



PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

**GT Amélioration et homogénéisation
des procédures compagnies :
Yann DUVAL (AIGLE AZUR)
Claude JACOB (CORSAIR)**

22 Février 2017



Direction générale de l'Aviation civile

1

Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer

- Introduction
- Recommandations IATA
- Définition paxi
- Quelques typologies paxi
- Risques Sécurité des Vols
- Vision globale
- Avant l'impasse
- Pistes à creuser

Introduction

Un sujet omni-présent

Le travail de 8 compagnies aériennes

Un état des lieux des procédures existantes

Une réflexion sur les maillons manquants

Une responsabilité partagée (Sol & Vol)

- Au sol : présence PAF/GTA
- En vol : 1 PNC pour 50 pax, cockpit verrouillé

AIR FRANCE

transavia

HOP!

AIR CORSICA

XL

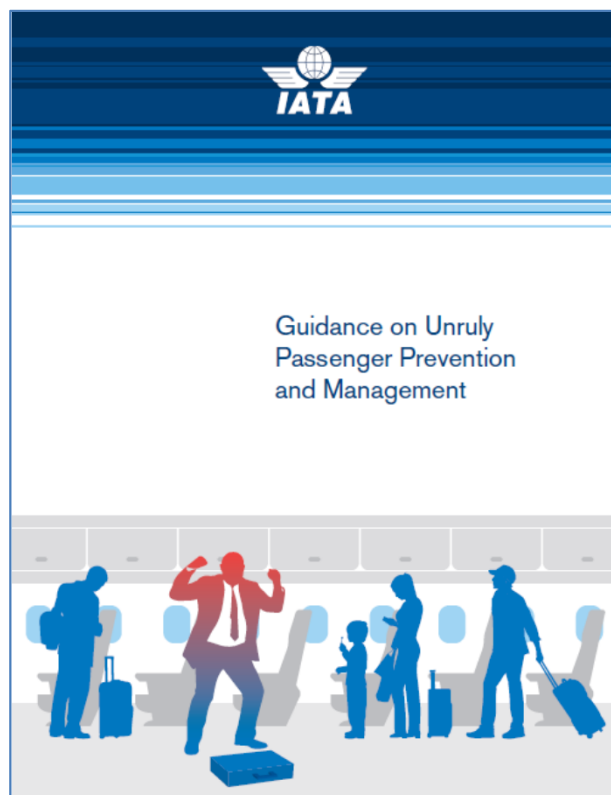
Airways France

AIR CARAÏBES

CORSAIR

AIGLE AZUR

Les recommandations IATA



- **Politique paxi,**
- **Classification paxi**
- **Prévention paxi**
- **Gestion paxi**
- **....**

Définition du paxi

ICAO Doc 9811 / IATA / FAA :



Level 1 — Disruptive behavior (verbal)

Level 2 — Physically abusive behavior

=> safety hazard

Level 3 — Life-threatening behavior (or display of a weapon)

Level 4 — Attempted or actual breach of the flight crew compartment

⇒ security threat

SAFURITY

Quelques typologies de paxi

Les plus connus et facilement identifiables :

- Enterrement de vie de garçons/filles
- Groupe de supporters



Les paxi qui s'ignorent :

- Non Frequent flyer



- Frequent Flyer



=> Air Rage

Les risques pour la Sécurité des Vols

Interruption de tâche :

- PNT : erreur insertion data FMS, ...
- PNC : Tobbogan non armé



Retard et Hurry-up (pour éviter couvre-feu terrain) :

- PNT : Checklists accélérées
- PNC : Checklists sécurité accélérées



Bagarre :

- Centrage : étude sécurité si rixe à bord A320 :
17 pax masculins zone avant qui aillent se battre dans le galley arrière (4 m2)
- Déroutement en urgence : terrain non préparé



Cigarettes dans WC:

- Feu en vol non maîtrisé
- 8 mn à vivre (Etude SAFITA RAeS)



Vision globale avant le décollage

Public	Pax	Checkin	Contrôles	Bar, restaurants	Dutyfree	Gate	Avion

Communication : droits & devoirs du pax

















News Spot TV	CGV eTicket	Affiche Site web CAB	Affiche	Affiche Rappel	Affiche Collerettes	Affiche Mag A/P TV A/P	Mag A/C Annonces Flyer siège
-----------------	----------------	----------------------------	---------	-------------------	------------------------	------------------------------	------------------------------------

Alerte =>

=> CDB

DCS	???	???	CAB Sac scellé	PIL	DCS, PIL CAB Sac scellé Screening
-----	-----	-----	-------------------	-----	--

Vision globale après le décollage

Avion	Pax	PNC	Paxi	PAF/GTA	Employés	Public
  	 		  	  	 	 

Communication et Gestion :

WC IFE	Rappel alcool Rappel tabac Confiscation	Dialogue Carton jaune Carton rouge	Annonce CDB Neutralisation Contention Appel PAF/GTA	Justice : Amendes Poursuites Coûts engendrés Sanctions Sentence Blacklist	Rapport paxi Main courante Dépôt de plainte Témoignages Support juridique Suivi RH Support Psy Feedback	News Web Spots TV Réseaux sociaux Médias
-----------	---	--	--	---	--	---

Peu de résultats → Démotivation

Avant l'impasse



Pistes et idées à creuser

Communication :

- Politique paxi et barème

Chaîne d'alerte :

- Poste d'inspection filtrage
- Bars & restaurants

Gestion Juridique :

- Facilitation des procédures PN
- Sanctions garanties et adaptées
- Médiatiser les sanctions

PASSAGERS
INDISCIPLINÉS
QUELLES SOLUTIONS ?

Pour que « être Pax ou PN reste toujours un plaisir »...

AIR FRANCE

transavia

HOP!

AIR CORSICA

XL

Airways France

AIR CARAÏBES

CORSAIR

AIGLE AZUR

