

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 ?

Document de Synthèse

Groupe de travail relatif aux passagers indisciplinés sur le thème de
"L'amélioration ou la mise en œuvre de procédures collaboratives"

Au cours des réunions qui se sont tenues le **lundi 16 janvier à 15 h 00** à Roissy-Pôle Université de Paris Aéroport et le **6 février à 15 h 00** à Orly Aérogare Sud, les débats ont permis l'élaboration des éléments de synthèse selon le plan suivant :

- 1) **La définition du passager indiscipliné**
- 2) **Les actions transversales entre service sur un aéroport**
- 3) **Les pistes à envisager**

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

1 La définition du passager indiscipliné :

Au préalable et dans un souci de communication il appert indispensable de faire le distinguo entre « *passager énervé* » et « *passager indiscipliné* ».

-

Le passager « énervé » :

Pour les compagnies aériennes et les prestataires aéroportuaire, il s'agit d'un client quel les contraintes liées à la prise d'un mode de transport aérien mettent dans un état d'énervement. Le stress avant le départ, le fait de pouvoir rejoindre la plateforme aéroportuaire pour accéder au vol réservé, les conditions préalables à ce départ (anxiété lors de la nuit précédant le vol, difficultés d'acheminement vers l'aéroport (routières ou ferroviaires) contraintes d'enregistrement, d'attente d'orientation dans les aérogares, jouent un rôle considérable et favorisent l'état d'énervement des passagers. Chaque événement imprévu avant l'arrivée à l'aéroport conduit à développer chez le passager un phénomène anxieux, accru encore par la non maîtrise de l'espace et du temps.

La « *non performance opérationnelle* » représente un facteur d'énervement supplémentaire pour le passager. Aussi le prestataire aéroportuaire et les compagnies aériennes se doivent de prendre en compte par une facilitation, tant au niveau de l'information véhiculée en amont, et au sein de l'aéroport, par une bonne signalétique (notamment pour les plateformes à plusieurs aérogares) afin de faciliter les cheminements d'accès et les facilitations de correspondance, pour les passagers en transit.

Le passager « indiscipliné »

Il ne s'agit pas d'une personne objet d'un différend commercial, mais de quelqu'un qui perturbe le bon déroulement des mesures d'enregistrement ou d'embarquement, la sécurité à bord d'un aéronef au sol ou en vol.

Son attitude peut être celle d'une contestation des mesures nécessaires mises en place pour pouvoir prétendre à accéder à un vol. Celui-ci franchit une « frontière », en ne respectant pas les conditions requises pour permettre son embarquement.

Les niveaux de gradation du passager indiscipliné sont définis par le document 9811/IATA en 4 niveaux :

- **niveau 1** : le comportement verbal déplacé ou agressif

- **niveau 2** : le début d'un comportement physique déplacé

- **niveau 3** : les voies de faits ou violences exercées

- **niveau 4** fait l'objet pour l'I.A.T.A ou l'O.A.C.I d'un comportement particulier spécifique, puisque visant la tentative d'introduction dans le poste de commande et le cockpit pour s'emparer de l'appareil).

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

2 Les actions transversales entre service sur un aéroport

L'ensemble des partenaires se doivent de mettre en place des actions en amont pour prévenir de tels comportements:

Au préalable, ce sont tous les partenaires des plateformes aéroportuaires qui doivent établir un **schéma de communication et d'alerte réciproque** sur des comportements.

Des difficultés rencontrées à la détection du passager indiscipliné sont dues aux nouveaux moyens technologiques permettant l'édition de cartes d'embarquement sans vol, ou la duplication de ces mêmes cartes d'embarquement. Certaines personnes ont ainsi été trouvés en salle d'embarquement alors qu'ils n'avaient pas y être

La détection du passager indiscipliné ne se manifeste pas uniquement en salle d'embarquement ou à bord de l'aéronef. Le processus démarre bien en amont et peut être repéré à plusieurs endroits de la chaîne:

L'arrivée à l'aéroport et au sein des aérogares

C'est le premier stade, puisque le passager arrivant, se dirige vers les banques d'enregistrement muni de son titre de voyage, au sein de l'aérogare . A ce moment, en fonction des événements des premières altercations peuvent se manifester entre les représentants des compagnies aériennes et les passagers ou le personnel aéroportuaire (agents d'accueil). Le différend commercial ou l'entretien peut déraiper et s'orienter vers un comportement inacceptable, pouvant aller jusqu'à l'intervention des forces de l'ordre.

La progression vers les salles d'embarquement et l'aéronef

Ce même comportement peut également se manifester au niveau du contrôle de sûreté (passage aux PIF) ou des aubettes de contrôles transfrontières (PAF), mais aussi au moment d'accès à bord de l'aéronef.

L'incident à bord de l'aéronef

Ces incidents comportementaux peuvent survenir soit à bord de l'aéronef au sol et/ plus difficile lorsque l'aéronef est en vol.

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

3 Les pistes à envisager

La mise place d'un schéma de communication :

Le nombre « *d'incivilités-agressions* » dépend en fait du nombre d'informations transmises et de leur fiabilité. Ceci permettrait de les prendre en compte, au travers de risques à définir au préalable et justifierait l'établissement un ***schéma de communication*** entre les différents partenaires aéroportuaire. Ce processus permettrait d'éviter les difficultés et amènerait à une prise en compte de cet état de stress dû à la période traversée par le PAXI et à définir les risques qui génèrent cet état.

Ce schéma doit permettre de faire la distinction entre les auteurs d'incivilités et ceux commettant de véritables agressions ; pour une agression physique, il convient de s'exprimer en termes juridiques, afin de déterminer la commission d'une infraction pénalement caractérisée (ce qui n'est pas forcément le cas pour une « agression » verbale).

Ce schéma peut passer par plusieurs stades :

- **avant l'embarquement**, le signalement des faits à l'équipage et déterminer si l'état de la personne lui permet d'embarquer effectivement (au besoin l'éventualité d'examen médical n'est pas à écarter). Ce diagnostic devra permettre de savoir si les gens sont aptes (ou pas) à monter à bord de l'aéronef.

- une proposition de développement de stages de gestion des conflits déjà existants.

- le développement de l'analyse comportementale qui pourrait être effectuée afin de permettre plus facilement la détection de PAXI, par les partenaires aéroportuaire.

- envisager également l'étude de mise en application d'une « liste ciblée de PAXI » permettant l'interdiction de vente de billets à certains PAXI, notamment ceux considérés comme violents et de le formuler dans les conditions générales de vente opposables en droit civil, comme le stipule la décision de la Chambre Sociale de la cours de Cassation dans son arrêt du 18 janvier 2017 qui précise que : « *le transport entre une compagnie aérienne et les passagers prévoyant la possibilité de refuser le transport d'un passager pour des voyages ultérieurs, lorsque notamment par son comportement l'intéressé met l'appareil en danger, une personne ou des biens et empêche l'équipage de remplir ses fonctions* »

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

La sensibilisation aux mesures déjà existantes

- Prendre en compte le **développement de la gamme d'infractions commises en aéroport** (à l'identique de celles commises à bord du réseau ferroviaire) et envisager la transposition du décret existant en matière de transport ferroviaire au transport aérien.

- **la prévention de l'alcoolisme** conformément aux dispositions relative à la lutte contre *l'ivresse publique et manifeste* et au libellé de l'article L 3341-1 du Code de la Santé Publique, réprimé par les dispositions de l'article R. 3351-1 du même Code, d'une contravention de 2^e classe (35 à 75,00 euros) dans les lieux ouverts au public (aéroports, salle d'embarquement ...).

Il appert en effet qu'une partie importante des PAXI sont des personnes qui présentent des signes d'alcoolisation. Aussi est il utile de détecter ce type de passagers en prévenant la consommation d'alcool :

- soit par une application stricte de la répression liée à l'ivresse publique,
- soit en positionnant en par une mise en soute des produits contenant de l'alcool et achetés dans les boutiques aéroportuaires, comme le font certaines compagnies aériennes,
- soit en prenant les mesures pour éviter que **les alcools et les cigarettes soient exonérés des droits d'accises lors d'achat en boutiques Duty Free car ils sont prévus d'être consommés à destination du voyage.** (L'article 302 F bis du code général des impôts, transposant l'article 14 de la directive 2008-118 CE, fixe les conditions relatives aux cas d'exonération de TIC, soit l'avitaillement et la vente de produits dans des comptoirs de vente. L'avitaillement qui englobe tous les produits consommés à bord d'un aéronef, ici entendu du point de vue de la consommation d'alcool, est donc parfaitement autorisé. En revanche, les produits acquis en DutyFree sont destinés à une consommation hors du territoire national et devraient être uniquement transportés dans les bagages cabine. Il convient donc de s'assurer de l'origine de l'alcool consommé. Selon le cas, la législation et réglementation douanière seront donc un appui possible pour la lutte contre l'alcoolisme générant des comportements « inadaptés » ou non).

- Le développement de **« lettres plaintes »** visant les PAXI ont été élaborées avec les services de police et l'autorité judiciaire par la compagnie Air France et qui visent :

- * l'entrave à la circulation aérienne (L 282-1 du CAC),
- * l'atteinte aux biens,
- * la mise en danger de la sécurité du vol et du bon ordre à bord.

Cette solution pratique permet aux personnels navigants de gagner du temps lors de leurs escales aéroportuaires et de simplifier les démarches judiciaires, nonobstant les atteintes aux personnes qui doivent faire l'objet d'un dépôt de plainte classique auprès des services de police de la PAF car des examens médicaux peuvent être nécessaires avec un transport à l'hôpital à l'Unité Médico Judiciaire.

Un autre lettre de type notification d'un avertissement écrit pour les passagers « agressifs » présentée à la signature des dits PAX et conditionnant la montée à bord de l'aéronef et l'accès au vol peut également s'envisager et est déjà mise en place, au sein de cette même compagnie.

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

Des mesures nouvelles à mettre en place

La nécessité de pouvoir développer un « **guide des bonnes pratiques** » dont les thèmes et la diffusion restent à préciser et qui devra constituer un moyen et un atout pour l'ensemble des partenaires aéroportuaires. Il convient de s'interroger sur les moyens de la diffusion de certains thèmes (messages courriels en amont par les compagnies aériennes, panneaux informatiques d'information, rappel des consignes, information des règles en vigueur -mesures de civisme, mesures sanitaires) à bord d'une emprise aéroportuaire et d'un aéronef, lors de l'achat du billet, avec en plus un rappel des consignes à bord des aéronefs par les personnels navigants commerciaux.

Une étude des textes juridiques en vigueur permettraient de connaître si, vu leur nombre et la densité existante, ceux-ci sont bien connus, adaptés et appliqués en la matière et si un toilettage de ces mêmes textes ne pourrait passer révéler utile, notamment quant au rôle du commandant de bord.

Si dans certains cas une **sanction administrative « adaptée »** sur le plan pécuniaire ne serait pas plus efficace dans son application que des sanctions judiciaires symboliques et aux résultats plus limités.

En **conclusion** il apparaît que la ligne frontière à ne pas franchir est celle de la sécurité du vol. Aussi convient-il de développer un système de véritables fiches réflexes entre les acteurs aéroportuaires et les opérateurs, afin de permettre d'aider et d'accompagner les PNT et PNC dans leur démarche au quotidien face au problème des PAXI, mais surtout prévenir en amont ces comportements et donner à l'ensemble de la communauté aéroportuaire, les moyens absolument nécessaires pour préserver le fonctionnement optimal des aéroports et des déplacements en aéronefs.



Nom du service
N°, rue XXXXXXXXX
CP Ville

Tél. : xx xx xx xx xx
Fax : xx xx xx xx xx

