



ASSEMBLÉE — 42^e SESSION

COMITÉ EXÉCUTIF

Point 13 : Sécurité de l'aviation — Politique

BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES COMPORTEMENTS INDISCIPLINÉS ET PERTURBATEURS DES PASSAGERS

[Note présentée par la Fédération internationale des ouvriers du transport (ITF)]

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Cette note d'information présente un aperçu global des bonnes pratiques mises en œuvre pour prévenir et gérer les comportements indisciplinés et perturbateurs des passagers. Elle met l'accent sur le rôle essentiel du dialogue social et d'une participation effective des travailleuses et travailleurs à la mise en place de politiques robustes de « tolérance zéro » et de cultures de sécurité efficaces. En conclusion, elle formule des recommandations à l'intention de l'OACI, des États membres et des parties prenantes du secteur en vue de promouvoir des approches collaboratives incluant les travailleuses et travailleurs dans un objectif de sécurité accrue du transport aérien.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	Cette note de travail se rapporte à l'objectif stratégique <i>Chaque vol est sûr et sécurisé.</i>
<i>Incidences financières :</i>	Aucune
<i>Références :</i>	<i>Convention relative aux infractions et à certains autres actes survenant à bord des aéronefs</i> (Convention de Tokyo, 1963) <i>Protocole portant amendement de la Convention relative aux infractions et à certains autres actes survenant à bord des aéronefs</i> (Protocole de Montréal, 2014) Rapport mondial de l'ITF sur la violence et le harcèlement dans l'aviation (2023) Diverses initiatives sectorielles et politiques nationales

¹ Versions française, anglaise, arabe, chinoise, espagnole et russe fournies par la Fédération internationale des ouvriers du transport.

1. INTRODUCTION

1.1 Les comportements indisciplinés et perturbateurs des passagers constituent une menace constante pour la sécurité aérienne, le bien-être des passagers et des personnels, et le bon fonctionnement des entreprises. Les incidents se multiplient, malgré l'existence de cadres juridiques. Des solutions concrètes et coordonnées s'imposent. Cette note d'information présente des stratégies efficaces de prévention et de gestion des incivilités, et souligne qu'une participation significative des travailleuses et travailleurs ainsi qu'un dialogue social solide sont essentiels à une culture de sécurité efficace et à la protection de l'ensemble des acteurs du transport aérien. La nature multifactorielle des passagers indisciplinés et perturbateurs appelle une stratégie de prévention holistique et multidimensionnelle.

1.2 Si le non-respect des consignes et les propos injurieux sont les incidents les plus courants, on déplore aussi des violences physiques et de graves menaces pour la sécurité des vols. De tels comportements occasionnent des perturbations coûteuses et nuisent au bien-être des personnels. Parmi les déclencheurs les plus fréquents : l'état d'ébriété, le non-respect des consignes (par exemple port du masque, ceintures de sécurité) et le mécontentement des passagers face aux retards, attentes et manques de personnel.

2. ANALYSE

2.1 **Bonnes pratiques en matière de prévention et de gestion des comportements indisciplinés et perturbateurs :** Les situations impliquant des passagers indisciplinés et perturbateurs (UPAX) exigent une approche multidimensionnelle, intégrant des pratiques collaboratives, des politiques robustes, des formations complètes, des actions de sensibilisation du public et la mobilisation de personnels dédiés.

2.2 **Partenariat et coopération :** La collaboration entre les différentes parties prenantes est essentielle pour coordonner les politiques et les actions communes. Aena (Espagne) privilégie une étroite coopération avec les compagnies aériennes et la police, et organise des séances d'information centralisées sur les UPAX. Au Royaume-Uni, un code de pratique volontaire a été adopté par les parties prenantes, ce qui favorise une approche harmonisée. En Finlande, la campagne de sensibilisation « Put yourself in flight mode » (« Mettez-vous en mode avion ») est le fruit d'une action conjointe du secteur. L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) applique une politique de tolérance zéro aux points de contrôle. L'Association du transport aérien international (IATA) collabore activement avec les aéroports et les commerçants afin de promouvoir la vente responsable d'alcool.

2.3 **Dialogue social et conventions collectives :** Un dialogue direct entre les employeurs et les représentants des travailleuses et travailleurs (syndicats) est essentiel pour la négociation de politiques et de mesures d'accompagnement dans le cadre des UPAX, souvent formalisées par des conventions collectives. En Irlande, la politique d'Aer Lingus en la matière a été élaborée en collaboration avec les syndicats. Air France a négocié avec les syndicats un accord sur la prévention des incivilités externes, lequel prévoit des mesures de prévention, de formation et d'accompagnement. En 2021, à l'aéroport de Bologne (Italie), une grève dénonçant les incidents violents a conduit à la création d'un groupe de travail multipartite [École nationale de l'aviation civile (ENAC), aéroport, police, syndicats] chargé d'apporter des réponses coordonnées. En Colombie, le projet de loi n°153 de 2024, porté par les partenaires sociaux (organisations de pilotes et d'autres personnels), vise à instaurer des sanctions plus sévères et un cadre juridique complet face aux comportements perturbateurs. Au Brésil, une législation similaire appuyée par l'ITF vise à renforcer la sécurité et la protection au moyen de sanctions claires.

2.4 **Intégration des politiques et procédures :** Des politiques globales et cohérentes, englobant l'ensemble du parcours passager, garantissent une approche fluide de la gestion des UPAX.

Luxair (Luxembourg) utilise un système d'évaluation des risques couvrant l'ensemble du parcours passager. Le code de pratique britannique vise une « approche commune et cohérente » intégrant des procédures de prévention, de signalement et de refus d'embarquement. L'Autorité australienne de sécurité de l'aviation civile (CASA) exige des opérateurs l'application de procédures UPAX à toutes les phases du parcours. La Federal Aviation Administration (FAA) des États-Unis d'Amérique applique une politique juridique de « tolérance zéro » et fournit aux aéroports une « Boîte à outils sur la tolérance zéro pour les comportements indisciplinés et dangereux ». La France a annoncé un système de sanctions administratives graduées le 1^{er} juin 2022. Celui-ci prévoit des amendes administratives allant jusqu'à 10 000 EUR (doublées en cas de récidive), une interdiction d'embarquement à bord d'aéronefs de compagnies françaises pour une durée pouvant atteindre deux ans, ainsi que des sanctions pénales pouvant aller jusqu'à cinq ans d'emprisonnement et 75 000 EUR d'amende en cas d'entrave au travail du personnel navigant ou de refus de se conformer aux consignes de sécurité. En Turquie, des amendes sont prévues pour dissuader les comportements perturbateurs et promouvoir la sécurité, en plus des mesures prises par des compagnies aériennes comme Ryanair pour faire appliquer leurs propres règles de conduite à bord. La Nouvelle-Zélande a introduit un nouveau dispositif en 2004 par le biais d'amendements à sa loi de 1990 sur l'aviation civile (article 65P). Les autorités peuvent soit poursuivre les contrevenants au titre de la procédure pénale, soit délivrer un avis d'infraction (similaire à une amende pour excès de vitesse) d'un montant de 500 à 1 000 NZD, à régler sur-le-champ, à l'arrivée ou par courrier.

2.5 Formation et renforcement des capacités : Il est primordial de former les personnels à la prévention, à la désescalade et à la gestion des UPAX. Ceci implique de leur apprendre à reconnaître et à gérer les « comportements à risque » liés à des troubles cognitifs, mentaux, neurologiques ou sensoriels ou à l'influence de substances légales, ces situations nécessitant une évaluation nuancée. Aena (Espagne) propose une formation en ligne obligatoire sur la culture aéroportuaire, incluant des compétences de désescalade. Lufthansa (Allemagne) forme le personnel de cabine à la gestion des UPAX, notamment à la désescalade verbale et aux techniques de maîtrise. Aviator Airport Alliance (Europe) propose une formation complète pour les personnels au sol, axée sur la gestion des conflits et l'intervention précoce. CASA (Australie) impose une formation UPAX régulière aux opérateurs. L'IATA fournit aux compagnies aériennes des orientations et des formations approfondies, incluant le recours à des figurants lors d'exercices de désescalade réalistes.

2.6 Campagnes de sensibilisation : Des campagnes d'information sensibilisent les passagers aux comportements inacceptables et à leurs conséquences, souvent dans le cadre de collaborations multipartites : Aena (Espagne) et l'aéroport de Bologne (Italie) participent à la campagne « Ready to Fly » de l'Agence de l'Union européenne pour la sécurité aérienne (AESA). Des campagnes comme « One Too Many » (« Un de trop ») et « Fly Safely » encouragent un comportement responsable avec le soutien du secteur. La FAA (États-Unis) a publié la boîte à outils « Zero Tolerance for Unruly and Dangerous Behavior » (« Tolérance zéro pour les comportements indisciplinés et dangereux »), qui contient des vidéos et images sur les comportements attendus et les conséquences des incivilités. Des campagnes comme celles menées en Finlande, « Put yourself in flight mode » (« Mettez-vous en mode avion »), et en Colombie pour améliorer la « culture du transport aérien », visent à favoriser un contrat social positif.

2.7 Accompagnement et bien-être du personnel : Il est crucial d'apporter un accompagnement complet aux personnels exposés à des incidents UPAX pour leur bien-être et leur résilience opérationnelle : Aena (Espagne) propose une ligne téléphonique de soutien psychologique. Aer Lingus (Irlande) soutient les personnels dans les actions en justice, et traite du bien-être dans ses formations. Air France a conclu des accords avec les syndicats pour accompagner les personnels, notamment au moyen de services d'assistance juridique et de « référents incivilités ». En Australie, les compagnies aériennes ont lancé des programmes de soutien par les pairs et proposent des conseils en ligne via les programmes d'assistance aux employés.

2.8 **Le dialogue social et la participation des travailleuses et travailleurs sont impératifs :**

Pour être efficaces, la prévention et la gestion des comportements indisciplinés et perturbateurs doivent s'appuyer sur la participation effective des travailleuses et travailleurs ainsi que de leurs représentants, par le biais du dialogue social. Les travailleuses et travailleurs de première ligne possèdent une expérience concrète inestimable en matière de gestion des situations difficiles et de techniques de désescalade efficaces. Les associer au processus est la garantie de solutions adaptées et bien acceptées, avec à la clé une meilleure efficacité et durabilité. L'ITF plaide pour une participation forte des travailleuses et travailleurs : leurs représentants devraient être encouragés à donner leur avis et à signaler des incidents sans crainte de représailles, avoir accès aux informations nécessaires et participer tant à l'élaboration qu'à la mise en œuvre des politiques. Il est essentiel d'instaurer une « culture de la sécurité », dans laquelle les travailleuses et travailleurs se sentent libres de soulever des problèmes de sécurité ou de proposer des solutions. Cet environnement protecteur favorise le signalement et l'amélioration continue. Des exemples comme la grève à l'aéroport de Bologne et le projet de loi porté par les partenaires sociaux en Colombie prouvent que l'action collective et le dialogue social sont sources d'améliorations significatives en termes de sécurité et de réglementation.

2.9 **Conditions de réussite et possibilités d'extension à l'échelle mondiale :** Une bonne gestion des comportements indisciplinés et perturbateurs repose sur : une collaboration multipartite, des politiques de tolérance zéro sans équivoque, une formation solide (en ce compris par des mises en situation), une prévention proactive, un soutien efficace au personnel et une dissuasion juridique forte (notamment la ratification du Protocole de Montréal de 2014). Les possibilités d'extension à l'échelle mondiale sont les suivantes :

- a) **Leadership de l'OACI :** L'OACI devrait continuer de promouvoir la ratification sans plus tarder du Protocole de Montréal de 2014, pour mettre fin aux lacunes juridictionnelles.
- b) **Diffusion des meilleures pratiques :** L'OACI et les organismes sectoriels devraient faciliter la diffusion des bonnes pratiques, en particulier celles intégrant un dialogue social.
- c) **Obligation de dialogue social :** Les États membres devraient intégrer des exigences de dialogue social constructif dans leur réglementation nationale sur la sécurité de l'aviation, en s'appuyant sur la Convention n°190 de l'OIT.
- d) **Collecte et analyse des données :** Il convient de recueillir des données normalisées à l'échelle mondiale sur les incidents UPAX afin d'élaborer des politiques fondées sur des données probantes.
- e) **Campagnes ciblées :** Continuer de soutenir les campagnes de sensibilisation aux incivilités et à leurs conséquences, en mettant l'accent sur la consommation responsable d'alcool.
- f) **Investissement dans le bien-être des travailleuses et travailleurs :** Promouvoir l'investissement sectoriel dans des programmes complets de soutien aux personnels.

3. **CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS**

3.1 La multiplication des comportements indisciplinés et perturbateurs de passagers exige des solutions proactives, collaboratives et intégrées. Celles-ci ne porteront leurs fruits qu'avec la participation effective des travailleuses et travailleurs et de leurs représentants, appuyée par un dialogue social solide.

3.2 À l'OACI et aux États membres :

- a) **Donner la priorité à la ratification et à la mise en œuvre du Protocole de Montréal de 2014 :** Accélérer la ratification et la mise en œuvre effective pour combler les lacunes juridictionnelles et renforcer la dissuasion juridique.
- b) **Promouvoir le dialogue social et la participation des travailleuses et travailleurs :** Intégrer activement les principes d'un dialogue social constructif et de la participation des travailleuses et travailleurs dans les cadres nationaux de sécurité aérienne, en s'appuyant sur la Convention n°190 de l'OIT.
- c) **Faciliter la diffusion des meilleures pratiques à l'échelle mondiale :** Élaborer et diffuser des orientations complètes ainsi que des études de cas sur la gestion efficace des UPAX, en mettant en évidence les partenariats multipartites et les formations innovantes.
- d) **Améliorer la collecte de données :** Mettre en place des mécanismes normalisés de collecte de données sur les incidents UPAX à l'échelle mondiale afin d'orienter l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes.

3.3 Aux parties prenantes (compagnies aériennes, aéroports, prestataires) :

- a) **Encourager des cadres collaboratifs :** Mettre en place des mécanismes formels de coopération multipartites pour assurer une prévention et une réponse coordonnées.
- b) **Mettre en place une formation complète :** Investir dans des formations approfondies, pratiques et fondées sur des mises en situation pour le personnel de première ligne, en mettant l'accent sur la détection précoce, la désescalade, l'autoprotection, l'évaluation comportementale et situationnelle ainsi que sur les pouvoirs légaux, en recourant le cas échéant à l'apprentissage par l'expérience.
- c) **Lancer des campagnes de sensibilisation proactives :** Élaborer et soutenir des campagnes de sensibilisation efficaces sur les comportements attendus, les règles de sécurité et les conséquences des incivilités, en mettant l'accent sur la consommation responsable d'alcool.
- d) **Donner la priorité à l'accompagnement et au bien-être du personnel :** Mettre en place des systèmes d'accompagnement robustes et globaux pour les travailleuses et travailleurs concernés, dont une assistance psychologique, un soutien par les pairs et une aide juridique.