



LA SOLUTION BIOMÉTRIQUE DE L'AÉROPORT DE MARSEILLE PROVENCE (AMP), de la genèse à sa mise en service

La plateforme provençale vient tout juste d'opérer ses tout premiers vols avec des passagers munis d'une carte d'embarquement biométrique.

Retour sur une innovation qui facilite considérablement le parcours voyageur avec Nicolas Dorfsman, chef du département passagers, direction des opérations, AMP.

Propos recueillis par David Cannard

Quelle a été la genèse du projet ?

Qu'elle a été la genèse du projet ? **Nicolas Dorfsman** : Lorsqu'il m'a été confié la mission de digitaliser le parcours passager. Le principe a été d'autonomiser le passager partout où la présence d'un agent ou d'un service spécifique n'apportait pas de valeur ajoutée. Ce que je souligne régulièrement, c'est qu'il ne s'agit en aucun cas d'une démarche d'optimisation industrielle, ni de remplacer les humains par des robots. Il s'agit avant tout de répondre aux attentes des passagers : certains préfèrent gérer eux-mêmes certaines étapes, et il est donc essentiel de leur offrir cette possibilité. Cette réflexion a été le point de départ de notre réflexion.

Quelle a été votre méthodologie ?

N.D. : La première étape a consisté à explorer les solutions déjà mises en œuvre ailleurs et à évaluer celles qui pourraient être adaptées à Marseille. Quelles initiatives inspirantes pourraient enrichir et nourrir notre vision ? Nous avons examiné ces solutions, mais dans un premier temps, nous avons choisi de prendre du recul. L'objectif n'était pas d'adopter une technologie pour le principe, mais de repenser le parcours dans sa globalité. Alors, de quoi avons-nous réellement besoin ? Pour répondre à cette question, nous sommes allés à la rencontre des handlers et des compagnies aériennes, recueillant leurs avis, leurs attentes et leurs besoins.

Enrichis de ces enseignements, nous nous sommes attelés à une analyse minutieuse du parcours passager. Nous n'étions tout d'abord pas certains que les 75 banques d'enregistrement initialement prévues dans notre cœur d'aéroport seraient suffisantes, compte tenu de nos ambitions en matière de développement de lignes long-courriers. Ainsi, il nous fallait soit trouver de nouveaux espaces, soit faire en sorte que l'enregistrement génère des files d'attente moins longues. Nous avons alors opté pour la création d'une zone libre-service avec des bornes d'enregistrement et des tapis de dépose bagages automatique.



Mais, en France, la réglementation impose un contrôle documentaire pour le dépôt des bagages, une responsabilité qui incombe aux compagnies aériennes. Dans les grands hubs, cette contrainte est gérée en attribuant des zones fixes aux compagnies, leur permettant de superviser leurs opérations avec des agents dédiés. Mais cette organisation n'est pas duplicable pour des plateformes comme la nôtre. C'est ainsi qu'est née l'idée d'un espace de dépôt de bagages mutualisé.

Cependant, une question essentielle restait en suspens : qui allait assurer la concordance documentaire ? Nous nous sommes alors interrogés sur la possibilité d'utiliser la biométrie pour permettre à l'aéroport de fournir ce service directement aux compagnies aériennes. Toute la réflexion a donc émergé de ce point de départ.

Quelles ont été les étapes suivantes ?

N.D. : Nous avons notamment concentré nos efforts sur la phase d'embarquement. Pour le traitement des gros porteurs, il est possible d'ajouter deux couloirs d'embarquement automatique parallèlement aux comptoirs traditionnels. Ce système repose sur une gestion automatisée du flux via un portillon automatique (*e-gate*), avec une vérification documentaire effectuée en amont. Cela offre une plus grande autonomie au passager tout en garantissant un contrôle rigoureux des documents. Cependant, la gestion des flux pose parfois problème, notamment pour orienter les passagers non éligibles. Nous avons donc eu l'idée d'un dispositif hybride : le contrôle documentaire serait automatisé grâce à un pod biométrique, tandis que le contrôle des flux resterait confié à un agent.

Qu'en est-il des points de passage entre l'enregistrement et l'embarquement ?

N.D. : Ces points se résument à trois étapes principales : le pré-PIF, le PIF et la zone commerciale. À chacune de ces étapes, il s'agit uniquement de valider la carte d'embarquement, sans contrôle documentaire ni authentification. Cela nous a amenés à nous interroger sur la pertinence de projets basés sur l'identification, tout en étudiant leur applicabilité dans le cadre de la réglementation française. Les discussions approfondies que nous avons eues notamment avec la CNIL ont confirmé que certaines pratiques observées dans certains pays, comme l'Allemagne et le Portugal, allaient à l'encontre de leur doctrine en matière de conformité au RGPD.

Nous avons alors adopté une approche pragmatique. Nous avons inclus dans notre appel d'offres deux options : un parcours qui utilise l'authentification biométrique, acceptable en l'état par la CNIL, et une deuxième option d'identification biométrique où le passager est automatiquement reconnu par les caméras sur son parcours. Toutefois, au moment de lancer les travaux, ce dernier mode restait problématique pour la CNIL. Nous avons donc choisi de commencer par l'option conforme à la réglementation actuelle, tout en gardant la possibilité d'évoluer vers le mode d'identification biométrique si la réglementation venait à évoluer.



« Le principe a été d'autonomiser le passager partout où la présence d'un agent ou d'un service spécifique n'apportait pas de valeur ajoutée. »

Nicolas Dorfsman,
chef du département passagers,
direction des opérations, AMP

© P. Castaño

Concrètement, quelle forme prend l'approche que vous avez retenue ?

N.D. : La solution adoptée, FyIN (développée par IN Groupe, NDLR), repose sur l'enrôlement du passager, qui consiste à associer son identité à son gabarit biométrique, ici son visage. Une fois cette association établie, l'information est stockée sur le téléphone du passager.



© AMP



© AMP

Ce gabarit est ensuite lié à la carte d'embarquement pour créer un nouveau QR code, véritable sésame biométrique permettant de franchir tous les points de contrôle.

Ce système garantit une sécurité renforcée grâce à des signatures numériques, rendant le QR code infalsifiable. De plus, lors de l'enrôlement, le passager associe ses documents d'identité (passeport ou carte d'identité), lesquels sont vérifiés pour assurer une concordance documentaire complète.

Notre objectif était clair : simplifier la vie des passagers sans leur imposer de nouveaux documents, tout en répondant aux exigences réglementaires et sécuritaires. Ce projet a nécessité un travail minutieux de concertation avec les différents fournisseurs, ainsi que de nombreux tests techniques pour garantir une solution efficace et intuitive.

Pouvez-vous détailler le processus d'enrôlement ?

N.D. : Pour effectuer son enrôlement, le passager doit valider son identité, mais uniquement lors de la première utilisation. Si l'opération est réalisée via un smartphone, elle inclut une double vérification : algorithmique

complétée d'une vérification humaine. Ce processus peut prendre jusqu'à 15 minutes. Pour répondre également au besoin du passager qui n'a pas pris la peine de faire cette démarche en amont, nous avons développé une application intégrée aux bornes libre-service. Le passager y scanne son passeport ou sa carte d'identité, tandis que la caméra de la borne capture son gabarit biométrique. Cela permet ensuite d'éditionner une carte d'embarquement biométrique, imprimée directement sur un support en carton. Pourquoi un support imprimé plutôt qu'un envoi sur smartphone ? Parce qu'un tel envoi exigerait l'utilisation d'un canal hautement sécurisé, introduisant des complications techniques et des risques supplémentaires.

Peut-on présenter les bénéfices d'un tel dispositif pour chacun des acteurs ?

N.D. : Ce dispositif présente de nombreux bénéfices pour l'ensemble des acteurs concernés. Pour le passager, il permet avant tout de gagner du temps en évitant les files d'attente pour déposer sa valise, et ce même si l'enregistrement de son vol n'est pas encore ouvert. Cette autonomie réduit considérablement le stress, puisqu'il peut franchir plus rapidement les contrôles de sécurité et profiter d'un moment de détente ou de loisirs avant son vol. L'expérience à l'embarquement est également améliorée, avec la possibilité pour ces passagers de bénéficier de priorités ou d'un processus plus fluide, ce qui contribue à rendre le parcours plus agréable et moins contraignant. Si le dispositif est largement adopté, il pourrait même réduire les temps d'embarquement, sécurisant ainsi les horaires de départ tout en offrant aux passagers davantage de flexibilité.

Pour l'aéroport, les bénéfices se situent principalement au niveau de l'optimisation des ressources et des espaces. En fluidifiant les flux, le besoin en banques d'enregistrement traditionnelles diminue, même pour des vols long-courriers où les passagers ont tendance à arriver très en avance. Cela permet non seulement de rationaliser l'organisation, mais également de libérer des ressources pour d'autres opérations. Par ailleurs, les passagers qui franchissent plus rapidement les contrôles ont davantage de temps pour profiter des espaces commerciaux, augmentant ainsi les opportunités de revenus pour l'aéroport. La fluidité globale du parcours s'en trouve nettement améliorée, avec une gestion des pics d'affluence mieux maîtrisée.

L'EXPERIENCE PASSAGER AUGMENTEE

EMBROSS



LE SPECIALISTE DU
« COMMON USE »

IATA CUPPS



LE LEADER DU
LIBRE-SERVICE

IATA CUSS



www.embross.com | info@embross.com | +33 05 33 09 76 65

Côté compagnies aériennes, outre le fait de voir leurs passagers bénéficier d'un service premium, Fly'IN permet notamment d'accélérer et de fluidifier l'embarquement, réduisant ainsi les risques de retard et les imprévus tout en sécurisant leurs opérations et permettant à leur personnel de se concentrer sur les situations particulières ou imprévues.

Enfin, pour les handlers, ce dispositif simplifie la gestion des passagers en réduisant le nombre de personnes nécessitant une assistance directe. Cela libère du temps et des ressources pour se consacrer aux voyageurs ayant des besoins spécifiques ou n'étant pas à l'aise avec ces technologies. En optimisant l'allocation des équipes, les handlers gagnent en efficacité tout en offrant un meilleur service aux passagers nécessitant une attention particulière.

Avec le temps, et l'adhésion croissante à ce service, nous constaterons sans nul doute d'autres bénéfices.

Quel est le calendrier de déploiement ?

N.D. : La solution Fly'IN est désormais pleinement opérationnelle. Après avoir été validée par le STAC et avoir passé avec succès l'ensemble

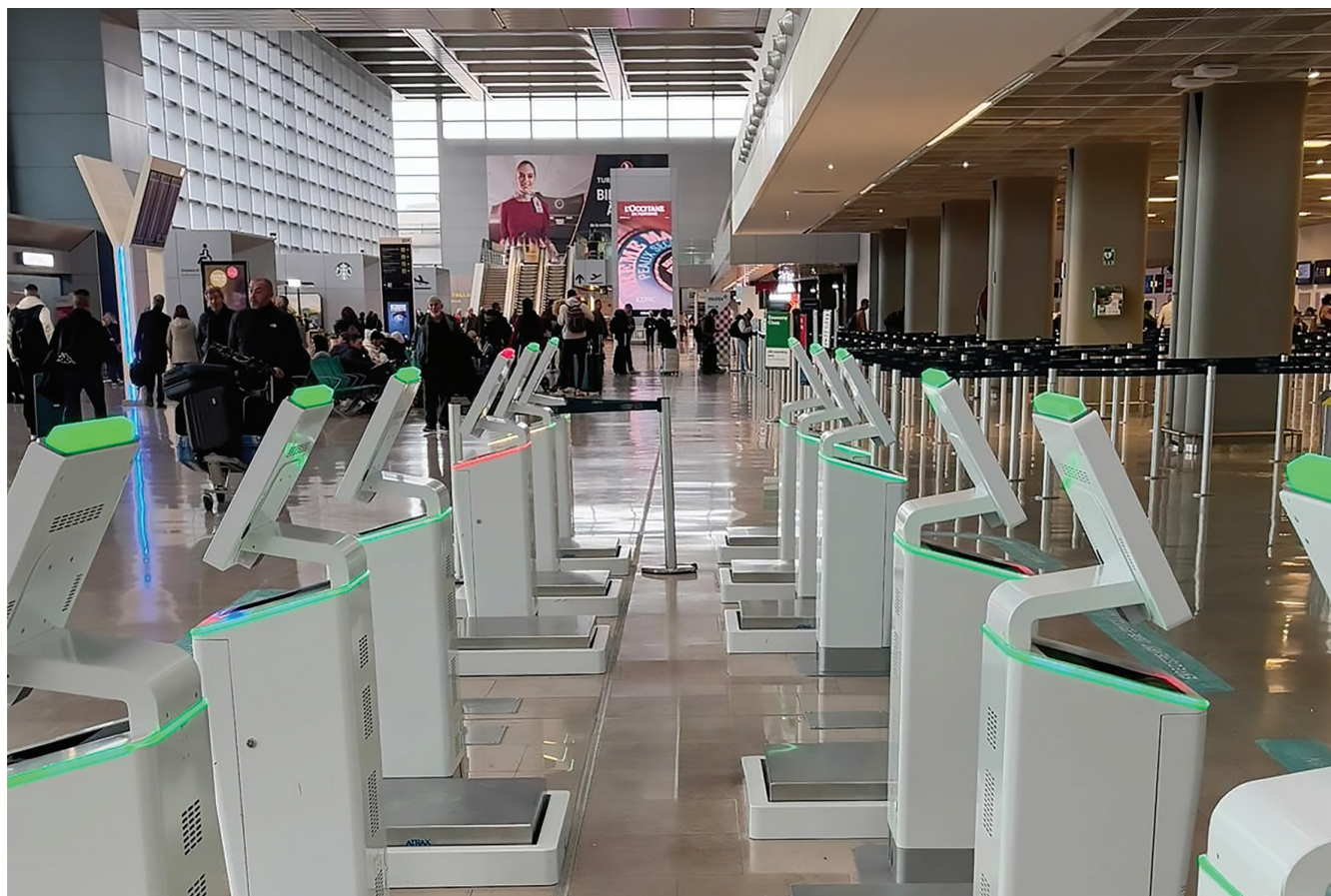
des batteries de tests, nous avons récemment opéré nos premiers vols avec cette technologie. Notre objectif est d'être prêts pour les vacances de Pâques, afin de permettre à Air France et Air Corsica de déployer Fly'IN sur toutes leurs destinations, si elles le souhaitent. Nous avons également débuté l'intégration d'autres compagnies présentes sur Marseille. Nous les accueillerons probablement cet été sur nos déposes bagages biométriques.

Prévoyez-vous d'ultimes développements ?

N.D. : Nous envisageons d'étendre cette solution aux destinations hors Schengen, lesquelles impliquent des vérifications supplémentaires quant à l'admissibilité des passagers dans le pays de destination. Nous étudions actuellement les moyens d'intégrer ces vérifications, qu'il s'agisse de la nationalité ou des visas des passagers.

Par ailleurs, nous travaillons sur la deuxième phase qui vise à permettre aux voyageurs de se passer totalement de documents physiques. L'objectif est que le parcours se déroule intégralement via un échange de données sécurisé entre les points de contrôle et le téléphone du passager. ■

L'espace d'enregistrement libre-service est notamment équipé de bornes VelocityTwo d'Emboss.



Extrait de



aéroport lemag

N° 116
janvier
& février
2025

L'innovation
aéroportuaire
au service de
l'expérience passagers



AÉROPORTS
FRANCOPHONES

Des promesses,
mais aussi des
incertitudes pour
Ravinala Airports
en 2025

La modernisation
des aéroports
marocains :
un levier
pour l'avenir

www.aeroportlemag.fr