

Conclusion du directeur de la Sécurité de  
l'aviation civile,

Patrick Cipriani,

# PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

Pour une gestion concertée du phénomène



Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer

[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

# PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

L'analyse globale de la problématique PAXI avec implication de tous les acteurs concernés démontre que seule et isolée, aucune structure ne peut avoir une lecture complète et saine d'une problématique, mesurer l'impact des actions nécessaires et envisager la portée des actions programmées. De la remontée des acteurs PNC et PNT lors de l'étude SAFURITY à la confirmation chiffrée de l'ampleur du besoin par les organismes en charge du suivi de la remontée des occurrences, de l'analyse des domaines réglementaires couverts en partie sureté à la traduction des besoins en matière de protection des acteurs de première ligne, ou encore de l'évaluation du risque à bord à l'anticipation nécessaire du comportement des passagers, ces travaux de 5 mois coordonnés par Éric Plaisant, conseiller sureté du Directeur Général ont permis à toute structure impliquée dans la problématique d'interagir de manière concrète dans les travaux à l'intérieur des 3 groupes de travail.

Avec l'apparition dans le règlement européen 2015/1018 de l'obligation de report des événements PAXI, il est apparu naturel aux différentes directions DTA et DSAC de travailler de concert dans leurs domaines de compétences afin de permettre d'établir un état des lieux clair, complet et permettant de proposer à terme des actions réalisables aussi bien pour l'autorité que pour les opérateurs concernés.

La banalisation d'actes de passagers indisciplinés aurait pu être une solution simple et peu coûteuse pour tous les décideurs en charge et pourtant chacun a bien eu conscience de ses responsabilités et de l'objectif commun de traiter ce phénomène inacceptable dans les moyens de transport au regard de la gêne pour les autres clients, du danger créé, des risques engendrés, des événements indésirables impactés et enfin de risques ultimes à considérer.

L'intégration dans le PSE du principe de SAFURITY représente un engagement fort, novateur et adapté au traitement des problématiques à impacts sureté et sécurité : la question du « qui gère ce risque connexe » n'aura plus lieu d'être et laissera la place à une identification de l'impact de l'un sur l'autre pour le sujet considéré. A voir pour le sujet PAXI le nombre et la qualité des échanges entre les directions sureté et sécurité, organisations et acteurs des 2 domaines qui ont très rarement eu jusqu'à maintenant l'occasion de travailler ensemble sur une problématique spécifique, je ne doute pas que l'appel fort envoyé par les pilotes et personnels cabine pour les aider à gérer ce sujet a bien été entendu : la qualité de l'état des lieux, l'analyse complète des besoins, la variété des propositions et la faisabilité des actions envisagées me confortent dans le choix que nous avons validé en octobre 2016 de lancer ces activités collectives pour 5 mois. Les délais proposés me paraissaient très difficiles à tenir mais à la vue des résultats, je ne peux que confirmer que lorsque les acteurs veulent travailler main dans la main, quelle que soit la problématique, les résultats sont majeurs.

Je ne peux qu'inviter les pessimistes de la première heure à aider maintenant à la mise en œuvre des actions validées même si la feuille de route comprend des délais variables en fonction des actions.

# PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

A court terme dans les 6 mois qui viennent :

- la mise en place sur les formulaires ECCAIRS par mes équipes, de champs favorisant le reporting des évènements PAXI sur les formulaires dédiés permettra, au-delà de notre territoire national de tenir à jour des statistiques complètes intégrant les niveaux des occurrences, l'analyse complète des faits par les opérateurs et l'utilisation en matière de sécurité par la mesure de l'impact sécurité. J'associe à cette démarche nos collègues de la sureté qui travaillent sur la mise en place d'une base de report sureté.
- La publication officielle des résultats de l'étude SAFURITY sera un pas important vers les acteurs navigants qui avaient accepté en masse de répondre à ce questionnaire et ainsi devenir acteurs fondateurs du nouveau traitement de certains évènements.
- L'information des passagers sur le risque de devenir « indiscipliné » et leurs conséquences associées peut maintenant se faire sur tout le processus depuis l'arrivée aéroport et jusqu'à la sortie de l'aéroport à destination et ce grâce à « SAFURITY » qui crée le lien entre les services sureté au sol et la sécurité en vol. Nous passons ainsi d'un traitement réactif basé sur l'attente d'occurrence d'évènements majeurs à une politique de gestion proactive des situations potentiellement à risque.
- Les textes internationaux traitant des PAXI étant très fournis, je ne peux qu'encourager nos collègues IATA et OACI d'ajouter au niveau 2 le risque sécurité majeur non encore présent de « non suivi des consignes de sécurité ordonnés par l'équipage » et ce pour assurer aux acteurs bord (pnt et pnc) la bonne prise en compte de leurs procédures par fixation de sanctions des auteurs de ces actes dangereux et les détournant des règlements opérationnelles si importants pour le bon déroulement d'un vol.
- Les journées d'activité des équipages sont denses et longues et ne facilitaient pas jusqu' alors de prendre le temps de déposer une main courante ou une plainte contre un client indiscipliné. La promotion et généralisation des lettres plaintes en accord avec les instances judiciaires est un grand pas dans l'assistance du commandant de bord qui pourra effectuer cet acte au nom de sa compagnie avec beaucoup moins de contraintes ou de risques de confrontation avec l'acteur considéré au poste de police.
- La standardisation et promotion d'un traitement généralisé PAXI au niveau national proposé par nos collègues de la PAF montre leur détermination à mieux gérer la problématique, être force de soutien des acteurs touchés et poser une épée de Damoclès en conformité avec les règlements et lois sur la tête de pseudo passagers qui voudraient faire des aéroports et aéronefs un champ de foire, une zone de non droit ou encore un lieu de beuverie. L'investissement des services de la PAF et de gendarmerie de l'air dans les travaux effectués n'a d'équivalent que l'engouement visible sur les aides proposées par ces services à nos services et aux opérateurs qui peuvent encore plus aujourd'hui être assurés du bon traitement des actes de ces perturbateurs.
- La mise à jour de la circulaire de 2001 par notre DG était nécessaire et donnera, dès sa publication officielle, un guide pour les opérateurs dans le traitement juridique des évènements PAXI. Ceci en parallèle d'un courrier vers le ministère de la justice afin de favoriser la prise en compte par les parquets de cette problématique dans le traitement des affaires.

# PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

A moyen terme :

- L'inscription par mes équipes de gestion sécurité et sûreté du domaine SAFURITY d'analyse des structures opérateurs dans leur référentiel donnera la possibilité d'identifier de futurs sujets qui interagissent comme cela a été le cas pour les passagers indisciplinés.
- Le recensement des bonnes pratiques en matière de formation des personnels sur ce sujet permettra de fournir aux structures opérationnelles des retours de qualité sur les gains humains mesurés sur les acteurs de première ligne en matière gestion de situations stressantes et conflictuelles.
- L'ajout dans l'EPAS par l'AESA du risque PAXI sera un signe fort favorisant la prise en compte collective en Europe de ces situations conflictuelles et la mise à disposition de ressources pour traiter la problématique. Je ne peux que souhaiter à terme une réglementation européenne qui permettrait aux opérateurs de s'informer entre eux sur des individus « à risque PAXI » identifiés et à traiter de manière proactive dans leur suivi ou interdiction éventuelle à voyager par les moyens aériens.
- Les services SDJ et DTA, déjà acteurs majeurs du processus engagé vont, je le sais, être leaders sur le suivi de la bonne prise en compte par les structures de gestion des passagers au sol des besoins en matière de mise en place de nouvelles techniques d'analyses comportementales ou encore couverture juridique des différents cas de comportements indisciplinés.

Un point formel dans 1 an entre les responsables de GT et les services DGAC impliqués dans ces travaux permettra de faire un bilan sur les actions mises en œuvre et les éléments en cours de mise en place.