

# Discours introductif du délégué général de la fédération nationale de l'aviation civile,

**Guy Tardieu**

## **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 ?

« Merci, bonjour à toutes et à tous. Patrick GANDIL a ouvert la séance en décrivant un peu tout le tableau, je vais essayer d'être assez court et surtout de reproduire les préoccupations que l'on peut avoir à cet égard lorsqu'on est opérateur de compagnie aérienne. Alors bien sûr nous soutenons complètement cette démarche mise en place et j'allais dire pour une raison simple : en filigrane des propos préliminaires, il est temps que ce sujet soit transversalisé au maximum, un peu dans toutes ses dimensions alors que jusqu'à présent on s'est peut-être un peu regardés du bout de la lorgnette. Il faut donc que tous les éléments qui sont partie prenante puissent s'exprimer, proposer des solutions, mettre tout cela en cohérence. Cela a été dit tout à l'heure, la volumétrie n'est pas seulement la seule préoccupation ; je pense qu'il faut une prise de conscience qui va au-delà de la volumétrie qui est en lien avec l'augmentation du trafic aérien. C'est la prise de conscience qui va nous aider à asseoir la transversalité dont je parlais précédemment. Profitons donc de ce séminaire pour partager cette prise de conscience et faire en sorte de trouver des solutions adéquates. Alors ce sujet, vu des compagnies aériennes est plein d'ambiguïtés car il y a autant de pays et donc de dessertes que de juridictions donnant une équation à 190 inconnues. Par ailleurs, les frontières entre indiscipline, incivilité, je vais presque aller jusqu'au terrorisme, vous voyez c'est très large, sont donc difficiles à documenter et surtout à segmenter. Au niveau des compagnies, il ne faut pas se voiler la face, il y a la problématique d'un côté du passager indiscipliné et de l'autre du client roi : où est la frontière entre les 2 ? Par moment ce n'est pas facile à déterminer, gardons donc bien cela à l'esprit. Un point sur lequel je vais un peu plus insister, pour avoir dans une vie antérieure beaucoup participé à cela, c'est tout ce qui est corrélé à la sécurité des vols. Il y a un élément qui est partagé en sécurité des vols et là les pilotes présents vont immédiatement voir à quoi je fais allusion : dans une situation délicate, je ne parle pas d'accident mais délicate, un des principes consiste à fermer le nombre de paramètres à prendre en considération pour se concentrer sur les paramètres essentiels. Si à ces paramètres-là vous rajoutez une incivilité quelconque, une personne qui a bu un peu trop, une autre qui urine dans le couloir, cela devient très compliqué de fermer les paramètres et du coup on voit qu'il y a une corrélation avec la sécurité des vols qui est une frontière très délicate à mettre en place. Ça c'était pour la partie vol.

Pour la partie sol, les groupes de travail y feront référence, un des éléments intéressants c'est d'anticiper au maximum pour éviter que la personne indisciplinée puisse monter à bord. Hors là aussi soyons bien conscients du fait que ce qui se passe au sol aujourd'hui, beaucoup d'opérations s'automatisent beaucoup plus vite qu'on ne le croit. Les passagers arrivent à bord aujourd'hui pour la plupart sans avoir croisé qui que ce soit. Et quand je dis à bord, cela veut dire à la porte de l'avion sans avoir croisé qui que ce soit. Alors on est en état d'urgence, on sait donc bien qu'aujourd'hui, les portiques automatiques sont un peu neutralisés. Autre élément auquel il faudra certainement réfléchir mais je sais que les GT s'y sont penchés et d'autres pays le font, c'est mettre en place une sorte de profilage, cela permet d'anticiper mais pour autant, ne nous voilons pas la face, ceci consomme beaucoup de ressources pertinentes : donc là aussi il y aura un arbitrage à faire entre plusieurs paramètres.

# PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

Alors le travail effectué dans les Groupes de travail est forcément pertinent il va nous être exposé. Il est partie prenante de la transversalité à laquelle je faisais référence tout à l'heure. Je crois que c'est cela qui va nous aider à progresser et au passage je passe un petit message : c'est le premier séminaire de cette nature et j'imagine qu'il en faut d'autres. D'ailleurs entre tous les acteurs nous avons intérêt à partager les expériences et les difficultés qu'on rencontre et tout ceci en n'hésitant pas à faire du benchmark : tout à l'heure Patrick GANDIL faisait référence au royaume uni je crois ; Regardons aussi ce qui s'est fait au canada, il y a des choses intéressantes à aller regarder, voir même aux Etats Unis, voyons un peu ce qui s'est fait.

En tout cas je vous souhaite une bonne matinée de réflexion et côté opérateurs on attend cela avec beaucoup d'impatience parce qu'on sait bien que ce n'est pas aujourd'hui qu'on règlera les problèmes, mais c'est aujourd'hui qu'on se mettra en perspective très certainement.