



COMMUNIQUÉ

N° : 33

Les membres de l'IATA fixent les étapes en vue de régler le problème des passagers indisciplinés

2 juin 2014 (Doha) – La 70^e Assemblée générale annuelle (AGA) de l'Association du transport aérien international (IATA) a adopté à l'unanimité la résolution qui demande aux gouvernements et à l'industrie d'unir leurs efforts pour en arriver à un ensemble équilibré de mesures visant à gérer et décourager les comportements indisciplinés de certains passagers qui se livrent à des abus physiques, perturbent le bon ordre à bord ou refusent de se conformer aux directives des membres de l'équipage.

« Cette résolution confirme la détermination des compagnies aériennes à défendre les droits des passagers et des équipages. Chacun à bord doit pouvoir voyager sans subir de comportements abusifs ou inacceptables. Plusieurs compagnies aériennes ont donné au personnel au sol et aux membres d'équipage une formation destinée non seulement à gérer les comportements indisciplinés, mais aussi à prévenir les incidents. Mais pour trouver une solution vigoureuse au problème, il faut une harmonisation entre les compagnies aériennes, les aéroports et les gouvernements », a déclaré M. Tony Tyler, directeur général et chef de la direction de l'IATA.

L'adoption de la résolution de l'AGA fait suite à une conférence diplomatique organisée par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) au cours de laquelle les gouvernements se sont mis d'accord pour moderniser et renforcer la Convention de Tokyo de 1963. Le résultat, connu sous le nom de Protocole de Montréal de 2014 (MP14), fournit un moyen efficace de dissuasion pour faire obstacle aux comportements indisciplinés en étendant la compétence légale en cette matière au territoire sur lequel l'avion atterrit.

« Les gouvernements ont reconnu que les comportements indisciplinés constituent un grave problème et nous saluons l'adoption de MP14 lors de la conférence diplomatique de l'OACI tenue plus tôt cette année. Maintenant, les gouvernements doivent ratifier l'accord auquel ils sont parvenus », précise M. Tyler.

La définition d'un comportement indiscipliné est large. Elle inclut le refus d'obéir aux directives de l'équipe, la consommation de drogues illicites, le harcèlement sexuel, les attaques verbales ou physiques et les menaces. En 2013, le nombre d'incidents liés à des comportements indisciplinés signalés volontairement à l'IATA par des compagnies aériennes s'est élevé à quelque 8 000 cas. L'intoxication, résultant souvent de la consommation d'alcool avant l'embarquement, est parmi les facteurs les plus courants de ces incidents. Parmi les autres causes, on dénote l'irritation face à un autre

passager, la frustration causée par certaines règles comme l'interdiction de fumer ou d'utiliser des appareils électroniques, ou d'autres facteurs émotionnels déclenchés avant le vol.

Tenant compte du grand nombre de facteurs associés aux comportements indisciplinés, les principes fondamentaux de la résolution sur les passagers turbulents suivent une approche élargie du problème. En plus de prier instamment les gouvernements de ratifier MP14, les principes fondamentaux énoncent les demandes suivantes :

- Que les compagnies aériennes s'assurent de mettre en vigueur des politiques corporatives et des programmes de formation appropriés des équipages et du personnel au sol, afin qu'ils soient en mesure de prévenir et de gérer les comportements indisciplinés, y compris lors de l'enregistrement, des contrôles de sûreté et de l'embarquement.
- Que les gouvernements et les compagnies aériennes fassent des campagnes de sensibilisation sur les conséquences des comportements indisciplinés.
- Que les autorités aéroportuaires et les concessionnaires des aéroports, comme les bars et les restaurants, mettent en place des procédures visant à prévenir les comportements indisciplinés durant les vols.

« Chaque incident lié à un comportement indiscipliné constitue un inconvénient inacceptable pour les passagers et les membres d'équipage. Une approche unifiée et équilibrée de la prévention et de la gestion des passagers indisciplinés par les gouvernements et l'industrie est essentielle. Les gouvernements devraient prendre tous les moyens légaux à leur disposition pour faire en sorte que les passagers indisciplinés subissent les conséquences appropriées de leurs actes. Les compagnies aériennes, les aéroports et d'autres intervenants doivent travailler de concert pour mettre en place les procédures nécessaires et former leur personnel en vue de ces situations », selon M. Tyler.

– IATA –

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Communications corporatives

Centre de presse de l'AGA : +974 448 48 906

Courriel : corpcomms@iata.org

Notes aux rédacteurs

- L'IATA (Association du transport aérien international) représente quelque 240 compagnies aériennes qui assurent 84 % du trafic aérien mondial.
- Vous pouvez visiter notre page Twitter – <http://twitter.com/iata2press> – spécialement conçue pour les médias. Vous pouvez aussi suivre les nouvelles de l'AGA au #IATAAGM.
- Pour les médias qui couvrent l'AGA, d'autres ressources sont disponibles à l'adresse www.iata.org/agm-news. Vous y trouverez entre autres du matériel visuel.
- [Résolution de l'AGA sur les passagers indisciplinés](#) (pdf)