

PASSAGER INDISCIPLINÉ VS CLIENT ROI

De la délicate gestion d'un phénomène mondial

Avions déroutés, passagers débarqués, menaces, comportements violents, ivresse... autant de situations vécues régulièrement par les navigants qui sont le fait d'une minorité de passagers, mais dont les conséquences sont parfois graves pour la sécurité des vols... sans compter le coût substantiel de leur gestion pour les compagnies. Le phénomène n'est certes pas nouveau; ce qui l'est davantage, c'est la prise de conscience des acteurs de l'aérien.

Partant de ce postulat, la DGAC organisait il y a quelques semaines son premier colloque sur les passagers indisciplinés afin de dresser un état des lieux du phénomène et de sensibiliser plus particulièrement l'industrie. Il s'agissait aussi de renforcer la transversalité du sujet, de permettre concrètement à tous les acteurs de l'aérien d'apporter leurs contributions, leur vécu afin de définir les solutions adéquates pour contenir le phénomène.

Celui-ci est d'autant plus complexe à évaluer en France qu'il intervient dans un contexte d'importante menace terroriste, mais aussi d'une forte concurrence entre compagnies aériennes qui nécessite de conjuguer la dématérialisation des processus d'achat de billet / d'enregistrement par le voyageur et la nécessité d'identifier les comportements suspects avant le vol. Ou comment contenir l'indiscipline à bord tout en gérant un « client roi » que l'on ne souhaite pas voir partir chez un concurrent...

>> Tels étaient les enjeux et l'objet de la réflexion de la cinquantaine de professionnels présents durant ce colloque dont voici les enseignements principaux.



PAX INDISCIPLINÉS (OU PAXI): UN TERME GÉNÉRIQUE POUR DES COMPORTEMENTS MULTIPLES

> En 2016, une étude de l'IATA portant sur 190 compagnies concluait que plus de 50 % des opérateurs estimaient que, depuis 2010, la fréquence des comportements agressifs à bord avait augmenté.

Même si les statistiques au niveau national et international demandent encore à être affinées, l'IATA dénombrait 1 cas pour 1 289 vols en 2014. En 2015, 40 % des compagnies ont été contraintes de dérouter au moins un vol du fait de la présence à bord d'un individu au comportement ingérable. Dans 30 % des cas, le comportement « déviant » était le fait de personnes violentes, le plus souvent sous l'emprise de drogue ou d'alcool. Sur les quelque 11 000 incidents répertoriés, 11 % étaient constitués d'agressions physiques à l'égard des navigants ou des autres passagers.

Il existe cependant une grande marge entre le refus d'un individu réfractaire de suivre les instructions du personnel de bord - une situation pour laquelle les navigants sont formés et offrent la plupart du temps la réponse adéquate - et la volonté manifeste d'un passager violent de perturber le vol en exerçant menaces et violences physiques au point de contraindre les PNC à une neutralisation par des liens de contention.

UN ENCADREMENT JURIDIQUE DE MIEUX EN MIEUX ADAPTÉ

Devant un phénomène croissant avec la démocratisation du transport aérien, l'OACI s'est efforcée dès 1963 d'encadrer le phénomène grâce à la Convention de Tokyo.

Il faudra cependant attendre 2014 pour que le Protocole de Montréal vienne fournir aux compagnies et aux États un cadre juridique clair pour le traitement des passagers dont le comportement excessif à bord est susceptible de compromettre la sécurité du vol. Plusieurs États ont d'ores et déjà signé (c'est le cas de la France en mai 2016) et ratifié le texte de telle sorte que son entrée en vigueur pourrait être rapidement effective même si quelques grands États membres de l'OACI restent encore à convaincre.

> Le Protocole vient notamment combler un vide juridique existant en permettant d'étendre la compétence du pays d'immatriculation de l'avion dans le pays de destination, de telle sorte que certaines infractions graves commises à bord qui échappaient jusque-là aux tribunaux ont pu être prises en considération. Le texte encourage d'ailleurs les États à mettre en œuvre des procédures contre les actes considérés comme les plus graves (acte de violence contre un membre d'équipage ou refus d'obéir à une instruction du CDB). Le droit pour les opérateurs de demander des dommages-intérêts au passager débarqué y figure également. À terme, le texte, une fois en vigueur, permettra au CDB de demander l'assistance des agents de sûreté en vol; agents qui pourront également de leur propre initiative prendre des mesures préventives raisonnables pour assurer la sécurité à bord en cas d'acte malveillant.



>> En complément, certains États ont introduit en droit national des dispositions annexes.

En France, la compétence des juridictions et la couverture pénale des infractions ont été précisées. En Grande-Bretagne, le dossier a fait l'objet d'une action concertée entre l'industrie (compagnies, assistance en escale, duty-free), l'État et la police pour l'adoption d'un code de bonnes pratiques (campagne de sensibilisation du grand public, détection des comportements déviants en amont de l'embarquement, etc.).

Parallèlement, les compagnies ont progressivement adopté des formations adaptées pour leurs personnels allant du désengagement de conflit par le dialogue pour calmer le passager incriminé à des cours de self-defense pour maîtriser un individu violent.

Reste qu'un équipage confronté à des comportements hors-norme, peu importe la qualité de sa formation, demeure bien seul à bord lorsqu'il s'agit de gérer un tel problème en croisière. Il est toujours pénible pour un CDB de devoir trancher entre un déroutement coûteux pour débarquer le perturbateur et la menace qu'il représente pour la sécurité du vol s'il reste à bord. D'ailleurs comment estimer le plus justement possible cette menace ?

LES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE SAFURITY

> Le concept de SAFURITY, né de la contraction anglaise de SAFETY et de SECURITY, recoupe la variété des incidents constatés à bord. La problématique des passagers indisciplinés occupe la mince frontière qui existe entre sécurité et sûreté. Pour la DGAC, elle constitue une sorte de « zone grise » sur laquelle il convient d'agir pour minimiser les risques.

Accès au cockpit, interactions entre équipements de sûreté et de sécurité de l'aéronef, impact des règles de sûreté sur la sé-

curité sont autant de domaines sur lesquels la DSAC (Direction de la sécurité de l'aviation civile) entend travailler dans les mois qui viennent au sein d'un **Programme de sécurité de l'État**. C'est dans ce cadre que Julien Wagner et Mehdi Ben Necib, deux PNC également consultants-chercheurs, ont réalisé **une étude d'impact au niveau national pour évaluer les effets des mesures de sûreté sur la performance de sécurité des équipages français**. Cette étude a été élaborée via un questionnaire en ligne autour de **trente-huit questions** diffusées au sein des compagnies aériennes françaises sur le principe de l'anonymat des réponses. Prêt de 4500 PN ont été contactés entre mai et juillet 2015, soit un échantillon d'environ **15,7 % de la population PN**. 1902 PN ont répondu, soit **6,7 % de la population PN globale**. Ce fort taux de participation a agréablement surpris les enquêteurs, octroyant à l'enquête un **taux de fiabilité de 95 %**.

>> **Il en ressort** que **50,99 % des PN** ont vécu au moins une situation « critique » dans leur carrière pouvant aller du feu à bord à la nécessité de maîtriser un individu en passant par la gestion d'un objet suspect. **4 cas sur 10** impliquaient une question de sûreté. À noter : **seulement 11 % des sondés** se déclarent à l'aise pour expliquer la notion de sûreté à un non-initié, ce qui tend à prouver combien la culture métier du PN est davantage articulée autour du concept de sécurité. S'agissant des mesures de sûreté proprement dites (PIF notamment), **près de 60 % des personnes interrogées** estiment que les contrôles de sûreté ont un impact sur la performance de sécurité. Cet impact n'est pas toujours perçu de façon positive. Pour **56,56 % des PN sondés**, les mesures de sûreté en vigueur ne permettent pas suffisamment de prévenir les actes illicites et **55,35 %** considèrent même qu'elles ne permettent pas d'opérer en toute confiance. Sur les **36,90 % de PN** qui indiquent devoir régulièrement faire des arbitrages entre sécurité et sûreté, **95,29 %** le font en faveur de la sécurité. Une meilleure appréhension (culture métier) ou sensibilisation aux risques sécurité (pression hiérarchique plus forte pour la sécurité, meilleure connaissance technique du sujet) semble

expliquer le phénomène. À l'inverse, le sondage fait apparaître que la dilution de la responsabilité, sur le plan collectif, en matière de sûreté, décourage régulièrement la rigueur individuelle. Pression temporelle, sentiment d'impuissance, paradoxe entre objectifs et moyens, pertinence des mesures, etc. sont autant de facteurs contributifs à ce découragement, selon les propos des intéressés. **Le constat est d'autant plus flagrant à bord de l'appareil où « les événements liés à la sûreté sont davantage vécus comme une fatalité alors que la sécurité s'impose comme une mission rassurante dans laquelle les équipages se perçoivent comme des acteurs décisifs », indiquent les auteurs du questionnaire.**

> **Le feu à bord (à 65 %) et les attentats terroristes (à 70,7 %)** constituent les deux événements les plus craints à bord dans l'une et l'autre des catégories (sécurité vs sûreté). En termes de sûreté, **le face-à-face avec un ou plusieurs PAXI** est le plus redouté par 13 % des sondés, soit une quantité non négligeable de navigants. **Tableau 1**

Ainsi, si les navigants se sentent la plupart du temps suffisamment formés pour réagir face aux événements à bord liés à la sécurité, **le ressenti est plus mitigé dès lors qu'il s'agit de sûreté**. Chez les PNC, les commentaires recensés indiquent que du nombre de PNC embarqué sur un vol donné, dépend beaucoup la perception du risque et la capacité à gérer une situation difficile. La gestion des PAXI est perçue comme chronophage dans l'exercice de leur fonction ; elle perturbe l'attention au point d'empiéter parfois sur la sécurité des vols. **L'absence de no-fly list en France est d'ailleurs largement soulignée par les intéressés.**

> Si l'on questionne ensuite les navigants sur le contenu de la formation reçue au cours de leur carrière, il apparaît clairement que les PN ont besoin d'outils plus pointus pour faire face aux événements impactant la sûreté alors que la culture de la sécurité des vols est mieux maîtrisée et fait l'objet d'une plus grande sensibilisation. **Tableau 2**

CONSCIENCE DU RISQUE ET RESSOURCES CORRESPONDANTES

Dans chaque domaine, quel événement auriez-vous tendance à redouter le plus ?
Vous pouvez rédiger votre réponse en termes génériques dans les champs ci-dessous.

ÉVÉNEMENTS SÉCURITÉ

- 1. Feu 65,0 %
- 2. Problème technique 24,0 %
- 3. Facteurs humains 6,7 %
- 4. Météo 3,3 %

ÉVÉNEMENTS SÛRETÉ

- 1. Terrorisme à bord 70,7 %
- 2. Passagers indisciplinés 13,0 %
- 3. Terrorisme hors avion 11,7 %
- 4. Malveillance / Terrorisme des personnels 4,6 %

TABLEAU 1

Le feu à bord et les attentats terroristes constituent sans surprise la majorité des réponses. Notons néanmoins la fréquence des problématiques facteurs humains et passagers indisciplinés dans les situations redoutées par les équipages.

Sources : Étude SAFURITY / WBN Consulting 2017

EFFICACITÉ COMPARÉE DE LA FORMATION

Dans l'ensemble de votre formation, estimez-vous avoir été formé à la hauteur de vos attentes pour chaque domaine ? (formation initiale, stages, maintien de compétence, etc.)

RÉPONSE	EN SÉCURITÉ	EN SÛRETÉ
tout à fait (A1)	46,83 %	13,31 %
plutôt oui (A2)	49,52 %	51,79 %
plutôt non (A3)	3,24 %	31,10 %
pas du tout (A4)	0,34 %	3,72 %
(A1) + (A2)	96,35 %	65,10 %

TABLEAU 2

Ces résultats confirment la marge de progression importante de l'efficacité de la formation des PN en sûreté.

Sources: Étude SAFURITY / WBN Consulting 2017

> Le phénomène préoccupe toutefois les navigants.

Plus généralement, les PNC et PNT interrogés aspirent à une gestion adaptée des passagers pour identifier les perturbateurs potentiels avant leur embarquement, c'est-à-dire sur toute la chaîne de traitement. Ils souhaiteraient également à **près de 76 %** que le CRM soit intégré aux formations de sûreté; ils se prononcent en outre à **plus de 86 %** en faveur d'une meilleure remontée et une meilleure gestion des événements sûreté au niveau national. **Tableau 3**

Pour ce faire, l'association a accompagné le **renforcement du cadre légal international** au travers notamment du Protocole de Montréal de 2014 et de la révision de la Circulaire 288 (aspects légaux liés aux PAXI). Elle encourage également les États à **affiner l'arsenal des sanctions civiles et administratives** susceptibles de dissuader les passagers indisciplinés.

Au niveau européen, elle indique travailler sur l'impact du nouveau règlement concernant la protection des données personnelles dans le cadre de l'établissement de « **listes noires** » pour les PAXI réguliers. Elle œuvre parallèlement en interne avec les navigants sur des **recommandations concrètes pour prévenir et gérer les passagers indisciplinés** (service d'alcool à bord, etc.). Elle souhaiterait aussi **impliquer davantage les autres acteurs de l'industrie** notamment au niveau aéroportuaire « *du serveur dans les restaurants de l'aéroport à l'agent de sûreté pour prévenir et détecter de potentiels comportements problématiques de passagers* ». Ainsi, elle souhaiterait tout particulièrement la **mise en œuvre de chartes ou de codes de conduite** au niveau des aéroports dans le but de cla-

LES RECOMMANDATIONS DE L'IATA

Avec l'accroissement constant du nombre d'incidents répertoriés à bord dans le monde - 10000 cas reportés en 2015 contre seulement 339 en 2007 -, **l'IATA a souhaité travailler plus particulièrement les deux fronts suivants**: la dissuasion des comportements déviants à bord et une meilleure sensibilisation des navigants.

ÉVOLUTIONS PLÉBISCITÉES PAR LE TERRAIN

La mise en place généralisée d'un système de remontée et de gestion des occurrences sûreté au niveau national vous paraîtrait-elle:

Indispensable	33,03 %	86,41 %
Nécessaire	26,14 %	
Utile	27,24 %	
Peu utile	6,21 %	
Inutile	2,62 %	
Sans réponse	4,76 %	

ÉVOLUTIONS PLÉBISCITÉES PAR LE TERRAIN

Estimez-vous qu'il y aurait un bénéfice à intégrer le CRM aux formations sûreté ?

OUI	75,98 %
NON	23,95 %

TABLEAU 3

Étendre la démarche facteurs humains à la sûreté et se doter d'un outil d'archivage national des événements de sûreté sont des orientations que les PN, à une large majorité, jugent utiles.

Sources: Étude SAFURITY / WBN Consulting 2017



rifier les responsabilités de chacun. De tels mémorandums existent d'ailleurs déjà au Canada. Au niveau de la CEAC, Conférence européenne de l'aviation civile, elle entend **encourager l'établissement de procédures de communication spécifiques** sur le modèle des « Droits des passagers », par exemple sous la forme de posters.

>> **Reste que tout cela prendra du temps à concrétiser**, car les instances européennes et notamment la Commission européenne ne semblent pas encore très réceptives à la problématique PAXI.

L'ENTRÉE EN JEU DE LA MISSION D'ÉVALUATION ET D'AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ SUR LES PAXI

Dans le cadre de la mise en place de ladite mission, la DGAC a choisi quant à elle de prendre en considération le problème selon **trois angles distincts** : l'angle compagnie aérienne, celui des procédures collaboratives entre les différents acteurs du secteur et l'angle juridique. Elle a, pour ce faire, mis en œuvre trois groupes de travail.

- Le groupe de travail « **amélioration et homogénéisation des procédures compagnies** », dirigé par Yann Duval, directeur de la qualité et de la sécurité d'Aigle Azur, et Claude Jacob, CDB / OSV de Corsair International, mis en place dans le but de réfléchir aux impacts sécurité des agissements de passagers perturbateurs et de proposer d'éventuelles évolutions des procédures « compagnies ».
- Le groupe de travail « **amélioration ou mise en œuvre de procédures collaboratives** », chapeauté par le commissaire divisionnaire Yvan Kara, chef de la division sûreté de la Direction centrale de la police aux frontières, dans le but de proposer des mesures préventives, dans les aéroports, ou « curatives » afin de traiter (y compris judiciairement) les individus qui auraient commis des actes répréhensibles dans les avions, qu'il s'agisse d'infractions ou plus généralement d'incivilités.
- Le groupe de travail « **juridique** », piloté par le conseiller d'État Terry Olson, président en exercice du Comité juridique de l'OACI, lequel a soutenu les positions françaises à l'OACI

lors de la conférence diplomatique de 2014 qui a abouti à l'adoption du Protocole de Montréal. Ce groupe de travail a été chargé de réfléchir aux éventuelles évolutions législatives et réglementaires qui pourraient être nécessaires d'introduire en droit national.

Ces trois groupes ont travaillé en parallèle durant plusieurs mois pour parvenir à un diagnostic pertinent et à des recommandations aux différents acteurs. Leurs conclusions, une fois confrontées les unes aux autres, font un constat sans appel : s'il est désormais établi que le PAXI constitue un élément perturbateur susceptible de nuire à la sécurité des vols, **il convient pour l'industrie d'agir de façon concertée, transverse, non cloisonnée et de coordonner les actions.**

> Ainsi, une série de premières actions envisageables a été listée :

- accentuer les sanctions vis-à-vis des infractions commises à bord ;
- octroyer aux tribunaux la possibilité de prononcer une peine complémentaire d'interdiction d'embarquement au départ de France ou d'infliger aux passagers récalcitrants des sanctions administratives et/ou financières ;
- faciliter le constat des infractions ou les dépôts de plainte pour des navigants qui hésitent parfois à entreprendre les démarches après de longues heures de vol ;
- permettre aux opérateurs d'établir des listes de passagers perturbateurs interdits de vols sur leur flotte ;
- faciliter le recouvrement des dommages et intérêts au profit des compagnies dès lors que l'existence d'un préjudice est établie ;
- sensibiliser les tribunaux, les services de police, de gendarmerie à cette problématique particulière.

En se fondant sur les textes existants, la mission souhaiterait également **mettre à jour la lettre circulaire « relative aux procédures de prévention et de gestion des incidents liés au comportement indiscipliné de certains passagers aériens »** du directeur général de l'aviation civile adressée en juillet 2001 aux DG des compagnies aériennes françaises et aux gestionnaires d'aéroports.

> **Rien ne saurait cependant se faire sans des engagements formels des différents acteurs de l'industrie...**

LES ENGAGEMENTS ATTENDUS DES DIFFÉRENTES PARTIES PRENANTES

Si l'application ferme et continue des préconisations de l'IATA, telles que formalisées dans son *Guidance on Unruly Passengers Prevention and Management*, apparaît pour les compagnies le meilleur moyen de gérer les passagers indisciplinés, la mission de la DSAC invite en complément ces opérateurs à **mettre en œuvre des actions complémentaires en interne** comme une meilleure identification des vols à risques, de façon à en adapter au besoin la composition de l'équipage.

> **Pour les navigants** : elle requiert un meilleur accompagnement systématique des équipages par le service juridique lors des dépôts de plainte (disponibilité des formulaires, etc.) et un meilleur suivi RH particulier des PN victimes d'agression. Elle préconise plus généralement et en tenant compte des enseignements de l'étude SAFURITY, une amélioration des formations dispensées aux PN en termes de sûreté et de gestion des conflits. Sur le plan technique, elle encourage un reporting plus fiable des incidents vers l'autorité de tutelle lui permettant de mieux les comptabiliser et d'identifier les zones, les vols ou les périodes les plus à risque. Ce reporting permettant alors à la DGAC de mieux informer les différents partenaires impliqués (gestionnaires d'aéroports, autres opérateurs, services de sûreté aéroportuaire, etc.).

> **Pour les passagers** : des actions de sensibilisation sont facilement envisageables, notamment pour tout ce qui concerne la vente ou la consommation excessive d'alcool et ce, dès l'aéroport (action vers les duty-free, bars, restaurants), mais aussi la sensibilisation des passagers aux sanctions encourues en cas de non-respect à bord des consignes de sécurité.

> **Pour les acteurs aéroportuaires et ceux de la touchée** : il s'agira de faciliter l'alerte entre services en cas de problème et de les former à la reconnaissance des comportements potentiellement perturbateurs.

VERS UNE FEUILLE DE ROUTE DE LA DSAC

Si la DSAC entend pérenniser les groupes de travail, elle prévoit en parallèle de poursuivre un travail de coordination des actions à mener au premier rang desquelles figure la rédaction rapide d'une feuille de route indiquant les actions concrètes à entreprendre en désignant, au besoin, le ou les responsables de leur mise en œuvre et les échéances attendues. Une traduction en français des guides de l'IATA ainsi que l'identification des textes à faire évoluer et la prise de contacts avec la Chancellerie (pour généraliser les lettres plaintes, sensibilisation des magistrats) sont parmi les premières actions prévues.

>> Il ressort de ce colloque un fort consensus de tous les présents sur la nécessité d'agir contre le phénomène des passagers indisciplinés, mais la tâche est immense. Elle implique un très grand nombre d'acteurs dont les contributions doivent être impérativement placées au cœur de l'action des pouvoirs publics. En cela, le colloque de la DSAC devrait marquer l'accélération de l'action concertée. Un coordinateur sera prochainement désigné au niveau de la DGAC et le contenu exhaustif de l'étude SAFURITY publié. Pour tous, il importe désormais de passer d'un traitement préventif du phénomène PAXI à un traitement proactif. C'est à ce prix que les acteurs de l'aérien pourront, ensemble, juguler ce phénomène et améliorer encore un peu plus la sécurité des vols. Un engagement de la DSAC a d'ores et déjà été pris pour dresser, durant le premier trimestre 2018, un bilan des premières actions mises en œuvre. Dossier à suivre... ■

RÉGLEMENTATION PAXI, les documents de référence

- **La Convention de Tokyo** de 1963 relative aux infractions et à certains autres actes survenant à bord des aéronefs.
- **La Circulaire 288 de l'OACI** (2002) portant éléments d'orientation sur les aspects juridiques de la question des passagers indisciplinés ou des perturbateurs.
- **Le Protocole de Montréal** de 2014.
- **Les DOC OACI N°8973** Manuel de sûreté de l'aviation (2011), **N°9811** Manuel de mise en œuvre des dispositions de l'Annexe 6 (exploitation technique des aéronefs), relatives à la sûreté (2002) et **N°9808** Manuel sur les facteurs humains dans les opérations de sûreté de l'aviation civile (2002).
- **Le DOC 30 (Annexe IV-4-A) de la CEAC** Éléments d'orientation relatifs au traitement des passagers indisciplinés.
- **Le Règlement (CE) 300/2008** du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2008, Annexe I, domaine 10 (mesures de sûreté en vol).
- **Le Règlement d'exécution (UE) 2015/1018** de la Commission du 29 juin 2015 établissant une liste classant les événements dans l'aviation civile devant être obligatoirement notifiés conformément au règlement (UE) N°376/2014 du Parlement européen et du Conseil.
- **Le Guidance on Unruly Passengers Prevention and Management** et **le Guidance on the Safe Service of Alcohol on Board** de l'IATA (2015).

