



Circulaire d'information

Sujet : **Coordination des interventions en cas d'incidents impliquant des passagers indisciplinés**

Bureau émetteur :	Aviation civile, Direction des Normes	Numéro de document :	CI 700-066
Numéro de classification du dossier :	Z 5000-34	Numéro d'édition :	01
Numéro du SGDDI :	21103047-v5	Date d'entrée en vigueur :	2026-07-24

Table des matières

1.0	Introduction	3
1.1	Objet.....	3
1.2	Applicabilité	3
1.3	Description des changements.....	3
2.0	Références et exigences	3
2.1	Documents de référence.....	3
2.2	Documents annulés	4
2.3	Définitions et abréviations	4
3.0	Contexte	5
3.1	Groupe d'analyse collaborative relevant de la sous-partie 705 du Canada et le Groupe de travail sur l'application de la réglementation relative aux passagers indisciplinés	5
4.0	Rôles des intervenants	6
4.1	Exploitants aériens	6
4.2	Forces de l'ordre	6
4.3	Administration aéroportuaire – Sûreté des aéroports	7
4.4	NAV CANADA	7
4.5	Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA).....	7
4.6	Transports Canada	8
5.0	Niveaux d'entrave au travail d'un membre d'équipage et exigences en matière de notification	8
5.1	Incident de niveau 1	9
5.2	Incident de niveau 2	9
5.3	Incident de niveau 3	9
5.4	Incident de niveau 4	9
5.5	Signalement des incidents de sécurité	10
6.0	Procédures d'intervention en cas d'incidents impliquant des passagers turbulents	10
6.1	Procédures d'application de la loi sur place.....	10
6.2	Procédures d'application de la loi lorsque les forces de l'ordre ne sont pas sur place	11
6.3	Procédures d'intervention des exploitants aériens en cas d'incident lors de l'enregistrement.....	12

6.4	Procédures d'intervention des exploitants aériens en cas d'incident à la porte d'embarquement	13
6.5	Procédures d'intervention en cas d'incidents de sûreté dans les aérodomes.....	13
6.6	Procédures de l'exploitant aérien en cas de refus d'embarquement d'un passager turbulent.....	14
6.7	Notifications des transporteurs aériens.....	15
6.8	Procédures d'intervention en cas d'incident de sûreté d'aérodrome	15
6.9	Procédures d'intervention de NAV CANADA en cas d'incident impliquant un passager turbulent	16
6.10	Procédures d'intervention de l'ACSTA en cas d'incident impliquant un passager turbulent	16
6.11	Exigences de Transports Canada en matière d'intervention en cas d'incident lié à la sûreté de l'aviation	17
6.12	Procédures en cas de déviation de vol nécessaire	18
7.0	Processus d'évaluation situationnelle de la menace et des risques.....	18
8.0	Techniques de collecte d'éléments probants	19
9.0	Que faire en attendant l'intervention des forces de l'ordre?.....	20
10.0	Gestion de l'information.....	20
11.0	Historique du document.....	20
12.0	Contactez-nous	20
Annexe A - Informations complémentaires : formation et ressources		21

1.0 Introduction

- 1) La présente Circulaire d'information (CI) vise à fournir des renseignements et des conseils. Elle décrit un moyen acceptable, parmi d'autres, d'intervenir en cas d'incidents impliquant des passagers indisciplinés. Elle ne peut en elle-même ni modifier, ni créer une exigence réglementaire, ni peut-elle autoriser de changements ou de dérogations aux exigences réglementaires, ni établir de normes minimales.

1.1 Objet

- 1) Le présent document a pour objectif de fournir des lignes directrices nationales visant à harmoniser l'intervention en cas d'incidents impliquant des passagers indisciplinés afin d'assurer une réponse plus uniforme et coordonnée de la part de toutes les parties prenantes concernées.
- 2) Ces procédures et protocoles recommandés représentent les pratiques exemplaires qui ont été élaborées par les membres d'un groupe de travail national composé d'experts en la matière (EM) issus des parties prenantes de l'industrie canadienne, notamment les exploitants aériens, les aéroports, NAV CANADA, les associations industrielles, ainsi que les parties prenantes publiques, Transports Canada, Aviation civile (TCAC), Sûreté aérienne de Transports Canada (AVSEC), l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) et les organismes d'application de la loi.
- 3) Les utilisateurs du document sont encouragés à collaborer avec les parties prenantes locales pour planifier des procédures d'urgence qui prennent en compte les réalités opérationnelles locales et les contraintes propres au site.

1.2 Applicabilité

- 1) Ce document s'applique à toutes les parties prenantes de l'industrie de l'aviation canadienne participant aux interventions en cas d'incidents impliquant des passagers indisciplinés turbulents, notamment Transports Canada, l'Aviation civile (TCAC) et d'autres membres du personnel chargés de l'application de la loi, les délégués des forces de l'ordre, les exploitants aériens et les autorités aéroportuaires.

1.3 Description des changements

- 1) Sans objet.

2.0 Références et exigences

2.1 Documents de référence

- 1) Les documents de référence suivants sont destinés à être utilisés conjointement avec le présent document :
 - a) [Loi sur l'aéronautique](#) (R.S.C., 1985, ch. A -2)
 - b) Norme 725 du Règlement de l'aviation canadien (RAC) – Exploitation d'une entreprise de transport aérien
 - c) [Loi sur les contraventions](#) (L.C. 1992, ch. 47)
 - d) [Règlement sur les transports aériens](#) (DORS/88-58)
 - e) [Règlement canadien de 2012 sur la sûreté aérienne](#) (Article 543)
 - f) *Code criminel du Canada* (L.R.C., 1985, ch. C-46)

- g) [Circulaire d'information \(CI\) de Transports Canada n° 700-010](#) : Passagers turbulents et incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage
- h) Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), Annexe 9 à la Convention relative à l'aviation civile internationale – Facilitation
- i) OACI, Manuel de sûreté de l'aviation (Doc 8973 – Restreint)
- j) OACI, Manuel sur la mise en œuvre des dispositions de l'annexe 6 relatives à la sûreté (Doc 9811 – Restreint)
- k) OACI, Manuel de facilitation (Doc 9957)
- l) OACI, Manuel de formation de l'équipage de cabine à la sécurité (Doc 10002)
- m) OACI, Manuel d'enquêtes sur les aspects de la sécurité en cabine dans les accidents et les incidents (Doc 10062)
- n) OACI, Manuel d'informations et d'instructions pour la sécurité des passagers (Doc 10086)
- o) OACI, Manuel sur les aspects juridiques de la question des passagers indisciplinés ou perturbateurs (Doc 10117)

2.2 Documents annulés

- 1) Sans objet

2.3 Définitions et abréviations

- 1) Les **définitions** suivantes s'appliquent aux fins du présent document :
 - a) **Agent(s) de contrôle** : agent de contrôle employé par l'administration de contrôle (ACSTA), un exploitant autorisé d'aérodrome ou un fournisseur de services de contrôle pour effectuer lesdits contrôles.
 - b) **Comportement indiscipliné** (également appelé comportement perturbateur) : tout comportement qui démontre un refus de respecter les règles de conduite dans les installations aéronautiques ou à bord d'un aéronef, ou de suivre les instructions du personnel de l'aéroport, des agents de sûreté, des membres d'équipage et du personnel au sol, et qui perturbe l'ordre et la discipline dans un aéroport ou à bord d'un aéronef.
 - c) **Menace**: La possibilité qu'un acte compromette la sécurité de l'aéronef, de l'aérodrome, des personnes ou des biens qui s'y trouvent, ou qui porte atteinte au bon ordre et à la discipline à bord.
 - d) **Passager indiscipliné** (également appelé passager perturbateur ou personne turbulent) : personne qui manifeste une volonté de ne pas respecter les règles de conduite dans les installations aéronautiques ou à bord d'un aéronef, ou de ne pas suivre les instructions du personnel de l'aéroport, des agents de sûreté ou des membres d'équipage, et qui perturbe ainsi le bon ordre et la discipline dans un aéroport ou à bord d'un aéronef.
 - e) **Risque** : La probabilité et la gravité prédites des conséquences ou des résultats d'un danger ou d'une menace
 - f) **Service de police compétent (SPC)** : forces de l'ordre locales compétentes pour intervenir en cas d'incidents impliquant des passagers indisciplinés.
- 2) Les **abréviations** suivantes s'appliquent aux fins du présent document :
 - a) **ACSTA** : Administration canadienne de la sûreté du transport aérien

- b) **ASFC** : Agence des services frontaliers du Canada
- c) **CITC** : Centre d'intervention de Transports Canada
- d) **FSS** : spécialiste de l'information de vol
- e) **GAC** : Groupe d'analyse collaborative
- f) **OACI** : Organisation de l'aviation civile internationale
- g) **PNAL** : Programme national d'application de la loi
- h) **RAC** : Règlement de l'aviation canadien
- i) **RCSA** : Règlement canadien de 2012 sur la sûreté aérienne
- j) **SET** : spécialiste de l'exploitation des terminaux
- k) **SOP** : Procédures d'utilisation normalisées
- l) **SPC** : service de police compétent
- m) **TCAC** : Transports Canada, Aviation civile
- n) **URAL** : Unité régionale d'application de la loi

3.0 Contexte

- 1) Au cours des dernières années, la fréquence accrue des incidents impliquant des passagers indisciplinés a suscité une préoccupation croissante pour la sécurité des passagers et de l'équipage. En conséquence, les comportements indisciplinés, qui peuvent inclure l'agression d'un membre d'équipage ou l'entrave à l'exploitation d'un aéronef, ont été considérés conjointement par TCAC et l'industrie comme un problème de sécurité élevé et sont pris en compte en priorité pour la mise en place de mesures d'atténuation.
- 2) Il s'agit d'un problème récurrent qui fait l'objet de discussions et de mesures d'atténuation depuis les années 1990 et le début des années 2000 par un groupe de travail composé d'experts de l'industrie et du gouvernement, qui a donné lieu à des campagnes de promotion et à l'adoption de la Section XI – Entrave au travail d'un membre d'équipage du *Règlement de l'aviation canadien* (sous-partie 705).
- 3) Bien que la *Loi sur l'aéronautique* et le *Règlement de l'aviation canadien* du Canada contiennent des règles et des règlements concernant le comportement indiscipliné des passagers, l'application de ces règlements a été jugée préoccupante par les intervenants du secteur de l'aviation canadien. Le Groupe d'analyse collaborative (GAC) du Canada a défini les mesures d'atténuation qui visent à répondre aux préoccupations relatives à l'application de la loi en cas de comportement indiscipliné des passagers.

3.1 Groupe d'analyse collaborative relevant de la sous-partie 705 du Canada et le Groupe de travail sur l'application de la réglementation relative aux passagers indisciplinés

- 1) En 2020, Transports Canada et les parties prenantes du secteur de l'aviation ont lancé le Groupe d'analyse collaborative (GAC) de la sous-partie 705. L'objectif du GAC est de recenser, traiter et surveiller les dangers pour la sécurité et les risques connexes dans l'aviation civile afin d'aider le gouvernement à prendre des décisions et de gérer les principaux problèmes de sécurité. Ce groupe est le fruit d'une collaboration avec des partenaires industriels visant à gérer de manière proactive les risques dans le secteur de l'aviation. Le GAC améliore la sécurité en tenant compte des mesures prises par les autorités de réglementation ainsi que des améliorations volontaires adoptées par l'industrie.

- 2) Le GAC a classé par ordre de priorité les incidents impliquant des passagers indisciplinés parmi ses principales préoccupations en matière de sécurité et a lancé une évaluation des risques à l'aide de l'outil d'analyse en nœud papillon. Cette évaluation comprenait un examen de l'efficacité des barrières de sécurité mises en place pour prévenir les menaces susceptibles de déclencher un incident impliquant un passager turbulent, ainsi que des barrières réactives destinées à minimiser l'impact des conséquences. Les barrières de sécurité liées à l'application de la réglementation existante ont été priorisées.
- 3) Le Groupe de travail sur l'application de la réglementation relative aux passagers indisciplinés (« le GT ») a été créé afin de déterminer et de mettre en œuvre des mesures d'atténuation visant à soutenir l'application de la réglementation.
 - a) Collaborer avec les principales parties prenantes (exploitants, forces de l'ordre, services de sécurité des aéroports, etc.) participant à la gestion et l'intervention en cas d'incidents impliquant des passagers indisciplinés afin d'élaborer des lignes directrices décrivant les rôles, les exigences et les procédures de chacun afin de mieux les aider dans leur intervention et de soutenir les mesures d'application de la loi.

4.0 Rôles des intervenants

- 1) De nombreuses parties prenantes participent au processus d'intervention en cas d'incidents impliquant des passagers indisciplinés. Pour que le système soit efficace, chaque partie prenante doit connaître le rôle que joue chaque organisation lorsqu'elle intervient en cas d'incident, y compris la dynamique opérationnelle de chacune, notamment la nature rapide et changeante des opérations aériennes, les délais d'intervention prévus par les SPC, etc. Cela renforce l'efficacité de l'intervention et aide à déterminer le niveau et le type d'informations à transmettre ainsi que les personnes devant recevoir l'information.

4.1 Exploitants aériens

- 1) Les exploitants aériens sont tenus de déceler et de signaler tout incident impliquant des passagers indisciplinés, tant à bord qu'avant l'embarquement. L'exploitant prendra toutes les mesures requises par les conventions internationales, les mesures réglementaires ou ses propres tarifs, qui peuvent inclure le refus de transporter la ou les personnes concernées pour une durée indéterminée.
- 2) Lorsque cela se justifie, l'exploitant aérien aidera les autorités compétentes à traiter les questions pénales et les infractions réglementaires, y compris en recueillant des preuves suffisantes pour engager des poursuites pénales.
- 3) La responsabilité de la détection et de la prévention des comportements indisciplinés et perturbateurs incombe à chacun des employés de l'exploitant aérien, y compris ses représentants autorisés. Pour atteindre cet objectif, les employés reçoivent une formation et des instructions leur permettant d'acquérir les compétences nécessaires pour détecter, gérer et prévenir de tels comportements. Les exploitants aériens doivent veiller à ce que leurs employés soient formés à la détection, à la prévention et à la gestion des comportements indisciplinés et des incidents impliquant des passagers indisciplinés.

4.2 Forces de l'ordre

- 1) Les forces de l'ordre ont pour rôle d'assurer la sécurité des personnes se trouvant au Canada ou à bord d'aéronefs canadiens, ainsi que la protection de leurs intérêts.
- 2) Les forces de l'ordre apportent leur aide dans les situations d'urgence ou en cas d'incident et soutiennent les exploitants d'aérodromes et les exploitants aériens en répondant aux appels

signalant des comportements perturbateurs afin de prévenir la criminalité, de faire respecter la loi, d'enquêter sur les infractions et de recommander des poursuites si nécessaire.

- 3) Le personnel des forces de l'ordre affecté à un aéroport ou un aérodrome doit posséder une compréhension complète des procédures des exploitants aériens et des protocoles de sûreté aérienne. Ces connaissances sont essentielles pour assurer des réponses rapides et efficaces aux incidents liés à la sécurité

Remarque : Dans le présent document, les services de police locaux sont désignés sous le nom de « service de police compétent » (SPC).

4.3 Administration aéroportuaire – Sûreté des aérodromes

- 1) Le rôle de la Sûreté des aérodromes est de patrouiller activement dans les aérodromes afin d'observer et de dissuader les comportements indisciplinés.
- 2) Elle assure la première intervention, désamorce les situations et, si nécessaire, prend toutes les mesures nécessaires pour contrôler les comportements indisciplinés.
- 3) Elle assure la liaison avec les parties prenantes de l'aérodrome afin de coordonner l'échange d'informations et les mesures nécessaires.
- 4) La Sûreté des aérodromes veille à ce que des dispositions appropriées soient prises pour avertir les forces de l'ordre et leur demander de l'aide.
- 5) Elle facilite la collecte et le partage d'informations essentielles lors d'un incident impliquant un passager turbulent, y compris en signalant les incidents à Transports Canada, si nécessaire.

4.4 NAV CANADA

- 1) NAV CANADA est le fournisseur national de services de navigation aérienne du Canada, qui gère 18 millions de kilomètres carrés de l'espace aérien civil canadien. Dans le cadre de son rôle de soutien à la sécurité des services de la circulation aérienne, NAV CANADA remplit une fonction essentielle dans la gestion des incidents liés à des passagers indisciplinés pendant les vols.
- 2) NAV CANADA coordonne les opérations avec les exploitants aériens et les organismes civils et militaires lorsqu'une situation d'urgence est signalée durant un vol et un traitement prioritaire ou un déroutement est nécessaire. NAV CANADA obtient également des informations essentielles pour faciliter l'intervention nécessaire à l'atterrissage.

4.5 Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)

- 1) L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) est une société d'État chargée d'assurer la sécurité de certains éléments du système de transport aérien, notamment le contrôle de la sûreté des passagers et des bagages. L'ACSTA a pour mission de protéger le public grâce à un contrôle efficace et efficient des voyageurs aériens.
- 2) À ce titre, l'ACSTA joue un rôle essentiel dans l'identification des comportements indisciplinés ou susceptibles de l'être aux points de contrôle.

Remarque : Un comportement « potentiel » indiscipliné peut être identifié en observant des signes d'intoxication, de comportement imprévisible, d'anxiété, de frustration, etc.

- 3) En collaboration avec l'administration de l'aéroport ou la direction de l'aéroport, l'ACSTA veille à ce que des dispositions appropriées soient prises pour informer les services de police locaux et leur demander leur aide.

4.6 Transports Canada

- 1) Transports Canada adopte une approche multidimensionnelle pour appuyer les mesures d'application de la loi en cas d'incidents impliquant des passagers indisciplinés. Les différents rôles sont décrits ci-dessous :
- 2) Programme national d'application de la loi
 - a) Le Programme national d'application de la loi (PNAL) est chargé d'appuyer et de diriger les activités d'application de la loi au sein de Transports Canada, conformément à la législation et à la réglementation fédérales. Le PNAL a pour mandat de renforcer la prestation des activités d'application de la loi du Ministère afin d'assurer l'équité, la prévisibilité et l'uniformité des services d'application de la loi et des enquêtes. Le PNAL est également l'autorité fonctionnelle des unités régionales d'application de la loi (URAL).
 - b) La Division de l'analyse de la réglementation du PNAL fournit des conseils fonctionnels en matière d'application de la loi et des analyses de l'applicabilité afin d'aider Transports Canada à élaborer ses plans et ses processus de mise en œuvre liés à l'intervention en cas d'incident impliquant des passagers turbulents.
 - c) La Direction des services d'enquête (DSE) du PNAL fournit des conseils fonctionnels aux URAL en ce qui concerne les enquêtes administratives et pénales et les autorités fonctionnelles en matière de mesures coercitives potentielles.
- 3) Unités régionales d'application de la loi (URAL)
 - a) Les unités régionales d'application de la loi (URAL) font partie de la Direction des services d'enquête (DSE) du PNAL et sont composées d'enquêteurs intermodaux. Lorsque des mesures coercitives doivent être prises conformément aux normes ministérielles en matière d'application de la loi, les dossiers sont transférés aux URAL, qui procèdent alors à une enquête. À l'issue de celle-ci, l'URAL prend les mesures d'application de la loi qui s'imposent, en fonction des résultats de l'enquête.
 - b) Le CITC est le centre opérationnel central chargé des questions de sûreté aérienne, y compris les incidents impliquant des passagers indisciplinés considérés comme une menace pour la sûreté aérienne ou les incidents impliquant la SPC dans un aéroport ou à bord d'un aéronef.
 - c) Le CITC recueille toutes les renseignements disponibles et pertinents des parties prenantes et les diffuse aux parties prenantes concernées. Son intervention varie en fonction de la gravité de l'incident.
 - d) La Sûreté aérienne de Transports Canada appuie l'intervention auprès des passagers turbulents en assurant la présence d'inspecteurs de TCAC dans tous les aéroports du Canada. S'il y a lieu, le CITC avise les inspecteurs de TCAC de l'AVSEC d'un incident. L'inspecteur de TCAC, qui est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, assure la liaison avec les autres parties prenantes concernées et fournit des conseils en fonction des circonstances.

5.0 Niveaux d'entrave au travail d'un membre d'équipage et exigences en matière de notification

- 1) Les niveaux d'entrave au travail de 1 à 4 du Canada sont conformes à la taxonomie de l'OACI et à d'autres taxonomies internationales. Les niveaux d'entrave au travail du Canada sont définis à l'article 705.175 en [Circulaire d'information de Transports Canada n° 700-010](#) : Passagers turbulents et incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage.

5.1 Incident de niveau 1

- 1) Incident de nature mineure qui ne nécessite, de la part du membre d'équipage, aucune mesure dépassant la vigilance accrue ou qui est réglé rapidement par un membre d'équipage, et qui comprend notamment :
 - a) l'utilisation d'un langage insultant ou obscène à l'égard d'un membre de l'équipage;
 - b) le fait de causer des troubles, y compris des insultes ou des gestes obscènes à l'égard d'un membre de l'équipage;
 - c) le fait d'adopter un comportement suspect.

5.2 Incident de niveau 2

- 1) Incident de nature modérée qui est réglé par un membre d'équipage moyennant quelques difficultés et qui comprend notamment :
 - a) la récurrence d'un incident de niveau 1;
 - b) la poursuite d'un incident de niveau 1 non réglé;
 - c) l'omission répétée, par un passager, de se conformer aux consignes de sécurité d'un membre d'équipage;
 - d) un comportement agressif, obscène ou indécent envers un membre d'équipage.

5.3 Incident de niveau 3

- 1) Incident où la sécurité de passagers ou de membres d'équipage est sérieusement menacée et qui comprend notamment :
 - a) des menaces faites à l'égard d'une personne se trouvant à bord de l'aéronef ou sur le point d'y monter ou des menaces faites dans le but de monter à bord de l'aéronef.
 - b) la poursuite d'un incident de niveau 2 non réglé;
 - c) une altération de l'équipement de sécurité ou de secours à bord de l'aéronef;
 - d) des dommages volontaires à une partie de l'aéronef ou à des biens s'y trouvant;
 - e) un acte qui cause des blessures à une personne se trouvant à bord de l'aéronef;
 - f) un comportement violent, agressif, menaçant, intimidant ou perturbateur, y compris le harcèlement et les voies de fait.

5.4 Incident de niveau 4

- 1) Incident qui constitue une menace pour la sûreté et qui comprend notamment :
 - a) tentative d'intrusion ou intrusion non autorisée dans le poste de pilotage;
 - b) une menace plausible pouvant causer la mort ou des blessures graves dans le but de prendre le contrôle de l'aéronef;
 - c) le fait de montrer ou d'utiliser une arme;

Remarque : À compter du 19 novembre 2026, l'exposition ou l'utilisation d'une arme sera considérée comme un incident de catégorie 3 afin de respecter les normes internationales. Ce document sera réémis pour refléter ce changement à ce moment-là.

- d) le sabotage ou une tentative de sabotage d'un aéronef qui le met hors d'état de voler ou qui est susceptible de porter atteinte à sa sécurité en vol;
- e) toute tentative de prise de contrôle illicite de l'aéronef;
- f) un incident qui doit être signalé conformément à l'article 543 du *Règlement canadien de 2012 sur la sûreté aérienne* (RCSA). (Voir section 5.5 ci-dessous.)

5.5 Signalement des incidents de sécurité

- 1) Lorsqu'ils interviennent dans des incidents impliquant des passagers turbulents considérés comme une menace pour la sûreté ou dans des incidents impliquant la SPC, les transporteurs aériens doivent se conformer aux exigences énoncées à la section 5.6 (2). Selon l'article 543 du *Règlement canadien de 2012 sur la sûreté de l'aviation* (RCSA), ces incidents doivent être signalés immédiatement au ministre, conformément au *Règlement de l'aviation canadien* (CAR). Le respect de ces règlements est essentiel pour garantir le signalement rapide des incidents et le maintien de la sécurité et de la sûreté de l'aviation.
- 2) Paragraphe 543(1) du RCSA : Le transporteur aérien avise immédiatement le ministre lorsque survient l'un ou l'autre des incidents suivants :
 - a) un détournement ou une tentative de détournement d'un aéronef;
 - b) la découverte, à bord d'un aéronef, d'une arme, sauf s'il s'agit d'une arme permise en vertu des paragraphes 79(2.1) à (2.4) ou d'une arme que le transporteur aérien a autorisée en vertu de l'article 531, du paragraphe 533(1) ou de l'article 533.1;
 - c) la découverte, à bord d'un aéronef, d'une substance explosive ou d'un engin incendiaire à l'égard desquels le transporteur aérien n'a pas été avisé conformément au paragraphe 80(3), sauf s'il s'agit de munitions permises en vertu des paragraphes 79(2.1) à (2.4) ou que le transporteur aérien a autorisées en vertu de l'article 533.1;
 - d) une explosion dans un aéronef, sauf si l'explosion est reconnue comme étant le résultat d'un accident;
 - e) une menace contre un aéronef, un vol ou une partie d'un aéroport ou d'une autre installation aéronautique dont il est responsable;
 - f) un incident visant la sûreté aérienne qui comporte la participation de la SPC dans une partie d'un aéroport dont le transporteur est responsable.

6.0 Procédures d'intervention en cas d'incidents impliquant des passagers turbulents

- 1) Une intervention planifiée, efficace et coordonnée en cas d'incident impliquant un passager turbulent est essentiel pour faciliter l'application efficace et rapide des mesures prévues dans ce type de situation. La présente section décrit les processus et les exigences des principales parties prenantes lors d'une intervention en cas d'incident impliquant un passager turbulent.

6.1 Procédures d'application de la loi sur place

- 1) Si le SPC reçoit un rapport faisant état d'un passager turbulent sur un vol intérieur entrant :
 - a) le SPC se rend à l'endroit où se trouve le passager turbulent ou à l'endroit où l'incident s'est produit;

- b) le SPC communique avec le représentant de l'exploitant aérien afin d'obtenir les renseignements pertinents (p. ex. renseignements sur les autres passagers, les vols en correspondance, les bagages, etc.);
- c) le SPC communique avec le spécialiste de l'exploitation des terminaux de l'aérodrome (SET) ou d'autres représentants de l'aérodrome, si les opérations de l'aérodrome sont touchées;
- d) le SPC détermine s'il y a eu infraction et si une personne a besoin de soins médicaux;
- e) le SPC détermine s'il existe des motifs raisonnables pour retenir/arrêter le passager turbulent;
- f) le SPC détermine les tactiques nécessaires pour intercepter et expulser le passager/le contrevenant, si nécessaire.

Remarque : L'exploitant aérien doit suivre ses procédures pour traiter et expulser tout bagage enregistré.

- 2) Si le SPC reçoit un signalement faisant état d'un passager turbulent sur un vol international entrant :
- a) le SPC se rend à l'endroit où se trouve le passager turbulent ou à l'endroit où l'incident s'est produit;
 - b) le SPC communique avec le représentant de l'exploitant aérien afin d'obtenir les renseignements pertinents (p. ex. renseignements sur les autres passagers, les vols en correspondance, les bagages, etc.);
 - c) le SPC communique avec le SET de l'aérodrome ou d'autres représentants de l'aérodrome, si les opérations de l'aérodrome sont touchées;
 - d) le SPC communique avec l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) pour les formalités en matière de douanes et d'immigration du passager turbulent;
 - e) le SPC détermine s'il y a eu infraction et si une personne a besoin de soins médicaux;
 - f) le SPC détermine s'il existe des motifs raisonnables pour détenir/arrêter le passager turbulent ou le contrevenant et suivra les procédures d'arrestation/de détention;
 - g) le SPC détermine les tactiques nécessaires pour intercepter et expulser le passager/le contrevenant.

Remarque : L'exploitant aérien doit suivre ses procédures pour traiter et expulser tout bagage enregistré.

6.2 Procédures d'application de la loi lorsque les forces de l'ordre ne sont pas sur place

- 1) Si le SPC reçoit un rapport faisant état d'un passager turbulent sur un vol intérieur entrant :
- a) le SPC se rend à l'endroit où se trouve le passager turbulent ou à l'endroit où l'incident s'est produit;
 - b) le SPC communique avec le représentant de l'exploitant aérien afin d'obtenir les renseignements pertinents (p. ex. renseignements sur les autres passagers, les vols en correspondance, les bagages, etc.);
 - c) le SPC communique avec le SET de l'aérodrome ou d'autres représentants de l'aérodrome, si les opérations de l'aérodrome sont touchées;
 - d) le SPC détermine s'il y a eu infraction et si une personne a besoin de soins médicaux;

- e) le SPC détermine s'il existe des motifs raisonnables pour détenir/arrêter le passager turbulent et suivra les procédures d'arrestation/de détention;
- f) le SPC détermine les tactiques nécessaires pour intercepter et expulser le passager turbulent/le contrevenant, si nécessaire.

Remarque : L'exploitant aérien doit suivre ses procédures pour traiter et expulser tout bagage enregistré.

- 2) Si le SPC reçoit un signalement faisant état d'un passager turbulent sur un vol international entrant :
 - a) le SPC se rend à l'endroit où se trouve le passager turbulent ou à l'endroit où l'incident s'est produit;
 - b) le SPC communique avec le représentant de l'exploitant aérien afin d'obtenir les renseignements pertinents (p. ex. renseignements sur les autres passagers, les vols en correspondance, les bagages, etc.);
 - c) le SPC communique avec le SET de l'aérodrome ou d'autres représentants de l'aérodrome, si les opérations de l'aérodrome sont touchées;
 - d) le SPC communique avec l'ASFC pour les formalités en matière de douanes et d'immigration du passager turbulent;
 - e) le SPC détermine s'il y a eu infraction et si une personne a besoin de soins médicaux;
 - f) le SPC détermine s'il existe des motifs raisonnables pour détenir/arrêter le passager turbulent ou le contrevenant et suivra les procédures d'arrestation/de détention;
 - g) le SPC détermine les tactiques nécessaires pour intercepter et expulser le passager/le contrevenant.

Remarque : L'exploitant aérien doit suivre ses procédures pour traiter et expulser tout bagage enregistré.

6.3 Procédures d'intervention des exploitants aériens en cas d'incident lors de l'enregistrement

- 1) Lorsque, lors de l'enregistrement, un passager ou toute autre personne affiche un comportement perturbateur, tel que, mais sans s'y limiter :
 - a) l'utilisation d'un langage grossier ou injurieux à l'égard du personnel du transporteur aérien ou de toute autre personne;
 - b) des menaces verbales de violence physique à l'égard du personnel du transporteur aérien ou de toute autre personne;
 - c) des signes évidents d'intoxication par l'alcool ou des stupéfiants;
- 2) l'agent informe immédiatement son gestionnaire/superviseur de la situation et appelle la Sûreté locale ou les services de police si la situation s'aggrave avant l'arrivée du gestionnaire.
- 3) L'agent ne doit pas répondre verbalement ni s'engager dans une altercation physique avec le passager turbulent.
- 4) L'agent doit prendre des notes détaillées sur l'incident afin de le signaler, si nécessaire, en particulier pour toute enquête potentielle qui pourrait suivre.
- 5) Le superviseur/gestionnaire décidera si le passager turbulent sera autorisé à voyager et rédigera un rapport (ou un document écrit) consignait cette décision.

- 6) Si le passager revient au comptoir d'enregistrement après s'être vu refuser l'enregistrement en raison d'un comportement perturbateur, il ne pourra pas être autorisé à s'enregistrer sans l'accord du service de sûreté de l'exploitant aérien ou d'un service équivalent.

Remarque : Tout au long du processus, il convient de tenir compte des éventuels problèmes médicaux et de santé mentale lors de l'examen de la situation.

6.4 Procédures d'intervention des exploitants aériens en cas d'incident à la porte d'embarquement

- 1) À la porte d'embarquement, le personnel de l'exploitant doit évaluer la zone immédiate afin d'identifier les personnes en attente d'embarquement qui pourraient poser un problème pendant la procédure d'embarquement ou à bord en raison d'un comportement indiscipliné manifesté à ce moment-là, notamment, mais sans s'y limiter :
 - a) l'utilisation d'un langage grossier ou injurieux à l'égard du personnel de l'exploitant aérien ou de toute autre personne;
 - b) des menaces verbales de violence physique à l'encontre du personnel de l'exploitant aérien ou de toute autre personne;
 - c) des signes évidents d'intoxication par l'alcool ou des stupéfiants.
- 2) Tout au long du processus d'embarquement, tout le personnel de l'exploitant aérien doit rester vigilant et doit faire attention à l'état des passagers qui tentent d'embarquer sur un vol. Une évaluation doit être effectuée pour chaque passager qui s'approche de la porte d'embarquement.
- 3) Si un membre du personnel détecte une personne présentant l'un des comportements susmentionnés, il doit faire ce qui suit :
 - a) si cela peut être fait en toute sécurité, approcher les personnes concernées et évaluer la situation. Si cela se justifie, tenter de désamorcer la situation en utilisant des techniques de désescalade;
 - b) si la situation ne peut être désamorcée et que le conflit verbal ou physique se poursuit, contacter le superviseur ou le gestionnaire de service afin d'obtenir de l'aide pour gérer/désamorcer/contrôler la situation;
 - c) si la situation persiste après les tentatives du gestionnaire, contacter, la sécurité de l'aérodrome, le SPC et la sécurité de l'exploitant aérien.
- 4) Une communication constante entre le personnel de l'exploitant aérien sur place et le gestionnaire de service du centre de commandement des opérations (CCO) est nécessaire lorsque l'embarquement d'un passager est refusé.
- 5) La décision de refuser l'embarquement au passager est prise par le responsable de l'enregistrement/le gestionnaire de service à l'aéroport, à la porte d'embarquement. L'équipage de conduite ne participe généralement pas à la décision et doit être informé des raisons qui ont motivé la décision de refuser ou d'autoriser l'embarquement. Cela permet à l'équipage de conduite de se concentrer sur la préparation du vol et d'en assurer la sécurité.
- 6) Toutes les ressources doivent être utilisées pour empêcher les passagers susceptibles de causer des problèmes pendant le vol d'accéder à la passerelle d'embarquement.

6.5 Procédures d'intervention en cas d'incidents de sûreté dans les aérodromes

- 1) Dès qu'un incident impliquant un passager présentant un comportement indiscipliné est signalé sur le site de l'aérodrome, le service de sûreté de l'aéroport est l'un des principaux acteurs participant à l'intervention initiale, la désescalade et, si nécessaire, pour la sécurité immédiate du public, l'intervention physique.

- 2) Si le comportement indiscipliné constitue une infraction pénale ou si la personne turbulente refuse de coopérer avec le service de sûreté de l'aéroport, le service de police est appelé à intervenir sur place.
- 3) Si le comportement indiscipliné ne constitue pas une infraction pénale, la sécurité de l'aéroport collabore avec les parties prenantes concernées afin de déterminer la réponse appropriée (p. ex. refus d'embarquement, expulsion de l'enceinte de l'aéroport).
- 4) Dans tous les cas, la sécurité de l'aéroport documente l'incident et le signale immédiatement au CITC.

6.6 Procédures de l'exploitant aérien en cas de refus d'embarquement d'un passager turbulent

- 1) Les procédures suivantes s'appliquent aux exploitants aériens lorsque l'embarquement d'un passager est refusé avant l'embarquement.
 - a) Informer le passager de la décision et fournir la justification de base que son comportement fait de lui une préoccupation pour la sécurité des autres passagers et membres d'équipage, et qu'il ne peut donc pas embarquer.
 - b) Si nécessaire, selon la façon dont le passager réagit, informer PoJ et demander son aide.

Remarque : Dans un aéroport sans SPC sur place, l'exploitant aérien peut contacter le personnel de sécurité de l'aérodrome, qui suivra ensuite les procédures internes pour aviser SPC

 - c) Localiser, décharger et restituer les bagages enregistrés du passager, s'il a enregistré des bagages ou des articles.
 - d) Un rapport détaillant le contexte et la raison du refus de l'embarquement doit être soumis. Si des personnes concernées ont été impliquées, faites référence à l'agent qui a répondu par numéro de badge et nom.
 - e) Le CCO doit être informé de l'incident et, si nécessaire, le chef de cabine et le commandant de bord également.
- 2) Refus à bord : Si un passager monte à bord d'un avion, mais se voit ensuite refuser le voyage par l'équipage, les procédures suivantes s'appliquent.
 - a) Le personnel de l'exploitant aérien peut être amené à escorter le passager jusqu'à la salle d'embarquement.
 - b) Le représentant du service au sol doit recevoir et consigner tous les détails du refus par l'équipage ou toute autre partie ayant participé à la décision.
 - c) Si le passager refuse, le personnel de l'exploitant aérien peut tenter de désamorcer la situation en effectuant ce qui suit :
 - i) informer le passager que s'il ne suit pas les instructions de l'équipage (p. ex. cesser son comportement indiscipliné), la police sera appelée et il pourrait être arrêté, inculpé et poursuivi;
 - ii) demander aux passagers de rester assis, de se disperser et d'occuper d'autres sièges, s'il y a lieu et dans la mesure du possible;
 - iii) utiliser toute autre technique d'apaisement appropriée apprise lors de la formation.
- 3) Si le comportement persiste à l'arrivée des forces de l'ordre, les procédures décrites aux sections 6.1 ou 6.2 s'appliquent. Comme il s'agit surtout de l'intervention du SPC lorsque le

passager est encore à bord, le personnel navigant de l'exploitant aérien doit s'attendre à ce qui suit :

- a) à l'arrivée des forces de l'ordre, s'attendre à ce qu'on leur demande les renseignements de base nécessaires pour les informer de la nature et de la gravité de la situation;
- b) afin de garantir une identification correcte, un membre d'équipage sera probablement invité à conduire les forces de l'ordre jusqu'au(x) passager(s) turbulent(s) plutôt que de leur fournir un numéro de siège, une description, des indications, etc.
- c) Les forces de l'ordre peuvent demander aux membres d'équipage de commencer à désigner les témoins potentiels.

6.7 Notifications des transporteurs aériens

- 1) Le gestionnaire ou le superviseur de l'exploitant aérien en service doit informer immédiatement les groupes et services suivants dès que la décision de refuser l'embarquement a été prise.
 - a) Centre de commandement des opérations de l'exploitant aérien (le cas échéant)
 - b) Gestion locale de l'exploitant aérien (c.-à-d. le gestionnaire de la station)
 - c) Service de sûreté de l'exploitant aérien
 - d) Centre d'intervention de Transports Canada (lorsque la police est également informée)
- 2) Les notifications peuvent être faites dans un premier temps par téléphone, mais doivent être suivies d'une notification/d'un rapport par courrier électronique. Un compte rendu complet des faits doit être transmis au service de sûreté de l'exploitant ou conformément aux procédures d'utilisation normalisées de l'exploitant dès que possible après la fin de l'incident.
- 3) Des déclarations doivent être obtenues de tous les membres du personnel de l'exploitant aérien qui ont été impliqués, quel que soit leur niveau d'implication. Voici quelques exemples, sans s'y limiter.
 - a) Agent(s) d'enregistrement ou membre(s) d'équipage traitant directement avec le(s) passager(s)
 - b) Agent(s) d'enregistrement ou membre(s) d'équipage ayant été témoin de l'incident
 - c) Gestionnaires ou superviseurs ayant eu un contact direct avec le(s) passager(s)

6.8 Procédures d'intervention en cas d'incident de sûreté d'aérodrome

- 1) La sécurité des aérodromes soutient l'intervention en cas d'incident comme suit:
 - a) La Sûreté de l'aéroport effectue la première intervention, la désescalade et, si nécessaire pour la sécurité immédiate du public, l'intervention physique.
 - b) Lancez la demande de SPC si le comportement indiscipliné constitue une infraction criminelle ou si le passager indiscipliné refuse de collaborer avec le personnel de sécurité de l'aérodrome.
 - c) Si le comportement turbulent ne constitue pas une infraction pénale, la Sûreté de l'aéroport collabore avec les parties prenantes concernées afin de déterminer la réponse appropriée (p. ex. refus d'embarquement, expulsion de l'enceinte de l'aéroport).
 - d) Dans tous les cas, la Sûreté de l'aéroport documente l'incident et en fait rapport à Transports Canada.

6.9 Procédures d'intervention de NAV CANADA en cas d'incident impliquant un passager turbulent

- 1) L'intervention de NAV CANADA en cas d'incident impliquant un passager turbulent à bord d'un aéronef comporte plusieurs niveaux, selon la situation et les renseignements dont dispose le contrôleur ou le spécialiste de l'information de vol (FSS) au moment de la réception de l'appel.
 - a) NAV CANADA recevra un appel d'un aéronef pour l'informer de la situation.
 - b) Le contrôleur ou le FSS tentera d'obtenir autant de renseignements que possible parmi les suivants :
 - i) la nature de la situation, y compris le nombre de passagers concernés;
 - ii) l'identification et le type de l'aéronef;
 - iii) le point de départ;
 - iv) la position et l'altitude;
 - v) l'heure d'arrivée prévue;
 - vi) le nombre de personnes à bord;
 - vii) la quantité de carburant restante;
 - viii) les instructions ou demandes du pilote.
 - c) Si le pilote déclare une situation d'urgence et demande un déroutement ou un atterrissage immédiat, l'aéronef sera redirigé et la priorité lui sera accordée pour atterrir. L'ATS ou l'exploitant prend les dispositions nécessaires pour que les forces de l'ordre accueillent l'aéronef à la porte d'embarquement ou dans une zone d'attente éloignée, en fonction du niveau de menace perçue.
 - d) Les informations recueillies et décrites à l'alinéa 6.9(2)b) sont transmises au gestionnaire de service des opérations du centre de contrôle régional (ACC).
 - e) NAV CANADA coordonnera également ses efforts avec les organismes civils et militaires afin de gérer la situation, lorsqu'un pilote signale les éléments suivants :
 - i) niveau d'entrave au travail de 1 à 4;
 - ii) comportement indiscipliné ou perturbateur;
 - iii) détournement;
 - iv) autres activités suspectes.

6.10 Procédures d'intervention de l'ACSTA en cas d'incident impliquant un passager turbulent

- 1) Conformément à l'article 602.46 du *Règlement de l'aviation canadien*, il est interdit à l'exploitant aérien ou à l'exploitant privé de transporter une personne dont les actes ou les déclarations, au moment de l'enregistrement ou de l'embarquement, indiquent qu'elle peut présenter un risque pour la sécurité de l'aéronef, des personnes ou des biens. À ce titre, l'ACSTA joue un rôle essentiel dans l'identification et la gestion des comportements indisciplinés.
- 2) Un comportement indiscipliné à un point de contrôle peut inclure l'un des comportements suivants :
 - a) préjudice physique causé à des personnes ou à des biens (p. ex. coups de poing, gifles, projection d'objets sur une personne avec une force importante);
 - b) blessures causées au personnel de contrôle ou à d'autres personnes;

- c) dommages délibérés causés à l'ACSTA ou à des biens de l'aérodrome;
 - d) menaces proférées à l'encontre du personnel de contrôle ou d'autres personnes dans le but de leur causer des blessures physiques graves;
 - e) utilisation ou menace d'utilisation d'une arme.
- 3) La procédure suivante doit être suivie en cas d'incident impliquant un passager d'un transporteur aérien qui présente un comportement indiscipliné à l'égard d'un agent de contrôle à un point de contrôle préembarquement.
- a) L'agent de contrôle déclenche les procédures d'urgence prévues dans les procédures d'utilisation normalisées (SOP) et appelle le superviseur (selon la définition fournie dans les SOP).
 - b) Le superviseur doit alors faire ce qui suit :
 - i) déclencher les procédures d'urgence (si ce n'est déjà fait);
 - ii) fermer la file d'attente ou le point de contrôle, selon le cas;
 - iii) gérer la situation jusqu'à l'arrivée de la police;
 - iv) appeler le Centre des opérations de contrôle de l'ACSTA, la direction régionale de l'ACSTA, l'exploitant aérien et l'administration aéroportuaire compétente;
 - v) informer l'exploitant aérien que la personne a manifesté un comportement indiscipliné et fournir des détails sur le comportement du passager;
 - vi) signaler la situation au Centre d'intervention de Transports Canada en tant qu'incident critique, en décrivant le type de comportement indiscipliné.
 - c) Le SPC déterminera si d'autres mesures sont nécessaires (p. ex. recommandation de poursuites).
 - d) L'exploitant aérien peut, à sa seule discrétion, refuser l'embarquement à la personne ou l'autoriser si les conditions applicables sont remplies.
 - e) l'ACSTA archivera les images de vidéosurveillance (disponibles dans les aéroports de catégorie I et II) et les documents électroniques et papier relatifs à l'incident pendant une période limitée.

6.11 Exigences de Transports Canada en matière d'intervention en cas d'incident lié à la sûreté de l'aviation

- 1) La gestion des comportements indisciplinés et l'intervention en présence de tels comportements dans le contexte de l'aviation nécessite souvent l'application du *Règlement canadien de 2012 sur la sûreté aérienne* (RCSA) conjointement avec le RAC en cas de menace. La présente section décrit cette intersection et les exigences du RCSA en matière de signalement des incidents au ministre et sert de rappel aux exploitants aériens que, lorsqu'une menace est proférée à bord d'un aéronef, le RCSA doit être appliqué conjointement avec le RAC. La conformité au RCSA garantit que les menaces pour la sûreté sont gérées de manière appropriée et que les exigences réglementaires sont respectées.
- 2) Conformément à l'article 543 du RCSA, les exploitants aériens doivent signaler immédiatement toute menace pour la sûreté d'un aéronef, d'un vol, d'un aérodrome ou de toute autre installation aéronautique sous leur contrôle (p. ex. le comptoir d'enregistrement, la porte d'embarquement, l'aire de trafic, à bord, etc.). Cela comprend également tout incident de sûreté aérienne impliquant la SPC dans leur zone désignée à un aérodrome.
- 3) Ces rapports doivent être soumis dans les plus brefs délais au ministre des Transports du Canada, afin d'assurer la prise de mesures et le suivi rapides. Les menaces pour la sécurité sont

celles énumérées à la section 5.6 (2) du présent document, y compris toute situation où la SPC ou tout représentant des forces de l'ordre est appelé à intervenir.

- 4) Lorsqu'une menace pour la sûreté est signalée, les transporteurs aériens doivent coordonner leurs efforts avec les autorités compétentes, et faire ce qui suit :
 - a) informer le commandant de bord et suivre les protocoles de sûreté internes;
 - b) signaler immédiatement l'incident au ministre, conformément à l'article 543 du RCSA;
 - c) effectuer la coordination avec les forces de l'ordre et les agences de sûreté aérienne pour prendre les mesures appropriées;
 - d) s'assurer que tous les rapports sont documentés et soumis conformément aux directives réglementaires.
- 5) Le non-respect de l'article 543 du RCSA pourrait présenter des risques importants pour la sûreté de l'aviation. Les transporteurs aériens sont tenus de mettre en place des mécanismes de signalement clairs afin de garantir une réponse efficace aux menaces pour la sûreté et la sécurité. La présente section vise à clarifier l'obligation des transporteurs aériens lorsqu'ils font face à des menaces, y compris le comportement perturbateur de passagers nécessitant l'intervention des forces de l'ordre, de signaler rapidement les incidents au ministre, conformément à l'article 543. Le respect strict de ces exigences renforce la sécurité et la sûreté de l'aviation et garantit la conformité réglementaire.

6.12 Procédures en cas de déviation de vol nécessaire

- 1) Si une situation de passager indiscipliné met en danger la sécurité du vol, il peut être nécessaire de dérouter le vol pour protéger la sécurité et le bien-être de l'équipage et des passagers.
- 2) Si un incident avec un passager indiscipliné survient en vol et qu'un déroutement est nécessaire, les procédures de haut niveau suivantes peuvent être suivies pour comprendre où l'aéronef doit être dirigé pour le traitement à l'aérodrome d'atterrissage détourné.
 - a) L'exploitant aérien informera NAV CANADA conformément à l'article 6.9 des intentions du pilote en réponse à la situation.
 - b) Une fois connu, l'exploitant aérien informera l'aérodrome de la situation justifiant le déroutement.
 - c) En coordination avec l'aérodrome, NAV CANADA confirmera avec l'aéronef où il sera placé après l'atterrissage et lui donnera les instructions de circulation appropriées. La décision de l'aérodrome portera sur la question de savoir si les passagers ont fait l'objet d'un contrôle de sécurité avant leur départ. (Par exemple, le vol peut avoir décollé d'un aéroport non désigné par l'ACSTA) Cette information doit entrer dans la décision de s'assurer que ces passagers n'entrent pas dans les zones stériles d'un aérodrome.
 - d) Conformément aux procédures locales, l'aérodrome ou l'exploitant aérien avisera PoJ et coordonnera leur réponse, notamment en dirigeant SPC vers l'endroit où rejoindre l'aéronef.

7.0 Processus d'évaluation situationnelle de la menace et des risques

- 1) Afin d'aider les autorités aéroportuaires canadiennes à élaborer des procédures d'intervention en cas d'urgence et d'incident, le Conseil des aéroports du Canada (CAC), l'Association du transport aérien du Canada (ATAC), les experts en application de la loi dans les aéroports ainsi que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) ont élaboré le document d'orientation intitulé *Lignes directrices sur l'élaboration de procédures de gestion des incidents et*

d'intervention d'urgence aux points de contrôle. Le chapitre 4 du document décrit le processus d'évaluation situationnelle de la menace et des risques (EMR) qui peut être utilisé pour évaluer une situation impliquant des passagers turbulents.

- 2) Afin d'orienter le processus de détermination du niveau de risque réel d'un incident impliquant des passagers turbulents, les parties prenantes de l'aérodrome peuvent collaborer pour réaliser une EMR. Une EMR permet aux parties prenantes de participer à la détermination des risques et de se prononcer sur les mesures appropriées, qui peuvent inclure des mesures coercitives.

8.0 Techniques de collecte d'éléments probants

- 1) Un élément essentiel de toute mesure coercitive à l'encontre d'un passager turbulent consiste à s'assurer que les preuves appropriées ont été recueillies. La présente section fournit des indications sur la manière de recueillir ces preuves de manière efficace et efficiente.
- 2) Les procédures suivantes s'appliquent, que le SPC soit sur place ou non.
 - a) Les parties prenantes collaborent pour établir et confirmer l'identité du contrevenant.
 - b) Le SPC mène l'enquête et peut avoir besoin de l'aide suivante pour recueillir des preuves :
 - i) résumé de l'incident/de l'infraction (qui, quoi, où, quand, comment, etc.);
 - ii) une liste de contacts :
 - A) équipage de conduite,
 - B) témoin(s),
 - C) victime(s),
 - D) contrevenant(s);
 - iii) informations sur l'existence de preuves vidéo (p. ex. vidéos prises avec des téléphones portables) provenant d'autres passagers, de la vidéosurveillance de l'aéroport, etc.;
 - iv) collecte des enregistrements de vidéosurveillance auprès des autorités aéroportuaires, si disponibles;
 - v) objets précédemment saisis par les agents de bord (p. ex. bouteilles d'alcool, drogues, accessoires, cigarettes électroniques, cigarettes ou tout autre objet utilisé pour commettre une infraction);
 - vi) autres informations demandées au SPC aux fins d'enquête;

Remarque : Si les témoins ne peuvent pas attendre que le SPC intervienne, il faut recueillir leurs coordonnées et les informer que le SPC assurera le suivi nécessaire dans le cadre de l'enquête connexe.
- 3) Demander aux témoins de rester sur les lieux jusqu'à l'arrivée du SPC ou d'autres représentants des forces de l'ordre.
- 4) En attendant l'intervention des forces de l'ordre, il faut commencer à recueillir les noms et les coordonnées des témoins afin de les communiquer aux forces de l'ordre à leur arrivée.

9.0 Que faire en attendant l'intervention des forces de l'ordre?

- 1) En attendant l'intervention des forces de l'ordre, les parties prenantes sont invitées à suivre les conseils suivants, en particulier si les forces de l'ordre ne se trouvent pas sur place et que leur délai d'intervention est long.
 - a) Désescalade : utilisez les techniques de désescalade conformément aux procédures locales ou aux programmes de formation.
 - b) Assurez votre sécurité : quelle que soit la situation, il est important de vous mettre en sécurité. N'oubliez pas que les forces de l'ordre ne peuvent pas « déléguer l'application de la loi » à des civils, c'est-à-dire leur confier officieusement des fonctions ou des pouvoirs d'un SPC.
 - c) Surveillez les passagers turbulents et repérez les auteurs d'infractions, les témoins, etc., dans la mesure du possible et en toute sécurité.
 - d) Recueillez toutes les preuves qui vous semblent pertinentes pour l'incident et pour d'éventuelles mesures coercitives futures. En cas de doute, rassembler tout de même les preuves, la police pourra déterminer si elles sont suffisamment pertinentes pour être conservées.
 - e) Si cela peut se faire en toute sécurité, recueillez les coordonnées des témoins afin de les transmettre à la police à son arrivée.

10.0 Gestion de l'information

- 1) Sans objet.

11.0 Historique du document

- 1) Sans objet

12.0 Contactez-nous

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez contacter :

Chef, Normes de vol commercial (AARTF)

Courriel: AARTFInfo-InfoAARTF@tc.gc.ca

Nous vous invitons à nous faire part de toute proposition de modification au présent document. Veuillez soumettre vos commentaires à :

Service de documentation de la Direction des normes

Courriel: AARTDocServices-ServicesdocAART@tc.gc.ca

Document original signé par

Jamie-Lee MacDermid
Directrice exécutive, Direction des normes
Aviation civile

Annexe A - Informations complémentaires : formation et ressources

- (1) La circulaire d'information 700-010 de Transports Canada : *Passagers turbulents et incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage* est un guide visant à fournir aux exploitants aériens des informations supplémentaires pour les aider à élaborer leurs procédures et leurs programmes de formation relatifs aux passagers turbulents et aux incidents d'entrave au travail.
 - (a) Ce document fournit des informations sur la reconnaissance et la gestion des incidents liés à un comportement indiscipliné, notamment :
 - (i) les principales dispositions réglementaires;
 - (ii) des renseignements sur le refus de transport;
 - (iii) la prévention et la gestion des incidents;
 - (iv) les considérations relatives aux programmes de formation;
 - (v) la détermination de ce qui constitue un comportement de niveau 1 à 4.
- (2) [IATA Unruly Passenger Strategy \(v3 2023\) Even safer and more enjoyable air travel for all: A strategy for reducing unruly and disruptive passenger incidents](#) (anglais seulement)
 - a) Ce document décrit la stratégie de l'IATA visant à réduire le nombre d'incidents impliquant des passagers indisciplinés.