

# 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 ?

## Document de Synthèse

Groupe de travail relatif aux passagers indisciplinés sur le thème de  
GT Amélioration et homogénéisation des procédures compagnies



# PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

## EXECUTIVE SUMMARY

Le sujet s'est avéré omniprésent pour les PN car faisant partie de leurs 2 risques les plus redoutés en vol côté PNC : le feu et le paxi indiscipliné. On ne saurait aussi minimiser l'impact du paxi sur la sécurité des vols (interruption de tâche PNT et PNC, retard et syndrome Hurry-up, rixe à bord et centrage, déroutement, feu WC).

Nous avons listé et revu les publications sur le paxi indiscipliné (ICAO, EASA, DGAC, TCCA, BATA, IATA, FAA, UKFSC, Hindsight, Skybrary, Passenger Terminal World). Les bonnes pratiques IATA sont déjà très complètes sur le sujet (politique paxi, classification paxi, prévention paxi, gestion paxi) ; à enrichir avec des procédures créées pour l'occasion dans certains pays (Canadian Air Transport Security Authority, ou UK Aviation Industry Code of Practice on Disruptive Passengers).

Nous avons ensuite recensé les procédures existantes au sein de 8 compagnies aériennes françaises et de leurs sous-traitants (assistants en escale essentiellement) pour y découvrir des outils faciles à implémenter (gestion de conflits, popup dans le DCS, lettre de bon comportement à signer entre 2 vols, analyse comportementale, ...).

Nous avons enfin analysé de façon chronologique le parcours du passager (de son domicile à sa destination) afin d'identifier d'éventuels maillons manquants dans la chaîne d'acteurs concernés.

Nous avons l'impression à ce stade que les compagnies aériennes ont déjà beaucoup œuvré sur le sujet (formation PN, formation sol, procédures d'intervention, rapports paxi,...) et sont encore prêtes à persister, mais les freins et obstacles sont maintenant essentiellement hors de leur champ d'action.

L'étude de ce dossier a mis en évidence la nécessité de travailler avec tous les acteurs car nous ne pourrions réussir seuls.

La **communication** vers le grand public et donc vers le passager devrait être renforcée en affichant clairement la politique paxi nationale (tolérance zéro) et le barème des mesures répressives encourues pour chaque acte du paxi (amendes, poursuites, sanctions, sentence). L'objectif étant de combattre l'impunité par l'éducation, la sensibilisation, la prévention et la dissuasion.

La **coordination** des acteurs aéroportuaires devrait être améliorée pour atteindre une chaîne d'alerte complètement intégrée : chaque passager passe au poste d'inspection filtrage avec le minimum vestimentaire, certains bénéficiant même d'un contact rapproché lors de la palpation, alors pourquoi ne pas créer un signallement « suspicion paxi » vers la compagnie aérienne ?

De même les employés de bars & restaurants peuvent être témoins de passagers s'oubliant dans l'alcool et devraient aussi alerter la compagnie concernée.

La **simplification et facilitation** de la gestion juridique des paxi pour les navigants à la sortie de leurs vols seraient essentielles pour éviter leur démotivation. De même, les sanctions devraient être garanties, adaptées, et ensuite médiatisées afin de boucler la communication précédemment citée vers le grand public.

Pour que « être Pax ou PN reste toujours un plaisir » grâce à une approche unifiée, collective et équilibrée de la prévention et de la gestion des paxi par les gouvernements et l'industrie.

## **ANNEXE 1 - GT Amélioration et homogénéisation des procédures compagnies 15/02/2017**

### **COMMUNICATION** (Sensibilisation, prévention, dissuasion)

Sensibiliser le public pour responsabiliser le passager indiscipliné : Politique paxi "Zéro Tolérance"

Editer un guide des bonnes pratiques pour le pax :

- Loi 261/2004 (droits des pax) : rajouter les devoirs des pax : respect réglementation, pouvoir CDB, interdictions, attitude civique, ordre et discipline. (Tout non-respect de consigne est passible de poursuite, pouvant entraîner des conséquences financières importantes).
- Informer sur les risques liés à la consommation d'alcool (faible densité et humidité) et de tabac dans les toilettes (feu).
- Barème : listing des actes/infractions, risques (sécurité du vol), conséquences, sanctions (refus d'embarquement, refus de vente, refus de vol), poursuites (amendes, arrestation, sentence, prison).

### **Support :**

- Campagnes médiatiques : affichage public, spot TV.
- Site internet (DGAC, PAF, GTA, FNAM, ADP, Airlines, Handlers...).
- Booking : CGV (contrat de transport) avec encart paxi sur les eTicket,
- Checkin : encart paxi au dos des cartes d'embarquement.
- Encart dans Magazine Aéroport
- Affichage aéroport sur les écrans (avec MD et sûreté)
- Flyer à l'aéroport : Checkin, PIF, Boarding
- Encart dans Magazine de bord.
- Dans tous les sièges : Flyer paxi (à côté des consignes sécurité). Idem WC.
- Affichage sur IFE, avant de lancer les films.
- Annonces à bord : importance de respecter les consignes (information des règles en vigueur, mesures de civisme, mesures sanitaires)

### **Bonus :**

- Duty-free : Colletette autocollante sur bouchon des bouteilles: « forbidden to open and drink before arrival ». (Rappel Alcool détaxé = vendu à l'export)
- Bar, Restaurant, Lounge : Rappel règlements par la PAF aux tenanciers de bars (délit de vente, savoir arrêter).

### **Boucle**

- Feedback interne : Informer les employés concernés des suites données à l'évènement (poursuite, condamnation).
- Médiatiser les conséquences et les sanctions au cas par cas : condamnation des paxi, pas d'impunité, honte sur les coupables. (réseaux sociaux)
- Politique zéro tolérance => poursuite => media => dissuasion & confiance des pax.
- Quelque soit l'issue : envoyer un courrier au paxi (niveau 2+3).

### **ALERTE (vigilance, détection, méthodes de signalement, schéma de communication, chaîne d'alerte)**

Etablir des fiches réflexes entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs. Collaboration active entre tous les acteurs (autorité, services sûreté et sécurité)

Chaîne d'alerte : si suspicion paxi, appeler un N°, puis diffuser le signalement paxi dans le terminal (Ne pas « passer » le paxi)

- Planning PN et CCO : Identifier les vols à risque (charters foot) : composition équipages (mixte, expérience), briefing prévol CRM (PNT, PNC, Sol).
- Checkin : Si suspicion paxi, inscription dans le DCS : apparition d'un popup en gate, bagage en standby, possibilité de l'inscrire sur la PIL.
- PIF : Si suspicion paxi, lui confier un flyer à lire entre PIF et porte. (UK + CATSA : rapport paxi au PIF => refus d'embarquer).
- GTA, PAF : Patrouilles en aérobares (si IPM ou sur demande Cie)
- Duty-free : si achat alcool, le marquer sur les cartes d'embarquement (si papier) : identifier le passager et son sac scellé en porte
- Bar, Restaurant, Lounge : Si suspicion paxi, partager l'info vers la compagnie aérienne concernée et la PAF
- Boarding : Pop-up DCS. Lettre de bon comportement signée par le paxi conditionnant son embarquement. info au CDB.
- A bord : Récupérer les sacs scellés de duty free, les sécuriser et les remettre en fin de voyage. (Aéroflot => soute).
- PNC en porte : Observation de l'embarquement : si suspicion paxi, aborder le pax pour désamorcer le comportement et obtenir sa coopération
- PNC en vol : Alcool personnel confisqué si consommé. Info équipage. Gestion responsable du service d'alcool à bord (savoir arrêter).
- A destination : Prévenir le vol retour ou vol de correspondance (« lettre de bon comportement » à signer avant le prochain vol).

### **Training paxi (Handler, PNC, acteurs au contact des pax)**

- Uniformiser les programmes (synopsis) entre les centres.
- Formation gestion responsable du service d'alcool (Hypoxie, quand et comment arrêter de servir l'alcool, comment gérer des pax sous influence)
- Culture sûreté : screening actif : développer l'analyse comportementale
- Mettre en place des retours d'expérience des agents PIF.
- Identifier les besoins en formation ? ex : Contrôleur ATC ne connaît pas les classifications paxi si appel PNT.

### **REACTION (Prévention et gestion des conflits paxi. Création d'un logigramme (fiche reflexe))**

#### **Dissuasion :**

- Lettre de bon comportement signée avant d'embarquer (si paxi déjà connu sur vol précédent)
- Techniques de dialogue
- « Airline Violation Warning » (IATA) textes d'avertissement en plusieurs langues, (« carton jaune »). Pédagogique
- « Notification warning card » (IATA) personnalisé avec le nom du pax à écrire à la main. (« carton rouge »). = Lettre dernier avertissement.
- Détection, surveillance consommation d'alcool. VAB données en fin de vol.

#### **Répression : Intervention proportionnelle**

- Neutralisation d'un individu
- Utilisation de liens
- Déroutement (rare)
- Appel PAF
- Débarquement. Rapport de débarquement.
- Rapport incident paxi (IATA)
- Dépôt de main courante
- Dépôt de plainte PAF ou GTA (victime + CDB) + témoignages
- Suivi RH : Impact fort sur collaborateurs. (PNC blessés ou choqués). Offrir support psy aux employés (rapport, témoignage). Droit de retrait «paxi».

### **Simplification et facilitation des procédures (GTA, PAF, ADP) (raccourcir le temps passé du CDB au commissariat)**

- Dépôt de Plainte : Rédiger un modèle officiel français/anglais avec l'aide du tribunal de Bobigny et la PAF/GTA, simplifiée online (à distance).
- DGAC : envoyer un courrier d'information vers tous les tribunaux sur la procédure lettre dépôt de plainte (faciliter les démarches des PN).
- Mettre à jour Circulaire 2001 (en €) : toilettage d'un arsenal juridique trop dense.
- Développer la gamme d'infractions commises en aéroport (pour exemple : réseau ferroviaire, marine marchande)
- Créer Amendes forfaitaires 1500€ : refus d'exécuter une instruction légitime délivrée par un personnel navigant (plus besoin du parquet).
- Condamner le paxi des coûts engendrés (Dégâts à bord, déroutement [10-200 K\$], indemnités retard, dommages et intérêts)
- Refuser le transport d'un passager pour des voyages ultérieurs. (Cour de Cassation – Chambre sociale arrêt du 18/01/2017)
- Peine complémentaire d'interdiction de voyager sur une compagnie aérienne française par un juge pénal.
- Projet Blacklist (ex : en Hollande). Lenteur CNIL, Interdiction de vente si décision de justice (cat3, ou cat2 récidiviste). Partager les blacklist (US, UAE)

### **APRES**

- A/L, A/P : Nommer un responsable paxi qui centralise les C/R incidents. Améliorer et centraliser le reporting et les statistiques paxi
- Permanence : 1 cadre astreinte sûreté qui dépose la plainte (propre, efficace).
- Utiliser le formulaire spécifique PAXI (IATA). Améliorer reporting ECCAIRS. (376/2014)
- Utiliser la classification internationale (4 niveaux OACI = IATA = EASA = FAA) pour obtenir des statistiques exploitables.
- Sortir des tendances (destinations, périodes, profil pax) et supprimer alcool sur ces routes. (Ex Russes => cuba) et échanges entre Cies.
- DGAC : Mise en place de suivi des événements sûreté et sécurité « safurity »

### **DIFFICILE**

- Ethylotest électronique en porte par la PAF ?
- Prévoir des zones duty-free à l'arrivée ?
- Pas de vente alcool la nuit et le matin (ex : Finlande, Norvège) ?
- Politique alcool en vol : que sur demande ou payant. Ou plus jamais ? (ref tabac)
- Installation de caméras en cabine (effet dissuasif de se savoir filmé) ?
- Taser ?

**ANNEXE 2 - GT Amélioration et homogénéisation des procédures compagnies (En gras : les outils concrets) : Matrice chronologique**

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><b>Magazine de bord.</b></p> <p><b>Site internet</b> (DGAC, PAF, GTA, FNAM, ADP, Airlines, Handlers...).</p>	<p>Campagnes médiatiques de sensibilisation et prévention : <b>affichage public, spot TV.</b></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.</p> <p>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).</p> <p>Client roi : pax se sait "intouchables" et peut tout se permettre, sentiment que tout est dû.</p>
Vente (en ligne)	<p><b>CGV</b> (contrat de transport) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Y sensibiliser le public : sécurité des vols, des pax et des PN.</li> <li>- Y formuler l'option « refus de vente » et « refus d'embarquement ».</li> <li>- Y copier la politique paxi.</li> </ul>	<p>Sensibiliser les passagers : conséquences et sanction (Création d'un <b>spot vidéo</b> expliquant les risques encourus).</p> <p>Informers sur les risques liés à la consommation d'alcool (faible densité et humidité).</p> <p><b>Site web</b> : afficher politique paxi.</p>	<p>Comment fixer un <b>barème des actes</b> =&gt; 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"> <li>• gestion du stress,</li> <li>• techniques de dialogue</li> <li>• neutralisation d'un individu</li> <li>• utilisation de cerflex</li> </ul> <p>Cf IOSA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FLT 2.2.42 : training paxi</li> <li>• CAB 2.2.12 : training paxi</li> <li>• CAB 3.4.2 : politique paxi</li> </ul>	<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"> <li>- accompagner chaque verre par un verre d'eau et de la nourriture (le salé augmente la soif, les mélanges gazeux ont plus d'effet).</li> <li>- effets Alcool : 30/ 60 mn après absorption, accentués par hypoxie.</li> <li>- quand et comment arrêter de servir l'alcool.</li> <li>- comment gérer des pax sous influence (alcool, drogue) et malades (diabétiques).</li> </ul> <p>Intégration d'un sujet commun d'<b>ECP commun</b> 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 <b>sujets CRM</b> à aborder en formation.</p> <p>Cadrer les formations PAXI : Uniformiser les programmes (synopsis) entre les centres.</p>

Planning PN	Identifier les vols à risque (charters foot, dimanche soir) : composition équipages (mixte, expérience).	Sur ces vols ciblés : inclure un <b>briefing</b> prévol pour CRM (PNT, PNC, Sol). Formation des personnels du planning et CCO pour avoir les bons réflexes.	
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%)	<b>Site web</b> : présenter politique paxi.	Ajouter info risques paxi sur encart pub impression <b>billets</b> ou à l'arrière des <b>cartes d'embarquement</b> .	
Checkin (aéroport)	<b>Notice</b> : Présenter politique paxi. Formation Personnel Sol : prévention et gestion des conflits paxi Si doute sur un pax (alcoolisé ?), méthodes de signalement : inscription dans le <b>DCS</b> : 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 <b>fiches réflexes</b> 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). <b>Notice</b> : 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 <b>fiches réflexes</b> 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 <b>flyer</b> à lire entre PIF et porte.  <b>Gabarit</b> bagages en PIF ?
GTA, PAF, Immigration	<b>IPM</b> : 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 <b>fiches réflexes</b> entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs.	Difficulté pour identifier le paxi.  <b>Ethylotest</b> en porte ?



Duty-free	Rappel : Alcool détaxé = vendu à l'export : ne pas boire.	<p>Marque sur les <b>cartes d'embarquement</b> (si papier) lors de l'achat d'alcool en duty free afin d'identifier aisément le passager en porte d'embarquement.</p> <p>Obligation pour le passager de montrer un <b>sac scellé</b> lors de l'embarquement.</p> <p>Etablir un schéma de communication (chaîne d'alerte)</p> <p>Etablir des <b>fiches réflexes</b> entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs.</p>	<p>Prévoir des zones duty-free à l'arrivée.</p> <p><b>Collerette</b> autocollante d'avertissement sur bouchon des bouteilles lors du passage en caisse : « forbidden to open and drink before arrival ».</p> <p>Pas de vente alcool la nuit et le matin (Finlande, Norvège) ?</p>
Bar, Restaurant, Lounge	Barman : responsable de l'IPM. Vigilance des commerçants.	<p>Rappel règlements par la PAF aux tenanciers de bars.</p> <p>Vente responsable d'alcool (savoir arrêter).</p> <p>Eviter les offres encourageant la « beuverie express ».</p> <p>Etablir un schéma de communication (chaîne d'alerte).</p> <p>Etablir des <b>fiches réflexes</b> entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs.</p>	<p>Créer le <b>délit de vente</b> (comme pour les automobilistes) : définir les seuils ?</p> <p>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?</p>
Autorité Aéroportuaire	<b>Espace fumeur</b> en Zone Réservée.	Savoir remplacer le cash flow généré par la vente d'alcool ?	Afficher les <b>devoirs</b> des passagers. Nommer un responsable paxi qui centralise les C/R incidents.
Boarding	<p>Présenter politique paxi (<b>notice</b>).</p> <p>Formation Personnel Sol : prévention et gestion des conflits paxi.</p> <p>Identification des pax alcoolisés ou odieux (ou anxieux, agités) : info au CDB.</p> <p>Pop-up <b>DCS</b>.</p> <p><b>Lettre de bon comportement</b> signée par le paxi conditionnant son embarquement.</p>	<p>Sensibiliser les passagers : conséquences et sanctions.</p> <p>Récupérer les <b>sacs scellés</b> de duty free en passerelle d'embarquement, les sécuriser dans un emplacement ad hoc et les remettre en fin de voyage.</p> <p>Mise en soute des produits contenant de l'alcool (Aéroflot).</p> <p>Développer l'analyse comportementale.</p> <p>Etablir des <b>fiches réflexes</b> entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs.</p>	<p>Présenter <b>éthylotest</b> électronique à l'embarquement par la PAF</p> <p>Quelle valeur max ?</p> <p>Examen médical :: pax apte (ou pas) à monter à bord de l'aéronef.</p> <p>SMU =&gt; appel médecin</p> <p>Décalage du pax sur un vol suivant ?.</p> <p>Danger : Culture du service au pax : embarquement du paxi malgré son comportement.</p>
En cabine (sol)	<p>Présenter politique paxi (<b>notice</b>).</p> <p>Observation de l'embarquement : si suspicion, aborder le pax pour désamorcer le comportement et obtenir coopération du pax.</p> <p>Le prévenir qu'il n'aura pas d'alcool.</p> <p>Rappeler le danger lié à la consommation de tabac dans les toilettes.</p> <p>Prévention et gestion des conflits paxi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gestion du stress,</li> </ul>	<p>Informé par <b>affichage écrit</b> et annonces orales : tout non-respect de consigne est passible de poursuite, pouvant entraîner des conséquences financières importantes.</p> <p>Responsabiliser le passager indiscipliné :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présence politique paxi dans <b>Magazine de bord</b>.</li> <li>- Présence d'un <b>Flyer paxi</b> dans tous les sièges (à côté des consignes sécurité). Idem WC.</li> <li>- Présence de « <b>textes d'avertissement</b> » (IATA) en plusieurs langues (Européennes, Chinois, Russe, Arabe), illustrant les comportements non tolérés et les articles de loi. lecture au passager de manière</li> </ul>	<p>Agrandir les <b>racks</b> : modification de la cabine pour éviter l'utilisation des gabarits en porte (passagers récalcitrants et agressifs) ?</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>techniques de dialogue</li> <li>neutralisation d'un individu</li> <li>utilisation de cerflex</li> </ul> <p>Débarquement. <b>Rapport de débarquement.</b></p>	<p>informative. (« carton jaune »).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présence d'une lettre : le « <b>warning card</b> » (IATA) personnalisé avec le nom du pax à écrire à la main. (« carton rouge »).</li> <li>Présence d'un <b>formulaire de dépôt de main courante</b> à bord.</li> </ul> <p>Développer l'analyse comportementale</p>	
En cabine (vol)	<p>A la fin de chaque embarquement : annonce : importance de respecter les consignes. Prévention et gestion des conflits paxi. Distribution <b>Nicorette</b> à la demande. VAB : données en fin de vol. Surveillance consommation d'alcool. <b>Lettre dernier avertissement.</b> Détection. Intervention. <b>Liens de contention.</b> Déroutement.</p>	<p>Sur <b>IFE</b>: 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 <b>caméras en cabine</b> : (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.</p> <p><b>Taser ?</b></p>
A destination	<p>Appel Police. <b>Rapport incident pax.</b> Prévenir le vol retour ou vol de correspondance (« <b>lettre de bon comportement</b> » 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. <b>Lettre plainte en ligne.</b></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 <b>main courante</b>, Dépôt de <b>Plainte</b> : lettre de dépôt de plainte type rédigée avec l'aide du tribunal de Bobigny et la PAF/GTA. Plainte simplifiée online (à distance). <b>Témoignages.</b> Les atteintes aux personnes : dépôt de plainte classique auprès des services de police de la PAF (+examens médicaux).  Quelque soit l'issue : envoyer un</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 <b>logigramme</b> à destination des personnels navigants rappelant les différents niveaux de PAXI : quand comment et où porter plainte dans quelle situation. (<b>fiche reflexe</b>) Condamner le paxi des coûts engendrés (Dégâts à bord, déroutement [10-200 K\$], indemnités retard, dommages et intérêts), Comment prouver les</p>	<p>Lenteur CNIL Tenue de fichier illicite Interdiction de vente (décision justice, si cat3, ou cat2 récidiviste). Créer <b>Amendes forfaitaires \$\$</b> : refus d'exécuter une instruction légitime délivrée par un personnel navigant (plus besoin du parquet). Partager les blacklist (US, UAE, Ryan. Assementer les CDB, éventuellement CdC (Transfert responsabilité), afin qu'ils puissent relever directement</p>

	<p><b>courrier au paxi</b> (niveau 2+3).</p> <p><b>Feedback</b>          Informer les employés concernés des suites données à l'évènement (poursuite, condamnation).</p> <p>Cour de Cassation – Chambre sociale <b>arrêt du 18/01/2017</b> : possibilité de refuser le transport d'un passager pour des voyages ultérieurs.</p>	<p>factures ?</p> <p>Projet <b>Blacklist</b> (ex : en Hollande).</p> <p>Gestion des PAXI récidivistes : refus retour.</p> <p>Développer la <b>gamme d'infractions</b> commises en aéroport (réseau ferroviaire décret 03/05/2016) idem marine marchande (droit du Cpt).</p> <p>Obligation pour les compagnies de contacter les tribunaux desquels ils dépendent.</p> <p>Obligation pour DGAC d'envoi d'un courrier d'information vers tous les tribunaux sur la procédure lettre dépôt de plainte (faciliter les démarches des PN).</p>	<p>certaines infractions par PV et les transmettre au Parquet (sur le modèle des gardes assermentés).</p> <p>Permanence : 1 cadre astreinte sûreté qui dépose la plainte (propre, efficace).</p> <p>Mettre à jour Circulaire 2001 (en €) : toilette arsenal juridique trop dense !</p> <p>Pax 1+2 : <b>amendes 1500€</b> (commission juridique : « refus de suivre les consignes »).</p>
Suivi RH	<p>PNC blessés ou choqués.</p> <p>Impact fort sur collaborateurs.</p> <p>Offrir <b>support psy</b> aux employés (rapport, témoignage) : éviter le stress futur, les arrêts de travail.</p>	<p>Les personnels doivent se sentir soutenus dans leur démarche face aux PAXI, (au niveau de la compagnie, des autorités, ou des services intervenants autour).</p> <p>PN : considérés comme des citoyens chargés d'une mission de service public et recevoir la protection juridique ad hoc.</p> <p><b>Droit de retrait</b> « safurity , paxi... ».</p>	
Statistiques	<p>Reporting <b>ECCAIRS</b>. (376/2014)</p> <p>Pour améliorer le reporting : catégoriser les incidents (OACI, IATA, FAA 1234).</p> <p>Compiler statistiques exploitables.</p> <p>IATA : 1/1200 legs dont 5% débarqués</p> <p>EASA : 0,1/1000 legs</p> <p>France : 600 cas / an</p> <p>Responsable statistiques paxi ?</p>	<p>Créer un <b>formulaire spécifique PAXI</b> (IATA).</p> <p>Améliorer et centraliser le reporting.</p> <p>Utilisation d'une seule classification internationale (4 niveaux OACI = IATA = EASA = FAA) qui permettra de suivre le nombre d'évènements de chaque type.</p> <p>Sortir des tendances (destinations, périodes, profil pax, supprimer alcool sur ces routes. Ex Russes =&gt; cuba) et des échanges entre Cies.</p> <p>Mise en place de suivi des évènements sûreté et sécurité (safurity) par les organismes de surveillance DGAC</p> <p>Identifier les <b>besoins en formation</b> ?</p>	
Public (sens large)	<p>Communication interne externe.</p> <p>Communication sur <b>réseaux sociaux</b> : condamnation des paxi.</p>	<p>Peine complémentaire d'interdiction de voyager sur une compagnie aérienne française par un juge pénal.</p> <p>Recours civils dissuasifs (<b>dommages et intérêts</b>).</p> <p>Politique zéro tolérance =&gt; poursuite =&gt; media =&gt; dissuasion &amp; confiance des pax.</p> <p><b>Médiatiser</b> les conséquences et les sanctions au cas par cas : pas d'impunité, honte sur les coupables</p>	

## **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),

Pour ce type de comportement : mettre en place un système complet de :

- Coordination
  - Tout commence au sol (ordre et discipline)
  - Responsabilité partagée (sol, air)
- Standardisation
  - Fiches réflexes entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs
  - Culture sûreté : screening actif (profiling des comportements)
  - Logigramme de communication (partager l'info : Ne pas « passer » le paxi)
- Facilitation
  - Plainte sur internet
- Prévention
  - Public
  - Pax
  - Staff : identification & désamorçage (détecter et inhiber)
  - Chaîne d'alerte : si suspicion paxi, appeler un N°, puis diffuser le signalement paxi dans le terminal (UK Code of Practice)
- Dissuasion : Lettre de bon comportement, Fiche de rappel pédagogique, Avertissement final nominatif
- Répression : Intervention proportionnelle (maîtrise, liens)
- Gestion : cabine, juridique et RH.

## **NB**

Tous les PNT ne peuvent pas faire le point entre les personnes en état de stress et les gens véritablement agressifs dans leur comportement.

Idem PNC : pax alcoolisé ou facteurs externes (conditions médicales, aspects culturels) => interagir avec pax pour évaluer sa condition.

Différence : paxi & pax énervé : Auteurs d'incivilités ≠ véritables agressions physique (infraction pénalement caractérisée).

CATSA Canada : lien GRH, PIF, immigration, PEQ.

The UK Aviation Industry Code of Practice on Disruptive Passengers : airlines, airports, police, CAA, government officials and a major airport retailer.

## **ANNEXE 3 - GT Amélioration et homogénéisation des procédures compagnies : Causes du PAXI**

### **J-1**

Anxiété : peur de voler, terrorisme

### **Trajet**

Stress de devoir rejoindre l'aéroport

Difficulté d'acheminement vers l'aéroport (embouteillages, grèves)

### **Aéroport zone publique**

Pas habitué aux aérogares (orientation, signalétique, correspondance)

Longues attentes d'enregistrement, HLE,

Excédents bagages

### **Aéroport Zone réservée**

Sûreté et PIF : confiscation de produits au PIF (parfums cadeaux)

Retards (et le manqué d'info en temps réel) => Correspondances manquées

En passerelle : bagages confisqués

### **Assis dans l'avion**

Conditions à l'étroit (avion plein)

Attribution siège, (hublot promis : assis au milieu)

Manque d'espace personnel, claustrophobie, espace confiné

Non maîtrise de l'espace et du temps (ceinture, slot au départ 2h)

Restriction pour utiliser des PED

### **Service à bord**

Inclinaison siège HS

Ecran IFE HS

Tablette HS

Service client (accueil peu chaleureux)

### **Irritation avec un autre pax dans son voisinage**

Pax bruyant ou turbulent,

Botter le siège,

Partager l'accoudoir,

Empêcher l'inclinaison des sièges,

Hygiène,

Bébés en pleurs

### **Humain**

Emotions (externe : perte travail, décès),

Fatigue, Jetlag, longueur du voyage,

Symptôme de sevrage (nicotine, médicament, alcool )  
Environnement non familial => sentiment agression  
Problèmes de santé mentale (panique, anxiété, phobie, psychose, démence)  
Culture, incivilité, personnalités, stress frontières survolées

**L'ensemble de ces Frustrations => perte du self-control => Air rage**