



Le mercredi 09 janvier 2019

Monsieur Philippe LEGUÉ
Administrateur général des douanes et droits indirects
Directeur Interrégional des Douanes et Droits Indirects
Rue du Signe - BP 16108
95701 ROISSY CDG CEDEX

Objet : Mouvement de panique ressenti comme une alerte attentat au sein des terminaux 2AC de l'aéroport de Roissy – Charles de Gaulle.

Monsieur l'administrateur général,
Directeur interrégional,

Le 26 décembre dernier, un important mouvement de panique, ressenti comme une alerte attentat, est survenu au sein des terminaux 2A et 2C (T2A, T2C). Fausse alerte fort heureusement. Néanmoins, au regard des difficultés rencontrées dans la gestion de cette alerte, nous souhaitons par la présente revenir sur cet événement, et dégager des pistes d'amélioration.

L'alerte survint au T2C le mercredi 26 décembre 2018 vers 8h40-8h45 (à 8h43 nous dira très précisément un agent).

Les deux équipes en poste à la Brigade de Surveillance Extérieure du Terminal 2C (BSET2C) ce jour là étaient composées en tout, y compris le sous-caissier, de 7 agents. Au moment des faits, deux agents étaient en zone publique, deux au bureau de détaxe, deux dans la taxation et un au filtre au niveau de la porte.

Les agents ont tous vu, ou *entendu avant de voir*, une foule compacte complètement affolée se précipiter en direction de la gare. Le tout dans une panique et un affolement incroyable, les bagages étant abandonnés sur place. Les personnes s'enfuyaient prestement en se bousculant, se précipitant pour certaines au fond d'une boutique franchisée attenante (proposant pains, viennoiseries et pâtisseries).

Les agents ont tous compris qu'un danger survenait et ont immédiatement pensé à une attaque terroriste, au regard des nombreux messages d'alerte qu'ils avaient reçu les jours précédents :

- Le collègue au filtre, ceux à la détaxe et en zone publique ont immédiatement aidé les passagers à s'enfuir, à se relever.
- Deux ont sorti leur arme en position « plexus », pour parer à tout danger imminent, s'étant retrouvés à devoir gérer seuls en zone publique, du fait de la présence ni de forces de police, ni de forces Sentinelle (peut-être légitimement occupées à appréhender les malfaiteurs ?).
- Les deux qui étaient à la taxation ont appliqué le plan d'évacuation en cas d'attentat en dirigeant les passagers de la salle de livraison bagages vers le filtre police avec pour but le dessous du terminal.

La confusion et le défaut de préparation étaient évidents parmi les forces de police.

- Ainsi les agents de la Direction de la Police aux Frontières (DPAF), eux, déclareront ne pas connaître cette consigne de redirection des passagers, et les passagers restèrent entre leurs aubettes et les passerelles.
- De nombreux passagers pénétraient en zone réservée car la porte était maintenue ouverte par deux agents de la DPAF. Le comble ? Un de leur responsable demandera peu après à nos collègues du 2C si c'étaient eux – douaniers – qui avaient laissé la porte ouverte !

Malheureusement, l'administration des Douanes n'est pas non plus exempte de reproches au niveau communicationnel.

D'abord, au niveau de la saisine des autorités opérationnelles.

Au regard de l'alerte, les agents douaniers du T2C ont tenté, sans succès, de joindre le Centre Opérationnel Douanier Aérien (CODA) sur la ligne dite d'*urgence*. Pourtant le numéro avait été fourni lors de différentes FP « Sécurité » ou « Exercice anti-terroriste ». Il était d'ailleurs affiché sur une liste dans la taxation du T2C jusque quelques jours en arrière.

Pour ajouter à la difficulté, les numéros n'étaient pas enregistrés sur les vieux téléphones portables de la brigade (il demeurerait, sur l'un d'eux, celui de feu la Brigade de Contrôle et de Surveillance 8 - BCS8 et rien sur l'autre !).

Ensuite, au niveau de la communication aux agents.

Les agents du T2C ont fini par joindre le CODA au numéro normal, puis leur cheffe de service de la Douane en Surveillance adjointe (CSDSA) après plusieurs minutes. Néanmoins, le CODA était en incapacité de leur fournir des éléments d'information, le PC CRISE de la PAF ne répondant pas. Sans compter que le réseau ACROPOL (Automatisation des Communications Radioélectriques Opérationnelles de la POLice Nationale) était muet également.

Les agents DPAF n'avaient également pas d'information sur la nature de la menace, mais ce furent eux ensuite qui annoncèrent aux agents du T2C la fin de l'alerte vers 09h25, sans qu'ils n'en aient été informés via téléphone par le CODA. Cela est d'autant plus regrettable que dans son courriel post alerte envoyé à 9h30, le CODA précise avoir connaissance de la fin de l'alerte depuis 09h05.

Après, la gestion fut davantage à l'avenant.

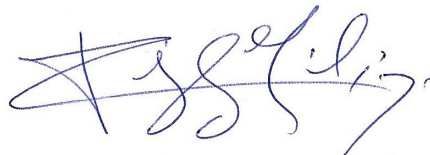
S'il a fallu faire venir le docteur pour une hôtesse qui se sentait mal (mise en Position Latérale de Sécurité – PLS – en attendant par un agent), puis les démineurs pour sécuriser la zone avec tous les bagages abandonnés, le Chef Divisionnaire est arrivé rapidement et a procédé à un intéressant et utile débriefing. Les agents ont pu rédiger trois fiches incidents dans MATHIEU (une par rapport) et ont tous rédigé un 882 demandé par le Divisionnaire, avec les faits et leur ressenti.

Nous retenons de tout cela que :

- La DPAF ne semble pas au courant des consignes concernant l'acheminement des passagers sous le terminal. Les agents de la BSE T2C ont bien réagi, mais n'ont pu identifier la menace que par le dire des passagers ou *a posteriori*.
- Le numéro d'urgence n'existe visiblement pas¹, pourtant il avait été donné aux agents et il fait sens d'en disposer d'un pour que le CODA sache que quand il sonne, c'est prioritaire.
- Passée la sidération initiale et le long effet tunnel, il n'est pas pratique pour les agents de communiquer entre eux ni verticalement.
- Au niveau matériels, il faudrait un sifflet, en dotation individuelle, pour aider à diriger le public². Il faudrait en outre un moyen fiable de communication entre agents pour le moment où cela devient utile (immédiatement l'agent exposé ne pense pas forcément à ça). La radio semble a priori le meilleur, mais ne passe pas « davantage partout » que le téléphone portable. C'est pourquoi il importe d'avoir dans chaque local de taxation des écrans diffusant en temps réel des images de caméras montrant la zone publique.
Au reste, les ascenseurs ont continué à livrer des gens en plein dans la zone de « danger », obligeant les collègues à intervenir là aussi. Il importe de pouvoir bloquer en urgence les ascenseurs tout comme installer des portes anti-retour à la zone réservée.
- Enfin, même si cela n'était pas aussi grave que cela aurait pu (heureusement), l'impact psychologique sur les collègues qui se sont retrouvés en situation réelle est varié mais non négligeable. Un suivi nous paraît d'autant plus nécessaire que plusieurs personnels de compagnies aériennes sont depuis en arrêt maladie, pour très vraisemblablement syndrome post-traumatique.

Veuillez agréer, Monsieur le Directeur interrégional, l'expression de notre considération.

Pour les sections SOLIDAIRES DOUANES
d'Orly et Roissy-Le Bourget,



le délégué interrégional de la DI Paris-Aéroports
Fabien MILIN

Copie à M. Marc DORA, président du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail de Seine-Saint-Denis (CHSCT 93)

¹ Suite aux remontées des agents, une cheffe de service de la Douane en Surveillance adjointe (CSDSA) a adressé le lendemain de l'alerte un courriel précisant que le CODA était joignable sur un seul numéro, ne disposant pas de numéro d'urgence.

² M. le Divisionnaire Surveillance 2 a d'ailleurs dit aux agents qu'il s'en était rendu compte lors d'un exercice et qu'il avait commandé un mégaphone et des sifflets.