



# Circulaire d'information

**Sujet: Passagers turbulents et incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage**

Bureau émetteur :	Aviation civile, Direction des Normes	Numéro de document :	CI 700-010
Numéro de classification du dossier :	Z 5000-34	Numéro d'édition :	02
Numéro du SGDDI :	11483575-V3	Date d'entrée en vigueur :	2016-03-30

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1.0</b>	<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>2</b>
1.1	Objet.....	2
1.2	Applicabilité .....	2
1.3	Description des changements.....	2
<b>2.0</b>	<b>RÉFÉRENCES ET EXIGENCES</b> .....	<b>2</b>
2.1	Documents de référence.....	2
2.2	Documents annulés .....	3
2.3	Définitions et abréviations .....	3
<b>3.0</b>	<b>CONTEXTE</b> .....	<b>4</b>
<b>4.0</b>	<b>DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES</b> .....	<b>5</b>
4.1	Refus de transporter .....	6
4.2	Prévention et gestion d'incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage.....	7
4.3	Programme de formation en matière de passagers turbulents et d'entrave au travail d'un membre d'équipage .....	8
4.4	Signalement des incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage.....	9
<b>5.0</b>	<b>CONCLUSION</b> .....	<b>11</b>
<b>6.0</b>	<b>GESTION DE L'INFORMATION</b> .....	<b>11</b>
<b>7.0</b>	<b>HISTORIQUE DU DOCUMENT</b> .....	<b>12</b>
<b>8.0</b>	<b>BUREAU RESPONSABLE</b> .....	<b>12</b>
	<b>ANNEXE A — RAPPORT D'INCIDENT – PASSAGER AFFICHANT UNE CONDUITE DÉSORDONNÉE</b> .....	<b>13</b>

### Liste de figures

Figure 1 — Exemple du flux d'information à être recueilli aux fins de statistiques.....	13
---	----

## 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, de démontrer la conformité à la réglementation et aux normes. En elle-même, la présente CI ne peut 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 objet de fournir aux exploitants aériens des renseignements supplémentaires afin de les aider dans l'élaboration de leurs procédures liées aux passagers turbulents et aux incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage.

### 1.2 Applicabilité

- 1) L'article 4.1 du présent document, Refus de transporter, publié dans la partie VI, *Règles générales d'utilisation et de vol des aéronefs du Règlement de l'aviation canadien (RAC)*, s'applique à tous les exploitants, incluant les exploitants privés et les exploitants étrangers qui exploitent une entreprise de transport aérien au Canada.
- 2) L'ensemble des autres articles du présent document s'applique seulement aux exploitants aériens qui exploitent une entreprise de transport aérien en vertu de la sous-partie 705, *Exploitation d'une entreprise de transport aérien*, du RAC, mais peut être adopté de façon volontaire par les exploitants aériens qui exploitent une entreprise de transport aérien en vertu de la sous-partie 704, *Exploitation d'un service aérien de navette*, et de la sous-partie 703, *Exploitation d'un taxi aérien*, du RAC.

### 1.3 Description des changements

- 1) Le présent document a été mis à jour pour inclure des renseignements et des conseils supplémentaires à la suite de la mise en application des règlements concernant l'entrave au travail d'un membre d'équipage dans la section XI de la partie VII du RAC.
- 2) Des renseignements sur les exigences de formation et la formation des employés contractuels provenant d'une organisation tierce ont été ajoutés à l'article 4.3 du présent document.
- 3) Des exemples des quatre niveaux d'entrave au travail d'un membre d'équipage ont été ajoutés à l'article 4.4 du présent document.

## 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 de 2002 sur la sécurité publique* (L.C. 2004, ch. 15);
  - b) *Loi sur l'aéronautique* (L.R., 1985, ch. A-2);
  - c) Partie VI, sous-partie 02 du *Règlement de l'aviation canadien (RAC)* — Règles d'utilisation et de vol;
  - d) Partie VII, sous-partie 03 du RAC — *Exploitation d'un taxi aérien*;
  - e) Partie VII, sous-partie 04 du RAC — *Exploitation d'un service aérien de navette*;

- f) Partie VII, sous-partie 05 du RAC — *Exploitation d'une entreprise de transport aérien*;
- g) Norme 723 du RAC — *Exploitation d'un taxi aérien*;
- h) Norme 724 du RAC — *Exploitation d'un service aérien de navette*;
- i) Norme 725 du RAC — *Exploitation d'une entreprise de transport aérien – Avions*;
- j) *Règlement sur les transports aériens (DORS/88-58)*;
- k) Rapport du groupe de travail sur l'interdiction de gêner les membres d'équipage, 2000-06-20;
- l) Publication de Transports Canada, TP 13378, 1998 — *Aucun écart de conduite à bord d'un aéronef ne sera toléré*;
- m) TP 13381, 1998 — *Saviez-vous qu'aucun écart de conduite n'est toléré*;
- n) TP 13382, 1998 — *Aucun écart de conduite envers les membres de l'équipage n'est toléré*;
- o) TP 13734, 2001-03-01 — *Passagers indisciplinés des entreprises de transport aérien — L'intervention de la police*;
- p) Titre 14 du *Code of Federal Regulations (14 CFR)*, Partie 91, article § 91.11, *Prohibition on interference with crewmembers*;
- q) 14 CFR, Partie 121, article 121.580, *Prohibition on interference with crewmembers*;
- r) 14 CFR, Partie 135, article 135.120, *Prohibition on interference with crewmembers*;
- s) Circulaire de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) 288, 2002-06-01 — *Éléments indicatifs sur les aspects juridiques de la question des passagers indisciplinés/perturbateurs*;
- t) Association du transport aérien international (IATA), 2012-12-01 — *Guidance on Unruly Passenger Prevention and Management*;
- u) Smart Serve Ontario, *Programme de formation de Smart Serve sur le service responsable des boissons alcoolisées*.

## 2.2 Documents annulés

- 1) Sans objet.
- 2) Par défaut, il est entendu que la publication d'une nouvelle édition d'un document annule automatiquement toutes éditions antérieures de ce même document.

## 2.3 Définitions et abréviations

- 1) Les **définitions** suivantes s'appliquent aux fins du présent document :
  - a) **Entrave au travail d'un membre d'équipage** — Acte ou déclaration figurant dans les niveaux énumérés à l'article 705.175 qui sont faits par une personne à bord d'un aéronef ou s'appêtant à y monter et qui distraient un membre d'équipage des responsabilités relatives à la sécurité qui lui sont assignées ou l'empêchent de les remplir..
  - b) **Personnel d'exploitation** — Employés de l'exploitant aérien dont les fonctions exigent qu'ils interagissent directement avec des personnes à bord de l'aéronef ou s'appêtant à y monter. Sont visés par la présente définition les membres d'équipage, les préposés à l'enregistrement et à l'embarquement, ainsi que leurs superviseurs immédiats. Cette définition n'inclut pas d'emblée les préposés aux bagages ou au commissariat à moins que l'exploitant décide de les inclure dans leur formation.

- c) **Employés**— Personne travaillant pour un employeur; y sont assimilés les entrepreneurs dépendants et les agents de police privés. Sont exclues du champ d'application de la présente définition les personnes occupant un poste de direction ou un poste de confiance comportant l'accès à des renseignements confidentiels en matière de relations du travail (définition du *Code canadien de travail*, Partie I).
- 2) Les **abréviations** suivantes s'appliquent aux fins du présent document :
- a) **ATAC** : Association du transport aérien du Canada;
  - b) **CCRAC** : Conseil consultatif sur la réglementation aérienne canadienne;
  - c) **CI** : Circulaire d'information;
  - d) **CRAC** : Comité de réglementation de l'aviation civile;
  - e) **NSAC** : Normes de service aérien commercial;
  - f) **RAC** : *Règlement de l'aviation canadien*;
  - g) **RCSA** : *Règlement canadien sur la sûreté aérienne*;
  - h) **TCAC** : Transports Canada, Aviation civile;
  - i) **UDASAC** : Utilisation d'aéronefs dans le cadre d'un service aérien commercial.

### 3.0 CONTEXTE

- 1) Au milieu des années 90, plusieurs incidents de passagers turbulents, également appelés « rage de l'air », ont fait les manchettes des journaux et l'intérêt du public à cet égard fut soulevé.
- 2) À la suite de ces incidents, des inquiétudes ont été exprimées par l'Association du transport aérien du Canada (ATAC) lors d'une rencontre du comité technique de l'Utilisation d'aéronefs dans le cadre d'un service aérien commercial (UDASAC) du Conseil consultatif sur la réglementation aérienne canadienne (CCRAC). L'ATAC s'inquiétait du manque de soutien réglementaire pour les compagnies aériennes lorsqu'elles sont confrontées à des passagers présentant un comportement turbulent.
- 3) Les compagnies aériennes publient présentement dans leurs tarifs, les circonstances sous lesquelles elles peuvent refuser l'accès à bord aux passagers. Ces tarifs relèvent de l'Office des transports du Canada (ci-après désigné l'OTC). Cette dernière est responsable, entre autres, de déterminer si le refus de transporter un passager est effectué conformément aux conditions élaborées dans les tarifs de l'exploitant. L'appui réglementaire existant au sein de l'OTC se situe principalement au niveau des recours possibles pour les passagers ainsi que les conditions permettant aux exploitants de refuser l'accès à bord.
- 4) Bien qu'une réglementation soit en place au sein de l'OTC, on était d'avis qu'il y avait un manque au niveau de l'appui réglementaire pour les employés des compagnies aériennes ayant à interagir avec des passagers affichant une conduite désordonnée et nuisible et causant des incidences d'entrave au travail des membres.
- 5) Il a été déterminé par les membres de l'UDASAC qu'une étude sur le sujet devait être effectuée. Un groupe de travail sur l'interdiction de gêner les membres d'équipage a donc été mis sur pied. Ce groupe était composé de membres représentant une variété d'expertises. Leur mandat était de définir les instances de comportements grossiers et perturbateurs des passagers, déterminer la nécessité d'une politique de tolérance zéro à l'égard de certains types d'incidents impliquant des écarts de conduite envers les membres d'équipage, et de recommander une stratégie efficace afin de diminuer les instances d'entrave au travail d'un membre d'équipage.

- 6) Une fois leur mandat complété, le groupe de travail déposa leur rapport final comportant 11 recommandations. Ces dernières ont été acceptées par le CCRAC et leur mise en œuvre débuta.
- 7) Ces recommandations peuvent être regroupées dans les deux catégories suivantes :
  - a) la sensibilisation du public voyageur à l'entrave au travail d'un membre d'équipage;
  - b) la modification des règlements canadiens existants.
- 8) Transports Canada a lancé une campagne de sensibilisation. Dans le cadre de cette campagne, on a exposé des affiches et des dépliants dans les aéroports, et joint des feuillets explicatifs aux documents de vol des voyageurs. Les renseignements présentés dans ces documents expliquaient ce en quoi consistaient l'entrave au travail d'un membre d'équipage et les comportements turbulents de passagers, et indiquaient les conséquences pouvant découler de ces comportements.
- 9) La *Loi de 2002 sur la sécurité publique*, présentée à la Chambre des communes à la suite des événements du 11 septembre 2001, a apporté des modifications à la *Loi sur l'aéronautique*. Entre autres, tout comportement susceptible de mettre en danger la sécurité ou la sûreté d'un vol ou d'une personne à bord en interférant avec les membres d'équipage ou avec les personnes suivant les instructions des membres d'équipages est maintenant reconnu comme étant une offense. Il en résulte donc que les démarches contre les passagers affichant un comportement turbulent sont plus faciles à entreprendre.
- 10) Les recommandations qui n'avaient pas encore été implantées l'ont été avec la publication de la réglementation concernant l'entrave au travail d'un membre d'équipage dans la sous-partie 705 du RAC.
- 11) Avec la publication de cette réglementation dans le RAC, les règlements des deux entités fournissant un appui législatif aux exploitants, l'OTC et Transports Canada, Aviation civile (TCAC), se complètent et fournissent au public voyageur un transport par voie aérienne efficace et sécuritaire.
- 12) Pour plus d'information sur l'OTC, veuillez consulter leur site Internet au : <http://www.cta-otc.gc.ca/>.
- 13) Après la publication des règlements et suivant l'écrasement mortel d'un aéronef exploité en vertu de la sous-partie 703, dont on a déterminé que la cause avait été le comportement turbulent de passagers en état d'ébriété à bord, une des recommandations formulées a été d'élargir le champ d'application des règlements concernant l'entrave au travail d'un membre d'équipage, afin d'inclure les exploitants aériens visés par les sous-parties 703 et 704.
- 14) Bien qu'actuellement, les règlements ne l'exigent pas, Transports Canada recommande que, pour l'exploitation d'hélicoptères et d'aéronefs, et, quelle que soit la partie du RAC en vertu de laquelle ils exploitent une entreprise de transport aérien, tous les exploitants aériens élaborent des procédures et une formation pour leur personnel d'exploitation, et en fassent une partie intégrante de leurs opérations. Cela aidera à prévenir les incidents d'entrave au travail des membres d'équipage à bord de leurs aéronefs.

#### **4.0 DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES**

- 1) Les articles qui suivent stipulent les dispositions réglementaires relatives aux passagers turbulents et à l'entrave au travail d'un membre d'équipage.
- 2) L'article 4.1 de la présente CI s'applique à tous les exploitants aériens privés et commerciaux. Toutefois, il est à noter que, bien que tous les autres articles visent particulièrement les exploitants aériens qui exploitent une entreprise de transport aérien en vertu de la

sous-partie 705 du RAC, ils comprennent des renseignements que tous les exploitants aériens, quelle que soit la sous-partie en vertu de laquelle ils exploitent une entreprise de transport aérien, pourraient trouver utiles aux fins de l'élaboration de procédures liées au refus de transporter des passagers.

- 3) Les renseignements compris dans le présent document peuvent également aider les exploitants aériens à fournir à leurs employés les outils nécessaires pour gérer les situations de passagers turbulents et d'entrave au travail de membres d'équipage.

#### **4.1 Refus de transporter**

- 1) L'article 602.46 du RAC, qui concerne le refus de transporter, confère à tous les exploitants d'aéronefs canadiens le pouvoir de refuser l'embarquement à toute personne ayant un comportement indiquant qu'elle peut présenter un risque pour la sécurité de l'aéronef, des personnes à bord ou de leurs biens.
- 2) Aux fins de l'élaboration de leurs procédures relatives au refus de transporter des passagers, les exploitants aériens doivent tenir compte de tous les aspects de la gestion d'incidents, y compris la prévention, la reconnaissance et le signalement des comportements perturbateurs, lesquels peuvent survenir à tout moment au cours de l'enregistrement, dans l'aire de départ, sur l'aire de trafic ou à bord de l'aéronef.
- 3) Bien que les incidents impliquant des passagers affichant une conduite désordonnée ou nuisible ne se manifestent fréquemment qu'une fois à bord de l'aéronef et après le décollage, des signes avant-coureurs d'une problématique possible peuvent être présents avant l'embarquement et devraient, le cas échéant, être décelés à ce moment. À titre d'exemple, un comportement agressif, odieux ou des passagers bruyants lors de l'enregistrement ou dans la salle d'attente, peuvent être des signes précurseurs de problèmes plus importants à bord. Règle générale, tout comportement empêchant le personnel d'accomplir ses tâches est un bon présage d'une situation pouvant se détériorer et affecter la sécurité d'un vol.
- 4) Afin de bien mettre en application l'article 602.46 du RAC, les exploitants aériens devraient tenir compte de tous les aspects des situations, en vue d'évaluer de manière précise les diverses conditions dans lesquelles ils peuvent refuser de transporter un passager. Ces considérations devraient entre autres inclure l'attitude du passager, les déclencheurs possibles d'une conduite désordonnée, et les tentatives de résolution du problème.
- 5) L'article 602.46 du RAC n'a pas pour but d'interdire à un passager de voyager par avion à vie, mais plutôt d'offrir aux membres d'équipage un lieu de travail sécuritaire et, aux passagers, un transport sécuritaire jusqu'à leur destination. Aux fins de l'élaboration des conditions de refus de passagers, l'exploitant aérien devrait établir clairement le moment et les conditions dans lesquels les passagers seront autorisés à embarquer à bord de l'aéronef à la suite d'un incident.
- 6) Lorsqu'une décision de refuser l'embarquement à un passager est prise, il faut en informer tous les employés de la compagnie qui ont été ou qui seront en contact avec ce passager, et leur en expliquer la raison. L'employé qui a pris la décision est la meilleure source d'information, étant donné qu'il ou elle dispose de tous les faits et renseignements pertinents utilisés pour la prendre. Il est important que les politiques de l'exploitant aérien indiquent clairement que tous les employés doivent respecter toute décision de refuser l'embarquement à un passager, et que le renversement d'une telle décision peut nuire gravement à la sécurité du vol et des occupants de l'aéronef. Cela s'applique également aux cas où un membre d'équipage décide que l'on devrait faire débarquer un passager en raison d'actes commis à bord de l'aéronef. Les employés travaillant au sol ne devraient jamais tenter d'infirmer une décision de faire débarquer ou de refuser l'embarquement à un passager. Les passagers ayant un comportement indiscipliné ou perturbateur présentent une bien plus grande menace en vol qu'au sol.

- 7) Tous les employés qui répondent aux critères de personnel d'exploitation devraient avoir le même pouvoir décisionnel en ce qui a trait au refus de transporter des passagers.
- 8) Lorsqu'un employé fait face à un passager ayant un comportement indiscipliné, il est important qu'il soit en mesure de lui communiquer les renseignements nécessaires liés aux conséquences de ses actes et aux options qui sont disponibles dans de telles circonstances (p. ex., sa possibilité de voyager à la suite du retard subi). Les passagers que l'on informe et à qui l'on fait prendre conscience des raisons pour lesquelles on leur refuse l'embarquement comprennent mieux les conséquences de leurs actes que ceux à qui l'on refuse l'accès à bord d'un aéronef sans explication. Sans ces renseignements, le passager est susceptible de s'agiter d'avantage et d'adopter un comportement agressif.
- 9) Il est également important pour l'employé qui fait face au passager de tenir compte de son point de vue. Par exemple, la réaction d'un employé aux demandes d'un passager peut lui paraître condescendante, en raison de la pression subie par l'employé pour assurer des départs à l'heure, et du stress qu'il ressent en s'occupant de longues files d'attente et de passagers frustrés. Ce sont là des exemples de circonstances qui peuvent contribuer à ce qu'une situation devienne incontrôlable. Par conséquent, il est important que les employés suivent une formation sur les techniques de résolution de problèmes et les méthodes pour gérer le stress au travail.
- 10) TCAC a produit un dépliant intitulé *Saviez-vous qu'aucun écart de conduite n'est toléré?* (TP 13381) <http://www.tc.gc.ca/publications/FR/TP13381/PDF/HR/TP13381F.pdf>. Ce dépliant donne des exemples de comportements qui sont considérés comme inacceptables à bord d'un aéronef. Depuis plusieurs années, de nombreux exploitants aériens canadiens l'utilisent, en le distribuant aux passagers avec leurs documents de voyage. Le dépliant indique clairement les circonstances dans lesquelles on peut refuser de transporter un passager et les conséquences qui peuvent découler d'un tel refus, lesquelles peuvent comprendre une amende, l'incarcération ou les deux. Le dépliant peut également servir de document de référence pour la préparation de politiques concernant le droit de refuser l'accès à bord d'un aéronef (voir l'article 2.1, *Documents de référence*). Les exploitants aériens qui utilisent un système électronique pour l'enregistrement des passagers peuvent placer des exemplaires du dépliant sur les comptoirs d'enregistrement pour une distribution facile aux passagers. Afin de commander des exemplaires du dépliant, veuillez consulter la boutique virtuelle Web de Transports Canada à l'adresse suivante : <http://www.tc.gc.ca/fra/aviationcivile/normes/securitedusysteme-affiches-menu-723.htm>.

#### **4.2 Prévention et gestion d'incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage**

- 1) L'objectif de la réglementation sur les passagers turbulents et les incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage est la réduction des incidents de passagers turbulents et l'éducation du public sur le fait qu'aucun écart de conduite ne sera toléré, autant à bord de l'aéronef qu'à tout autre moment du voyage. Afin d'atteindre cet objectif, des efforts devraient être déployés pour l'examen et la mise à jour des procédures d'une compagnie lorsque cela est nécessaire en vue d'en assurer l'efficacité et de veiller à ce qu'elles reflètent les opérations de la compagnie.
- 2) La prévention étant un aspect important de tout programme, des procédures explicites quant aux moyens d'éviter des situations où les passagers pourraient devenir turbulents devraient être élaborées. Par exemple, le service de boissons alcoolisées devrait toujours être effectué de façon raisonnable et responsable. L'effet de l'alcool sur une personne étant plus important en altitude qu'au sol, la consommation d'alcool devrait être plus restreinte lors de déplacements en avion. Les employés devraient être attentifs aux passagers consommant de l'alcool dans les salles d'attente et faire immédiatement rapport de toute inquiétude au personnel approprié. Certaines provinces canadiennes exigent que toute personne responsable de servir des boissons alcoolisées suive et réussisse une formation afin d'être autorisée à offrir ce type de service. Comme les effets de l'alcool sont souvent rapportés comme étant un des facteurs déclencheurs

relié à un incident d'entrave au travail d'un membre d'équipage, une formation sur ce sujet ainsi que la sensibilisation des employés à cet effet, serait bénéfique pour tous les exploitants.

- 3) À cet effet, il est suggéré de consulter l'article 602.04 du RAC qui traite des restrictions quant au service d'alcool aux passagers.
- 4) Les procédures de la compagnie devraient comprendre les différents types d'incidents que les employés peuvent connaître ainsi que leurs conséquences possibles (c.-à-d. entrepreneurs dépendants ou employés contractuels d'une organisation tierce). Ces procédures doivent également aider les employés à acquérir une bonne compréhension des différentes situations auxquelles ils pourraient faire face et favoriser la continuité et l'uniformité entre les employés d'une même compagnie.
- 5) Les procédures en place devraient permettre à un employé se retrouvant dans une situation délicate d'avoir les outils et les connaissances nécessaires pour y répondre adéquatement. Des procédures claires sur les différentes étapes à suivre et les répercussions possibles pourraient contribuer à désamorcer une situation et empêcher qu'elle ne dégénère en une situation où un passager serait considéré comme étant turbulent et interférant avec le travail d'un membre d'équipage.
- 6) Les procédures de la compagnie devraient mettre l'accent sur la reconnaissance rapide de comportements perturbateurs. Si les passagers affichant de tels comportements sont identifiés avant l'embarquement, l'accès à bord devrait être refusé, ce qui réduira le risque d'incidents à bord de l'aéronef. Une conduite désordonnée ou nuisible n'est pas toujours évidente, toutefois des signes avant-coureurs sont souvent perceptibles avant même que la situation ne s'envenime. Des signes comme un état d'ébriété, un groupe de passagers bruyants et agités ou un passager en colère ou ayant recours à la violence verbale sont tous de bons indicateurs de problèmes éventuels.
- 7) Les procédures devraient être distribuées au sein de la compagnie afin que tous les employés soient informés des mécanismes en place pour la gestion des incidents. De plus, la publication des procédures dans le manuel des agents de bord et le manuel d'exploitation de compagnie, comme l'exigent l'article 705.172 du RAC, *Prévention et gestion d'incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage*, et les alinéas 725.135(uu) et 725.135(vv) des *Normes de service aérien commercial* (NSAC), permettra aux employés de les consulter au besoin.

#### **4.3 Programme de formation en matière de passagers turbulents et d'entrave au travail d'un membre d'équipage**

- 1) Il est important que tout le personnel d'exploitation et les autres employés que la compagnie juge nécessaires soient informés de leurs fonctions et de leurs responsabilités et soient formés adéquatement sur la prévention et la gestion des passagers présentant un comportement turbulent.
- 2) L'article 705.173 du RAC, *Formation* et le paragraphe 725.124(56) des NSAC, *Programme de formation en matière de passagers turbulents et d'entrave au travail d'un membre d'équipage*, requièrent que tout employé qui, de par ses responsabilités est inclus dans la définition de personnel d'exploitation (voir la section 2.3 de cette CI), soit formé sur les responsabilités et les procédures mises en place par la compagnie lorsqu'il est confronté à des passagers exhibant un comportement indiscipliné. Cette formation doit être dispensée lors de la formation initiale des employés ainsi que lors de la formation annuelle.
- 3) La formation annuelle liée aux passagers turbulents et aux incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage devra comprendre la révision des procédures de la compagnie pour éviter, gérer et protéger contre l'entrave au travail d'un membre d'équipage et mettre l'accent sur les modifications apportées à ces procédures au cours de l'année, conformément au sous-paragraphe 725.124(56)(b)(iii) des NSAC et mettre l'accent sur les modifications apportées à ces



procédures au cours de l'année (si il y a lieu). De plus, une revue des incidents survenus au sein de l'exploitant aérien pendant l'année précédente devrait être effectué. Les incidents survenus pendant l'année précédente qui sont examinés doivent être ceux vécus par l'exploitant aérien. Si toutefois l'exploitant aérien n'a rencontré aucun incident de ce genre au cours de l'année précédente, l'exploitant aérien peut se servir des incidents qui ont été rendus publics comme exemples aux fins de la formation, à condition que les propres procédures de l'exploitant aérien soient présentées au moment d'examiner les détails sur la façon dont les incidents ont été gérés.

- 4) Certains exploitants aériens n'ont pas d'employés travaillant comme préposés à l'enregistrement ou à l'embarquement. Ils font plutôt appel à des employés contractuels au service d'une organisation tierce. Lorsque ces employés sont attribués des tâches dans le cadre d'un exploitant aérien, ce dernier a l'obligation de s'assurer que ces personnes reçoivent la formation initiale et annuel nécessaire relative aux passagers turbulents et aux incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage.
- 5) Un autre aspect important de la formation est de fournir à tous les groupes d'employés (soit les membres d'équipage, les préposés à l'enregistrement et les préposés à l'embarquement) les renseignements concernant les responsabilités de chacun en cas d'incident qui implique un passager présentant un comportement turbulent. Cela permettra l'application uniforme des procédures et contribuera à assurer que les employés appuient les décisions prises par les autres employés de la compagnie pendant un incident qui implique un passager affichant une conduite désordonnée ou nuisible, ou un incident d'entrave au travail d'un membre d'équipage.
- 6) En connaissant bien les procédures de la compagnie et les responsabilités de chaque groupe d'employés, les employés seront en mesure de comprendre l'importance d'appuyer les décisions de leurs collègues et d'évaluer les possibles répercussions qui découleraient de renverser une décision prise par un autre employé de refuser l'accès à bord de l'aéronef à un ou à plusieurs passagers.
- 7) De plus, la formation devrait permettre aux employés au sol de comprendre l'importance d'empêcher l'accès à bord à un passager affichant une conduite risquant de nuire à la sécurité du vol. Par exemple, il est important de souligner que la gestion d'un passager turbulent au sol n'a pas les mêmes conséquences que lorsque ce passager est à bord et en vol. Les ressources auxquelles les membres d'équipage peuvent faire appel une fois en vol sont très limitées. Ils doivent eux-mêmes gérer le problème et la sécurité du vol peut en être affectée.
- 8) Bien que tous les aspects de la formation soient importants, un des buts de la réglementation est d'empêcher l'accès à bord d'un aéronef aux passagers turbulents. Pour ce faire, la formation devrait être claire quant à la prévention et au désamorçage des situations impliquant des passagers turbulents. Quelles que soient les techniques enseignées, le but ultime est d'assurer que les incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage soient réduits au maximum et que les passagers et les membres d'équipage aient droit à un environnement de voyage ou de travail sécuritaire.

#### **4.4 Signalement des incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage**

- 1) Lors de l'étude effectuée par le groupe de travail sur l'interdiction de gêner les membres d'équipages, les intervenants ont été confrontés à un manque de renseignements permettant une étude en profondeur de la question et les empêchant d'avoir une idée exacte de l'envergure de la problématique.
- 2) Pour cette raison et afin de recueillir davantage de renseignements sur les incidents impliquant des passagers présentant un comportement turbulent, un formulaire de signalement des incidents a été publié en 2000 en vue de fournir aux exploitants aériens un outil pour soumettre, sur une base volontaire, des rapports à la suite d'incidents à bord. De plus, le formulaire devait permettre de recueillir des renseignements en vue de les compiler, de les évaluer et de produire des statistiques sur les différents incidents (par exemple, le niveau d'incident, le type d'incident,

la phase du voyage où les incidents sont plus susceptibles de survenir et autres). Cela aurait permis une meilleure compréhension du sujet afin d'effectuer des modifications à la réglementation au besoin. Malheureusement, peu d'exploitants ont utilisé le formulaire pour soumettre des rapports d'incident. Ainsi, les renseignements sont toujours insuffisants. Les renseignements disponibles provenaient principalement des médias ou des incidents s'étant produits dans d'autres pays.

- 3) L'article 705.174 du RAC rend obligatoire la soumission des rapports d'incident de passagers turbulents lorsque ceux-ci sont de niveaux 2, 3 ou 4. Les rapports pour les incidents de niveau 1 peuvent être soumis sur une base volontaire.
- 4) L'article 705.175 du RAC contient des exemples de ce qui est considéré comme un passager turbulent ou un comportement d'entrave au travail d'un membre d'équipage pour les différents niveaux. Des exemples supplémentaires se trouvent ci-dessous pour faciliter la compréhension entre les quatre différents niveaux d'entrave au travail d'un membre d'équipage.
  - a) **Niveau 1** — Un 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 qu'équipage et comprend notamment :
    - i) L'usage d'un langage inacceptable envers un membre d'équipage — le langage inacceptable est défini comme l'utilisation de jurons ou de grossièretés;
    - ii) Un comportement inacceptable envers un membre d'équipage — commettre des gestes grossiers, faire des demandes déraisonnables ou essayer de provoquer une querelle lorsqu'une demande est refusée, utiliser un ton qui exprime le mécontentement, ne pas respecter les consignes des membres d'équipage ou défier leur autorité;
    - iii) La manifestation d'un comportement suspect — violer les règlements de sécurité, présenter de l'agitation ou une attitude réfractaire.
  - b) **Niveau 2** — Un incident de nature modérée qui est réglé non sans problème par un membre d'équipage et comprend notamment :
    - i) La récurrence d'un incident de niveau 1;
    - ii) La poursuite d'un incident de niveau 1 non réglé;
    - iii) L'omission répétée d'un passager de se conformer aux consignes de sécurité d'un membre d'équipage;
    - iv) Un comportement belliqueux, obscène ou grossier envers un membre d'équipage — cela peut comprendre, entre autres, les gestes offensants ou vulgaires de nature sexuelle.
  - c) **Niveau 3** — Un incident où la sécurité de passagers ou de membres d'équipage est sérieusement menacée et comprend notamment :
    - i) 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 — les exemples de comportements incluent notamment les menaces verbales de violence physique ou de blessures et l'hostilité physique ou verbale;
    - ii) La poursuite d'un incident de niveau 2 non réglé;
    - iii) Une altération de l'équipement de sécurité ou de secours à bord de l'aéronef;
    - iv) Des dommages volontaires à une partie de l'aéronef ou à des biens s'y trouvant;
    - v) Un acte qui cause des blessures à une personne se trouvant à bord de l'aéronef;

- vi) Un comportement associé à la violence, à la dispute, à la menace, à l'intimidation ou au désordre, y compris le harcèlement et les voies de fait.
- d) **Niveau 4** — Un incident qui constitue une menace à la sécurité et comprend notamment :
  - i) Une tentative d'intrusion ou une intrusion non autorisée, dans le poste de pilotage;
  - ii) Une menace plausible pouvant causer la mort ou des blessures graves aux passagers dans une tentative de prise de contrôle de l'aéronef;
  - iii) Le fait de montrer ou d'utiliser une arme;
  - iv) Le sabotage, ou une tentative de sabotage, d'un aéronef qui le met hors d'état de voler ou est susceptible de porter atteinte à sa sécurité en vol — cela pourrait inclure une altération de l'équipement de sécurité ou de secours à bord de l'aéronef et des dommages volontaires à une partie de l'aéronef ou à des biens s'y trouvant;
  - v) Toute tentative de prise de contrôle illicite de l'aéronef;
  - vi) Un incident qui doit être signalé en vertu de l'article 64 du *Règlement canadien sur la sûreté aérienne* (RCSA). Consulter le RCSA pour une liste complète des incidents.
- 5) Les compagnies doivent transmettre leurs statistiques sur les incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage tous les six mois. Elles doivent également conserver tous les rapports reçus pour une période de trois ans et les fournir au ministre sur demande.
- 6) L'article 725.174 des NSAC est explicite sur les informations devant être contenues dans les rapports d'incident. L'annexe A, *Rapport d'incident- passager affichant une conduite désordonnée* de la présente Circulaire d'information, donne un exemple des statistiques qui devraient être recueillies. Les exploitants aériens peuvent, s'ils le désirent, utiliser cet exemple ou se baser sur ce dernier dans l'élaboration de leur propre système de signalement. Ceci aidera TCAC à recueillir des données uniformes permettant une analyse plus complète et efficace.
- 7) Une fois recueillies, les statistiques doivent être envoyées à la Division des renseignements sur la sécurité aérienne de la Direction des politiques et des services de réglementation de Transports Canada, 330 rue Sparks, Tour C, Place de Ville, Ottawa (Ontario), K1A 0N8.

## 5.0 CONCLUSION

- 1) Les exploitants aériens devraient se servir des renseignements contenus dans la présente CI lors de l'élaboration ou de la modification de leurs politiques et de leurs procédures relatives aux passagers présentant un comportement turbulent et aux incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage.
- 2) Avec des procédures claires et connues par tous, une formation complète à l'échelle du personnel d'exploitation et un système de signalement, les exploitants seront mieux équipés pour répondre à des situations de conduite désordonnée ou nuisible et d'incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage.

## 6.0 GESTION DE L'INFORMATION

- 1) Sans objet.

## 7.0 HISTORIQUE DU DOCUMENT

- 1) Circulaire d'information (CI) 700-010, édition n° 01, SGDDI n° 2425050 (F), 2530919 (A), datant du 2009-03-18 — *Guide pour l'implantation de la réglementation sur les passagers turbulents et les incidents d'entrave au travail d'un membre d'équipage.*

## 8.0 BUREAU RESPONSABLE

*Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec :*

Les Normes de service aérien commercial, AARTF

Courriel : [AARTinfoDoc@tc.gc.ca](mailto:AARTinfoDoc@tc.gc.ca)

*Toute proposition de modification au présent document est bienvenue et devrait être soumise à :*  
[AARTinfoDoc@tc.gc.ca](mailto:AARTinfoDoc@tc.gc.ca).

*Jeffrey Phipps*

*Original signé par*

*Le directeur intérimaire, Normes  
Aviation civile  
Transports Canada*

**ANNEXE A — RAPPORT D'INCIDENT – PASSAGER AFFICHANT UNE CONDUITE DÉSORDONNÉE**

- 1) Les détails des rapports requis pour chaque incident d'entrave au travail d'un membre d'équipage ou de passager turbulent, se retrouvent à l'article 725.174 des NSAC. Cette liste ne se veut pas exhaustive, mais reflète plutôt l'information minimale devant être recueillie pour chaque incident. Les informations requises lors de l'envoi des statistiques à TCAC, sont également énumérées dans l'article 725.174 des NSAC.
- 2) Le diagramme ci-dessous offre un exemple de la façon dont les renseignements peuvent être recueillis en vue d'évaluer chaque situation particulière et d'établir des statistiques. Il ne se veut pas la seule façon de recueillir les informations, mais plutôt une suggestion sur la manière dont la cueillette des données recherchées peut être effectuée.
- 3) Il est à noter que pour éviter de répéter la même information, le graphique ne démontre qu'une partie du processus complet. Par exemple, les facteurs causaux soupçonnés devraient être indiqués pour chacune des phases du vol, chacun des niveaux d'interférence devrait être indiqué pour chacun des facteurs causaux et ainsi de suite pour toutes les mesures ultérieures.

**Figure 1 — Exemple du flux d'information à être recueilli aux fins de statistiques**

