GUIDE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS / PERTURBATEURS (PAXI)

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
dgac
Ministère de la Transition Écologique et Solidaire
www.ecologique-solidaire.gouv.fr
DSAC

AVERTISSEMENT

Le contenu de ce guide n'est pas destiné à traiter de l'intervention terroriste manifeste, couverte par les manuels de sûreté des acteurs de l'aérien, et des transporteurs en particulier.

SOMMAIRE

1 PRÉAMBULE 3

2 RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES 5

3 ABRÉVIATIONS ET GLOSSAIRE 5

4 ÉLÉMENTS STATISTIQUES 7

4.1. La classification OACI 7
4.2. Chiffres clés 8
4.3. Typologie / taxonomie paxi 10

5 CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE ET JURIDIQUE 13

5.1. Droit international, OACI 13
5.2. Droit pénal français, plaintes et poursuites 13
5.3. Droit administratif français 20
5.4. Droit européen de l'aviation civile 20
5.5. Les Conditions Générales de Transport et le refus d'embarquement 20
5.6. Jurisprudence 22
5.7. La liste de passagers indésirables ou « Blacklist » 22
5.8. Questions pratiques : foire aux questions 23

6 ÉLÉMENTS DE PROGRAMME DE FORMATION PN - THÉORIQUE ET PRATIQUE 25

7 OPÉRATIONS EN VOL, RIPOSTE GRADUÉE, RETOUR À LA STABILITÉ 27

7.1. Cadre général 27
7.2. Cas particulier du service d'alcool 28
7.3. Retour à la stabilité 28

8 NOTIFICATION ET ANALYSE DES ÉVÉNEMENTS 29

8.1. Notification 29
8.2. Analyse des événements 29

9 ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS APRÈS UN ÉVÉNEMENT 30

10 SUPPORTS DE COMMUNICATION 31

11 CONTRIBUTIONS DES ACTEURS AÉROPORTUAIRES 32

1 PRÉAMBULE

L'annexe 17 de l'OACI définit le passager perturbateur (couramment appelé « passager indiscipliné », voire « PAXI » dans le transport français) comme : « Passager qui ne respecte pas les règles de conduite à un aéroport ou à bord d'un aéronef ou qui ne suit pas les instructions du personnel de l'aéroport ou des membres d'équipage et perturbe de ce fait le bon ordre et la discipline à l'aéroport ou à bord de l'aéronef. »

Le code des transports français (art. L 6522-3) confère au commandant de bord le pouvoir de débarquer toute personne « qui peut présenter un danger pour la sécurité, la santé, la salubrité ou le bon ordre à bord de l'aéronef », ce qui complète d'une certaine façon la définition de l'annexe 17.

Les incidents liés aux comportements de certains passagers à bord des aéronefs connaissent un accroissement préoccupant. De tels incidents font en effet peser sur les autres passagers, et sur l'efficacité opérationnelle des personnels du transport aérien, une menace dont il importe de se prémunir.

Ils sont en outre de nature à compromettre le bon déroulement des vols et à porter atteinte à la sécurité des transports aériens, et doivent être évités ou sanctionnés. Cette menace surgit le plus souvent pendant le déroulement du vol, en privant les navigants accaparés par le sujet de leur disponibilité pour faire face à un événement de sécurité. Mais elle peut aussi avoir un effet latent, lors d'une escale au cours de laquelle un des membres d'équipage doit accomplir des formalités policières, en faisant reposer la préparation du vol suivant sur le reste de l'équipage, qui fonctionne alors en conditions dégradées, nonobstant le stress généré sur l'ensemble de l'équipage et qui peut se répercuter longtemps après la survenue de l'événement.

Ceci a conduit les professionnels à lancer plusieurs initiatives, au niveau international (OACI, avec la révision de la convention de Tokyo), européen (l'AESA a fait entrer ce sujet parmi ses « safety issues » de sa cartographie des risques « Safety Risk Portfolio »), et au niveau IATA, qui communique régulièrement sur le sujet et a publié un guide sur ce thème. La DGAC a de son côté lancé en 2016 une étude sur l'impact de la sûreté sur la performance de sécurité dite « safurity[1]» , qui a contribué à nourrir trois groupes de travail réunis au cours des années 2016 à 2018, chargés d'explorer les voies permettant d'enrayer efficacement ce phénomène.

1 *Etude safurity disponible sur demande à la DGAC*

Les groupes ont respectivement abordé les avancées juridiques (à droit constant ou avec des dispositions nouvelles), les mesures à prendre au sol, les procédures en vol et plus généralement les outils à disposition des compagnies aériennes.

Ces groupes de travail ont produit divers éléments qui sont rassemblés dans ce guide, pour l'essentiel destiné aux compagnies aériennes mais aussi aux partenaires aéroportuaires et aux autres acteurs partenaires de cette chaîne de prévention (agents de voyage, brokers, services de l'Etat…)

Des avancées du droit sont prévues afin de sanctionner plus efficacement et plus rapidement les entraves les plus communes à la sécurité des vols, tout en maintenant les manquements les plus graves dans le contexte du droit pénal.

Les dispositions présentées ici constituent de bonnes pratiques dont les exploitants aériens peuvent s'inspirer pour mettre en place leur politique propre vis-à-vis des passagers perturbateurs. La relation commerciale, l'image que souhaite véhiculer la compagnie ou d'autres facteurs peuvent parfois amener un exploitant à ne retenir que quelques éléments parmi la panoplie possible. Ce choix doit être éclairé, et fait en connaissance de cause. Il peut bien entendu évoluer au cours du temps, et chaque transporteur pourra décliner son programme interne suivant ses impératifs.

Dans tous les cas, la compagnie trouvera des avantages à identifier puis adopter une stratégie globale de prévention des passagers indisciplinés / perturbateurs. La mise en cohérence de ces actions permettra d'en augmenter l'efficacité. La désignation d'une entité unique (personne, groupe, point focal…) est nécessaire pour coordonner ces initiatives au sein de la compagnie.

2 RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRES

- Règlement (UE) n°965/2012 modifié de la commission du 5 octobre 2012 (AIR-OPS), avec les AMC et GM associés dont :
  - ORO.CC.255
  - GM.ORO.GEN.110 (f)
  - AMC2.CAT.GEN.MPA.140
  - AMC1.ORO.FC.220
  - CAT.GEN.MPA.105
  - CAT.GEN.MPA.170
  - AMC1.ORO.GEN.110
  - ORO.SEC.100
- Règlements (UE) n°376/2014 (comptes rendus, analyse et suivi d'évènements) et n°2015/1018 (liste classant les évènements devant être obligatoirement notifiés)
- Convention de Tokyo relative aux infractions et à certains autres actes survenant à bord des aéronefs du 14 septembre 1963
- Protocole de Montréal du 4 avril 2014 amendant la Convention de Tokyo précitée (non encore en vigueur)
- Circulaire de l'OACI 288 relative aux « éléments d'orientation sur les aspects juridiques de la question des passagers indisciplinés/perturbateurs », publiée en 2002 et en cours d'actualisation sous la forme d'un manuel, soumis à l'approbation du secrétariat général de l'OACI. L'application du texte révisé sera subordonnée à l'entrée en vigueur du Protocole de Montréal du 4 avril 2014.
- Code des transports.

3 ABRÉVIATIONS ET GLOSSAIRE

PNC	Personnel Navigant Commercial
OACI	Organisation de l'Aviation Civile Internationale
CDB	Commandant de bord
IATA	International Air Transport Association
AESA	Agence Européenne de la Sécurité Aérienne
DGAC	Direction Générale de l'Aviation Civile
CGT	Conditions Générales de Transport
PN	Personnel Navigant
PS	Personnel au sol
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données
PIA	Privacy Impact Assessment
EIVP	Etude d'Impact sur la Vie Privée
CIA	Carte d'Identification Aéroportuaire
RH	Ressources Humaines

4 ÉLÉMENTS STATISTIQUES

4.1. LA CLASSIFICATION OACI

La règlementation de l'OACI en matière de sûreté définit quatre niveaux de menaces pour caractériser un incident en cours. Cette classification communément admise qui est reprise dans la plupart des documents traitant du sujet, dont le guide de l'IATA[2], sera adoptée dans le présent guide.

Ces quatre niveaux de menaces ou de comportements perturbateurs peuvent être illustrés de la façon suivante :

NIVEAU 1 (comportement perturbateur, risque faible)

Les indicateurs comportementaux englobent les éléments suivants (liste non exhaustive) :

- Utilisation d'un langage grossier ou inacceptable
- Comportement inacceptable envers l'équipage
- Expression du mécontentement par une intonation ou une gestuelle inadaptée
- Caractère belliqueux ou demandes non raisonnables (insistance en cas de requête rejetée, par exemple)
- Comportement suspect (agitation, indifférence, distance ou absence de réactivité, par exemple)
- Non-respect des consignes de l'équipage ou contestation de l'autorité
- Violation d'une réglementation de sécurité

NIVEAU 2 (comportement d'agression physique, risque modéré)

Les indicateurs comportementaux englobent les éléments suivants (liste non exhaustive) :

- Agression physique de l'équipage : acte ouvertement et vigoureusement hostile avec geste / acte physique ou contact physique
- Comportement obscène ou lubrique envers l'équipage : acte ouvertement sexuel, à caractère lubrique ou lascif
- Menaces verbales : menace d'atteinte physique de l'équipage ou d'un autre voyageur à l'embarquement ou à bord de l'aéronef
- Altération d'un dispositif d'urgence ou de sûreté à bord de l'aéronef
- Dégradation volontaire d'une partie de l'aéronef ou d'un bien embarqué

NIVEAU 3 (comportement de mise en danger, risque sévère)

Les indicateurs comportementaux englobent les actes suivants (liste non exhaustive), lesquels provoquent une crainte imminente pour sa vie :

- Menace, exhibition ou utilisation d'une arme
- Agression physique ou harcèlement sexuel avec intention de blesser (violence, menace, intimidation ou comportement perturbateur)

NIVEAU 4 (tentative d'accès au poste de pilotage)

Tout incident constituant une menace de sûreté, notamment les actes suivants (liste non exhaustive) :

- Tentative d'accès ou accès non autorisé au poste de pilotage
- Menace sérieuse de blessure grave ou de mort dans le cadre d'une tentative de prise de contrôle de l'aéronef
- Menace, exhibition ou utilisation d'une arme pour pénétrer dans le poste de pilotage
- Tentative de sabotage ou sabotage de l'aéronef
- Action compromettant l'aptitude de l'aéronef à voler ou susceptible de compromettre la sécurité en vol
- Toute tentative de prise de contrôle illicite de l'aéronef

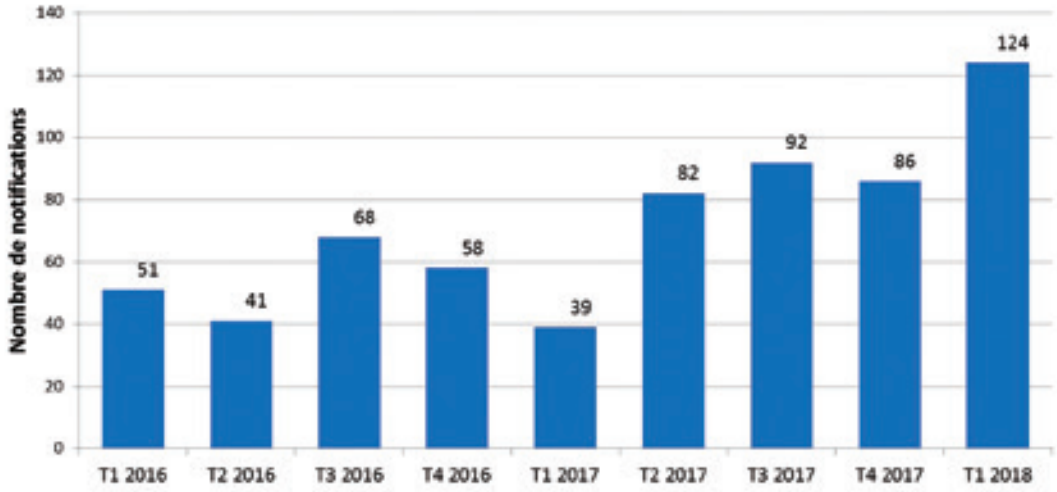
Le Niveau 4 correspond à une tentative avérée d'accès au cockpit, et sort du cadre de la définition du PAXI telle que retenue pour le présent guide.

A cette échelle de menaces est associée une autre classification sous forme de 3 catégories d'incidents qui déterminent le type de réaction de l'équipage pendant le vol. Si un incident de catégorie 1 (la moins grave) correspond le plus souvent à une menace de niveau 1 (par exemple, violences verbales mineures), un incident de catégorie 3 peut résulter d'une menace de niveau 2, 3 ou 4, par exemple, du comportement d'un passager qui persiste à entraver l'accomplissement des tâches du personnel ou qui menace de blesser un autre passager.

2 *https://www.iata.org/policy/Documents/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf (sur demande, la DGAC pourra fournir une version informelle traduite en français, seule la version anglaise faisant foi)*

4.2. CHIFFRES CLÉS

En France, les notifications réglementaires (voir paragraphe 8 « Notification et analyse des événements ») sont en augmentation constante. Il est probable que ceci résulte à la fois d'un accroissement objectif des faits et d'un meilleur taux de notification, conséquence des actions de sensibilisation diverses et des travaux menés par la DGAC et les compagnies aériennes.

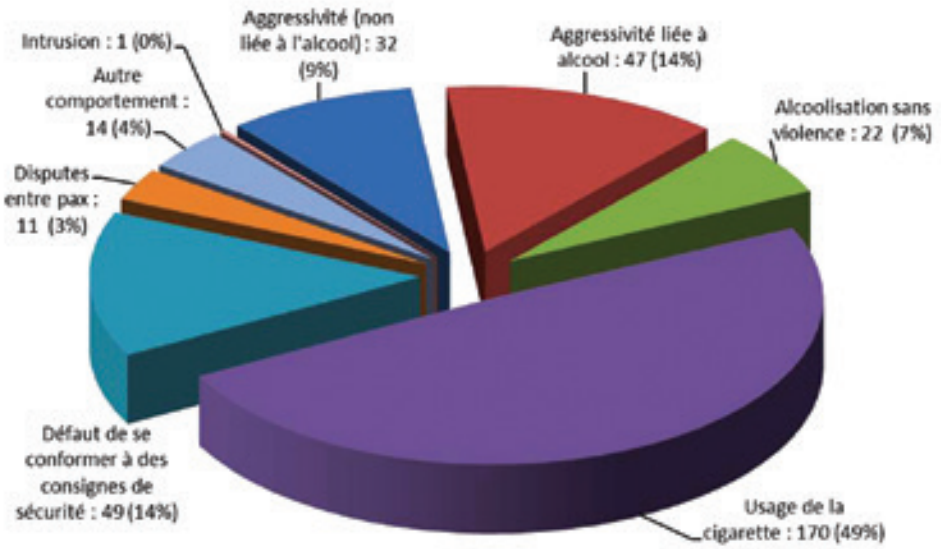


Nombre de faits « PAXI » notifiés par les opérateurs français par trimestre

L'AESA observe les mêmes tendances, en se basant sur un référentiel élargi à tous les opérateurs européens. Les données fournies par l'AESA remontent jusqu'en 2002 et vont jusqu'en Octobre 2018.

Nombre de notifications par an et taux par million de vols.

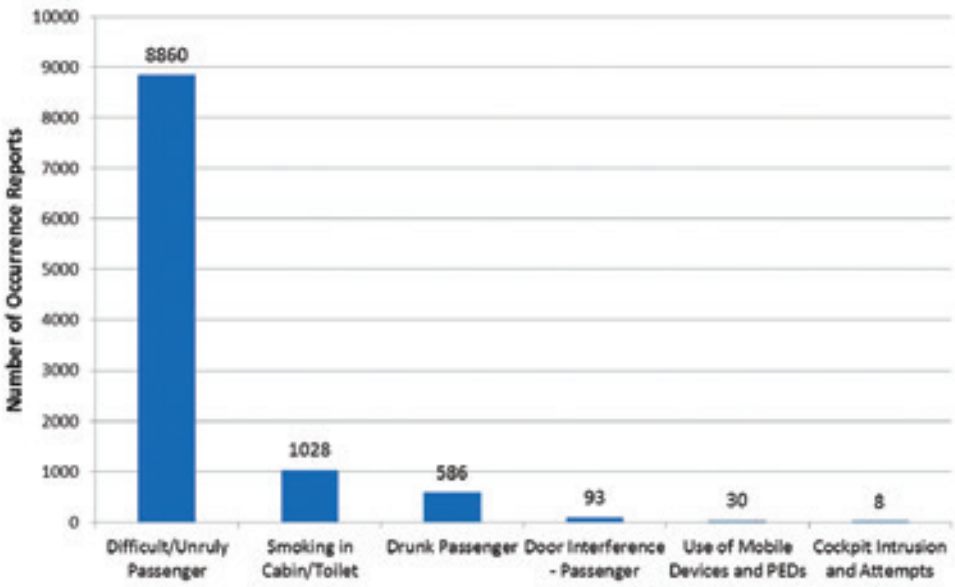
En France, pour l'année 2017, la typologie des cas d'événements PAXI peut être décrite comme suit



Classification des événements présents dans les 299 notifications en 2017

- **NOTA 1 :** les données ci-dessus peuvent être cumulatives (un même événement peut faire apparaître le facteur « cigarette » et le facteur « alcool » par exemple).
- **NOTA 2 :** cette liste est destinée à décrire pour la première fois la situation française ; pour autant, à défaut d'une classification éprouvée, certains facteurs sont des déclencheurs, d'autres des symptômes. Cette imprécision pourra subsister tant que le niveau de notification n'aura pas atteint une maturité comparable à ce qu'elle est pour les incidents « techniques » ou « opérationnels ».
- **NOTA 3 :** il existe une sur-représentation probable d'événements basés sur des faits objectifs (cigarette par exemple) par opposition à un comportement dont l'appréciation est subjective, qui peut échapper à la notification s'il a constitué une menace jugée « maitrisable » ou que l'événement est résolu au cours du vol.

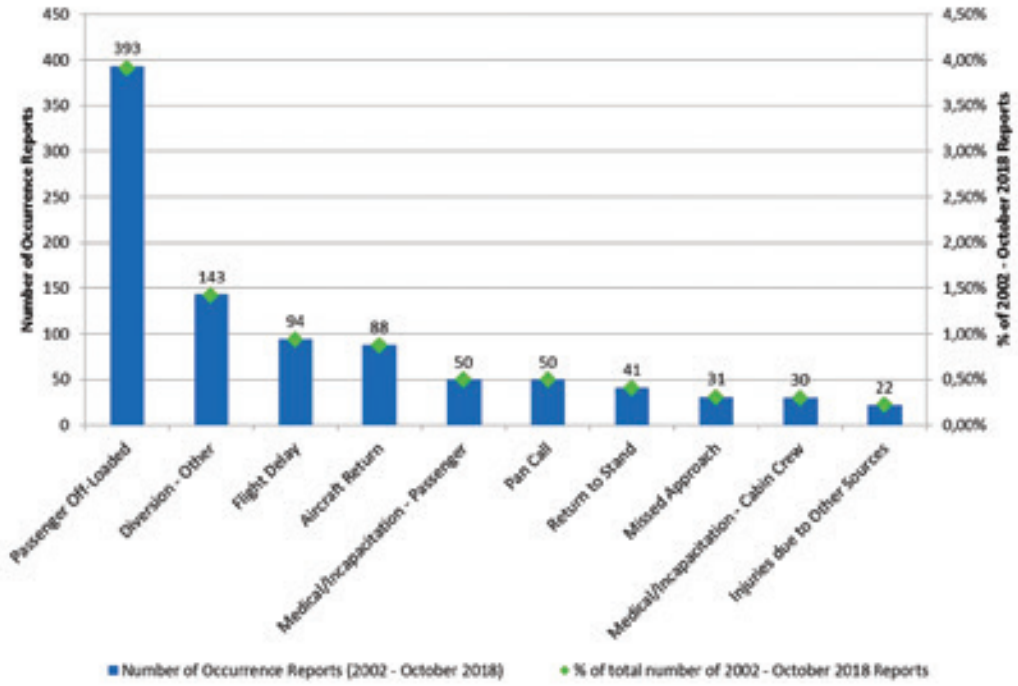
Pour l'AESA, sur la période allant de 2002 à Octobre 2018, avec les mêmes précautions d'usage, la répartition des événements PAXI fait apparaître une prééminence des cas de passagers indisciplinés qui englobent selon la classification de l'AESA : les passagers agressifs, les passagers qui ne suivent pas les instructions ou consignes de sécurité, les passagers réalisant des actions « indécentes ». Cette catégorie recouvre très certainement des événements présents dans d'autres catégories, ce qui peut également expliquer sa prééminence. Les cas d'usage de la cigarette et les cas d'alcoolisation sont les deux autres catégories les plus représentées.



Types d'événements passagers indisciplinés

S'agissant des conséquences des événements PAXI, sur la période 2002 - Octobre 2018, l'AESA dénombre plusieurs cas ayant eu des conséquences opérationnelles significatives, avec plus de 140 déroutements, plus de 90 vols en retard et plus de 80 demi-tours, des incapacités de membre d'équipage, plus de 30 remises de gaz, et un peu plus de 40 retours au stand. Ceci montre qu'au-delà de la nuisance subie au cours du vol, les PAXI constituent bien des événements de sécurité proprement dits avec des conséquences opérationnelles liées à une augmentation du risque.

Enfin, dans le monde selon l'IATA, l'ordre de grandeur est d'un vol sur 1300 affecté par un événement PAXI. Pour certaines compagnies françaises et sur certaines destinations, ces événements peuvent être encore plus fréquents, jusqu'à environ un cas sur 400 vols.



Principaux événements résultants 2002 à Octobre 2018

4.3. TYPOLOGIE / TAXONOMIE PAXI

La présence d'un PAXI à bord d'un aéronef ou même d'une aérogare peut affecter la qualité de service offert par les compagnies aériennes à plusieurs niveaux.

Au sein d'une aérogare, un PAXI peut conduire à perturber les ventes, l'enregistrement ou l'embarquement mais également le travail des agents d'escale voire l'atteinte à l'ordre public.

À bord de l'aéronef, un PAXI peut créer un inconfort pour les autres passagers et compromettre la sécurité du vol. Cela peut contraindre le commandant de bord à faire une escale non prévue pour faire débarquer des passagers indisciplinés, pour des raisons de sécurité.

Il existe différentes typologies de PAXI. Du frequent flyer au passager effectuant son premier vol, du passager business au passager voyageant en famille à des fins de loisir, tout passager peut présenter le risque de devenir un PAXI sous l'influence de certaines circonstances.

Le tableau ci-dessous a pour objectif de catégoriser les comportements des passagers qui peuvent être considérés comme de l'indiscipline (liste non exhaustive). De manière générale, tout passager refusant d'appliquer les consignes et les règles de sécurité est un PAXI. De même, les auteurs d'incivilités, de dégradations, d'agressions verbales ou physiques, etc. sont également des passagers indisciplinés.

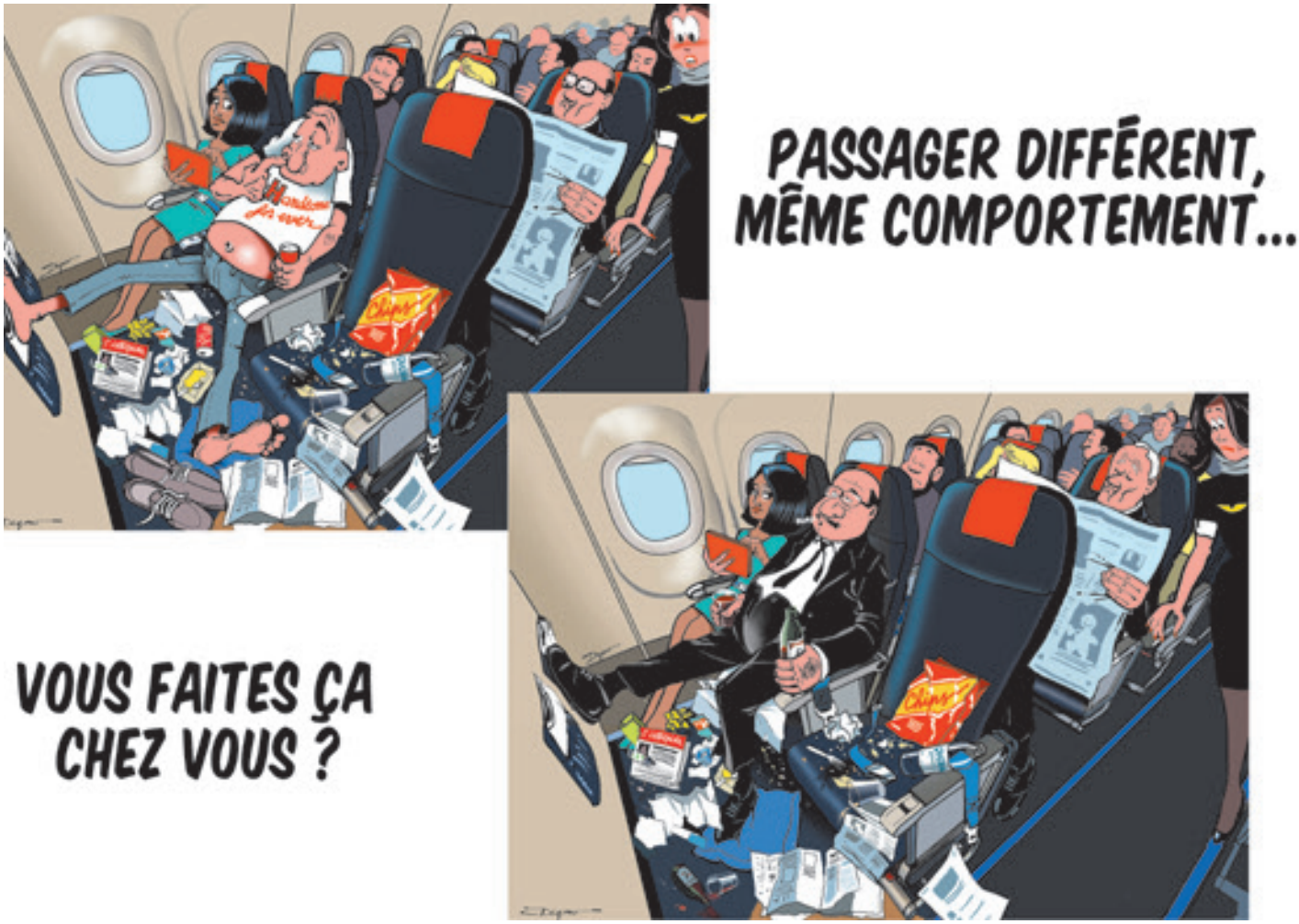
L'espace confiné et la promiscuité sont deux facteurs essentiels de stress pour les passagers lorsqu'ils montent à bord d'un aéronef. Ces facteurs, couplés à l'Etat psychologique du passager peuvent favoriser l'émergence d'un comportement indiscipliné à bord de l'aéronef ou en aérogare. L'attitude du passager va également être influencée par des facteurs extérieurs qui pourront constituer des facteurs déclenchants, tels que :

- **Le temps de vol**
- **Le temps d'attente**
- **Le traitement du passager**
- **La signalétique**
- **Le surbooking**
- **Le retard**
- **La mauvaise communication**

LE PAXI EST TOUJOURS CRÉATIF, VOUS AUREZ TOUJOURS DE NOUVELLES SURPRISES !

PAX IMPACTANT DIRECTEMENT LA SÉCURITÉ DES VOLS	PAX AGRESSIF OU VIOLENT ENVERS LES AUTRES	PAX PERTURBANT LE BON ORDRE À BORD ET L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DES PN & PS	PAX IMPACTANT LA SALUBRITÉ DU VOL
✈ PAX fumant une cigarette dans les toilettes ✈ PAX refusant de cesser de fumer ou de consommer de l'alcool ✈ PAX utilisant des dispositifs électroniques lorsque cela n'est pas autorisé ✈ PAX détruisant du matériel (de sécurité) de bord & autres actes désordonnés ou tapageurs ✈ PAX entravant le travail des PNC à bord de l'aéronef ✈ Etc.	✈ PAX agressif physiquement envers les membres d'équipage ou les passagers ✈ PAX agressif verbalement envers les membres d'équipage ou les passagers ✈ Agressions à caractère sexuel ✈ Etc.	✈ PAX consommant de la drogue à bord ✈ PAX saccageant les sièges et l'intérieur de la cabine d'un aéronef ✈ PAX empiétant sur la sphère d'intimité / de confort de ses voisins ✈ PAX ne respectant pas les consignes de sécurité en termes de nombre et de dimension des bagages cabine ✈ Etc.	✈ PAX commettant des actes insalubres dans l'espace public ✈ Etc.

Catégorisation des comportements des passagers qui peuvent être considérés comme de l'indiscipline (non exhaustive)



5 CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE ET JURIDIQUE

5.1. DROIT INTERNATIONAL, OACI

La convention de Tokyo relative aux infractions et à certains autres actes survenant à bord des aéronefs du 14 septembre 1963 constitue le socle initial des dispositions qui peuvent être prises par un Etat pour encadrer la répression des actes illicites à bord des aéronefs.

Elle sera amendée par le protocole de Montréal du 4 avril 2014, en cours de ratification par la France, qui entrera en vigueur lorsqu'au moins 22 Etats l'auront ratifié, pour les seuls Etats qui l'auront ratifié.

La convention de Tokyo, essentiellement tournée vers les interventions graves ne contient pas de mesure explicitement applicable aux passagers indisciplinés, mais engage les Etats signataires à adopter des textes permettant de remplir les objectifs de la convention. La seule compétence retenue par cette convention est celle de l'Etat d'immatriculation de l'aéronef (en plus de celle de l'Etat territorial).

En étendant la compétence juridictionnelle de l'Etat d'immatriculation de l'avion à l'Etat de l'exploitant (compétence déjà partiellement reconnue par le droit pénal français[3]) et, de façon plus limitée[4], à l'Etat d'atterrissage, le protocole de Montréal comblera un vide juridique qui permettait aux infractions graves d'échapper à l'application de la loi dans certains pays. Les modifications de la Convention de Tokyo de 1963 par le protocole de Montréal précisent également la définition d'un comportement nuisible à bord d'un aéronef. Enfin, le protocole de Montréal contient de nouvelles dispositions concernant le recouvrement des dommages-intérêts auprès du passager indiscipliné débarqué.

Il n'a pas été jugé nécessaire de reproduire in extenso ces textes internationaux, mais ils sont disponibles dans des guides publics tels que les guides de l'IATA[5].

5.2. DROIT PÉNAL FRANÇAIS, PLAINTES ET POURSUITES

NOTIONS JURIDIQUES DE BASE

Tout acte ou comportement passible de sanctions pénales est désigné sous le terme générique « d'infraction ». Les infractions pénales sont, en France, classées en trois niveaux en fonction de leur degré de gravité. On distingue ainsi, par ordre croissant de gravité, les contraventions, les délits et les crimes. Les sanctions encourues par les auteurs d'infractions pénales sont soit des peines d'emprisonnement et/ou des peines d'amendes (crimes, délits) soit des peines d'amendes ou des peines privatives ou restrictives de droits (contraventions). Des peines complémentaires (travaux d'intérêt général, privation ou restriction de certains droits) peuvent également être prononcées.

Les juridictions pénales appelées à juger les auteurs d'infractions, à prononcer des sanctions à leur encontre et à examiner les demandes de réparation de leur préjudice présentées par les victimes sont en France : le Tribunal de police pour les contraventions, le Tribunal correctionnel pour les délits et la Cour d'assises pour les crimes. Les affaires soumises à ces juridictions dites de premier degré peuvent faire l'objet d'un appel et seront alors réexaminées par la chambre criminelle de la Cour d'appel. Les affaires jugées en appel peuvent enfin faire l'objet d'un recours en cassation devant la chambre criminelle de la Cour de Cassation qui vérifiera uniquement si la loi pénale a été correctement appliquée.

Toute infraction commise à bord d'un aéronef immatriculé en France ou dans un aéroport situé sur le territoire français relève de la compétence de la loi pénale française, donc des juridictions répressives nationales. Les infractions les plus graves (crimes ou délits) commises à bord d'un aéronef immatriculé à l'étranger peuvent également être soumises à la loi pénale française lorsque l'avion atterrit en France après le crime ou le délit, lorsque l'auteur ou la victime de l'infraction est de nationalité française ou lorsque cet appareil a été loué coque nue à un exploitant français.

3 *Article 113-11 3° du code pénal.*

4 *L'État d'atterrissage est, a minima, tenu d'exercer sa compétence en cas d'infraction commise à bord (ce qui exclut les actes), sous réserve que l'atterrissage ne soit pas la conséquence d'un déroutement imprévu et que la sécurité de l'aéronef ou des personnes ou bien le « bon ordre » à bord soient compromis.*

5 *https://www.iata.org/policy/Documents/2015-Guidance-on-Unruly-Passenger-Prevention-and-Management.pdf (sur demande, la DGAC pourra fournir une version informelle traduite en français, seule la version anglaise faisant foi)*

Lorsque le protocole de Montréal de 2014 amendant la convention de Tokyo de 1963 relative aux infractions et à certains autres actes survenant à bord des aéronefs sera entré en vigueur, les actes passibles de contraventions pourront également être soumis à la loi pénale française, au titre de l'extension de compétence donnée à l'Etat d'atterrissage et à l'Etat de l'exploitant par ce Protocole. Enfin, tout crime et la plupart des délits dont est auteur ou victime un ressortissant français dans un aéroport situé à l'étranger peuvent également faire l'objet de poursuites pénales devant les tribunaux répressifs français.

QU'EST-CE QU'UNE MAIN COURANTE ?

Une main courante est un constat descriptif des faits ou une déclaration unilatérale « à toutes fins utiles », conservé dans les archives de la police. Elle n'a aucune valeur juridique particulière, hors le fait de donner une date certaine au signalement des faits ; il faut, pour entamer une procédure judiciaire au plan pénal, porter plainte contre la personne qui a occasionné un préjudice ou contre X si l'identité de la personne n'est pas connue.

A noter cependant que les services de police et de gendarmerie règlent un certain nombre d'affaires à leur niveau, sans suivi pénal, en convoquant la personne mise en cause dans la déclaration de main courante, lorsque les faits dénoncés ne sont pas constitutifs d'une infraction pénale. Le policier ou le gendarme joue alors un rôle de médiation et enregistre ainsi les déclarations des parties.

Des extraits de main courante peuvent être demandés par l'intermédiaire d'un avocat ou d'une compagnie d'assurance pour alimenter un éventuel dossier judiciaire.

QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE « SIMPLE » ?

Le dépôt de plainte vise à saisir la Justice en vue de sanctionner le présumé coupable d'une infraction selon les textes de loi en vigueur (Voir tableau « Sanctions applicables » à la fin de cette partie). Toutefois, il appartient au procureur de la République d'apprécier les suites à réserver à la plainte. Il peut ainsi décider soit de mettre en mouvement l'action publique (c'est-à-dire engager des poursuites), soit de classer la plainte sans suite tant pour des motifs juridiques que pour des raisons d'opportunité.

QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE AVEC CONSTITUTION DE PARTIE CIVILE ?

Une plainte avec constitution de partie civile permet de saisir directement un juge d'instruction et de demander l'ouverture d'une enquête appelée information judiciaire.

Elle lance à la fois :

- Une action pénale, la partie adverse risquant un procès et des sanctions pénales (peine de prison et/ou amende)
- Une action civile qui permet de demander une indemnisation au nom de la responsabilité civile de la partie adverse

Elle se distingue ainsi de la plainte simple qui saisit le procureur de la République.

Pour déposer une plainte avec constitution de partie civile, il faut avoir subi un préjudice directement causé par l'infraction poursuivie. Le préjudice doit donc toucher directement le plaignant.

Toute personne physique ou morale peut, si elle s'estime lésée par l'infraction, se constituer partie civile (par exemple : le personnel de bord ou au sol ayant subi un préjudice, mais aussi la compagnie aérienne).

Attention : la plainte avec constitution de partie civile n'est possible que lorsque le procureur de la République a classé sans suite une plainte simple déjà déposée ou lorsqu'un dépôt de plainte auprès du procureur ou des services de police est resté sans réponse pendant 3 mois.

QUAND PORTER PLAINTE ?

La plainte peut être déposée lorsqu'une personne physique ou morale a été victime d'une infraction pénale (c'est-à-dire d'un fait passible de sanctions pénales : injures publiques, menaces de mort, coups et blessures, attouchements sexuels, etc.), et lorsque :

1. Le plaignant estime que l'auteur de l'infraction doit être condamné
2. Le plaignant souhaite obtenir réparation du préjudice subi (qu'il soit corporel, financier, matériel ou moral)

Il est important de savoir que l'engagement de poursuites pénales à l'encontre de l'auteur d'une infraction, en vue de sa condamnation à des sanctions, n'est possible que durant un certain délai appelé « délai de prescription ». Ce délai de prescription varie selon le type d'infractions. Il est en général de 10 ans pour les crimes, de 3 ans pour les délits et de 1 an pour les contraventions. Certaines infractions particulières (par exemple, diffamation) sont soumises à des délais de prescription plus courts. Il est donc opportun de déposer plainte au plus tôt, d'autant que de la précocité de la plainte dépend souvent le bon déroulement de la procédure judiciaire.

OÙ DÉPOSER UNE PLAINTE « SIMPLE »?

Une plainte peut être enregistrée auprès de n'importe quel service de la police nationale ou de la gendarmerie nationale. Il ne peut être opposé une quelconque compétence territoriale pour refuser de prendre une plainte. En revanche, l'officier ou l'agent de police judiciaire pourra refuser de prendre une plainte si les faits dénoncés ne sont manifestement pas constitutifs d'une infraction pénale.

Une fois enregistrée, la plainte sera suivie d'une enquête qui fera l'objet d'une procédure transmise au procureur de la République.

C'est ce dernier qui décidera, le cas échéant, de poursuivre ou non l'auteur de l'infraction devant une juridiction pénale. Une plainte peut aussi être envoyée par écrit directement au procureur de la République auprès du tribunal territorialement compétent. En règle générale, il s'agira en pratique du tribunal du lieu d'atterrissage pour les infractions commises à bord des aéronefs.

Il est opportun pour favoriser le bon déroulement de la procédure judiciaire, qu'outre la victime, un ou plusieurs témoins des faits, voire le présumé fautif lui-même, soient présents lors du dépôt de la plainte. Une bonne pratique consiste aussi à ce que le service juridique de la compagnie accompagne le personnel qui va effectivement porter plainte.

Le commandant de bord peut solliciter une présence policière au débarquement, en vue de contraindre le responsable présumé du dommage à être présent lors de l'enregistrement de la plainte.

En cas de souhait d'indemnisation et pour obtenir la certitude d'un procès devant les tribunaux répressifs, il est indispensable de se constituer partie civile.

PORTER PLAINTE OU SE CONSTITUER PARTIE CIVILE ?

La victime dispose de trois voies pour se constituer partie civile :

1. Soit en déclarant, lors du dépôt de plainte auprès des services de police ou de gendarmerie, son intention de se constituer partie civile
2. Soit en intervenant auprès des juridictions d'instruction ou de jugement une fois que l'action publique a été mise en œuvre
3. Soit en portant plainte avec constitution de partie civile

Dans le premier cas, le souhait de se constituer partie civile est indiqué à l'agent ou à l'officier de police judiciaire qui prend la plainte. Il conviendra cependant de réitérer cette intention auprès de la juridiction compétente en produisant tous les justificatifs nécessaires et en chiffrant l'indemnisation demandée.

Dans le second cas, il est possible de se constituer partie civile avant l'audience ou au cours de celle-ci. Lorsque la constitution a lieu avant l'audience, la demande prend la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée au tribunal au minimum 24 heures avant la date de l'audience. La déclaration doit notamment préciser l'infraction poursuivie, le montant des dommages-intérêts éventuellement demandés ainsi que toutes les pièces justificatives du préjudice. La demande est ensuite transmise par le greffier au ministère public qui cite la partie civile pour l'audience.

Lorsque la constitution de partie civile a lieu au cours de l'audience, la demande doit nécessairement être formulée avant les *réquisitions du ministère public*. Elle peut être émise de façon écrite ou orale par la victime ou son avocat.

Dans le troisième cas, le dépôt de plainte avec constitution de partie civile se fait par *courrier* , daté et signé, dans lequel figurent :

- une déclaration indiquant clairement votre volonté de vous constituer partie civile
- la demande de dommages-intérêts appuyée par tous les justificatifs possibles
- votre adresse en France

Le courrier est adressé au doyen des juges d'instruction du tribunal de grande instance du lieu de l'infraction ou du domicile de l'auteur de l'infraction. L'affaire sera ensuite confiée à un juge d'instruction proprement dit.

Dans les trois cas envisagés, le chiffrage du préjudice est particulièrement important, car les tribunaux ne pourront prononcer de jugement d'indemnisation que si la preuve du préjudice est apportée, au centime près. Il importe dès lors de quantifier chaque surcoût, qu'il soit minime ou massif, et d'en faire la somme. Même s'il apparaît évident aux professionnels du transport aérien qu'un déroutement est très onéreux, aucune indemnisation ne pourra être obtenue sans établissement méticuleux du préjudice.

Devant les juridictions pénales, les frais de justice sont à la charge de l'Etat. La constitution de partie civile requiert néanmoins, en général, le versement d'une consignation (dépôt d'une somme d'argent dont le montant est fixé par le magistrat instructeur) afin de garantir que la plainte n'est pas abusive. Cette somme d'argent sera cependant dûment restituée à l'issue du procès, sauf dans l'hypothèse où le plaignant n'aurait pas obtenu gain de cause et que le tribunal jugerait abusive ou dilatoire la constitution de partie civile.

Les rémunérations dues aux auxiliaires de justice sont, quant à eux, par défaut, à la charge du plaignant (honoraires des avocats et des experts, émoluments des huissiers…). Si la demande en est faite au préalable, le tribunal pourra cependant condamner l'auteur de l'infraction à rembourser tout ou partie de ses frais (condamnation « aux dépens »).

Le recours à un avocat, même s'il est fortement conseillé, n'est pas obligatoire pour les victimes devant les juridictions pénales du premier degré (Tribunal de police, Tribunal correctionnel, Cour d'assises).

Les sanctions applicables sont présentées ci-après, à titre indicatif seulement, le droit évoluant rapidement.

SANCTIONS APPLICABLES

TYPE D'INFRACTION	JURIDICTION	MOTIF DE LA PLAINTE	TEXTE DE LOI	SANCTIONS MAXIMALES
CONTRAVENTION	**Tribunal de police**	✈ Violation des interdictions ou Manquement aux obligations édictées par les décrets et arrêtés de police ✈ Diffamation non publique ✈ Injure non publique ✈ Menace réitérée de destruction, de dégradation ou de détérioration ■ *de nature à entraîner un dommage léger*	Art. R. 610-5 CP Art. R. 621-1 CP Art. R. 621-2 CP Art. R. 631-1 CP	Contravention de la 1ère classe ■ ***Amende de 38 €***
		✈ Ivresse publique	Art. R. 4 du Code des débits de boissons	Contravention de la 2ème classe ■ ***Amende de 150 €***
		✈ Menace réitérée de violence	Art. R. 623-1 CP	Contravention de la 3ème classe ■ ***Amende de 450 €***
		✈ Violation de l'interdiction de fumer	Art. L. 3512-8 du code de la santé publique Art. R.3512-2 et R. 3515-2 du code de la santé publique	Contravention de la 3ème classe ■ ***Amende forfaitaire de 450 € et/ou amende forfaitaire de 68 €***
		✈ Violences légères ■ *n'ayant entraîné aucune incapacité totale de travail* ✈ Diffamation non publique présentant un caractère raciste ou discriminatoire ✈ Injure non publique présentant un caractère raciste ou discriminatoire ✈ Menace réitérée de destruction, de dégradation ou de détérioration ■ *de nature à entraîner un dommage important*	Art. R. 624-1 CP Art. R. 624-3 CP Art. R. 624-4 CP Art. R. 634-1 CP	Contravention de la 4ème classe ■ ***Amende de 750 €*** ■ ***Peines complémentaires***
		✈ Violences volontaires ■ *ayant entraîné une incapacité totale de travail inférieure ou égale à huit jours.* ✈ Destruction, dégradation, détérioration de biens ■ *entraînant un dommage léger.*	Art. R. 625-1 CP Art. R. 635-1 CP	Contravention de la 5ème classe ■ ***Amende de 1500 €*** ■ ***Peines complémentaires***

TYPE D'INFRACTION	JURIDICTION	MOTIF DE LA PLAINTE	TEXTE DE LOI	SANCTIONS MAXIMALES
DELIT	**Tribunal correctionnel**	✈ Injure publique	Art. 29 et 33 Loi du 29/07/1881	■ ***Amende : 12000 €***
		✈ Diffamation publique	Art. 29 et 32 Loi du 29/07/1881	■ ***Amende : 12000 €***
		✈ Menace réitérée de délit ou de crime contre les personnes ■ *avec ordre de remplir une condition*	Art. 222-17 CP alinéa 1 Art. 222-18 CP alinéa 1	■ ***Emprisonnement : 6 mois*** ■ ***Amende : 7500 €*** ■ ***Emprisonnement : 3 ans*** ■ ***Amende : 45000 €***
		✈ Consommation de stupéfiants	Art L3421-1 Code santé publique	■ ***Emprisonnement : 1 an*** ■ ***Amende : 3750 €***
		✈ Mise en danger d'autrui par la violation délibérée d'une obligation particulière de sécurité ou de prudence	Art. 223-1 CP	■ ***Emprisonnement : 1 an*** ■ ***Amende : 15000 €***
		✈ Destruction, dégradation, détérioration de biens ■ *entraînant un dommage important*	Art. 322-1 NCP	■ ***Emprisonnement : 2 ans*** ■ ***Amende : 30000 €***
		✈ Menace de mort ■ *avec ordre de remplir une condition*	Art. 222-17 CP alinéa 2 Art. 222-18 CP alinéa 2	■ ***Emprisonnement : 3 ans*** ■ ***Amende : 45000 €*** ■ ***Emprisonnement : 5 ans*** ■ ***Amende : 75000 €***
		✈ Violences ■ *donnant lieu à une incapacité totale de travail de plus de huit jours* ■ *lorsque circonstances aggravantes* ■ *ayant entraîné une incapacité de travail inférieure à huit jours ou n'ayant entraîné aucune incapacité de travail, lorsque circonstances aggravantes*	Article L. 6433-2 du Code des transports Art. 222-11 NCP Art. 222-12 NCP Art. 222-13 NCP	■ ***Emprisonnement : 3 ans*** ■ ***Amende : 45000 €*** Nota : dans certains cas, possibilité de retenir les bagages ou le contrat de transport jusqu'au versement d'une consignation de 1 500 € maxi ■ ***Emprisonnement : 5 ans*** ■ ***Amende 75000 €*** ■ ***Emprisonnement : 3 ans*** ■ ***Amende : 45000 €***
		✈ Exhibition sexuelle (imposée à la vue d'autrui dans un lieu accessible aux regards du public)	Art. 222-32 CP	■ ***Emprisonnement : 1 an*** ■ ***Amende : 15000 €***
		✈ Agressions sexuelles (autres que le viol) ■ *Lorsque circonstances aggravantes*	Art. 222-27 CP Art. 222-28 CP	■ ***Emprisonnement : 5 ans*** ■ ***Amende : 75000 €*** ■ ***Emprisonnement : 7 ans*** ■ ***Amende : 100 000 €***

TYPE D'INFRACTION	JURIDICTION	MOTIF DE LA PLAINTE	TEXTE DE LOI	SANCTIONS MAXIMALES
CRIME	**Cour d'assises**	✈ Viol ■ *Lorsque circonstances aggravantes*	Art. 222-23 CP Art. 222-24, 222-25 et 222-26 CP	■ ***15 ans de réclusion criminelle*** ■ ***20 ou 30 ans de réclusion criminelle jusqu'à perpétuité selon les circonstances aggravantes.***
		✈ Détournement d'aéronef ■ *Lorsque circonstances aggravantes*	Art. 224-6 CP Art. 224-7 CP	■ ***20 ans de réclusion criminelle*** ■ ***Réclusion criminelle à perpétuité***

5.3. DROIT ADMINISTRATIF FRANÇAIS

Alors que le code de l'aviation civile s'applique pour l'essentiel aux personnes morales ou aux personnels professionnels ou non de l'aviation civile, il ne comporte pas pour l'heure de dispositions destinées à s'appliquer aux passagers. Pour réprimer les manquements commis par ceux-ci, seul le droit pénal peut en l'Etat actuel être appliqué (contraventions, délits et crimes).

La DGAC étudie la possibilité de compléter le code de l'aviation civile par un dispositif de sanctions administratives (destinées à réprimer certains manquements commis par les passagers). Il s'agira des manquements ne rentrant pas dans le champ pénal, d'un niveau de gravité modéré mais entravant la mission du personnel de cabine ou présentant un risque au regard de la sécurité.

Une réflexion tendant à considérer, dans les textes législatifs idoines, comme constitutif de circonstances aggravantes le fait de commettre certains délits à bord d'un aéronef est également à l'étude.

5.4. DROIT EUROPÉEN DE L'AVIATION CIVILE

Dans l'AirOps (Règlement 965/2012) le CAT.GEN.MPA 170 impose à la compagnie d'édicter des mesures (restrictions d'accès à bord ou débarquement) de sorte à empêcher les Etats sous l'emprise de l'alcool ou de la drogue qui pourraient compromettre la sécurité du vol.

CAT.GEN.MPA.170 Alcohol and drugs

The operator shall take all reasonable measures to ensure that no person enters or is in an aircraft when under the influence of alcohol or drugs to the extent that the safety of the aircraft or its occupants is likely to be endangered.

5.5. LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE TRANSPORT ET LE REFUS D'EMBARQUEMENT

PRÉAMBULE

Les Conditions Générales de Transport (CGT) des compagnies aériennes peuvent prévoir les situations dans lesquelles les compagnies sont en droit de refuser le transport d'un passager.

Une disposition opérationnelle prise à l'encontre des PAXI doit être établie sur le fondement des règles qui sont édictées dans les CGT. Pour des raisons de sécurité juridique il est indispensable de vérifier que les mentions minimales (droit de refuser un passager, droit de consigne d'un objet, etc.) comprennent bien ces prérogatives données aux compagnies et au CDB à l'égard de ces passagers (« la compagnie se réserve le droit de … »). L'insertion des mentions suivantes constitue une bonne pratique.

COMPORTEMENT AU SOL

Le transporteur peut, à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser de transporter le passager et ses bagages, si :

- Le passager ne se conforme pas à la réglementation applicable ; ou
- Le passager fait preuve d'un comportement ou langage abusif et/ou insultant et/ou intimidant à l'égard des autres passagers ou du personnel ; ou
- Le transport du passager, et/ou celui de ses bagages, peut mettre en danger la sécurité, la santé, la salubrité, le confort et/ou la commodité des autres passagers et/ou de l'équipage ; ou
- L'Etat physique ou mental du passager, y compris un Etat causé par la consommation d'alcool, de stupéfiants ou de médicaments, présente un danger voire un risque pour lui-même et/ou pour les autres passagers, l'équipage et/ou les biens ; ou
- Le passager compromet la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline lors de l'enregistrement du vol ou, en cas de vols en correspondance, lors d'un vol précédent et le transporteur est fondé à croire qu'une telle conduite peut se renouveler ; ou
- Le passager refuse de se soumettre aux contrôles de sûreté et refuse de fournir une preuve de son identité.

COMPORTEMENT À BORD

Le transporteur peut, à toute phase du vol, prendre des mesures adaptées à chacune des situations suivantes :

- Mise en danger de l'appareil, d'une personne et/ou des biens ; ou
- Entrave à la bonne exécution des missions de l'équipage ; ou
- Comportement ou langage abusif et/ou insultant et/ou intimidant à l'égard des passagers ou du personnel ; ou
- Non-respect des recommandations et instructions de l'équipage, notamment si celles-ci concernent l'usage du tabac, de l'alcool ou de stupéfiant ; ou
- Conduite entraînant ou pouvant entraîner, pour les autres passagers, pour l'équipage, une gêne à leur confort et/ou leur commodité et/ou à la salubrité, un dommage ou une blessure.

Mesures :

- Le transporteur peut prendre envers le passager toutes les mesures, y compris de contrainte, qu'il jugera nécessaires pour empêcher la poursuite d'un tel comportement.
- Le passager peut être débarqué, se voir refuser le transport pour des voyages ultérieurs à n'importe quel point du réseau et être poursuivi pour tous délits ou tout acte répréhensible qu'il aurait commis à bord de l'avion.

Le transporteur peut interdire ou limiter :

- L'utilisation à bord de l'avion d'équipements électroniques tels que, sans caractère limitatif, les téléphones portables, les ordinateurs portatifs, les postes de radio, les jeux électroniques, les matériels de transmission, les jeux sous contrôle radio et les postes de transmetteurs/émetteurs, ainsi que de tout autre matériel électronique ou d'enregistrement.
- La consommation d'alcool à un passager à bord de l'appareil. La consommation de boissons alcoolisées que le passager a lui-même emportées à bord, pourra être interdite s'il apparaît que cette mesure est nécessaire pour limiter une alcoolisation excessive, en complément d'une restriction ou interruption du service d'alcool de bord.

Le transporteur se réserve le droit de retirer les produits achetés en boutique des aéroports, et/ou alcool personnel dont la consommation est interdite en vol (tabac et alcool) et ce jusqu'à l'arrivée.

Le commandant de bord est habilité à prendre toutes mesures légitimes, y compris celles visant à restreindre la liberté du passager, pour assurer l'ordre et la discipline à bord et pour lui permettre de remettre aux autorités toute personne qui aura perturbé le bon déroulement du vol ou mis en danger sa sécurité. Le passager est tenu de se conformer aux indications données par ou au nom du commandant de bord.

Le transporteur est en droit de déposer plainte pour infraction pouvant conduire au prononcé de sanctions judiciaires et/ou de constituer un dossier permettant de prononcer une sanction administrative[6]. Pour constituer un dossier il est important de consigner par écrit toute forme de preuve et de témoignage (équipage et ou passagers) dans le but d'étayer la matérialité des faits constatés.

5.6. JURISPRUDENCE

Malgré une augmentation du nombre de passagers indisciplinés, les juges en droit français ne se sont que peu penchés sur cette problématique. Il existe bien sûr des cas emblématiques, mais au global la jurisprudence en la matière est plutôt rare, signe que le cadre pénal n'est pas particulièrement adapté aux passagers indisciplinés dans le transport aérien. Ceci justifie d'autant qu'un régime de sanctions administratives, ajusté aux manquements particuliers du transport aérien, soit créé.

5.7. LA LISTE DE PASSAGERS INDÉSIRABLES OU « BLACKLIST »

Le nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) est entré en vigueur au 25 mai 2018 et avec lui un nouveau formalisme a été mis en place.

Avant l'entrée en vigueur du RGPD, il était nécessaire de faire une demande d'autorisation auprès de la CNIL qui validait ou non le traitement des données proposées. Désormais il faut passer par un PIA (Privacy Impact Assessment) ou EIVP en français (Etude d'Impact sur la Vie Privée).

En France la CNIL a favorisé la méthode EBIOS et propose sur son site de télécharger un logiciel en open source : https://www.cnil.fr/fr/outil-pia-telechargez-et-installez-le-logiciel-de-la-cnil.

Le logiciel prévoit de nombreuses questions auxquelles il faut répondre ainsi qu'une évaluation des risques. En fonction du risque résiduel, il reviendra à chaque compagnie aérienne de contacter la CNIL ou de considérer son traitement comme conforme.

Les principes concernant la protection des données sont les suivants :

- Finalité du traitement : la mise en place d'une liste d'interdiction de transport pour les passagers indisciplinés
- Pertinence des données : quelles données sont utilisées pour permettre la mise en place de cette blacklist. Ces données doivent être limitées et pertinentes.
- Conservation limitée des données : combien de temps la personne est blacklistée
- Obligation de sécurité : décrire ce qui est mis en place pour assurer la protection des données, leur non falsification…
- Droit à l'information : qu'est ce qui est mis en place pour informer les passagers de l'existence de cette blacklist et aussi pour informer les PAXI de leur possible inscription sur cette liste puis leur inscription effective.

Il est important pour chaque compagnie de travailler de manière transverse avec les différents services impliqués (Sûreté, qualité, commercial, juridique et informatique) pour avoir une vision globale du process et travailler avec leur délégué à la protection des données. Il reste aussi important d'avoir les fondements juridiques pouvant justifier la blacklist car la CNIL reste très attentive à la licéité du traitement. Dans tous les cas, la mesure d'interdiction prononcée ne peut être que temporaire et proportionnée au risque.

6 *Il convient de vérifier lors de la rédaction des CGT que ces dispositions sont effectivement applicables*

5.8. QUESTIONS PRATIQUES : FOIRE AUX QUESTIONS

Il résulte de l'expérience, soit en groupe de travail, soit à l'analyse des événements notifiés par les transporteurs, qu'il est nécessaire d'apporter des réponses à ces questions pratiques et récurrentes. Ces réponses sont à adapter, compagnie par compagnie, aux procédures déjà en vigueur et dans les supports appropriés.

QUESTION 1 : Quels sont les fondements (et modalités éventuelles à respecter) pour confisquer une bouteille d'alcool personnel ou une cigarette électronique pendant la durée du vol, ou pour interdire l'alcool personnel ?

Il est important de rappeler que la Convention de Tokyo (1963) s'applique aux actes qui, constituant ou non des infractions, peuvent compromettre ou compromettent la sécurité de l'aéronef ou de personnes ou de biens à bord ou compromettent le bon ordre et la discipline à bord.

De plus les règles AESA (AirOPS CAT.GEN.MPA.170) imposent à la compagnie de prendre des mesures préventives contre les dérives des comportements alcoolisés ou sous l'influence de drogue.

Le Commandant de Bord peut donc prendre toutes les mesures raisonnables qui sont nécessaires pour garantir la sécurité de l'aéronef ou de personnes ou de biens à bord, pour maintenir le bon ordre à bord et la discipline à bord.

Ainsi, le CDB (ou tout membre d'équipage sous son autorité) peut confisquer une bouteille d'alcool ou une cigarette électronique pendant la durée du vol afin de garantir la sécurité de l'aéronef ou des personnes et des biens à bord. Ceci est d'autant plus aisé si la compagnie a prévu des consignes aux navigants à cet effet et inséré des dispositions en ce sens dans ses Conditions Générales de Transport.

QUESTION 2 : Peut-on interdire à un passager un vol retour s'il a été perturbateur sur le vol aller ? Dans ce cas, la compagnie doit-elle rembourser le vol non effectué ?

Un passager peut effectivement être refusé lors d'un vol retour s'il a été perturbateur sur le vol aller. Cela est d'ailleurs déjà prévu dans les CGT de nombreuses compagnies.

Le Transporteur pourra, à tout point d'embarquement et/ou de correspondance, refuser de transporter le Passager et ses Bagages, si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est ou est susceptible de se produire :

Le Passager a compromis la sécurité, le bon ordre et/ou la discipline lors de l'enregistrement du vol ou, en cas de vols en correspondance, lors d'un vol précédent et le Transporteur est fondé à croire qu'une telle conduite peut se renouveler.

Concernant le remboursement il n'est pas possible d'apporter une réponse universelle. Un examen au cas par cas devra préciser l'ampleur effective du remboursement (qui ne peut être inférieur aux taxes perçues).

QUESTION 3 : Possibilité de filmer (ou prendre des photos) un PAXI pour étayer un témoignage ?

Aux termes de l'article 427 du Code de procédure pénale : «Hors les cas où la loi en dispose autrement, les infractions peuvent être établies par tout mode de preuve et le juge décide d'après son intime conviction. Le juge ne peut fonder sa décision que sur des preuves qui lui sont apportées au cours des débats et contradictoirement discutées devant lui.»

Le principe est donc en matière pénale celui de la liberté de la preuve, principe qui rend a priori la preuve vidéo recevable. Toutefois, si la faculté de recourir à des vidéos ou clichés photographiques pour asseoir la preuve du comportement fautif d'un PAXI apparaît bien juridiquement possible, cela ne constitue en aucune manière un encouragement à recueillir des « enregistrements pratiqués de façon clandestine, qui auraient, par leur localisation et leur durée, nécessairement conduit leur auteur à pénétrer dans l'intimité des personnes concernées et de leurs interlocuteurs » (Cour d'appel de Versailles, 4 juillet 2013, n° 12/00191).

Compte tenu des possibilités de montage et de trucage qu'offre l'évolution des techniques, il appartient au juge d'apprécier la fiabilité d'un film vidéo. Il est donc essentiel que les PNC s'assurent des garanties suffisantes d'authenticité, d'impartialité et de sincérité, concernant tant la date que le contenu du support produit, pour qu'il puisse être considéré systématiquement comme probant de fautes reprochées à un PAXI.

QUESTION 4 : Peut-on exiger la production d'une pièce d'identité pour noter précisément l'identité d'un PAXI (cas où il aurait changé de siège ou impossibilité de l'identifier par carte d'embarquement) ?

La loi confie la mise en œuvre des contrôles d'identité aux « officiers de police judiciaire et agents de police judiciaire et, sur l'ordre et sous la responsabilité de ceux-ci, (aux) agents de police judiciaire et agents de police judiciaire adjoints mentionnés aux articles 20 et 21-1°... » (Code de procédure pénale, article 78-2). Certaines dispositions législatives ont confié aux agents assermentés des services publics de transports terrestres la faculté de procéder à des relevés d'identité. Dans cette dernière catégorie, sont inclus les agents des services publics de transports terrestres, locaux et nationaux, à la condition qu'ils soient agréés par le procureur de la République et assermentés devant le tribunal de grande instance territorialement compétent.

En l'Etat actuel de notre législation, les PNC n'ont pas la qualité pour procéder à des contrôles ou à des relevés d'identité. Ils ne sont donc pas juridiquement en mesure d'exiger la production au cours d'un vol commercial d'une pièce d'identité pour noter l'identité d'un PAXI.

6 ÉLÉMENTS DE PROGRAMME DE FORMATION PN - THÉORIQUE ET PRATIQUE

Dans le cadre de la formation de sûreté Générale, les compagnies aériennes ont l'obligation de former leurs personnels navigants afin de faire face notamment aux situations de PAXI. La récurrence de cette formation ne doit pas excéder 3 ans (AMC 1 ORO.GEN.110 (a))

Plusieurs aspects sont développés durant ces formations, notamment les comportements à adopter et les méthodes de gestion du stress. Des cours de self-défense sont également proposés en complément dans certaines compagnies.

En premier lieu, les objectifs pédagogiques doivent prévoir d'améliorer le niveau de connaissance et de préparation des Personnels Navigants notamment concernant leur capacité à faire face et à réagir lors d'un évènement PAXI. Les Personnels Navigants devraient également pouvoir anticiper les différents comportements des passagers en analysant pendant l'embarquement les comportements des passagers susceptibles de causer des troubles.

Une formation type pourrait aborder les items relatifs à l'application des procédures, ainsi que la résolution de problèmes et prises de décisions. La gestion de la charge de travail ainsi que la conscience de la situation peuvent faire l'objet d'études de cas au sein de cette formation. Il sera également important d'insister sur le leadership et le travail en équipage, afin de mener des actions cohérentes et coordonnées. Enfin, les aspects Communication PAX-PN-PS devraient également être présentés.

À l'issue de cette formation, les personnels navigants sont capables d'identifier les comportements inadaptés et de déterminer la catégorie en fonction des actes/comportement du PAXI.

Dans un deuxième temps, les techniques de désamorçage du conflit, d'écoute ainsi que d'isolement du PAX permettent une réaction appropriée face aux différents types de comportements en privilégiant la coordination de l'équipage tout en gérant le stress.

En dernier élément de formation, et pour les cas le nécessitant, des techniques de protection corporelle peuvent être enseignées durant les interventions de self-défense notamment au niveau de la protection des personnels pour parer et éviter les coups, y compris allant jusqu'à immobilisation de l'adversaire.

Pour ce faire, les compagnies disposant de moyens de contention à bord de leurs avions doivent expliquer la mise en œuvre de la contention, ou la pose des objets de sûreté (menottes)[7]. Des consignes concernant l'accompagnement et la disposition du PAX menotté sur un siège doivent être apportées, ainsi que la surveillance du comportement du PAX jusqu'à la remise aux autorités.

La formation conjointe des personnels navigants et personnels au sol permettra d'améliorer la communication entre les deux catégories de personnel. Il s'agit ici de communiquer plus efficacement au sujet des passagers ayant fait preuve d'un comportement inadapté à l'enregistrement/embarquement, susceptibles de causer des troubles, identifiés comme tels par le personnel sol, et pour lesquels une information auprès du personnel navigant est requise.

Enfin, la gestion de l'après crise devrait également être prévue, sans omettre d'aborder le thème du debriefing, et la nécessité de rédiger un rapport après l'incident (cf. paragraphe 8, « Notification et analyse des événements »).

Sur la base des informations juridiques de ce guide, une information claire et détaillée concernant le dépôt de plainte en cas d'infraction avérée devrait être proposée par les compagnies aériennes à leurs personnels.

La règlementation permet aux compagnies de réaliser ces actes de formation tant en interne que par le biais de prestataire externe.

Le personnel au sol est également concerné par la formation au travers du règlement d'exécution (UE) 2015/1998 (mesures détaillées de sûreté). La formation 11.2.6 pour l'obtention d'une CIA (Carte d'identification Aéroportuaire) permet aux détenteurs d'une CIA de réagir d'une manière appropriée face à des incidents liés à la sûreté.

Parmi les bonnes pratiques à envisager, la compagnie peut avoir intérêt à adopter un code de communication, verbal ou non verbal, destiné à l'équipage afin d'adopter une stratégie avant toute intervention. Il n'existe pas de standard communément partagé, mais chaque compagnie pourrait développer son propre code. Afin de brouiller les pistes, il peut être intéressant d'en changer fréquemment.

7 *Une compagnie aérienne du sud-est asiatique a été confrontée au cours de l'année 2017 à des passagers indisciplinés que les PNC n'ont pas réussi à gérer, car si des kits de contention étaient bien présents à bord, aucun des PNC n'avait été formé à leur utilisation.*

7 OPÉRATIONS EN VOL, RIPOSTE GRADUÉE, RETOUR À LA STABILITÉ

7.1. CADRE GÉNÉRAL

Dans la plupart des compagnies une réponse graduée est apportée aux situations rencontrées. Il est tout d'abord du ressort du PNC d'entrer en communication/contact avec le PAXI afin de comprendre l'origine du problème, et d'y apporter si possible une réponse de nature à apaiser la situation.

Souvent, la simple prise en compte, et l'écoute apportée par le PNC peuvent suffire. Des techniques spécifiques de dialogue peuvent être enseignées aux équipages.

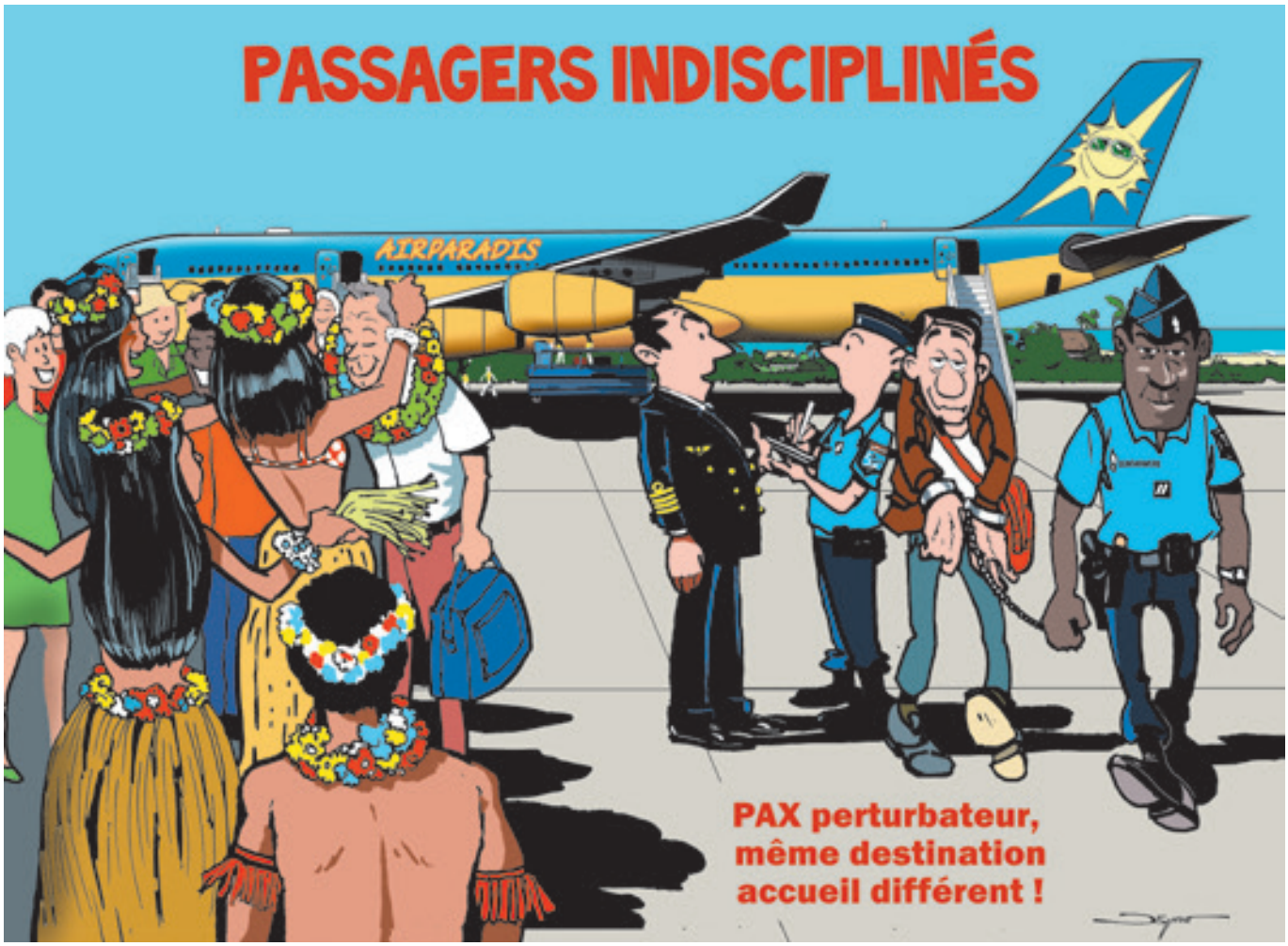
Dans le cas où le passager persiste dans son comportement et/ou l'amplifie, un rappel oral sur la nécessité de rester calme et l'obligation du respect de consignes à bord est effectué.

À chaque étape significative, le CDB est informé par le PNC de l'évolution de la situation.

Un document, de type lettre ou bristol, potentiellement rédigé en plusieurs langues, signé ou non du commandant de bord, peut être remis au passager, lui signifiant de manière officielle que son comportement a été identifié et n'est pas toléré. Cette lettre de dernier avertissement, peut revêtir la forme d'un engagement du passager à se conduire correctement par la suite, à défaut de quoi les autorités de Police pourraient être contactées. Ce document peut également être utilisé dans le cas d'un vol suivant en correspondance.

Toute situation comprenant des faits de violence, liés à une alcoolémie ou non, peut donner suite à une entrave du passager, par le biais de lien de contention, menottes, sangles. Ce dernier ne sera alors pas libéré et sera livré aux forces de Police à l'arrivée du vol.

En fonction de l'urgence, de l'environnement, des moyens, des facteurs (équipage, PAX alliés et PAXI), l'objectif est la maîtrise du PAXI par la négociation, la dissuasion puis l'emploi du strict niveau de force nécessaire. Le concept de l'intervention graduée représente un continuum de la coercition et de la défense, à partir de la simple présence jusqu'à l'usage de la force et de la pose de contention susceptible d'être mise en place par les PN.



Dans cette situation, un déroutement peut également être envisagé.

Conformément à la convention de Tokyo (art. 8), lorsque le commandant de bord est fondé à croire qu'une personne à bord a commis ou est sur le point de commettre un acte (infraction ou non) qui compromet la sécurité ou le bon ordre et la discipline à bord, il peut la débarquer sur le territoire de tout Etat où atterrit l'aéronef ; toutefois, seul un Etat contractant est tenu d'accepter un tel débarquement.

De même, comme indiqué dans l'Article L6522-3 du Code des transports : « Le commandant de bord a autorité sur toutes les personnes embarquées. Il a la faculté de débarquer toute personne parmi l'équipage ou les passagers, ou toute partie du chargement, qui peut présenter un danger pour la sécurité, la santé, la salubrité ou le bon ordre à bord de l'aéronef. »

Le commandant de bord peut aussi prendre une mesure de remise d'une personne aux autorités (art. 9 de la convention de Tokyo). Cette mesure, différente du débarquement est beaucoup plus grave en raison des suites qu'elle entraîne ; elle ne peut être prise qu'en cas d'infraction grave. D'où la nécessité notamment, d'informer les autorités des raisons de cette remise avant l'atterrissage.

Une procédure de refus d'embarquement peut être élaborée, quand des faits suffisamment significatifs se sont produits lors du vol précédent en correspondance.

Lorsqu'un évènement impliquant un PAXI est survenu à bord, les PNC devraient se relayer afin d'assurer une surveillance en continu de ce ou ces PAX jusqu'à la fin du vol. Une information régulière sur l'évolution de la situation doit être portée à la connaissance du CDB.

7.2. CAS PARTICULIER DU SERVICE D'ALCOOL

L'IATA a publié un guide sur le bon usage du service d'alcool à bord des avions[8]. Il contient les éléments explicatifs sur l'effet de l'alcool et les recommandations essentielles quant à son service. Ce guide est à utiliser en priorité, à adapter le cas échéant à la politique de chaque compagnie. Il est disponible en anglais, mais sur demande, la DGAC pourra en fournir une traduction informelle en français.

7.3. RETOUR À LA STABILITÉ

Une fois la situation PAXI maîtrisée, et si cette dernière a pu être perçue négativement par plusieurs passagers, les compagnies devraient prévoir des actions de communication à destination de l'ensemble de l'équipage et des passagers. Ces communications ne sont pas nécessairement formalisées par des annonces types, mais devraient comporter au minimum : un rapide historique de la situation rencontrée, les contre-mesures apportées, le risque encouru, les informations à disposition sur le moment, et leurs possibles conséquences sur la poursuite du vol et des opérations. Cette information revêt le double intérêt d'éviter les quiproquos quant à la nature de l'évènement et des agissements de l'équipage, mais également de contribuer à la sensibilisation sur la non-tolérance de tels comportements.

Par ailleurs, les PNC sont formés à la gestion de foule, et doivent rester vigilants afin d'éviter toute nouvelle situation de PAXI qui pourrait découler de la première. Une fois le retour au calme constaté, l'information devrait être confirmée au CDB.

8 https://en.airport.ir/documents/11823503/12434591/Guidance-Safe-Service-Alcohol-onBoard.pdf/7d8310cc-0478-46c0-ad68-53696e30d6f5?version=1.0

8 NOTIFICATION ET ANALYSE DES ÉVÉNEMENTS

8.1. NOTIFICATION

Le règlement (UE) 376/2014 concernant les comptes rendus, l'analyse et le suivi d'événements dans l'aviation civile, ainsi que le règlement d'exécution 2015/1018 imposent que soient notifiés à l'autorité tous les événements faisant Etat de « difficultés à contrôler des passagers en Etat d'ébriété, violents ou indisciplinés ».

Les principes et mécanismes de notifications des incidents à l'autorité sont décrits à la page suivante : https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/notifier-incident.

S'agissant des modalités pratiques, deux options se présentent aux opérateurs et exploitants souhaitant notifier des « événements PAXI », options dépendant de leur mécanisme de notification.

1. Cas des opérateurs et exploitants disposant d'un logiciel de Système de Gestion de la Sécurité permettant la transmission des notifications d'incidents via le format européen standard E5X[9] :

Le champ d'information codé 390 -Event type doit être renseigné au moins avec la valeur 2230500- Difficult/Unruly Passenger.

2. Cas des opérateurs et exploitants notifiant via la transmission à l'autorité des formulaires électroniques qu'elle met à disposition[10] :

Dans les formulaires de comptes rendus d'événements de sécurité « aviation commerciale » (CRESAC[11]) et « exploitation aéroportuaire » (CRESAE[12]), dans la rubrique « type(s) d'événement(s) en page 3, cocher la case Passagers indisciplinés (PAXI).

Dans tous les cas, les champs de texte correspondant aux conclusions de l'analyse des événements notifiés devraient faire apparaitre explicitement le terme « PAXI conjointement au niveau de classification associé et devraient correspondre à l'un des termes suivants, destiné à faciliter les recherches[13] :

« PAXI_1 » , « PAXI_2 », ou « PAXI_3 »,

Ces niveaux correspondent à la classification décrite à la fin du paragraphe 4.1 du présent guide.

8.2. ANALYSE DES ÉVÉNEMENTS

Ces notifications ont aussi pour vocation de servir de matière pour l'analyse des risques que la compagnie fera des événements qu'elle a subis, au titre de son Système de Gestion de la Sécurité. Cette analyse lui permettra de déterminer s'il existe des destinations à risque dans son réseau, des aéroports où des bonnes pratiques locales permettent de limiter les cas de passagers déjà ivres à bord, d'identifier des catégories de vols (supporters sportifs par exemple), ou d'autres caractéristiques sur lesquelles elle pourra engager des actions en réduction du risque. En fonction, elle pourra moduler la composition des équipages (répartition hommes/femmes, formation, expérience, aptitudes physiques…) suivant le niveau de risque estimé.

9 https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/notifier-incident#e6

10 https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/notifier-incident#e5

11 https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Formulaire_aviation_commerciale.pdf

12 https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/sites/default/files/Formulaire_exploitation_aeroportuaire.pdf

13 Les termes utilisés ont une importance capitale dans le cadre de la gestion des occurrences pour faciliter leur analyse, traitement, et suivi ; le codage doit donc correspondre à l'attente des analystes.

9 ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS APRÈS UN ÉVÉNEMENT

Après chaque événement, il est préconisé de réaliser un débriefing à chaud en équipage constitué avec le CDB. Un débriefing réalisé a posteriori avec l'encadrement du personnel navigant ou un autre service (Sécurité des Vols, Sûreté, formateurs PAXI, etc..) est également possible.

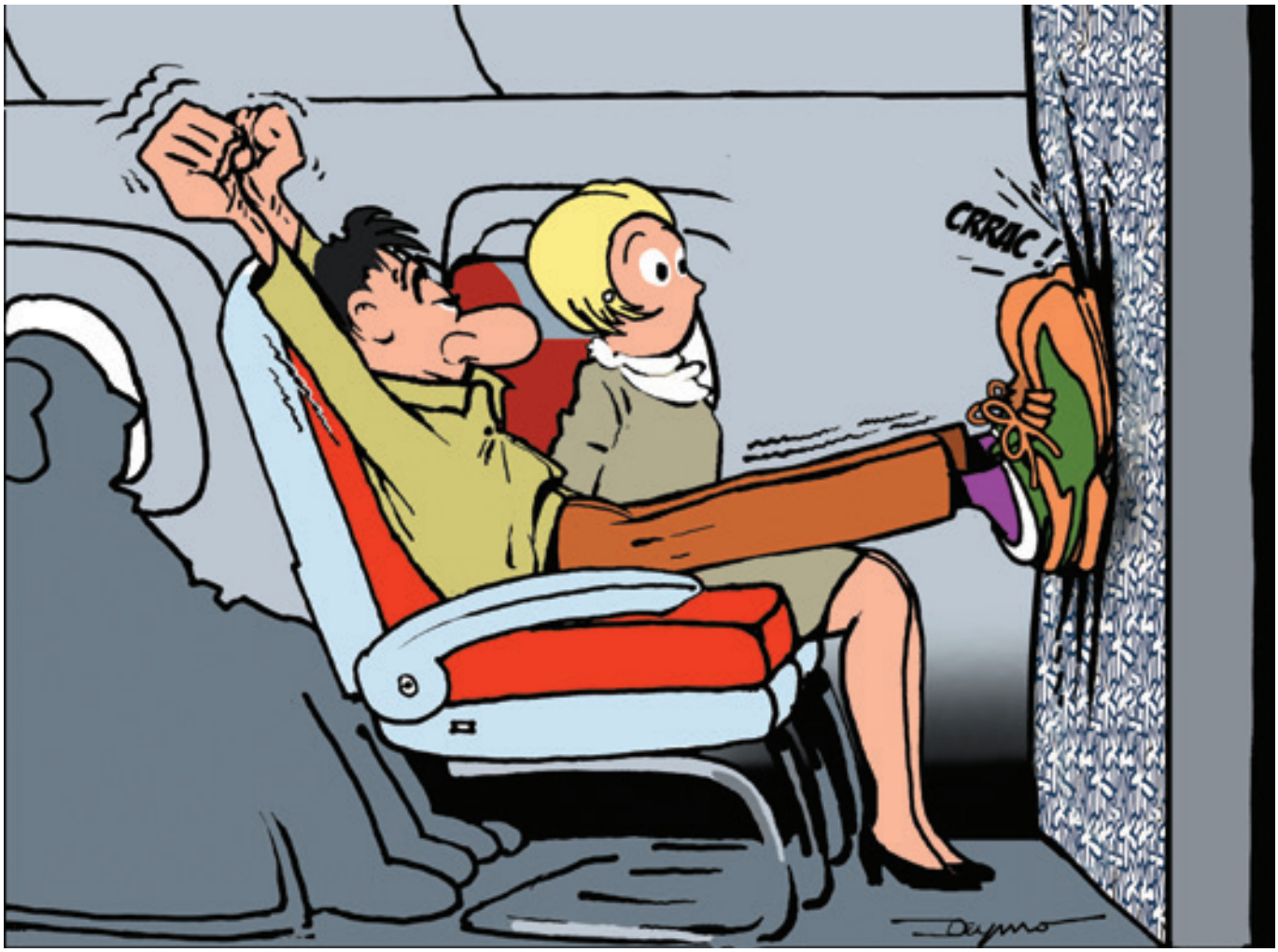
Au sein des Compagnies Aériennes, une aide psychologique devrait être mise en place pour les PN ou agents qui ont subi un traumatisme lors d'un événement avec un PAXI.

Cette aide psychologique peut être proposée par un psychologue référent intervenant à la demande. Elle peut se faire soit par le biais d'une plateforme téléphonique dédiée joignable 24H/24H, soit par le déclenchement d'un suivi psychologique. Cette initiative peut émaner de la hiérarchie PNC auprès des RH.

Les compagnies peuvent également mettre en place une politique d'accompagnement en s'appuyant sur leurs acteurs de première ligne. Un groupe d'écoute formé pour ce faire entre personnels d'un même niveau hiérarchique (PNC-PNC, CDB-CDB) peut être constitué et offre une première méthode de prise en charge du stress lié à un évènement inhabituel. L'un des objectifs attendus est de réduire l'apparition de troubles post-traumatiques. Il s'agit d'un processus d'aide à court terme, qui permet une intervention ciblée destinée à stabiliser et atténuer les conséquences. Il ne s'agit pas en revanche d'une psychothérapie.

Les agents au sol sont également concernés par des formations de management du comportement, des techniques à adopter et comment mieux gérer son stress dans ce type de situation.

Dans des cas avec un fort impact émotionnel, une prise en charge globale de l'activité à venir du personnel concerné peut être envisagée. Il est possible de proposer aux personnels un aménagement de leur planning, ou une journée de repos.



10 SUPPORTS DE COMMUNICATION

Les voyageurs en avion sont de nationalités différentes, et il est quasiment impossible de proposer des consignes dans toutes les langues du monde. Afin de pallier cette difficulté, les compagnies peuvent afficher de façon visible des pictogrammes ou illustrations sans légende décrivant les situations non tolérées à bord, facilement compréhensibles par les passagers.

La multiplication des supports et des lieux d'affichage permet d'améliorer la prise en compte de ces consignes par les passagers, tout au long de leur parcours de voyage, dès l'entrée à l'aéroport, jusqu'à l'installation au siège en cabine.

Les possibilités sont quasi-illimitées, comme par exemple en amont du vol via des écrans vidéo en salle d'embarquement et aux postes d'inspection filtrage, par des affiches ou des kakémonos disposés à des endroits stratégiques où les passagers sont le plus susceptibles d'avoir de l'attente, via des prospectus en libre-service, sur le verso des cartes d'embarquement papier, par des messages interactifs sur les applications de téléphone portable, par un affichage pop-up sur les bornes d'enregistrement libre-service ou lors de l'enregistrement via internet.

À bord des avions, les pictogrammes peuvent être affichés sur les tablettes des sièges, en introduction vidéo des divertissements de bord, dans les magazines offerts par la compagnie à ses passagers, ou également à disposition des équipages en format papier, à remettre au cas par cas au passager concerné.

Il existe de nombreux exemples de pictogrammes dans d'autres modes de transport que l'aérien. Il revient à chaque compagnie de régler les questions de propriétés intellectuelles, de droit d'usage et copyright pour l'utilisation des supports qu'elle n'aura pas elle-même créés.

Les affiches et supports mis en place par la DGAC (https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/passagers-indisciplines) sont quant à eux d'utilisation libre.

11 CONTRIBUTIONS DES ACTEURS AÉROPORTUAIRES

Il est reconnu qu'une proportion non négligeable de passagers indisciplinés trouvent leur origine au sol, parfois de manière flagrante, parfois de manière subtile. Ainsi, les comportements de certains passagers en aérogare ou en salle d'embarquement peuvent laisser penser qu'ils pourront créer un trouble une fois à bord. Pour autant, cette détection complexe ne peut se modéliser par des procédures simples. Pour autant, certaines situations manifestement à risque peuvent faire l'objet d'une mesure préventive de deux façons :

- Certaines compagnies ont inclus une clause spécifique avec leur assistant en escale pour que leurs agents présents dans la chaîne de traitement du passager lorsque témoins de comportements susceptibles de constituer une perturbation à bord puissent, ou aient l'obligation de le signaler. De la sorte, ils constituent le premier niveau de détection, en jouant un rôle précis défini à l'avance.
- Au niveau local, aéroport par aéroport, les partenaires en présence (autorités, exploitant aéroportuaire, commerces, compagnies aériennes...) peuvent être sensibilisés au sujet, effectuer un suivi et une analyse des événements qui surviennent, et lorsque les circonstances le permettent, définir des mesures permettant de réduire les risques. Ces événements font l'objet d'une centralisation, d'un suivi, d'échanges sur les bonnes pratiques locales et de bilans réguliers, toutes autorités en présence. La sensibilisation des acteurs de premier niveau reste la clé de cette prévention.

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION :
Patrick Cipriani, directeur de la sécurité de l'Aviation civile

CONTACT :
Direction de la sécurité de l'Aviation civile
Mission évaluation et amélioration de la sécurité
50, rue Henry Farman
75720 Paris cedex 15
rex@aviation-civile.gouv.fr

Édition décembre 2018

COMMUNICATION ET RELATIONS PUBLIQUES DSAC :
Yannick Robert

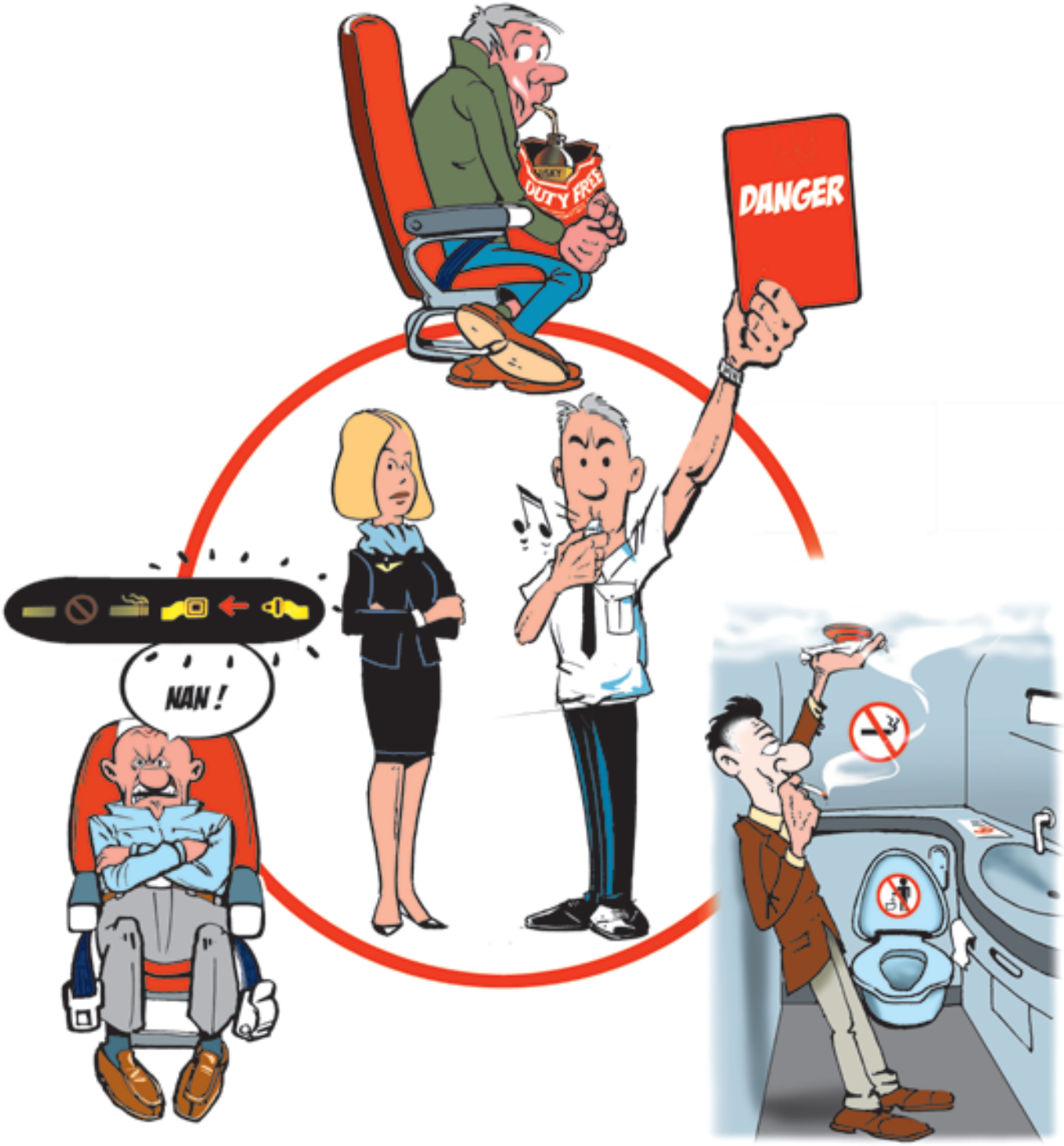
IMPRESSION : SharePrint

CRÉATION : RAPTRAD IMAGINE

ILLUSTRATIONS : René Deymonaz

CRÉDITS PHOTOS :
© Yannick Robert
© iStock by Getty Images

PASSAGERS INDISCIPLINÉS



Votre comportement peut mettre l'avion en danger

Direction générale de l'Aviation civile
Direction de la sécurité de l'Aviation civile

50, rue Henry Farman 75720 Parix cedex 15

Tél. : 01 58 09 43 21

Fax : 01 58 09 43 38

www.ecologique-solidaire.gouv.fr