

COMMISSION NATIONALE DE DÉONTOLOGIE DE LA SÉCURITÉ

Saisine n°2007-44

AVIS ET RECOMMANDATIONS

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

à la suite de sa saisine, le 13 avril 2007,
par M. Eric RAOULT, député de Seine Saint-Denis

La Commission nationale de déontologie de la sécurité a été saisie, le 13 avril 2007, par M. Eric RAOULT, député de Seine Saint-Denis, des conditions dans lesquelles s'est déroulé le contrôle avant embarquement de Mme M.L.D., le 8 février 2007, à l'aéroport d'Orly-Ouest.

La Commission a entendu Mme M.L.D., ainsi que MM. B.D. et J-P.F.F., Mmes S.A., M.C., A.N. et H.A., de la société Brink's, chargée du contrôle avant embarquement.

> LES FAITS

Le 8 février 2007, Mme M.L.D. se présente à l'un des postes de contrôle des passagers et des bagages de l'aéroport d'Orly, afin d'embarquer sur un vol à destination d'Ajaccio. L'agent de la Brink's lui demande alors d'enlever son blouson ainsi que son gilet, puis de passer sous le portique. Son passage ayant déclenché une alarme, Mme M.L.D. est invitée à revenir vers l'agent pour enlever ses bottes et sa montre.

Une fois ces effets personnels enlevés, Mme M.L.D. repasse sous le portique et se retrouve face à un autre agent de la Brink's (en l'occurrence Mme H.A.) qui, procédant à un contrôle aléatoire des bagages, lui demande de bien vouloir ouvrir son sac à main et son bagage. Mme M.L.D., énervée par ce qu'elle estime être une perte de temps, s'est néanmoins exécutée. Elle affirme que l'agent concerné l'a violemment insultée, en raison de son manque d'empressement à suivre les consignes.

L'agent indique au contraire que Mme M.L.D., excédée, lui a attrapé son badge de sécurité en tirant dessus, afin de noter son identité (ce que Mme M.L.D. ne conteste pas) et a proféré des insultes racistes à son encontre.

La tension montant rapidement, les collègues de l'agent H.A. ont alerté la police aux frontières et ont intimé l'ordre à Mme M.L.D. de rester sur place jusqu'à l'arrivée des fonctionnaires de police. Cette dernière a poursuivi son chemin pour se diriger vers la salle d'embarquement, afin de prendre son avion.

Dans la salle d'embarquement, Mme M.L.D. explique avoir été rejointe par un agent de la Brink's l'ayant reconduite *manu militari* au poste de contrôle (ce qui est confirmé par un témoin ayant laissé ses coordonnées à la police aux frontières), alors que les agents de la Brink's assurent que ce sont les fonctionnaires de police qui l'ont rejointe dans ladite salle.

Les deux protagonistes se sont expliqués devant les fonctionnaires de police, Mme M.L.D. leur présentant une carte tricolore du ministère de la Défense, afin de témoigner de son honorabilité. Mme H.A. les a suivis, tout comme Mme M.L.D., jusqu'au poste de police, la première ayant déposé une main-courante.

Devant la durée de l'incident et le départ avec les fonctionnaires de police, la compagnie Air France a décidé de ne pas attendre Mme M.L.D pour faire partir l'avion. Cette dernière n'a pu reprendre qu'un vol le lendemain matin et a dû acheter un nouveau billet, celui de la veille étant interchangeable.

> AVIS

Le contrôle des passagers et des bagages constitue assurément la condition *sine qua non* de la sûreté des vols comme des aéroports. Partant, le contrôle opéré par les agents de la Brink's sur Mme M.L.D. correspond à cette exigence absolue. Il est simplement à souhaiter que pareille vérification des voyageurs comme de leurs effets personnels s'effectue dans des conditions respectueuses de la dignité des personnes contrôlées.

En l'espèce, les versions diamétralement opposées de Mme M.L.D. et de Mme H.A. ne permettent pas d'établir avec précision et certitude le déroulement exact de l'incident. Le manquement à une exigence déontologique ne peut donc être établi.

> RECOMMANDATIONS

La Commission souhaite que la société Brink's améliore la formation de ses agents afin de leur permettre de faire face à des situations conflictuelles pour éviter tout débordement verbal comme physique, compte tenu des conséquences qui peuvent être, comme en l'espèce, particulièrement lourdes.

De plus, la Commission s'interroge quant à l'organisation matérielle des procédures de contrôle avec un chef de poste qui, ce jour-là, devait surveiller quatre postes de contrôle différents. L'intéressé a bien été prévenu, mais est arrivé après les faits et n'a pu que contacter la police aux frontières devant l'évolution de l'incident.

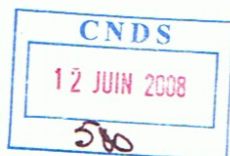
Adopté le 19 mai 2008.

Pour la Commission nationale de déontologie de la sécurité,

Le Président

Roger BEAUVOIS

Conformément à l'article 7 de la loi du 6 juin 2000, la Commission a adressé cet avis au Président directeur général de la société Brink's Evolution, dont la réponse a été la suivante :



Monsieur Roger BEAUVOIS
Président
Commission nationale de déontologie
de la sécurité
62, Boulevard de la Tour Maubourg
75007 PARIS

Vos réf. : N°08-169 – RB/AB/2007-44

Paris, le 11 juin 2008

Monsieur le Président,

Nous vous informons que suite aux avis et recommandations adoptés le 19 mai par la Commission nationale de déontologie de la sécurité relatifs aux conditions dans lesquelles s'est déroulé le contrôle avant embarquement de Mme M L D le 8 février 2007 à l'aéroport d'Orly Ouest, nous avons pris les mesures suivantes :

- 1) Mise en œuvre d'un module de formation « qualité de l'accueil passagers et gestion des situations de stress », à raison de 2 heures pour l'ensemble de nos salariés IFPBC avant fin juin et 1 heure supplémentaire au 3^{ème} trimestre.
- 2) Mise en place d'un encadrement supplémentaire dédié à la gestion des conflits et à la qualité passager par la création de 4 postes sur Orly Ouest le 1^{er} juin 2008.

A toutes fins utiles nous vous précisons que le niveau d'encadrement est défini par notre client ADP, à travers son cahier des charges.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur de Président, l'expression de nos sincères salutations.

Patrick LAGARDE
Directeur Général Opérations

Brink's Evolution

Siège Social : 49, rue de Provence - 75431 Paris cedex 09 - Tél. : 01 55 07 60 00

Sarl au capital de 901 290 € - 324 613 678 RCS Paris - APE 746Z - Autorisation administrative n°1415 du 10/03/2000
Article 8 de la loi 83-629 du 12/07/1983 : l'autorisation administrative préalable ne confère aucun caractère officiel à l'entreprise ou aux personnes qui en bénéficient.
Elle n'engage en aucune manière la responsabilité des pouvoirs publics.