

Discours introductif du directeur général de l'aviation civile,

Patrick Gandil

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

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

Mesdames, Messieurs,
Chers collègues,

1. Permettez-moi tout d'abord de vous souhaiter la bienvenue à la Direction générale de l'aviation civile et de vous dire mon plaisir de vous voir si nombreux aujourd'hui, pour ce séminaire sur les passagers indisciplinés. Votre présence, tout comme la variété des différents organismes que vous représentez, montrent l'ampleur qu'a malheureusement pris ce phénomène, l'importance que vous lui attachez mais surtout la volonté partagée de le traiter ensemble, d'une manière holistique et concertée.
2. Certes, la gestion des passagers difficiles, indisciplinés dit on maintenant, à bord des avions n'est pas un problème nouveau. Et sous ce vocable très politiquement correct se cachent des situations très différentes les unes des autres : quelle comparaison en effet entre le passager mal élevé et désagréable avec l'équipage et celui qui essaie d'ouvrir une porte en plein vol ? Entre celui qui importune ses voisins et celui qui fume dans les toilettes ? Entre celui qui refuse d'obéir aux consignes et de boucler sa ceinture et celui qui essaie de pénétrer dans le cockpit ?
3. En réalité, la différence n'est pas si grande : tous ces comportements, dont certains seraient qualifiés de simples « incivilités » au sol, peuvent entraîner de réels problèmes de sécurité.
4. Et dans certains cas extrêmes, une mise en danger mortelle pour l'avion, ses passagers, son équipage.

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

5. Les incidents ne sont pas rares : même si les statistiques disponibles manquent encore de fiabilité (tous les incidents sont loin d'être rapportés et comptabilisés), l'Association internationale du transport aérien, l'IATA, dénombrait 1 cas de passager indiscipliné pour 1289 vols en 2014, selon les chiffres fournis par cette organisation lors de la 39ème assemblée de l'Organisation de l'aviation civile internationale, l'OACI, en septembre dernier. Lorsque l'on sait qu'il y a environ 80 et 100 000 vols par jour dans le monde, je vous laisse faire le calcul...

6. L'OACI n'est pas restée les bras croisés : son comité juridique a longuement débattu de la question, ce qui a abouti à l'adoption du Protocole de Montréal en 2014. Ce protocole modernise la Convention de Tokyo de 1963 et renforce les moyens juridiques à disposition des Etats et des compagnies aériennes pour mieux prévenir ce phénomène. Plusieurs Etats l'ont déjà signé et ratifié et on ne peut qu'espérer une entrée en vigueur rapide, malgré l'attitude un peu fermée de certains grands Etats contractants de l'OACI.

7. Les Etats ont parfois pris des dispositions dans leur droit interne afin de lutter contre la commission d'actes de nature à porter atteinte à la sécurité des aéronefs en vol. C'est le cas en France concernant, par exemple, la compétence de ses juridictions ou la couverture pénale des infractions qui peuvent être commises. Mais d'autres ont décidé de s'attaquer au problème d'une façon particulièrement résolue : un bon exemple nous vient d'outre-manche, où l'industrie du transport aérien, le ministère des transports, la police, les sociétés de vente de duty-free, les assistants en escale etc, ont décidé de prendre ce phénomène à

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

bras de corps, d'une manière collégiale et concertée, en adoptant un « Code of practice », signé et mis en œuvre par l'ensemble des acteurs concernés.

8. Les compagnies aériennes, en s'appuyant le plus souvent sur les travaux menés par l'IATA, ont mis en place des procédures particulières allant de la gestion des conflits en passant par les suites à donner en cas d'incident.

9. Mais au bout du compte... c'est bien à l'équipage de régler, dans un espace clos, à 11 000 mètres d'altitude, au milieu de passagers inquiets qu'il convient de rassurer, les troubles causés par des personnes querelleuses, agressives, parfois ivres ou même atteintes de désordres mentaux.

10. Et lorsque la situation devient ingérable par la simple persuasion, c'est à ce même équipage, sous l'autorité de son Commandant, qu'il revient parfois le devoir pénible d'utiliser la force pour éviter qu'un drame ne se commette et de prévoir un éventuel déroutement (lorsque cela est possible), coûteux en tous points, tant pour la compagnie que pour les passagers, afin de débarquer le perturbateur.

11. Alors on est en droit de se demander pourquoi ce problème tarde-t-il tellement à trouver des solutions efficaces et pérennes ? Pourquoi le voit-on régulièrement ressurgir à l'occasion d'un incident particulièrement grave ou médiatisé ou sous la plume inquiète d'organisations professionnelles comme l'IATA ?

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

12. Les réponses sont diverses : durcissement des comportements sociaux, banalisation du transport aérien, traitement inadapté du problème par les compagnies et par les services étatiques etc.
13. Mais l'une d'entre elle m'a particulièrement interpellé : la classification incertaine de ces incidents, entre incidents de sûreté ou de sécurité, qui entraîne souvent une sorte de déni de service et de compétence. Qui est en charge ? Qui doit traiter cette question ?
14. Les passagers indisciplinés tombent en effet souvent dans une sorte de zone grise, entre sécurité et sûreté, safety and security, que la DGAC a identifié comme devant bénéficier d'un traitement particulier. C'est ce que nous avons baptisé du terme de SAFURITY, une problématique qui sera à partir de 2017, prise à bras le corps dans le cadre du Programme de sécurité de l'Etat piloté par la Direction de la sécurité de l'aviation civile. Seront abordées dans ce domaine, des questions telles que l'accès aux cockpits, les interactions entre des équipements de sûreté et la sécurité globale de l'appareil (ou l'inverse d'ailleurs), l'impact des règles de sûreté sur la sécurité etc...
15. C'est d'ailleurs dans ce cadre que deux consultants-chercheurs, Personnels navigants commerciaux de surcroît et donc connaissant particulièrement bien cette problématique pour l'avoir rencontrée en situation à plusieurs reprises, messieurs BEN NECIB et WAGNER, nous fourniront un éclairage intéressant à partir d'une étude qu'ils ont réalisée concernant l'impact des règles de sûreté sur la performance des équipages dans le domaine de la sécurité.

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

16. Pour en revenir au sujet des passagers indisciplinés stricto sensu, j'ai souhaité que ce sujet soit en quelque sorte le « pilote » de notre action dans le domaine SAFURITY. J'ai souhaité également que cette problématique soit abordée (enfin) d'une manière globale et concertée, afin qu'une politique générale soit mise en œuvre, impliquant aussi bien les services de l'Etat que les différentes parties prenantes.
17. La Mission d'évaluation et d'amélioration de la sécurité de la Direction de la sécurité de l'aviation civile a donc été chargée de piloter un travail sur ce sujet. Le séminaire d'aujourd'hui n'est en aucun cas un aboutissement de ce travail, mais bien une étape importante sur un chemin qui nous verra prendre un certain nombre de décisions et modifier quelques procédures.
18. Trois groupes de travail ont été mis en place :
19. Un groupe de travail « juridique », piloté par le Conseiller d'Etat Terry OLSON, actuel président du Comité juridique de l'OACI, dont l'expertise dans ce domaine est particulièrement grande puisqu'il a, entre autres choses, exprimé et soutenu les positions françaises à l'OACI, avec le soutien très actif de la sous-direction des affaires juridiques de la DGAC, lors de la conférence diplomatique de 2014 qui a abouti à l'adoption de ce fameux protocole de Montréal. Ce groupe de travail « juridique » a été chargé de réfléchir sur les éventuelles évolutions législatives et réglementaires qui pourraient être nécessaires d'introduire dans notre Droit national;

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

20. Un groupe de travail « compagnies aériennes », piloté par Yann DUVAL, directeur de la qualité et de la sécurité chez AIGLE-AZUR et par Claude JACOB, commandant de bord et officier de sécurité des vols chez CORSAIR, a été chargé de réfléchir sur les impacts sécurité des agissements de passagers perturbateurs et de proposer d'éventuelles évolutions des procédures « compagnies » ;
21. Enfin, un groupe de travail « procédures collaboratives », piloté par le commissaire divisionnaire Yvan KARA, chef de la division sûreté de la direction centrale de la police aux frontières, a été chargé quant à lui 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 de ce que l'on a maintenant coutume d'appeler des incivilités.
22. Ces trois groupes ont vu travailler ensemble des représentants de l'Etat (DGAC, Police, Gendarmerie, douane et même... Conseil d'Etat !) dont je souligne et remercie vivement l'engagement, mais également des parties prenantes parmi les plus impliquées et je veux à ce titre remercier tout particulièrement la FNAM, l'UAF, ADP, Air France, Aigle-Azur, CORSAIR International, TRANSAVIA, XL Airways, Air Caraïbes et HOP ! pour leur participation active et constructive.
23. Dans quelques minutes, les trois présidents de groupe rendront compte devant vous de leurs travaux et des propositions qui se sont dégagées. Un échange sera organisé avec la salle pour préciser certains points ou, je l'espère, pour apporter de nouvelles idées. Il sera suivi d'une brève synthèse.

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

24. La conclusion de ce séminaire sera apportée par madame Marie-Caroline LAURENT qui représentera Alexandre de JUNIAC, délégué général de l'IATA, par Jean-Marc CLUZEAU, qui représentera Patrick KY, directeur exécutif de l'Agence européenne de sécurité aérienne, l'AESA et enfin, par Patrick CIPRIANI, directeur de la sécurité de l'aviation civile que j'ai chargé de mener ce dossier à bien.

25. J'espère quant à moi que ce séminaire nous permettra de dégager de réelles avancées, concrètes et palpables, dans la réduction visible des incidents liés au comportement de passagers indisciplinés.

26. Je m'engage d'ores et déjà devant vous à ce que la DGAC mette en œuvre les moyens nécessaires pour maintenir une concertation indispensable entre services de l'Etat et parties prenantes, pour engager les travaux juridiques qui seraient nécessaires et pour faciliter la diffusion de bonnes pratiques. Je souhaite d'ailleurs qu'un séminaire identique soit dès maintenant programmé pour l'année prochaine, à la même époque, afin que nous fassions ensemble le bilan des avancées réalisées, mais également de l'impact des mesures prises sur la prévention du « phénomène PAXI » et des mesures qui nous resteront encore à mettre en place. Ce dossier doit rester vivant, conserver notre attention et, chaque fois que nécessaire, notre mobilisation.

27. Je vous souhaite donc des travaux fructueux et je resterai avec vous afin d'écouter avec attention les propositions des groupes de travail mais également des participants qui voudront

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

bien se manifester, afin de mieux prévenir ce phénomène néfaste pour l'image mais aussi pour la sécurité du transport aérien.

Je vous remercie,



DGAC
50 rue Henry Farman
75015 Paris