

Visa : DJ-JD 

Circulaire N° 016/2014/ANAC/DU-UD

RELATIVE AUX RENSEIGNEMENTS POUR LE DEVELOPPEMENT DES PROCEDURES
LIEES AUX PASSAGERS INDISCIPLINES

La présente circulaire, prise en applications des dispositions du décret n°000092/PR/MTMM du 23 janvier 2002, portant adoption du programme national de sûreté et de facilitation de l'aviation civile, a pour objet de fournir aux exploitants aériens des renseignements pratiques afin de les aider à développer des procédures liées aux passagers indisciplinés et aux incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage.

1. Définitions

Un passager indiscipliné ou perturbateur est un passager qui ne respecte pas les règles de conduite à bord d'un aéronef ou qui refuse de suivre les instructions données par les membres d'équipage.

Une conduite indisciplinée serait une agression contre des membres d'équipage ou des passagers, le refus de suivre une instruction du commandant de bord, la consommation de drogue, le refus d'arrêter de fumer ou de consommer de l'alcool, le vandalisme, l'utilisation non autorisée d'appareils électroniques ou tout autre acte qui pourrait mettre en danger la sécurité des passagers, de l'équipage ou de l'aéronef.

2. Modèles de formulaires pour les rapports d'incident

Les modèles de formulaires concernant le rapport d'incident causé au sol par un passager indiscipliné et le rapport de perturbation causé par un passager sont joints en annexe de la présente circulaire.

La présente circulaire prend effet à compter de sa date de signature.

Fait à Libreville, le 02 décembre 2014

Le Directeur Général


Dominique OYINAMONO



ANNEXE

1. Formulaire de rapport d'incident causé au sol par un passager perturbateur

N° du vol : _____ Itinéraire : _____

Date (année/mois/jour) : _____

Heure (UTC) de l'incident : _____ Lieu : _____

Le passager

Nom : _____ REF. PRN : _____

Classe : Première/Affaires Économie

Origine ou en correspondance : Origine En correspondance

Homme Femme Âge (estimation) : _____ Nationalité : _____

Voyageant : Seul Avec famille En groupe Détails si plus d'un seul passager : _____

Membre d'un club de voyageurs privilégiés : N° de membre, s'il est connu : _____

Membre d'un programme de fidélisation : Détails : _____

L'incident

- Confrontation avec : _____ Dommages matériels volontaires
- Propos insultants adressés à : _____ Embarquement interdit par l'équipage
- Violence dirigée contre : _____ Fumait dans une zone où il est interdit de fumer
- Harcèlement sexuel de : _____ Perturbation
- Attaque physique de : _____
- Autres (veuillez donner des détails en continuant sur une autre feuille si nécessaire) : _____

Facteurs contributifs probables

	Facteurs principaux	Facteurs secondaires
Alcool	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Troubles médicaux/mentaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prisonnier/expulsé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plainte concernant le service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Plainte concernant le siège attribué	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Surréservation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conflit avec d'autres passagers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bagages égarés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres (veuillez donner des détails en continuant sur une autre feuille si nécessaire) :	_____	

Évaluation

Il appartient au personnel au sol de ne pas accepter sciemment qu'un passager perturbateur ou potentiellement perturbateur soit autorisé à embarquer. À votre avis, l'embarquement de ce passager aurait-il créé une situation à bord de l'aéronef qui aurait :

	Oui	Non
porté atteinte à la sécurité de l'aéronef ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gravement porté atteinte à la sécurité de l'équipage ou d'autres passagers ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gravement nuï au bon ordre et à la discipline à bord ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
pu beaucoup importuner les autres passagers ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
porté atteinte au bien-être de ce passager pendant son voyage ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
eu d'autres conséquences fâcheuses (préciser) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mesures immédiates prises

Appel du chef de service Appel du service de sûreté Appel de la police

Autres mesures prises (donner des détails) : _____

La victime

Personnel au sol Passager Agent du service d'escale

Autres (veuillez donner des détails en continuant sur une autre feuille si nécessaire) : _____

Mesures de suivi

Par la police : Arrestation

Autres (veuillez donner des détails en continuant sur une autre feuille si nécessaire) : _____

Observations/renseignements complémentaires _____

2. FORMULAIRES DE RAPPORT DE PERTURBATION CAUSEE PAR UN PASSAGER, DESTINES AUX PASSAGERS ET AUX AUTORITES

Incident de gravité 1 — Comportement perturbateur suspect ou propos menaçants — Avertissement verbal. Le passager se calme. Aucune autre mesure ne doit être prise et aucun rapport n'est établi.

Incident de gravité 2 — Le passager continue de perturber le bon ordre — Avertissement écrit. Les parties appropriées du formulaire de rapport de perturbation causée par un passager sont remplies et le formulaire dûment rempli et signé par le pilote commandant de bord est remis au passager (Formulaire 1).

Incident de gravité 3 — Le passager continue encore de perturber le bon ordre — Les autorités compétentes sont prévenues. Les parties appropriées du formulaire de rapport de perturbation causée par un passager sont remplies et le formulaire dûment rempli et signé par le pilote commandant de bord est remis au passager. Les autorités sont prévenues qu'elles devront accueillir le passager à l'atterrissage de l'aéronef pour prendre les mesures appropriées, et un formulaire de rapport de perturbation causée par un passager, destiné aux autorités (Formulaire 2) devrait être rempli.

Incident de gravité 4 — irruption ou tentative d'irruption dans le poste de pilotage (Formulaire 2).

3. FORMULAIRE (1) DE RAPPORT DE PERTURBATION CAUSÉE PAR UN PASSAGER

AVERTISSEMENT ÉCRIT

Nom de l'exploitant de l'aéronef

Nom du passager : _____ N° du vol : _____ N° du siège : _____

Date : _____ Heure (UTC) : _____

VIOLATION COMPORTEMENT INACCEPTABLE À BORD DE CET AÉRONEF

AVERTISSEMENT FINAL donné par le pilote commandant de bord de cet aéronef

Le personnel de cabine vous a déjà averti que votre comportement à bord est inacceptable.

Vous devez immédiatement :
Suivre les instructions de l'équipage.

Si vous refusez d'obtempérer, je peux décider de faire atterrir l'aéronef à l'aéroport le plus proche qui soit disponible où vous serez débarqué.

Il vous sera demandé de rembourser le coût du déroutement de l'aéronef et il vous sera interdit d'utiliser votre billet pour poursuivre votre voyage.

A l'arrivée, vos écarts de conduite seront signalés à la police qui pourra décider de vous faire poursuivre en justice.

L'exploitant de l'aéronef _____ Le pilote commandant de bord _____

Nom de l'exploitant de l'aéronef

Nom du passager : _____ N° du vol : _____ N° du siège : _____

Date : _____ Heure (UTC) : _____

INFRACTION — INTERDICTION DE FUMER

AVERTISSEMENT FINAL

donné par le pilote commandant de bord de cet aéronef Il est interdit de fumer à bord de cet aéronef

Le personnel de cabine vous a averti qu'il est interdit de fumer à bord de cet aéronef quand le signal « Interdit de fumer » est allumé.

Si vous fumez ou tentez de fumer à nouveau, je vais demander aux autorités policières de vous accueillir à l'arrivée de cet aéronef et de prendre les mesures appropriées.

En pareil cas, l'exploitant de l'aéronef signalera votre conduite aux autorités pour qu'elles enquêtent et vous poursuivent éventuellement en justice. Il vous sera demandé de rembourser les coûts occasionnés par votre inconduite.

L'exploitant de l'aéronef _____ Le pilote commandant de bord _____

**4. FORMULAIRE (2) DE RAPPORT DE PERTURBATION CAUSÉE PAR UN PASSAGER,
DESTINÉ AUX AUTORITÉS**

(Symbole de la compagnie) Rapport de perturbation causée par un passager indiscipliné/perturbateur

À REMPLIR EN CAS D'INCIDENTS DE GRAVITÉ 1 À GRAVITÉ 4

DATE	N° DU VOL	IMMATRICULATION	TRONÇON DU VOL	PHASE DE VOL
ÉQUIPAGE DE CONDUITE				
NOM DU PILOTE COMMANDANT DE BORD		N° D'EMPLOYÉ ET BASE		
ÉQUIPAGE DE CABINE				
NOM	N° D'EMPLOYÉ ET BASE	NOM	N° D'EMPLOYÉ ET BASE	
NOM	N° D'EMPLOYÉ ET BASE	NOM	N° D'EMPLOYÉ ET BASE	
NOM	N° D'EMPLOYÉ ET BASE	NOM	N° D'EMPLOYÉ ET BASE	
<input type="checkbox"/> Catégorie 2/Catégorie 3 (après Catégorie 1 — avertissement verbal) <input type="checkbox"/> Avertissement écrit remis au passager				
1	Gravité de la perturbation			
	<input type="checkbox"/> Gravité 1 (Propos menaçants)	<input type="checkbox"/> Gravité 2 (Menaces physiques)	<input type="checkbox"/> Gravité 3 (Mettant la vie en danger)	<input type="checkbox"/> Gravité 4 (Poste de pilotage)
2	Description du ou des passagers indisciplinés et/ou perturbateurs			
	NOM	N° DU SIÈGE	NOM	N° DU SIÈGE
	<input type="checkbox"/> Homme(s)	<input type="checkbox"/> Femme(s)	Taille(s):	Âge(s):
3	Emplacement de l'incident			
	<input type="checkbox"/> Zone :		<input type="checkbox"/> Autres (prêt à préciser):	

4	Nature de l'incident		
	<input type="checkbox"/> Passager contre passager	<input type="checkbox"/> Passager contre équipage	<input type="checkbox"/> Utilisation d'une arme
	<input type="checkbox"/> Dommages	<input type="checkbox"/> Autres (prière de préciser) :	
5	Cause précise (si elle est connue) (*biffer les mentions inutiles)		
	<input type="checkbox"/> Alcool (appartenant au passager/obtenu à bord)*	<input type="checkbox"/> Bagages de cabine	<input type="checkbox"/> Siège
	<input type="checkbox"/> Agents psychotropes	<input type="checkbox"/> Téléphone portable	<input type="checkbox"/> Interdiction de fumer
	<input type="checkbox"/> Appareils électroniques	<input type="checkbox"/> Ceinture de sécurité	<input type="checkbox"/> Autres (prière de préciser) :
6	Mesures prises		
	<input type="checkbox"/> Débarqué avant le vol	<input type="checkbox"/> Carte d'avertissement	<input type="checkbox"/> Incident réglé
	<input type="checkbox"/> Menottes	<input type="checkbox"/> Atterrissage non prévu/déroutement vers un autre aéroport :	
	<input type="checkbox"/> Appel de la police	<input type="checkbox"/> Débarquement du passager	<input type="checkbox"/> Arrestation demandée
	<input type="checkbox"/> Titre de voyage annulé		
7	Assistance médicale <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
	<input type="checkbox"/> Administration de premiers soins		
	<input type="checkbox"/> Au(x) passager(s) <input type="checkbox"/> À l'équipage <input type="checkbox"/> Au(x) passager(s) inciscipliné(s)/ perturbateur(s)		
	Médicament(s) administré(s) (prière de préciser) :		
	<input type="checkbox"/> Nom du ou des médecins	<input type="checkbox"/> Adresse(s)	<input type="checkbox"/> N ^o (s) de téléphone
	Brève description des blessures :		
8	Forcés de l'ordre <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non		
	<input type="checkbox"/> Assistance d'un agent de police à bord		
	Nom	N ^o de l'écusson	N ^o de la plainte
	Nom	N ^o de l'écusson	N ^o de la plainte
	Témoin 1	N ^o du siège	N ^o de téléphone
	Nom		
	Adresse		
	Témoin 2	N ^o du siège	N ^o de téléphone
	Nom		
	Adresse		

DÉCLARATION DE MEMBRES DE L'ÉQUIPAGE

Heure	Les observations doivent être objectives et séquentielles. Décrire l'incident en détail en indiquant exactement les propos proférés et le comportement observé. Signer la déclaration et inscrire le numéro d'employé au-dessous de la signature. Utiliser une feuille supplémentaire si nécessaire.
Au premier aéroport d'atterrissage :	Équipage de cabine : joindre le coupon d'embarquement et remettre une copie de ce rapport aux entités ci-après : Service juridique [N° de télécopieur] : Sécurité des vols [N° de télécopieur] : Service central de sûreté [N° de télécopieur] : Autorité de l'aviation civile [N° de télécopieur] :
Pour information et avis de l'avocat de l'exploitant de l'aéronef.	