



COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018
8H30 - 12H30 / AMPHITHÉÂTRE DGAC



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire



www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC

PANORAMA et AVANCEMENT DES TRAVAUX

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC

Plan

- Quelques événements de sécurité
- Typologie à bord
- Quelques chiffres
- Travaux passés, bilan feuille de route 2017
- Horizon 2023

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

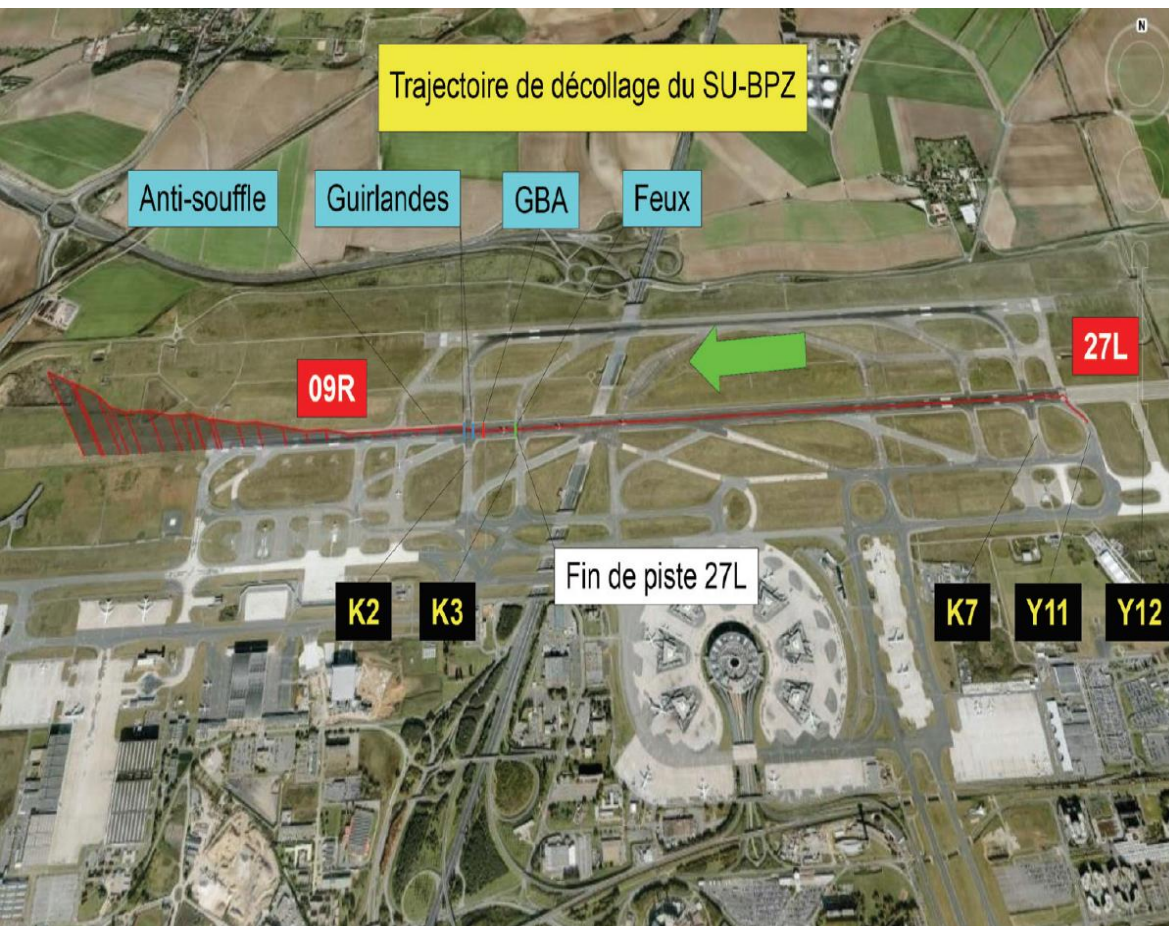


Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC

16 août 2008



- 1240 m travaux + 280 m alignement
- CDB occupé à gérer PAXI

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018


 MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE


Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC

Événement 2018

COMPTE RENDU CDB:

Un peu avant [] la chef de cabine vient me prévenir d'un passager ivre et indiscipliné, importunant les passagers avoisinants. Il avait été prévenu à maintes reprises. La chef de cabine est restée dans le cockpit et je suis allé voir le passager. Après l'avoir prévenu, je suis revenu et songeais qu'il n'y aurait plus de problème. Cinq minutes après, la chef de cabine revenait pour nous dire qu'il s'empoignait avec des passagers. Nous étions à la hauteur de [] et décision a été prise de dérouter sur Toulouse avec demande de la police à l'arrivée.

ANALYSE compagnie

La décision prise par l'équipage de dérouter sur TLS est appropriée et bien gérée.

Par ailleurs, le debriefing a également porté sur la sortie du CDB du poste pour essayer de raisonner le passager. Le CDB a indiqué avoir pris en compte dans sa décision de sortir du cockpit le fait que le passager concerné n'avait pas présenté un comportement physiquement agressif. Ce n'est que cinq minutes après son retour dans le poste que la CC a reporté que ce passager bousculait d'autres passagers.

Cet incident amène à réfléchir sur la pertinence de la sortie des pilotes du cockpit en pareilles situations. Une sensibilisation aux risques a été dispensée lors du debriefing par la [] au PNT du vol. Par ailleurs, la définition d'une politique compagnie sur ce point est mise à l'ordre du jour de la prochaine réunion [], à la suite de laquelle une note sera diffusée à l'ensemble des navigants.

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC

Due to unruly passenger, we have to go back to the gate after being disconnected following the pushback. We had already done the after start C/L and flight control check. So we decided to apply the after landing check list in order to come back in a known sequence of our sops.

But when we taxi back to the apron, I forgot to announce to the cabin crew the order of disarming slides.

Once stopped The CCL called me to advise me she gave the order by herself to disarmed slides, I thanks her and apologize myself for this oversight.

Evénements 2018

WHEN WE WERE CLEARED FOR TAKE OFF RUNWAY [REDACTED] IN [REDACTED], AND WE WERE BEGINNING OUR TAKE OFF PROCEDURE, WE HEARD, VIA THE PUBLIC ADDRESS, AN ANNOUNCEMENT OF THE CHIEF PURSER ABOUT A PASSENGER WICH WAS UP AND WAS WALKING IN THE AISLE. MEANWHILE THE FIRST OFFICER SET THE ENGINE THRUST ON.

I DECIDED TO CANCEL THE TAKE OFF.

THE FIRST OFFICER IMMEDIATELY REDUCE THE THRUST LEVERS AND APPLIED THE BRAKES. THE AIRCRAFT WAS JUST MOVING. I INFORMED [REDACTED] TOWER ABOUT THE TAKE OFF CANCELLATION. AN AIRCRAFT IN APPROACH RUNWAY [REDACTED] WAS CLEARED TO PERFORM A MISSED APPROACH.

THE UNRULY PASSENGER WENT BACK TO HIS SEAT. WE CHECKED OUR POSITION TO DETERMINE IF WE CAN CONTINUE OUR TAKE OFF ROLL OR IF WE MUST VACATE THE RUNWAY TO LINE UP AGAIN. OUR AIRCRAFT WAS VERY CLOSE TO [REDACTED] HOLDING POINT POSITION RUNWAY [REDACTED] SO WE DECIDED TO CONTINUE OUR TAKE OFF PROCEDURE. THEN WE INFORMED [REDACTED] TOWER THAT WE WERE READY FOR TAKE OFF.

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC



DSAC

La Veille Sécurité

*Quelques thèmes et événements de sécurité
sélectionnés par MEAS*



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

Un chef de cabine rapporte : « Lors du roulage à l'arrivée à [l'aéroport de destination], la PNC commence son annonce et brutalement elle la stoppe. Je m'aperçois qu'un passager est debout au fond de la cabine dans le galley. Quelques instants après, le passager retourne à son siège et la PNC reprend son annonce. Nous arrivons au parking, procédure normale. Les passagers se lèvent et ma PNC me contacte en mode normal pour me dire que **le passager qui voulait se rendre aux toilettes pendant le roulage est devenu agressif**. Un instant après la PNC appelle en mode emergency le poste de pilotage ; je décroche l'interphone en même temps et **elle nous signale que le passager devient très violent et essaye de la frapper**. Le commandant de bord lui dit qu'il va appeler la PAF. Je fais une annonce aux passagers afin qu'ils s'assoient immédiatement. Nous attendons la PAF. A leur arrivée, elle rentre dans l'avion et se rend directement à l'arrière. Nous procédons au débarquement de tous les passagers. La PNC nous résume toute la situation et demande 5 minutes afin de souffler un peu. Elle poursuit le reste de la rotation. Elle fera également un rapport détaillé.

Lors du débriefing, elle me fait part de ses propos sur le fait qu'elle avait l'intention, si cela dégénérait avec le passager, d'ouvrir une porte arrière et de percuter un toboggan afin de quitter l'avion et le danger...

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC



Bavard

Typologie à bord



Rieur (seul ou en groupe)

Encombrant

Bruyant





Pieds déchaussés
*Incivilité la plus couramment
photographiée / rapportée*

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS
PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



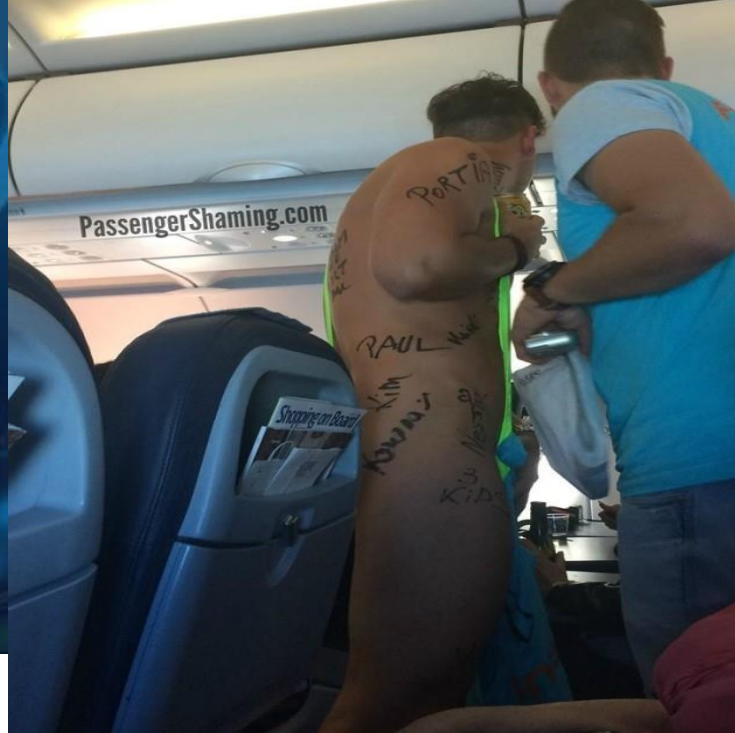


Exceptions acceptables...

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS
PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2013





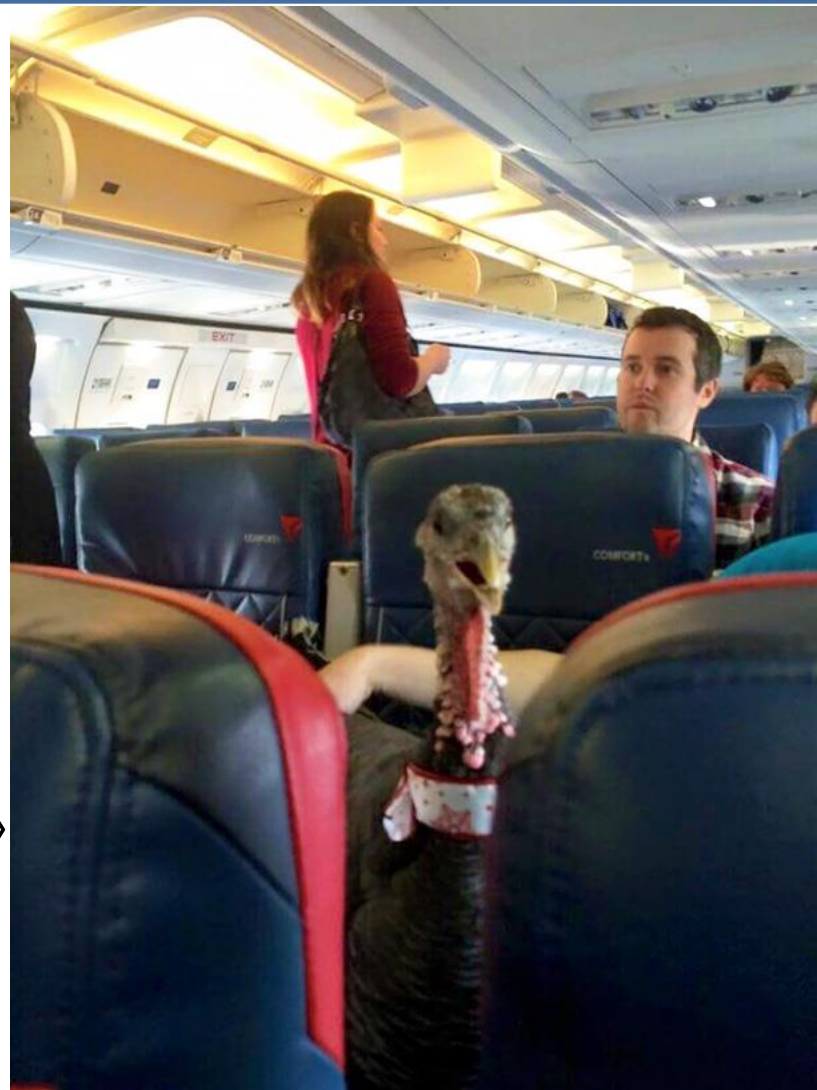
Tenue ou
attitude
inconvenante



COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AV
PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018

Ministère



Présence incongrue
d'animaux...
« Soutien émotionnel »
??

ANIMAUX INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

20 DÉCEMBRE 2018

Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologie-solidaire.gouv.fr



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE





Alcoolisation manifeste... et / ou menaçante

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC



**Instruments de
contention...
pas homogènes, pas
toujours maîtrisés**



COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCES
PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018

Ministère de la Trans

www.

Typologie ?

- Vaste palette
 - incivilité
 - menace
 - agression
- ALCOOL : délicat
- Florilège complet sur PASSENGERSHAMING.com
- Créativité sans limite

The screenshot shows the Instagram profile for 'passengershaming'. The profile picture is a circular image of a person's face. The bio reads: 'Passenger Shaming', 'Rolling Stone Magazine's "100 Best Instagram Accounts"', 'Created by former flight attendant Shawn Kathleen', '#passengershaming', 'passengershaming@gmail.com', and 'passengershaming.store'. There are 897 publications, 707k abonnés, and 1 359 abonnements. Below the bio are icons for 'Merch' (with an airplane icon) and 'Video' (with a play button icon). To the right are the Instagram and Facebook logos. Below the profile information are several posts: one titled 'breastfeeding her baby while in the air.' with a photo of a woman breastfeeding a baby on a plane; another showing a window with graffiti; one showing a man in a black shirt leaning over seats; one showing a hand in a lavatory; one with the text 'PASSENGER SHAMING' and a bat silhouette; and one showing a hand pointing at a passenger.

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018


 MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE


Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

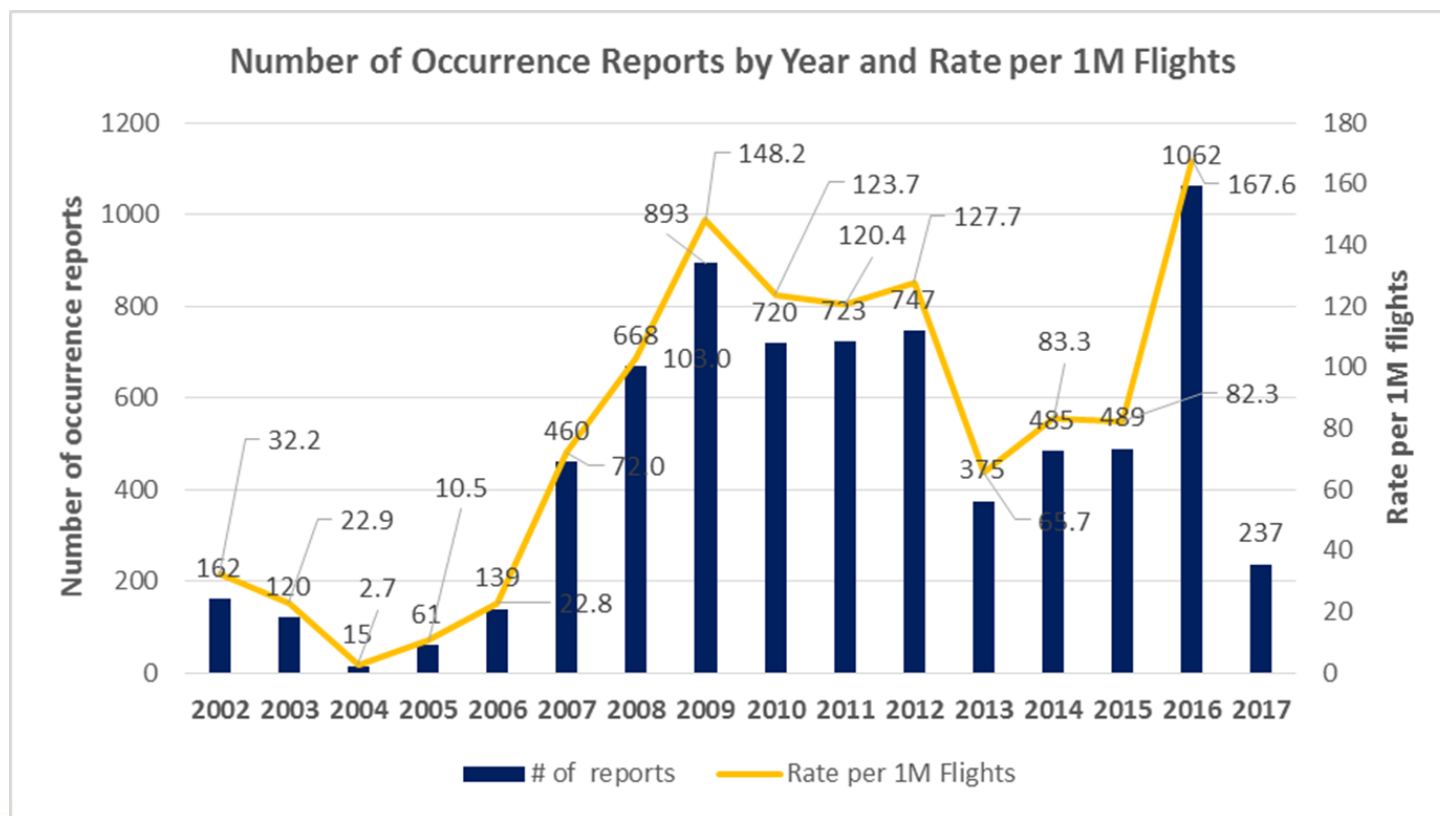
www.ecologie-solidaire.gouv.fr

DSAC

Chiffres-clé

IATA 2016 : 1 vol sur 1280

EASA : augmentation



COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

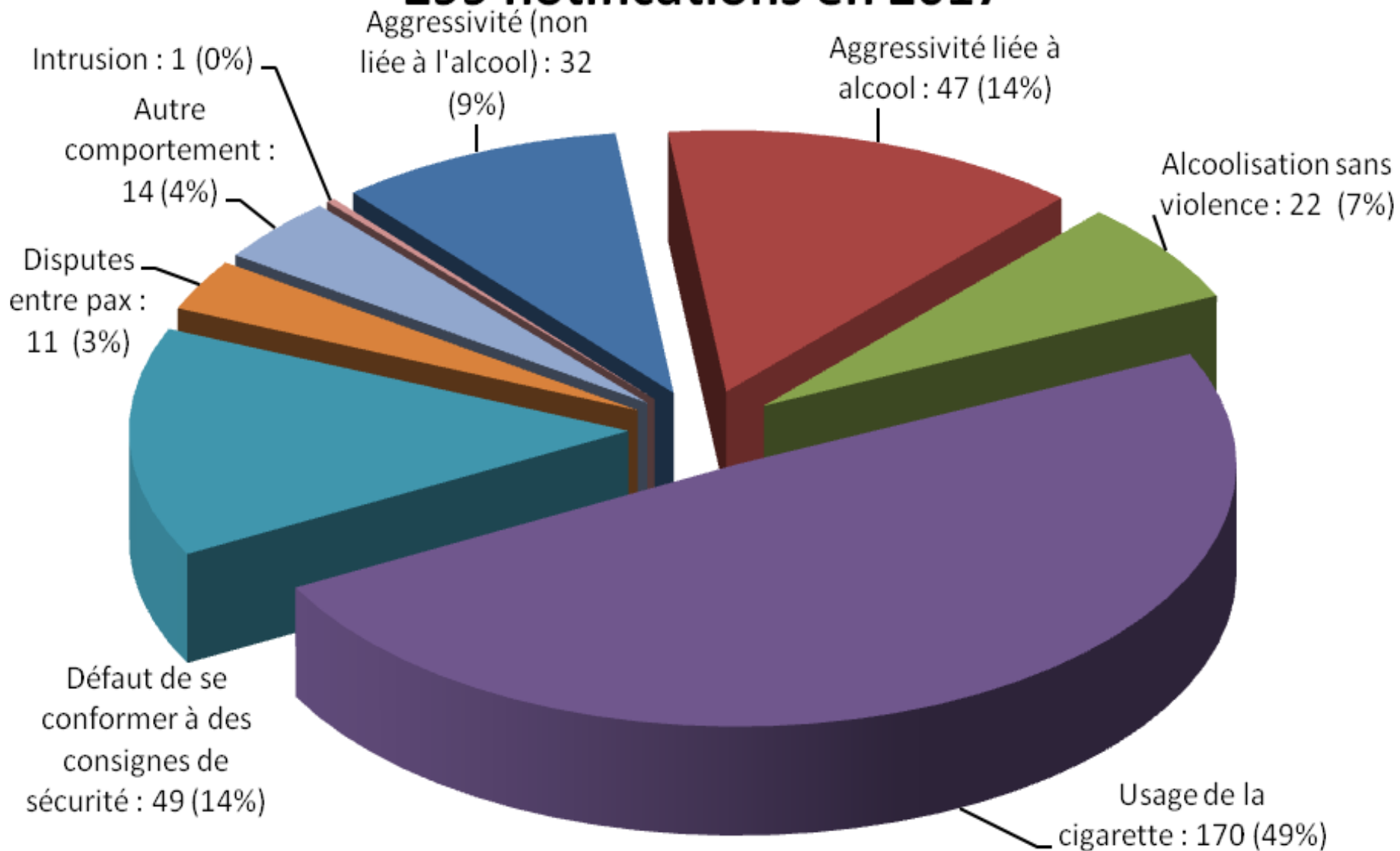


Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

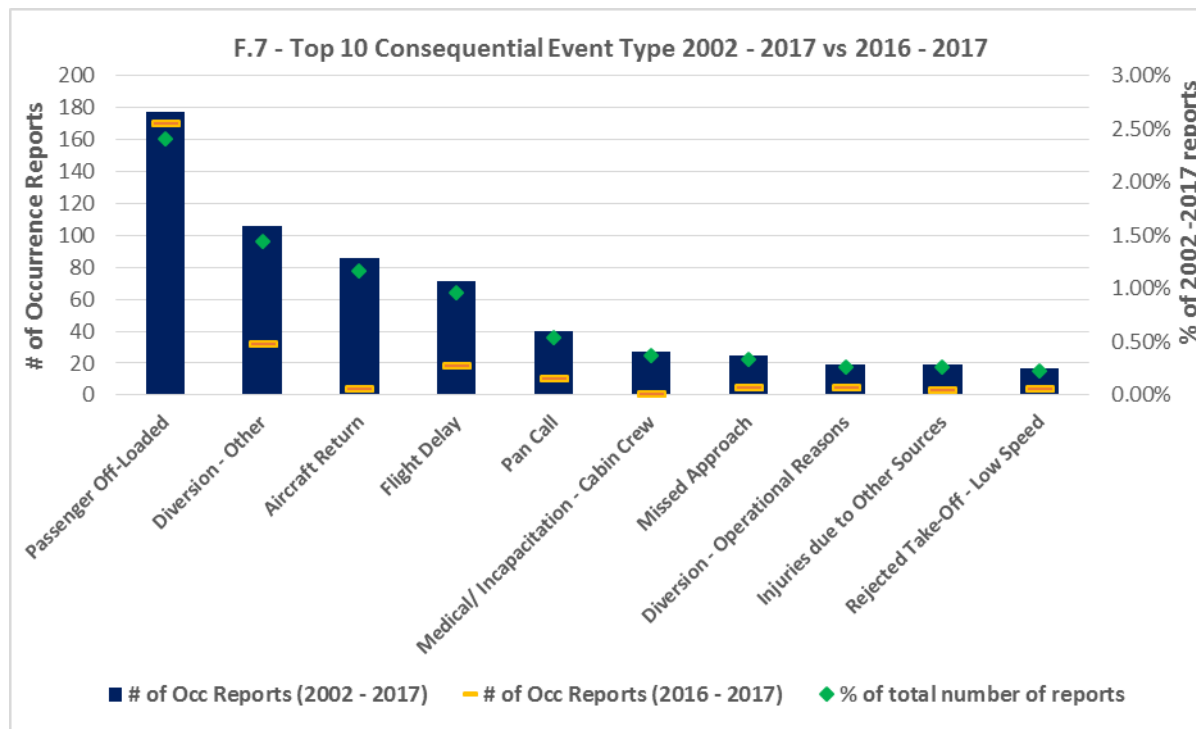
www.ecologie-solidaire.gouv.fr

DSAC

Classification des événements présents dans les 299 notifications en 2017



Conséquences (EASA)



COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC

Feuille de route 1/2

Aggravation des sanctions consécutives à infractions commises dans un aéronef
Possibilité de peine complémentaire d'interdiction d'embarquement
Possibilité d'infliger des sanctions administratives

Possibilité donnée aux compagnies d'établir des listes de passagers interdits
Faciliter le recouvrement de dommages et intérêts au profit de la compagnie victime
Mise à jour de la circulaire du 20 juillet 2001 relative aux procédures de prévention DGAC-> compagnies + aéroports
Sensibilisation des services de police, gendarmerie et justice au sujet PAXI

Application ferme et continue des préconisations de l'IATA
Actions de sensibilisation du public au moment de la vente, en aéroport et à bord
Amélioration de la formation PN
Meilleure identification des vols à risques permettant d'affiner la composition de l'équipage
Accompagnement des équipages par le service juridique lors des dépôts de plainte
Engagement d'un suivi RH particulier des PN victimes d'agression
Reporting des incidents plus fiable vers la DGAC / DSAC + exploitation

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC

Feuille de route 2/2

Détection du passager potentiellement perturbateur
Alerte entre services et parties prenantes
Prévention de la consommation excessive d'alcool avant l'embarquement (action vers les duty free, les bars etc.)
Sensibilisation des passagers aux sanctions encourues

Pérennisation des trois groupes de travail
Traduction des guides IATA en Français, promotion des guides
Identifier les textes à faire évoluer (av GT juridique)
Contact avec la Chancellerie pour généraliser les lettres plaintes, sensibilisation des magistrats
Mise à jour et diffusion de la circulaire DGAC de 2001 en intégrant les bonnes pratiques

Formulaire Eccairs
Publication Safurity, inclusion dans PSE
Information passagers dès arrivée en aérogare
Prise en compte du "non suivi des consignes de sécurité"
Insertion PAXI dans EPAS

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr

DSAC

Sujet suivi

- Inscrit au plan stratégique de sécurité H2023



qui a été éditée à l'occasion du symposium de 2017. Le document de synthèse du symposium met, quant à lui, l'accent sur l'importance d'une bonne communication sur les travaux (dès le stade « projet ») et de la coordination entre tous les acteurs concernés. A l'occasion du symposium, le guide des aéroports francophones sur le balisage temporaire de chantier a également été mis à jour. La prise en compte par les opérateurs de ces bonnes pratiques sera suivie dans le cadre du PSE

2.2.4. MAÎTRISER LES RISQUES GÉNÉRÉS PAR LES PASSAGERS

Dans certains domaines, la sécurité, comme la sûreté, repose sur la conscience des risques chez les passagers. Traditionnellement, les travaux en matière de sûreté sont peu connectés aux travaux en matière de sécurité. Une approche plus globale est d'ores et déjà engagée et sera renforcée.

Pour ce qui concerne le transport de batteries au lithium, plusieurs axes de travail sont identifiés, avec l'objectif de réduire le risque d'un feu à bord en cabine ou en soute.

La DGAC s'attachera à améliorer l'information des passagers sur les articles interdits ou réglementés dans les bagages avant leur arrivée à l'aéroport, notamment par la promotion d'un outil clair et moderne à destination du grand public.

La DGAC évaluera également la possibilité de faire évoluer les missions des postes d'inspection filtrage pour contribuer à la détection de certains produits, dont les batteries au lithium.

Le phénomène des **passagers indisciplinés**, qui peuvent menacer la sécurité du vol, a été pris en considération par la DGAC dès 2016. En étroite collaboration avec les opérateurs et les autorités concernées, un plan d'action a été dégagé. **Les travaux portent sur les aspects juridiques qui pourraient être améliorés, la proposition de nouvelles procédures pour les compagnies et une approche collaborative entre compagnies aériennes, aéroports, assistants en escales et services compétents de l'État. Ils seront poursuivis, en France et à l'international.**

COLLO

PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018

Bilan

- **Actions / réflexions à détailler**
 - Prochaines interventions
- **Actions à mettre en œuvre**
- **Actions à reconduire**

COLLOQUE

PASSAGERS INDISCIPLINÉS - LES AVANCÉES
PARIS, JEUDI 20 DÉCEMBRE 2018



MINISTÈRE
DE LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
ET SOLIDAIRE

Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr



DSAC

MERCI DE VOTRE ATTENTION

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

50, rue Henry Farman 75720 Paris cedex 15 - Tél. : 01 58 09 43 21 - Fax : 01 58 09 43 38

www.ecologique-solidaire.gouv.fr



Ministère de la Transition Écologique et Solidaire

www.ecologique-solidaire.gouv.fr



DSAC