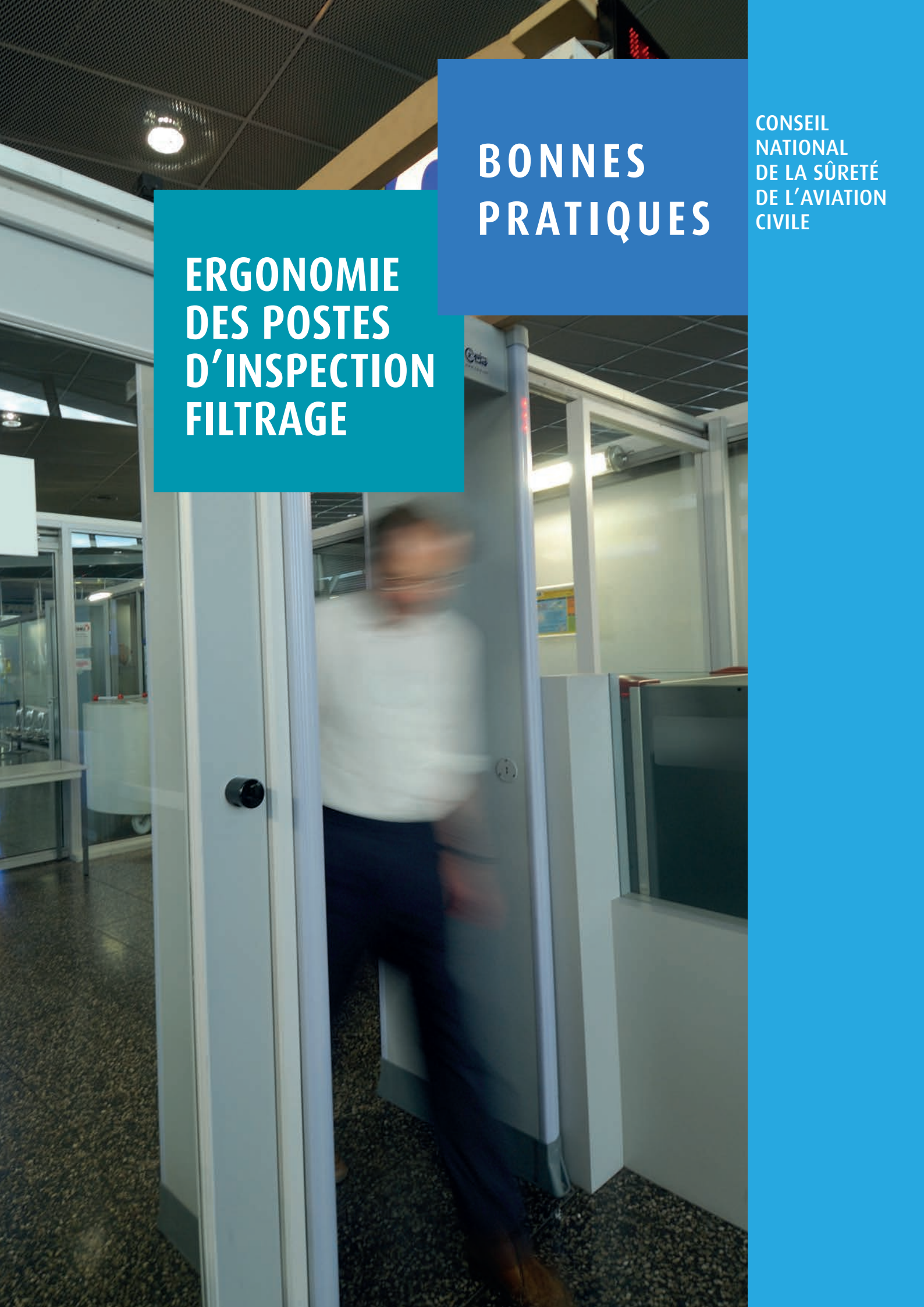


CONSEIL  
NATIONAL  
DE LA SÛRETÉ  
DE L'AVIATION  
CIVILE

# BONNES PRATIQUES

## ERGONOMIE DES POSTES D'INSPECTION FILTRAGE



Ce recueil de bonnes pratiques est le fruit des réflexions du groupe de travail mis en place à la demande du Conseil national de la sûreté de l'aviation civile (CNS). Il propose des solutions concrètes pour améliorer l'ergonomie des postes de travail des agents de sûreté et favoriser le traitement des passagers dans le respect de la mise en œuvre de la réglementation en vigueur. Ces recommandations s'appuient sur l'expérience nationalement acquise, mais également sur les innovations observées tant en France qu'à l'étranger.

Je remercie le Syndicat des entreprises de sûreté aérienne (SESA) et l'Union des aéroports français (UAF) d'avoir co-piloté ce groupe de travail ainsi que tous ses membres (représentants des aéroports, des entreprises de sûreté, des organisations syndicales de salariés et des services de l'État) qui ont permis, à travers les réflexions menées et la richesse des échanges entre professionnels, de proposer ce recueil.



L'agent de sûreté aéroportuaire est au centre du dispositif de sûreté déployé sur nos aéroports. Son action, au quotidien, sur le terrain, est essentielle pour maintenir un niveau élevé de sûreté et permettre une meilleure acceptation par les passagers des mesures mises en œuvre. Dans ce cadre, il est essentiel que son poste de travail soit le plus adapté à ses besoins.

Le CNS souhaite que les mesures proposées soient connues et déployées le plus largement possible par les gestionnaires d'aérodromes et pleinement prises en compte dans le cadre du programme d'expérimentations « Vision sûreté » piloté par la Direction générale de l'aviation civile.

J'espère que ce recueil, largement diffusé au sein de la profession, contribuera à améliorer le processus d'inspection filtrage par une meilleure ergonomie des postes de travail et un meilleur service au passager, pour le plus grand bénéfice de la sûreté du transport aérien et de ses acteurs.

**Jean-Michel AUBAS**

**Président du conseil national de la sûreté de l'aviation civile**

# LA SÛRETÉ

## une exigence mais aussi une valeur

### AMÉLIORER LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES AGENTS DE SÛRETÉ...

Les événements récents montrent à quel point la sûreté du transport aérien est un enjeu crucial. La réponse passe, bien sûr, par le déploiement des moyens matériels et humains nécessaires au contrôle des passagers et de leurs effets personnels. Mais elle passe aussi par notre capacité à assurer collectivement le plus haut niveau de sûreté possible sans entraver ni pénaliser la libre circulation des passagers.

Au carrefour de ces deux exigences, les agents et opérateurs de sûreté sont des éléments clés du dispositif. L'aisance avec laquelle ils mettent en œuvre les matériels et procédures dans les lieux qui leur sont affectés est déterminante. C'est pourquoi un maximum d'attention doit être porté à l'ergonomie des postes de travail.

Le présent recueil livre un certain nombre de recommandations, non seulement en termes d'ergonomie, mais aussi en termes de gestion des flux. Leur application doit permettre d'agir positivement sur la capacité des agents à effectuer leurs tâches dans les meilleures conditions, donc dans les meilleurs délais et avec une qualité d'exécution et de performance accrue.

### ... MAIS AUSSI MIEUX LES ASSOCIER AUX RÉFLEXIONS

Il faut aussi garder à l'esprit que l'agent de sûreté fait partie intégrante d'une chaîne composée de multiples acteurs. Il ne peut y avoir de véritable amélioration sans une action cohérente et coordonnée, avec le souci d'une adaptation permanente à l'évolution de la menace.

C'est pourquoi, au-delà des préconisations pratiques présentées dans les pages qui suivent, il convient de mieux associer au plan local les différents acteurs de la sûreté (entreprises et salariés) aux réflexions concernant leur environnement et l'organisation de leur travail.

Lorsqu'un nouveau projet de construction ou une réorganisation sont envisagés, comme lors des phases de définition de procédures ou de sélection des matériels, il est souhaitable de mettre en place des groupes de travail transversaux afin de permettre aux professionnels de la sûreté d'apporter leur contribution, fondée sur leur expérience du terrain et leur connaissance du métier.

La création d'un maximum de passerelles et d'instances de concertation entre donneurs d'ordres, services centraux de l'État, entreprises et opérateurs de sûreté est de nature à améliorer l'efficacité de la sûreté aéroportuaire et préparer les évolutions de demain.



### DÉVELOPPER LA CULTURE SÛRETÉ DE TOUS LES INTERVENANTS EN MILIEU AÉROPORTUAIRE

Enfin, la sûreté est devenue un enjeu majeur du transport aérien, dont l'efficacité ne peut résulter que d'un engagement partagé entre tous les acteurs concernés : prestataires, personnels des compagnies aériennes, personnels des gestionnaires, personnels de l'État et même passagers, chacun dans son rôle et son mode d'action.

Améliorer constamment la culture sûreté des différents intervenants en milieu aéroportuaire, en la présentant, non pas comme une contrainte, mais comme une force et un gage de durabilité du transport aérien, c'est l'ériger en valeur pour permettre à chacun de voyager en toute sécurité, dans le respect de ses droits, de ses libertés et de sa dignité.

## OBJECTIF

Fluidifier le flux  
passager en informant  
et en facilitant  
la préparation  
du passager pendant  
le temps d'attente.



Les conditions psychologiques dans lesquelles les passagers accèdent au poste de contrôle et la préparation de ces derniers aux actes de contrôle décident en grande partie de leur coopération aux contrôles, donc de leur attitude à l'égard des agents de sûreté.

## RECOMMANDATIONS

**INFORMER LE PASSAGER** sur la nature des contrôles, les temps d'attente, les caractéristiques du vol (statut, heure limite d'embarquement, délai de marche jusqu'à la porte de l'avion dans la mesure du possible), pour diminuer le niveau de stress du passager :

- diffuser une information claire, positionnée à hauteur de vue, répartie en plusieurs points successifs et suffisamment en amont des postes pour que le maximum de passagers en prennent connaissance ; elle doit être adaptée à la typologie du trafic (langue, pictogrammes, messages écrits ou vocaux, ...).

**AMÉLIORER LA PRÉPARATION DU PASSAGER** en facilitant et en accélérant les opérations de dépose des effets personnels dans les bannettes et sur le convoyeur amont, et rendre le passager actif pendant le temps d'attente avant contrôle :

- augmenter la longueur des convoyeurs en amont des appareils de contrôle de façon à permettre au passager de déposer graduellement ses effets dans les bannettes au lieu de « boucher » dès sa sortie de la file d'attente et à permettre à plusieurs passagers de déposer leurs effets simultanément et de se préparer de manière dynamique et rapide ;
- préparer en parallèle plusieurs passagers et automatiser les lignes de convoyage de façon à permettre à un passager prêt de se présenter au contrôle indépendamment de son rang dans la file d'attente ;
- dans le cas où la topographie des lieux ne permet pas d'installer de longs convoyeurs, rendre le passager actif en lui rappelant qu'il doit participer au contrôle en se préparant ;
- faciliter l'identification du passager sans ralentir le flux en installant judicieusement les lecteurs optiques au milieu ou en fin de convoyeur amont.

## OBJECTIF Améliorer les conditions de travail des agents de sûreté

### RECOMMANDATIONS EN TERMES D'ERGONOMIE

**ÉQUIPER LES BANNETTES D'UN CODE BARRE OU D'UNE PUCE RFID** pour permettre leur « affectation » aux cartes d'embarquement ; ce système permet de surcroît d'éditer des statistiques de fouille.

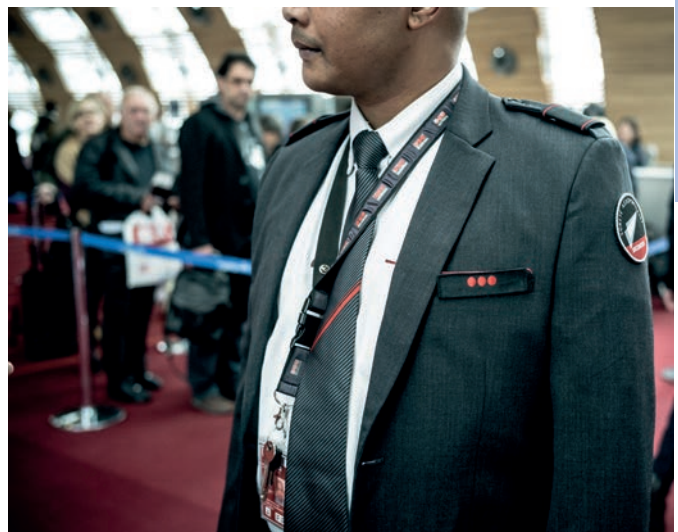
**DOTER LE POSTE OPÉRATEUR D'IMAGERIE D'UN ÉCRAN ORIENTABLE** (dans l'idéal : bras télescopique avec écran et clavier intégrés) qui permette à l'opérateur de fouille d'être averti du type et de la localisation de la menace supposée : ces informations facilitent la fouille qui doit néanmoins rester complète. Dans le cas où l'installation d'un tel matériel n'est pas envisageable (aéroports à faible flux par exemple), mettre en place des procédures permettant à l'opérateur d'être averti du type et de la localisation de la menace supposée.

**ÉQUIPER LES LIGNES DE PIF DE SYSTÈMES AUTOMATIQUES** de convoyage et de recyclage des bannettes : cette mesure permet d'éviter les ruptures de flux passager et les conflits potentiels inhérents au retour du chariot des bannettes sous le portique.

**INSTALLER LES MATÉRIELS (DÉTECTEURS DE TRACES D'EXPLOSIFS ET D'EXPLOSIFS LIQUIDES) DE LA FAÇON LA PLUS PROCHE ET LA PLUS INTÉGRÉE POSSIBLE** au poste de travail, afin que les bagages ne soient pas sans surveillance lorsque l'agent est amené à les utiliser.

**ÉQUIPER LES POSTES D'UN MOBILIER** de nature à faciliter les opérations de contrôle : table de fouille intégrant un détecteur LED/ETD, tables de rhabillage, sièges ergonomiques assis/debout présentant toutes les garanties de confort et de solidité pour limiter la fatigue de l'opérateur... Le mobilier doit être à la même hauteur que le convoyeur afin d'éviter tout obstacle.

**GARANTIR LA VISIBILITÉ DE LA FILE D'ATTENTE** depuis le poste de contrôle, afin de permettre aux agents d'anticiper les flux et de diminuer leur stress en raison du volume de passagers à traiter. Veiller à la qualité acoustique et thermique de l'environnement de travail, en limitant le bruit et en maintenant une température modérée.



### RECOMMANDATIONS EN TERMES ORGANISATIONNELS

**DIMINUER LES PALPATIONS**, communément dénoncées par les agents de sûreté comme vectrices de mauvaises conditions de travail, par l'utilisation chaque fois que possible d'autres méthodes de détection (ETD, scanner de sûreté, ...).

**RECOURIR AUX PALPATIONS CIBLÉES** dès que cela est rendu possible par la réglementation afin de limiter la répétition de gestes et de flexions générant des troubles musculo squelettiques (TMS) et autres pathologies.

**DÉVELOPPER LE MULTIPLEXAGE** des postes de contrôle de l'IFPBC (dans le cadre des expérimentations du service technique de l'aviation civile), en associant de nouvelles technologies permettant une aide à la décision de l'opérateur (logiciel opérant une première analyse d'image et n'informant l'opérateur que des images douteuses). Ce mode d'organisation permet d'éloigner l'opérateur du flux passager, favorisant sa capacité de concentration et d'analyse d'imagerie.

# APRÈS

## OBJECTIF

Faciliter  
la récupération  
des bagages

## RECOMMANDATIONS

**AUGMENTER LA LONGUEUR DES CONVOYEURS** en aval de l'appareil d'imagerie, pour faciliter le retrait des bagages.

**SPÉCIALISER LES LIGNES** : une ligne à la récupération des bagages et une ligne à la levée de doute ; les doubles lignes évitent la confusion entre bagages sains et bagages douteux et limitent l'encombrement de chaque ligne.

**PRIVILÉGIER L'AUTOMATISATION DE L'AIGILLAGE DES BAGAGES** entre les lignes récupération des bagages et levée de doute.



## VERS UN NOUVEAU MODE DE CONTRÔLE FONDÉ SUR L'ÉVALUATION DU COMPORTEMENT DU PASSAGER

Il est recommandé de déployer un nouveau mode de contrôle, fondé sur l'Évaluation du comportement du passager (ECP) par des agents spécialisés dans l'évaluation du comportement (ADEC). Ce moyen de contrôle s'appuie sur la détection de signes caractéristiques d'états émotionnels et de stratégies de contrôle (dissimulation, feintes et diversion). L'ADEC doit favoriser l'apparition de signes susceptibles de caractériser un comportement atypique par un contact visuel ou verbal.

Ceci permet de prendre en compte la dimension de « l'intention » du passager et de réaliser une inspection filtrage adaptée aux risques évalués des personnes.

L'utilisation de ce moyen de contrôle permet de sortir d'une conception de la sûreté uniforme et séquentielle pour aller vers un processus plus « intégré » visant, à terme, à concentrer les processus et moyens de détection et de levée de doutes actuels sur les passagers dont le comportement le nécessite. Il en résulte une sûreté plus efficace.

En outre, les agents se voient dotés d'une mission et d'une compétence à plus forte valeur ajoutée.

CONSEIL  
NATIONAL  
DE LA SÛRETÉ  
DE L'AVIATION  
CIVILE

Secrétariat assuré par :  
Direction générale  
de l'Aviation civile  
50 rue Henry Farman  
75720 Paris cedex 15  
Tél : +33 (0)1 58 09 43 21