

**Intervention de Marie-Caroline Laurent,
Security and Travel Facilitation Assistant
Director, IATA**

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

Pour une gestion concertée du phénomène



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

www.developpement-durable.gouv.fr

PASSAGERS INDISCIPLINÉS QUELLES SOLUTIONS ?

Je souhaiterais tout d'abord remercier la DGAC d'avoir invité IATA à ce séminaire.

Il faut tout d'abord rappeler que le phénomène des passagers indisciplinés ne concerne qu'une petite proportion de nos passagers et que le transport aérien reste le mode de transport le plus sûr au monde, grâce, notamment à la collaboration constante entre les compagnies, les autorités et tous les membres du secteur.

Cependant, ces dernières années, nous avons vu le nombre de ce type d'incidents croître de manière constante, pour atteindre plus de 10 000 cas reportés en 2015 (contre 339 en 2007 – chiffres STEADES).

Face à ce phénomène, IATA a fait de la problématique des passagers indisciplinés une de ses priorités depuis plus de dix ans et nous avons mis en place une double approche :

- Premièrement une approche de dissuasion basée sur le renforcement du cadre légal international. Dans ce cadre nous soutenons l'adoption du Protocole de Montréal de 2014 et encourageons les membres de l'OACI à le ratifier au plus vite. IATA salue ainsi la volonté de la France de ratifier ce protocole et nous espérons qu'elle pourra contribuer à promouvoir sa mise en œuvre dans d'autres pays.

Nous continuons également nos efforts pour améliorer le cadre légal au sein du groupe de travail de l'OACI sur la révision de la circulaire 288 (concernant les aspects légaux liés aux passagers indisciplinés). Nous encourageons les Etats à apporter des exemples de sanctions civiles et administratives pouvant dissuader les passagers.

Au niveau européen, il serait également intéressant d'analyser l'impact du nouveau règlement de la protection des données personnelles sur la possibilité d'établir des « listes noires » pour les pires cas de passagers indisciplinés.

- Deuxièmement, depuis 2012, nous travaillons avec notre groupe sur la sécurité à bord, impliquant directement les personnels navigants, afin de développer des recommandations concrètes pour prévenir et gérer les passagers indisciplinés. Nous avons également récemment mis à jour nos recommandations en matière de service d'alcool à bord. La résolution adoptée en 2014 par tous les Présidents des compagnies aériennes membres de l'IATA démontre l'engagement au plus haut niveau des compagnies aériennes à garantir la sécurité de leurs passagers et personnels. Nous avons cependant besoin de l'implication de tous les acteurs de l'industrie, du serveur dans les restaurants de l'aéroport à l'agent de sûreté pour prévenir et détecter de potentiels comportements problématiques de passagers. A ce titre, IATA encourage la mise en place de chartes ou de codes de conduite au niveau des aéroports, qui permettent de clarifier les responsabilités de chaque acteur et d'établir des procédures de communication adaptées.
- Les travaux au niveau de l'OACI et de la CEAC ont été évoqués et il nous semble aussi important d'encourager la France et tous les états membres à partager leurs bonnes pratiques dans le cadre des groupes CEAC.
- Nous avons besoin de l'engagement de chacun pour assurer des vols encore plus sûrs et agréables pour les passagers et les personnels navigant. A ce titre je salue l'initiative de la DGAC d'organiser ce séminaire qui nous a permis d'étudier les différentes initiatives possibles et d'établir une feuille de route concrète. La DGAC peut s'assurer de la collaboration de l'IATA dans ses prochaines initiatives.