

Gestion des Passagers Indisciplinés chez Air Inuit

Questions d'Examen

Question 1

Question : Lorsqu'une situation survient où un passager devient turbulent ou perturbateur en vol, l'équipage veillera à ce que :

Options :

1. Toutes ces réponses.
2. Le passager a reçu un briefing sur les conséquences de ses actions.
3. Tous les membres d'équipage sont au courant de la situation dès son début, et le service d'alcool est interrompu.
4. Une posture protectrice est maintenue et une distance de sécurité par rapport à l'individu turbulent est respectée ; des efforts doivent être déployés pour essayer de calmer le passager. Des PAA sont sélectionnés et briefés.

Réponse correcte : 1. Toutes ces réponses.

Explication : Ces étapes sont obligatoires selon les directives IATA/ICAO pour la désescalade : briefing des conséquences, notification immédiate de l'équipage (arrêt de l'alcool), et posture protectrice avec recrutement de PAA (Personnes Aptes et Disponibles).

Question 2

Question : Décrire un incident de niveau 2.

Options :

1. Un incident de nature modérée qui est résolu par un membre d'équipage seulement après difficulté.
2. Un incident où une menace sécuritaire survient.
3. Un incident de nature mineure.
4. Un incident où il y a de sérieuses préoccupations de sécurité pour les passagers ou les membres d'équipage.

Réponse correcte : 1. Un incident de nature modérée qui est résolu par un membre d'équipage seulement après difficulté.

Explication : Niveau 2 (IATA/ICAO) : Comportement abusif modéré (ex. : gestes agressifs), géré en interne avec effort, sans escalade immédiate. Niveau 1 = mineur ; 3/4 = graves.

Question 3

Question : Cette ou ces personne(s) devrait/dévaient être traitée(s) comme n'importe quel passager normal à bord de l'aéronef. Les membres d'équipage ne devraient pas tenter de signaler, servir ou autrement ouvertement ou discrètement, car une telle action pourrait compromettre ou même saboter [leur mission].

Options :

1. Aircraft Protective Officer.
2. Air Inuit President.
3. Member of the board of directors.
4. Transport Canada Agent.

Réponse correcte : 1. Aircraft Protective Officer.

Explication : Les officiers de protection aérienne (air marshals) sont undercover ; tout traitement spécial les expose (ICAO/Transports Canada). Les autres peuvent être identifiés sans risque.

Question 4

Question : Quel article est autorisé en bagage enregistré ?

Options :

1. B.
2. C.
3. A + B.
4. D.
5. A.
6. Toutes.
7. A + B + C.
8. E.

Réponse correcte : 7. A + B + C.

Explication : IATA/Transports Canada 2025 : Munitions limitées autorisées ; batteries installées OK ; AirTags sans risque. D et E interdits en soute (risque incendie).

Question 5

Question : Dans aucune circonstance, l'équipage de vol ne devrait entrer dans la cabine lorsque un incident avec un passager indiscipliné est en cours.

Options :

1. Vrai.
2. Faux.

Réponse correcte : 1. Vrai.

Explication : Protocole "secure flight deck" (ICAO/Transports Canada) : Pilotes ne quittent jamais le cockpit pendant un incident pour éviter la vulnérabilité. Communication via interphone uniquement.

Question 6

Question : Parmi la liste suivante, quels individus peuvent occuper le jump seat du flight deck sur les aéronefs d'Air Inuit (sous réserve d'approbation de la compagnie et du capitaine) ?

Options :

1. E (Dispatcher).
2. B + C + D + E.
3. A + D + E.
4. A (ACP inspection).
5. C (TC Inspector sans credentials).
6. A + E.
7. D (Employé pour décollage).
8. B (Enfant).

Réponse correcte : 6. A + E.

Explication : RAC 602.11 : ACP pour inspections et dispatchers opérationnels autorisés. Pas d'accès pour enfants, inspecteurs sans ID, ou visites personnelles.

Question 7

Question : Dans le cas où un passager doit être retenu, idéalement ___ PAA devraient être impliqués pour tenir les pieds, les mains et le corps de l'individu indiscipliné.

Options :

1. 1.6
2. 2.7
3. 3.4
4. 4.5
5. 5.3

Réponse correcte : 4. 4.5

Explication : IATA Best Practices : 4-5 PAA pour une retenue équilibrée (2 bras, 1 jambes, 1-2 torse), minimisant blessures ; briefés par équipage.

Question 8

Question : Parmi la liste suivante, quels individus peuvent occuper le jump seat du flight deck sur les aéronefs d'Air Inuit (sous réserve d'approbation) ?

Options :

1. A (TC Inspector on duty).
2. B (Ami du PNC).
3. Toutes.
4. C (Expertise requise pour service).
5. A + C.
6. D (Passager pour vue Montréal).
7. A + B + C.

Réponse correcte : 5. A + C.

Explication : RAC 703 : Inspecteurs officiels et experts opérationnels OK ; pas d'amis ou passagers touristiques (sécurité flight deck).

Question 9

Question : Combien de niveaux d'interférence des passagers y a-t-il ?

Options :

1. 4
2. 5
3. 3
4. 2
5. 6

Réponse correcte : 1. 4

Explication : IATA/ICAO : 4 niveaux (1: mineur ; 2: modéré ; 3: sévère ; 4: critique/menace sécuritaire).

Question 10

Question : Quel article est interdit en bagage à main ?

Options :

1. Multi-outils avec lame <6 cm.
2. E-cigarettes.
3. Bouteille de désinfectant liquide jusqu'à 355 ml (jusqu'à nouvel ordre).
4. Thermomètre médical contenant du mercure.

Réponse correcte : 4 Thermomètre médical contenant du mercure.

J'avais mis 3. Bouteille de désinfectant liquide jusqu'à 355 ml mais j'ai eu une erreur 😞

Explication : CATSA 2025 : Liquides limités à 100 ml ; allègement COVID expiré. Les autres autorisés (lames courtes domestiques, e-cig en cabine, thermomètre médical OK).

Question 11

Question :

Les membres d'équipage de cabine peuvent et sont encouragés à s'impliquer physiquement avec un individu indiscipliné pour protéger les passagers, tant qu'ils font attention à ne pas se blesser.

Options :

1. Vrai.
2. Faux.

Réponse correcte :

2. Faux.

Explication :

IATA : Priorité à la désescalade verbale ; physique seulement en légitime défense, jamais encouragé (risques légaux/blessures).

Question 12

Question :

Les membres d'équipage en deadheading sont-ils exemptés de la fouille de sécurité ?

Options :

1. Oui.
2. Non.

Réponse correcte :

2. Non.

Explication :

CATSA : Traité comme passagers ; voies prioritaires possibles, mais fouille obligatoire pour uniformité sécuritaire.

Question 13

Question :

Lorsqu'une situation survient, l'employé(e) fera tout effort pour identifier la cause du comportement perturbateur et aborder la source pour désamorcer. Cela utilise les compétences en service client.

Options :

1. Faux.
2. Vrai.

Réponse correcte :

2. Vrai.

Explication :

IATA : Première ligne = identification causes + service client pour prévention/escalade.

Question 14**Question :**

Comment les membres d'équipage maintiennent-ils leur sécurité personnelle lors d'une situation avec un passager indiscipliné ?

Options :

1. Toutes ces réponses.
2. Posture appropriée, distance et blocage instinctif.
3. Approche en équipe (distraktion).
4. Manteaux, sacs, coussins utilisés défensivement.

Réponse correcte :

1. Toutes ces réponses.

Explication :

IATA/Transports Canada : Techniques combinées pour désescalade sans contact direct.

Question 15**Question :**

Décrire un incident de niveau 4.

Options :

1. Incident où une menace sécuritaire survient.
2. Incident modéré résolu après difficulté.
3. Incident avec préoccupations de sécurité graves.
4. Incident mineur.

Réponse correcte :

1. Incident où une menace sécuritaire survient.

Explication :

Niveau 4 (IATA) : Menace critique (armes/sabotage) ; intervention autorités immédiate.

Question 16

Question :

Emplacements "Least Risk Location" pour appareil suspect (après décision EOD).

Options :

1. Aucune.
2. B737 près porte 2R.
3. Toutes.
4. Dash 800 sous siège 1C.
5. Dash 8-100 derrière porte fret.

Réponse correcte :

3. Toutes.

Explication :

ICAO/FAA : LRL spécifiques par modèle pour isoler risques (arrière/isolé).

Question 17

Question :

Les membres d'équipage doivent (pour contre-menaces) :

Options :

1. Manuels dans sacs fermés.
2. Bagages identifiés/non sans surveillance.
3. Être screened aux checkpoints.
4. Toutes.
5. Pas accepter items non routés via screening.

Réponse correcte :

4. Toutes.

Explication :

ICAO Annexe 17 : Mesures globales pour prévenir sabotages/intrusions.

Question 18

Question :

En hijacking, transpondeur 7500 ; ATC confirme "YOU ARE SQUAWKING 7500. IS THIS INTENTIONAL?".

Options :

1. Vrai.
2. Faux.

Réponse correcte :

1. Vrai.

Explication :

ICAO Annexe 10 : Code 7500 pour hijacking ; confirmation discrète.

Question 19

Question :

Si contrôles sécurité incomplets (ex. météo), informer dispatch ; débarquer hors terminal sécurisé ; FBO Air Inuit CYUL pour "unsecured".

Options :

1. Faux.
2. Vrai.

Réponse correcte :

2. Vrai.

Explication :

RAC 107 : Flexibilité pour aviation générale ; surveillance alternative, non pour aéroports majeurs.

Question 20

Question :

Air Inuit : Mesures raisonnables pour environnement sûr ; tolérance zéro abus/disruptif.

Options :

1. Faux.
2. Vrai.

Réponse correcte :

2. Vrai.

Explication :

Politique officielle Air Inuit (alignée IATA) : Protection équipage/passagers.

Question 21

Question :

Phénomène où otage soutient ravisseur après menaces/relâchements répétés.

Options :

1. Deep Sleepers.

2. Sympathizer.
3. Sleeper Cells.
4. Stockholm Syndrome.

Réponse correcte :

4. Stockholm Syndrome.

Explication :

Psychologie en hijacking (IATA) : Mécanisme survie ; vigilance requise.

Question 22

Question :

Avant sortie flight deck :

Options :

1. Évaluer risques extérieurs.
2. Confirmer vue minimisée (rideaux).
3. Toutes.
4. Vérifier lavatory adjacents vide.

Réponse correcte :

3. Toutes.

Explication :

RAC 602.115 : Protocoles sécurisés pour éviter intrusions.

Question 23

Question :

Cockpit lockdown en attaque terroriste :

Options :

1. Porte fermée/verrouillée ; pas d'ouverture.
2. Un pilote devant porte.
3. Stop communications.
4. Seat belts ON ; rester assis.

Réponse correcte :

1. Porte fermée/verrouillée ; pas d'ouverture.

Explication :

ICAO Annexe 6 : Lockdown = intégrité cockpit absolue.

Question 24

Question :

Où trouver programme/politique Air Inuit sur unruly passengers ?

Options :

1. Flight Attendant Manual.
2. Standard Operating Procedures.
3. Toutes.
4. A et C.
5. Flight Operations Manual.

Réponse correcte :

4. A et C

J'avais mis toutes (3) mais j'ai eu une erreur 😊)

Explication :

Documents interconnectés pour couverture complète (Transports Canada).