

ANNEXES - GT Amélioration et homogénéisation des procédures compagnies (En gras : les outils concrets)

Thème	Existant déjà en place	En cours de réflexion voire de réalisation	Blocage, obstacle à lever infaisable ou inacceptable
Public (sens large)	<p>Sensibiliser le public : risques d'un comportement indisciplinés sur sécurité des vols, des pax et des PN. Communication en amont (sanctions, Noflylist) : pax responsable de ses actes.</p> <p>Magazine de bord. Site internet (DGAC, PAF, GTA, FNAM, ADP, Airlines, Handlers...).</p>	<p>Campagnes médiatiques de sensibilisation et prévention : affichage public, spot TV.</p> <p>Les gouvernements devraient sensibiliser le public sur les conséquences de la non application des règles de sécurité à bord ou d'un comportement indiscipliné. Implémentation de la politique "Zero Tolerance", Climat d'intolérance.</p> <p>Information de tous de la collaboration active entre tous les acteurs (autorité, services sureté et sécurité..)</p>	<p>Lenteur des procédures et manque de sanction appliquée.</p> <p>Impunité du pax (consommation de cigarettes ou incivilités envers le PNC). Client roi : pax se sait "intouchables" et peut tout se permettre, sentiment que tout est dû.</p>
Vente (en ligne)	<p>CGV (contrat de transport) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Y sensibiliser le public : sécurité des vols, des pax et des PN. - Y formuler l'option « refus de vente » et « refus d'embarquement ». - Y copier la politique paxi. 	<p>Sensibiliser les passagers : conséquences et sanction (Création d'un spot vidéo expliquant les risques encourus).</p> <p>Informers sur les risques liés à la consommation d'alcool (faible densité et humidité).</p> <p>Site web : afficher politique paxi.</p>	<p>Comment fixer un barème des actes => sentences (Amendes, refus de vol, arrestation, poursuite, prison).</p> <p>Financement de cette vidéo (ADP, FNAM ?)</p>
Training PN	<p>Formation PNC : prévention et gestion des conflits paxi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestion du stress, • techniques de dialogue • neutralisation d'un individu • utilisation de cerflex <p>Cf IOSA :</p> <ul style="list-style-type: none"> • FLT 2.2.42 : training paxi • CAB 2.2.12 : training paxi • CAB 3.4.2 : politique paxi 	<p>Formation spécifique des PNC/PNT en maquette afin de maîtriser un PAXI3.</p> <p>Formation gestion communication (techniques pour désamorcer la situation conflictuelle).</p> <p>Formation gestion responsable du service d'alcool :</p> <ul style="list-style-type: none"> - accompagner chaque verre par un verre d'eau et de la nourriture (le salé augmente la soif, les mélanges gazeux ont plus d'effet). - effets Alcool : 30/ 60 mn après absorption, accentués par hypoxie. - quand et comment arrêter de servir l'alcool. - comment gérer des pax sous influence (alcool, drogue) et malades (diabétiques). <p>Intégration d'un sujet commun d'ECP commun PNC-PNT sur risque paxi.</p>	<p>EASA doit intégrer le sujet paxi dans la décision 2015/022 et 023 au niveau de la liste des sujets CRM à aborder en formation.</p> <p>Cadrer les formations PAXI : Uniformiser les programmes (synopsis) entre les centres.</p>
Planning PN	<p>Identifier les vols à risque (charters foot, dimanche soir) : composition équipages (mixte, expérience).</p>	<p>Sur ces vols ciblés : Inclure un briefing prévol pour CRM (PNT, PNC, Sol).</p> <p>Formation des personnels du planning et CCO pour avoir les bons réflexes.</p>	

Etude Perfo	Etude sécurité si rixe à bord : peu crédible sur A320 : il faudrait 17 pax masculins zone avant qui aillent se battre dans le galley arrière (4 m2) pour sortir du centrage avion.	Effectuer cette étude sur chaque type avion. Calcul effectué par chaque BE sur mouvement de foule max acceptable, max avant et max arrière afin de communiquer les limites du risque de centrage aux équipages.	
Checkin (en ligne >60%)	Site web : présenter politique paxi.	Ajouter info risques paxi sur encart pub impression billets ou à l'arrière des cartes d'embarquement .	
Checkin (aéroport)	Notice : Présenter politique paxi. Formation Personnel Sol : prévention et gestion des conflits paxi Si doute sur un pax (alcoolisé ?), méthodes de signalement : inscription dans le DCS : apparition d'un popup en gate (info aux PN). + bagage en standby. Possibilité de l'inscrire sur la PIL.	Sensibiliser les passagers : conséquences et sanctions. Encourager les agents à identifier/reporter. Améliorer la détection par les agents checkin. Développer l'analyse comportementale. Etablir des fiches réflexes entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs. Loi 261/2004 (droits des pax) : rajouter les devoirs des pax .	.
PIF	Souvent le premier contact pax. Vérifie juste le droit d'accès (pas de contrôle ID). Notice : Présenter politique paxi.	Détecter un passager indiscipliné (au PIF, vidéo-protection). Etablir un schéma de communication (chaîne d'alerte) Développer l'analyse comportementale. Etablir des fiches réflexes entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs. (CATSA : politique tolérance zero : rapport paxi au PIF => refus d'embarquer).	Mettre en place des retours d'expérience des agents PIF. Cibler le paxi et lui confier un flyer à lire entre PIF et porte. Gabarit bagages en PIF ?
GTA, PAF, Immigration	IPM : Ivresse publique et manifeste (signes extérieurs et comportements) => cellule de dégrisement.	Patrouilles en aérogares : signalement paxi. Etablir un schéma de communication (chaîne d'alerte). Développer l'analyse comportementale. Etablir des fiches réflexes entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs.	Difficulté pour identifier le paxi. Ethylotest en porte ?
Duty-free	Rappel : Alcool détaxé = vendu à l'export : ne pas boire.	Marque sur les cartes d'embarquement (si papier) lors de l'achat d'alcool en duty free afin d'identifier aisément le passager en porte d'embarquement. Obligation pour le passager de montrer un sac scellé lors de l'embarquement. Etablir un schéma de communication (chaîne d'alerte) Etablir des fiches réflexes entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs.	Prévoir des zones duty-free à l'arrivée. Collerette autocollante d'avertissement sur bouchon des bouteilles lors du passage en caisse : « forbidden to open and drink before arrival ». Pas de vente alcool la nuit et le matin (Finlande, Norvège) ?

Bar, Restaurant, Lounge	Barman : responsable de l'IPM. Vigilance des commerçants.	Rappel règlements par la PAF aux tenanciers de bars. Vente responsable d'alcool (savoir arrêter). Eviter les offres encourageant la « beuverie express ». Etablir un schéma de communication (chaîne d'alerte). Etablir des fiches réflexes entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs.	Créer le délit de vente (comme pour les automobilistes) : définir les seuils ? Comment faire passer l'information du barman à la compagnie aérienne concernée et à la PAF pour envoi d'une patrouille vers zone d'embarquement?
Autorité Aéroportuaire	Espace fumeur en Zone Réservée.	Savoir remplacer le cash flow généré par la vente d'alcool ?	Afficher les devoirs des passagers. Nommer un responsable paxi qui centralise les C/R incidents.
Boarding	Présenter politique paxi (notice). Formation Personnel Sol : prévention et gestion des conflits paxi. Identification des pax alcoolisés ou odieux (ou anxieux, agités) : info au CDB. Pop-up DCS . Lettre de bon comportement signée par le paxi conditionnant son embarquement.	Sensibiliser les passagers : conséquences et sanctions. Récupérer les sacs scellés de duty free en passerelle d'embarquement, les sécuriser dans un emplacement ad hoc et les remettre en fin de voyage. Mise en soute des produits contenant de l'alcool (Aéroflot). Développer l'analyse comportementale. Etablir des fiches réflexes entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs.	Présenter éthylotest électronique à l'embarquement par la PAF Quelle valeur max ? Examen médical :: pax apte (ou pas) à monter à bord de l'aéronef. SMU => appel médecin Décalage du pax sur un vol suivant ? Danger : Culture du service au pax : embarquement du paxi malgré son comportement.
En cabine (sol)	Présenter politique paxi (notice). Observation de l'embarquement : si suspicion, aborder le pax pour désamorcer le comportement et obtenir coopération du pax. Le prévenir qu'il n'aura pas d'alcool. Rappeler le danger lié à la consommation de tabac dans les toilettes. Prévention et gestion des conflits paxi : <ul style="list-style-type: none"> • gestion du stress, • techniques de dialogue • neutralisation d'un individu • utilisation de cerflex Débarquement. Rapport de débarquement.	Informé par affichage écrit et annonces orales : tout non-respect de consigne est passible de poursuite, pouvant entraîner des conséquences financières importantes. Responsabiliser le passager indiscipliné : <ul style="list-style-type: none"> - Présence politique paxi dans Magazine de bord. - Présence d'un Flyer paxi dans tous les sièges (à côté des consignes sécurité). Idem WC. - Présence de « textes d'avertissement » (IATA) en plusieurs langues (Européennes, Chinois, Russe, Arabe), illustrant les comportements non tolérés et les articles de loi. lecture au passager de manière informative. (« carton jaune »). - Présence d'une lettre : le « warning card » (IATA) personnalisé avec le nom du pax à écrire à la main. (« carton rouge »). - Présence d'un formulaire de dépôt de main courante à bord. Développer l'analyse comportementale	Agrandir les racks : modification de la cabine pour éviter l'utilisation des gabarits en porte (passagers récalcitrants et agressifs) ?

En cabine (vol)	<p>A la fin de chaque embarquement : annonce : importance de respecter les consignes. Prévention et gestion des conflits paxi. Distribution Nicorette à la demande. VAB : données en fin de vol. Surveillance consommation d'alcool. Lettre dernier avertissement. Détection. Intervention. Liens de contentions. Déroutement.</p>	<p>Sur IFE: projeter politique paxi. Alcool perso : confisqué si consommé. Politique alcool en vol : que sur demande ou payant. Gestion responsable du service d'alcool à bord : - accompagner chaque verre par un verre d'eau et de la nourriture (le salé augmente la soif, les mélanges gazeux ont plus d'effet). - effets Alcool : 30/ 60 mn après absorption, accentués par hypoxie. - quand et comment arrêter de servir l'alcool. - comment gérer des pax sous influence (alcool, drogue) et malades (diabétiques).</p>	<p>Installation de caméras en cabine : (ex : Russie) renvoi des images dans le poste de pilotage et l'enregistrement des images permettant, en cas de suite judiciaire, d'établir les faits avec certitude (sans compter l'effet dissuasif de se savoir filmé) ? droits à l'image... Film amateur d'un témoin suffit. Taser ?</p>
A destination	<p>Appel Police. Rapport incident pax. Prévenir le vol retour ou vol de correspondance (« lettre de bon comportement » à signer avant le prochain vol).</p>	<p>Traitement efficace des PAXI : Simplification et facilitation des procédures (GTA, PAF, ADP) : raccourcir le temps passé du CDB au commissariat et retarder la libération du paxi. Lettre plainte en ligne.</p>	<p>La PAF ne se déplace pas s'il n'y a pas de dépôt de plainte. Si un passager fume pendant le vol : la PAF n'accepte qu'une main courante (aucun effet sur le territoire français, à l'inverse des USA), sans suite. (mais traçage informatique ok)</p>
Juridiquement	<p>Dépôt de main courante, Dépôt de Plainte : lettre de dépôt de plainte type rédigée avec l'aide du tribunal de Bobigny et la PAF/GTA. Plainte simplifiée online (à distance). Témoignages. Les atteintes aux personnes : dépôt de plainte classique auprès des services de police de la PAF (+examens médicaux). Quelque soit l'issue : envoyer un courrier au paxi (niveau 2+3). Feedback Informers les employés concernés des suites données à l'évènement (poursuite, condamnation). Cour de Cassation – Chambre sociale arrêt du 18/01/2017 :</p>	<p>Mauvaise connaissance de la réglementation (victime et CDB). Rédiger un modèle officiel français/anglais « dépôt de Plainte » et le mettre à disposition des pilotes des compagnies aériennes. Création d'un logigramme à destination des personnels navigants rappelant les différents niveaux de PAXI : quand comment et où porter plainte dans quelle situation. (fiche reflexe) Condamner le paxi des coûts engendrés (Dégâts à bord, déroutement [10-200 K\$], indemnités retard, dommages et intérêts), Comment prouver les factures ? Projet Blacklist (ex : en Hollande). Gestion des PAXI récidivistes : refus retour. Développer la gamme d'infractions commises en aéroport (réseau ferroviaire décret 03/05/2016) idem marine marchande (droit du Cpt). Obligation pour les compagnies de contacter les tribunaux desquels ils dépendent. Obligation pour DGAC d'envoi d'un courrier</p>	<p>Lenteur CNIL Tenue de fichier illicite Interdiction de vente (décision justice, si cat3, ou cat2 récidiviste). Créer Amendes forfaitaires \$\$: refus d'exécuter une instruction légitime délivrée par un personnel navigant (plus besoin du parquet). Partager les blacklist (US, UAE, Ryan). Assermenter les CDB, éventuellement CdC (Transfert responsabilité), afin qu'ils puissent relever directement certaines infractions par PV et les transmettre au Parquet (sur le modèle des gardes assermentés). Permanence : 1 cadre astreinte sûreté qui dépose la plainte (propre, efficace). Mettre à jour Circulaire 2001 (en €) : toiletage arsenal juridique trop dense ! Pax 1+2 : amendes 1500€ (commission</p>

	possibilité de refuser le transport d'un passager pour des voyages ultérieurs.	d'information vers tous les tribunaux sur la procédure lettre dépôt de plainte (faciliter les démarches des PN).	juridique : « refus de suivre les consignes »).
Suivi RH	PNC blessés ou choqués. Impact fort sur collaborateurs. Offrir support psy aux employés (rapport, témoignage) : éviter le stress futur, les arrêts de travail.	Les personnels doivent se sentir soutenus dans leur démarche face aux PAXI, (au niveau de la compagnie, des autorités, ou des services intervenants autour). PN : considérés comme des citoyens chargés d'une mission de service publique et recevoir la protection juridique ad hoc. Droit de retrait « safurity , paxi... ».	
Statistiques	Reporting ECCAIRS . (376/2014) Pour améliorer le reporting : catégoriser les incidents (OACI, IATA, FAA 1234). Compiler statistiques exploitables. IATA : 1/1200 legs dont 5% débarqués EASA : 0,1/1000 legs France : 600 cas / an Responsable statistiques paxi ?	Créer un formulaire spécifique PAXI (IATA). Améliorer et centraliser le reporting. Utilisation d'une seule classification internationale (4 niveaux OACI = IATA = EASA = FAA) qui permettra de suivre le nombre d'évènements de chaque type. Sortir des tendances (destinations, périodes, profil pax, supprimer alcool sur ces routes. Ex Russes => cuba) et des échanges entre Cies. Mise en place de suivi des évènements sureté et sécurité 'safurity) par les organismes de surveillance DGAC Identifier les besoins en formation ?	
Public (sens large)	Communication interne externe. Communication sur réseaux sociaux : condamnation des paxi.	Peine complémentaire d'interdiction de voyager sur une compagnie aérienne française par un juge pénal. Recours civils dissuasifs (dommages et intérêts). Politique zéro tolérance => poursuite => media => dissuasion & confiance des pax. Médiatiser les conséquences et les sanctions au cas par cas : pas d'impunité, honte sur les coupables.	

Pour tous les acteurs :

Editer un guide des bonnes pratiques pour le pax :

- Devoirs du pax : respect réglementation, pouvoir CDB, interdictions, attitude civique, effets de l'altitude (alcool, tabac, stress)
- Barème : listing : actes/infractions, conséquences, risques (sur le vol), sanctions, poursuites (amendes, refus de vol, arrestation, prison)
- Diffusion :
 - visuelle : TV, site internet, CGV, billet, CAB, magazines (A/L, A/P), TV ADP, flyers/notices (checkin, PIF, boarding, sièges), WC, IFE, réseaux sociaux
 - verbale: annonces à bord pendant le rappel des consignes (information des règles en vigueur, mesures de civisme, mesures sanitaires)