

# Encore plus de **CONTRÔLE** des voyageurs

Les temps d'attente pour passer les douanes dans les aéroports français ont considérablement augmenté.



© Andrey Burmakin - Fotolia

**D**epuis fin 2015 et la série d'attentats ayant notamment touché la France et l'Europe, les différentes autorités ont toutes renforcé le contrôle des voyageurs. Conséquences : davantage de stress et de temps d'attente dans les aéroports, de vol ratés ou de désagréments. Dans les aéroports, le passage par la Police de l'air et des frontières (PAF) est devenu un point noir, faute de moyens humains. Fin 2015, la France a rétabli un contrôle systématique pour tous les passagers entrant en zone Schengen et a multiplié les contrôles aléatoires sur certains vols au sein même de cet espace. Résultat : fin 2016, les temps d'attente de plus de 30 minutes ont été multipliés par vingt dans les aéroports de Roissy et d'Orly, incitant Paris Aéroport à acquérir 80 dispositifs de contrôle automatisé des passeports de type Parafe (80 000 euros pièce), qui seront déployés avant 2020. Dans certains aéroports de province, le temps pour rentrer sur le territoire français en cas d'arrivée de gros porteurs dépasse souvent la

« Nous pouvons savoir où sont les clients dans leur voyage »,

estime Jérôme Fouque, directeur général d'Egencia France.

demi-heure. Cela sans compter les nouvelles règles européennes entrées en vigueur le 7 avril et qui prévoient un contrôle systématique pour les vols quittant l'espace Schengen ou y arrivant... Le passage par les Postes d'inspection filtrage (PIF), deuxième point noir du parcours passager, a été moins impacté par les récents attentats et une grande partie des aéroports français sont en train d'investir dans de nouveaux dispositifs et un renforcement de leurs capacités. La décision prise par les États-Unis et le Royaume-Uni fin mars d'interdire tous les appareils électroniques plus gros qu'un téléphone portable en cabine, sur les vols directs vers des pays du Proche-Orient, du Maghreb et la Turquie, soulève en revanche l'exaspération des voyageurs d'affaires, nombreux sur ces lignes. Les professionnels du tourisme, dans leurs déplacements ou via leurs clients, constatent ces difficultés, qui ne constituent pas pour autant un frein à l'acte de voyage. Ils ne peuvent que rappeler les consignes habituelles, à l'oral, sur Internet ou idéalement par écrit (dans les •••



**Jérôme Fouque,**  
directeur général d'Egencia France  
La première étape est  
d'identifier et de localiser  
les voyageurs»

Nous avons différents systèmes automatisés pour informer les voyageurs des événements importants, comme une grève ou une tempête, via notre site internet, sur les messageries et les téléphones. Pour les événements majeurs, la première étape est d'identifier et localiser. Nous pouvons savoir où sont les clients dans leur voyage, dans quelle ville et les placer sur une carte, mais pas avec davantage de précision car il faudrait utiliser des systèmes de géolocalisation. Ce que l'on voudrait, c'est offrir la possibilité de communiquer sur Facebook dans ces situations. La deuxième étape, c'est d'informer. Lors des attentats de Bruxelles, certaines entreprises voulaient demander à leurs salariés de ne pas quitter leur hôtel. Le 15 juillet, à Nice, nos salariés ont appelé tous les voyageurs. La troisième étape est d'assister, en réservant un hôtel, un vol, en répondant aux questions...



**Richard Vainopoulos,**  
président de Tourcom  
Il y a un écart entre la  
France et d'autres pays»

Tous les voyageurs, d'affaires ou non, rencontrent des problèmes dans les aéroports et c'est de pire en pire. Il y a un écart entre la France, où on attend parfois une heure et d'autres pays comme les Émirats arabes unis. Il y a parfois deux policiers pour contrôler les passeports alors que plusieurs avions arrivent en même temps le matin. À Orly, pour les grands départs, les files d'attente sont considérables. Quant au système Parafe, le problème c'est qu'il faudrait l'améliorer, car il ne marche pas tout le temps. Chez Tourcom, nous n'avons pas de procédure spécifique sur les informations propres à chaque aéroport sur ces questions de contrôle, mais nous communiquons des informations aux agences, sur des questions de sécurité par exemple, sur notre portail. À elles, ensuite, de prévenir leurs clients si nécessaire.

••• carnets de voyage), sur la nécessité par exemple d'arriver suffisamment tôt pour son vol et les modalités d'accès à l'aéroport ; informer leurs clients d'événements importants impactant leur voyage, comme une grève de taxis, un changement des politiques d'immigration ou un attentat ; ou gérer les réservations d'hôtels et de vols en cas de problème. D'où l'importance de disposer des contacts des clients, mail et téléphone... Même si elles ont de vraies obligations en matière d'information, les agences de voyages sont finalement assez peu concernées par l'alourdissement des contrôles. Elles n'ont en tout cas pas mis en place de dispositifs particuliers à ce sujet. C'est au voyageur de se renseigner sur les difficultés qu'il peut rencontrer dans chaque aéroport et les moyens pour les éviter ou y faire face, parfois grâce à quelques astuces, parfois grâce à des services payants. La balle est donc dans le camp des aéroports – et dans une moindre mesure des compagnies aériennes – que cela soit pour mieux informer les voyageurs, pour investir dans le parcours passager, ou pour obtenir un renforcement des effectifs de policiers ou une modification des règles de contrôle.

### 5 CONSEILS À DONNER AUX VOYAGEURS

- **Arriver** suffisamment tôt à l'aéroport.
- **Utiliser** le système Parafe à Paris après inscription.
- **Prévoir** un délai suffisant pour les correspondances lors d'un voyage avec plusieurs segments.
- **Utiliser** les options proposées par les grandes alliances des low cost et de certains aéroports, permettant de passer plus rapidement les contrôles de douane et/ou de sécurité.
- **Disposer** d'une carte de crédit adaptée, notamment au niveau du montant maximum, en cas de problème à l'étranger.

### 800 MILLIONS À TROUVER POUR DÉTECTER LES EXPLOSIFS

Les nouveaux appareils de détection des explosifs dans les bagages en soute « de standard 3 » seront obligatoires dans tous les grands aéroports européens d'ici à 2020. Mais peu

ont franchi le cap. En France, les plates-formes parisiennes vont devoir déboursier plus de 500 millions d'euros et ceux de province environ 300 millions d'euros, selon l'UAF.