la Brink's, au « ionscan », procédé technique qui permet de détecter d'éventuelles traces d'explosif.

Le policier a, par ailleurs, déclaré que les agents de sûreté de la Brink's s'étaient comportés d'une manière correcte avec M. O.D., à l'exception de l'un d'eux qui avait dit en substance au passager que tout serait fait pour lui faire manquer son vol. Ayant perçu cette remarque comme une rétorsion envers M. O.D. en raison de son comportement, il est aussitôt intervenu auprès de l'agent de sûreté qui venait de prononcer ces paroles pour lui faire observer qu'il n'avait pas à tenir de tels propos et qu'en aucun cas il n'accepterait que cela se reproduise à l'avenir, ajoutant que seule la police ou le commandant de bord étaient habilités à prendre une telle décision.

Toujours selon le représentant de la police aux frontières, il a ensuite accompagné, avec son collègue, M. O.D., son épouse et leur ami à la porte d'embarquement dédiée, située à une vingtaine de mètres du poste d'inspection-filtrage, où l'hôtesse de la compagnie aérienne concernée leur a indiqué qu'il était trop tard pour procéder à leur embarquement qui venait d'être annulé et que les bagages de soute étaient en train d'en être retirées.

Le gardien de la paix F.R. déclare, en outre, que l'un des agents de sûreté présents lors du contrôle de M. O.D. s'est approché de lui à ce moment-là pour l'informer qu'il venait de se faire insulter par M.O.D., insulte que cet agent de sûreté avait pu lire sur les lèvres de ce dernier et que M. O.D. a reconnu avoir proférées.

Rendu au poste de police avec M. O.D., le gardien de la paix F.R. a dactylographié et enregistré la déclaration de main-courante de l'intéressé.

Pour leur part, les trois agents de sûreté aéroportuaire de la Brink's entendus par la Commission, à savoir M. R. qui se situait à l'accueil du poste d'inspection-filtrage, M. R.A. en seconde position après le portique, et M. A.H. également en position d'accueil sur le poste d'inspection-filtrage voisin, ont successivement déclaré que lorsque M. O.D. s'est présenté à l'accueil du poste, M. R. lui a demandé de retirer son ordinateur portable de sa housse, ce qu'il a fait. Il lui aurait ensuite demandé s'il avait des câbles d'alimentation et à partir de ce moment, M. O.D. se serait aussitôt énervé en lui disant : « Tout ça c'est pour nous emmerder ». M. R.A., bien que se trouvant de l'autre côté du portique, serait également intervenu pour lui expliquer qu'il s'agissait de la procédure habituelle. Le passager aurait finalement déposé ces objets dans les panières du tapis roulant, sur lequel il les a poussées violemment. L'agent R. ajoute qu'étant donné l'attitude de l'intéressé, il lui a demandé d'enlever ses chaussures, requête qui a suscité une vive réaction de M. O.D., arguant du fait qu'il n'avait pas été demandé aux voyageurs précédents de retirer les leurs.

Le chef d'équipe de la Brink's, conjointement responsable des deux postes d'inspection-filtrage, serait arrivé sur les lieux et aurait prévenu le passager que s'il n'obtempérait pas, il serait obligé de faire appel à la police. M. O.D. aurait alors rétorqué, en haussant le ton, qu'il n'en ferait rien, qu'il s'agissait là d'un « délit de faciès », que ce n'était « pas normal » et que les agents de sûreté se comportaient comme « des voyous de cités ». L'agent R.H. aurait demandé au chef d'équipe de faire cesser ces troubles et ces insultes et M. O.D. aurait lancé : « Toi, on t'a rien demandé, retourne à tes panières ». Le chef d'équipe a alors fait appel à la police, et M. R. a demandé à M. O.D. de se ranger sur le côté afin de permettre au flux des voyageurs de s'écouler normalement.

Les trois agents de sûreté s'accordent à dire qu'après avoir ôté ses chaussures, être passé sous le portique et avoir fait l'objet d'un contrôle de son bagage cabine par l'appareil de détection électronique « ionscan », le passager a quitté l'aire de contrôle en les menaçant, notamment en s'écriant que l'affaire ne resterait pas sans suite.

L'agent A.H. a indiqué également qu'alors qu'il se rendait sur un autre poste d'affectation en passant à proximité de la zone d'embarquement où se trouvait M. O.D., il a entendu ce dernier lui dire : « Pauvre smicard à 1 000 euros ». M. A.H. lui aurait demandé de réitérer ses propos, mais les fonctionnaires de police l'auraient alors prié de rejoindre son poste.

## > AVIS

### **Les modalités du contrôle inspection filtrage**

Ainsi que la Commission a déjà eu l'occasion de le rappeler lors de l'examen de précédents dossiers, la gestion des postes d'inspection-filtrage est assurée par des sociétés privées de sûreté bénéficiant d'un contrat de sous-traitance avec l'exploitant de l'aéroport. En l'espèce, c'est la société Brink's qui assurait ce contrôle au terminal 2B de l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle en septembre 2009, les opérations s'effectuant, conformément à la réglementation, sous la responsabilité de la police aux frontières.

Tout passager au départ ou, le cas échéant, en correspondance sur un aéroport est soumis, ainsi que ses bagages, à une inspection-filtrage en application des directives en vigueur relatives à la sécurité aérienne. Cette réglementation est connue des usagers et de M. O.D. en particulier, qui se définit lui-même comme un voyageur d'habitude.

La Commission considère que si, en l'espèce, les agents de sûreté ont appliqué, indubitablement avec zèle, les modalités du contrôle dont ils avaient la charge et qui se serait très probablement déroulé d'une autre manière si M. O.D. avait adopté un autre comportement, ils ne sont pas pour autant exempts de tout reproche.

## **Le comportement des agents de sûreté aéroportuaires à l'égard du passager**

En présence de versions contradictoires concernant les insultes et le tutoiement à l'égard de M. O.D., la Commission n'est pas en mesure d'en établir la réalité ni, partant, de relever un manquement à la déontologie sur ce point.

En revanche, quant aux propos qui auraient été tenus par un agent de sûreté de la Brink's qui, en substance, menaçait M. O.D. de lui faire manquer son vol, et même si aucun des agents entendus par la Commission n'a reconnu ni en avoir été l'auteur, ni avoir entendu prononcer une telle phrase par l'un quelconque de ses collègues, la Commission prend acte que cet incident a été consigné par un fonctionnaire de la police aux frontières dans la main-courante enregistrée ce jour-là au poste de police, ainsi que dans les deux rapports d'incident rédigés par les deux policiers et transmis à leur hiérarchie. En conséquence, la Commission tient pour avérés les propos litigieux et les condamne, bien que n'ayant pu identifier leur auteur.

Elle constate également que, compte tenu de l'intervention du policier à la suite de ces propos, il est peu probable que les collègues de celui qui les a tenus en ignore l'auteur et qu'il faut en déduire qu'outre ce dernier, les deux autres agents ont manqué de loyauté à l'égard de la Commission.

### **> RECOMMANDATIONS**

La Commission recommande que la société Brink's rappelle à l'ensemble de ses agents chargés des opérations d'inspection-filtrage sur les aéroports où cette mission lui est confiée, d'une part la conduite à tenir à l'égard des voyageurs en cas de conflit, d'autre part qu'il convient notamment de prohiber tout débordement verbal et toute action injustifiée en vue d'empêcher une personne de prendre son avion, de tels faits devant être sanctionnés.

La Commission recommande que des sanctions soient prises à l'encontre des agents impliqués dans le contrôle.

### **> TRANSMISSIONS**

Conformément à l'article 7 de la loi du 6 juin 2000, la Commission adresse cet avis pour information au ministre de l'Intérieur, des Collectivités territoriales, de l'Outre-mer et de l'Immigration.

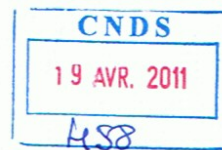
Conformément à l'article 7 de la loi du 6 juin 2000, la Commission adresse cet avis pour réponse au président-directeur général de la société Brink's.

*Adopté le 4 avril 2011.*

*Pour la Commission nationale de déontologie de la sécurité,*

*Le Président,*

*Roger BEAUVOIS*



Monsieur Roger BEAUVOIS  
Président  
Commission Nationale  
de Déontologie de la Sécurité  
62, Boulevard de la Tour Maubourg  
75007 PARIS

Paris, le 15 avril 2011

Monsieur le Président,

Nous accusons réception de l'avis et des recommandations de la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité relative à la réclamation de Monsieur D

La qualité de l'accueil des passagers, la courtoisie et le respect d'autrui est un souci constant pour notre entreprise comme pour nos clients, gestionnaires d'Aéroports.

Ceci fait l'objet de rappels permanents et est partie intégrante de nos programmes de formation au même titre que le respect des procédures sécuritaires. A ce titre nous faisons effectuer régulièrement des enquêtes auprès des passagers par un organisme indépendant et nos clients en font de même.

Parallèlement nous oeuvrons sous le contrôle permanent des forces de l'ordre, des services sécurité d'ADP, de la DGAC et des autorités de l'Union Européenne qui s'attachent à vérifier le strict respect par nos agents des procédures de sécurité qui nous sont édictées.

Cet équilibre entre sécurité et qualité de l'accueil est extrêmement complexe de par la contrainte, voire la frustration naturelle qu'imposent les contrôles de sécurité aux passagers.

Le désordre existant entre les différents aéroports français ou internationaux quant aux consignes qui nous sont données est à l'origine d'une incompréhension des passagers génératrice de conflits avec nos agents qui complexifie encore leur tâche.

Nous ne prétendons pas être parfaits et il existe encore certainement beaucoup d'amélioration à apporter à notre service.

Cependant, dans l'immense majorité des cas ces opérations se passent au mieux grâce à la collaboration des deux parties à savoir nos opérateurs et les passagers.

Cependant, dans l'immense majorité des cas ces opérations se passent au mieux grâce à la collaboration des deux parties à savoir nos opérateurs et les passagers.

Dans le cas d'espèces, nous regrettons les propos déplacés qui ont pu être tenus par l'un de nos agents mais il convient de ne pas perdre de vue l'origine de l'incident (et donc ses conséquences) qui est liée à un refus du passager de se soumettre aux procédures que nos agents ont pour consigne de faire appliquer.

Il n'y a pas eu à nos yeux d'excès de zèle de la part de nos collaborateurs mais une simple application des procédures de sécurité.

Enfin nous regrettons de ne pouvoir suivre vos recommandations en matière de sanction le délai de prescription de 3 mois après les faits lié à la réglementation sociale étant aujourd'hui largement dépassé.

Nous informons bien sûr nos agents de vos conclusions.

Nous vous prions de croire, Monsieur le Président, en l'assurance de notre considération distinguée.



Patrick Lagarde  
Président