

Sûreté info



N° 009 du 1^{er} semestre 2020

Revue Semestrielle d'information de l'Autorité de Sûreté de l'Aéroport International Gnassingbé Eyadéma - ASAIGE

GRATUIT

**La pandémie du coronavirus
un enjeu de plus pour
la sûreté aéroportuaire**

**Tout savoir sur le
CORONAVIRUS**



**L'homme au coeur du système
de la sûreté de l'aviation civile**





Sûreté

Aéroportuaire

“Faire de l’aéroport de Lomé, une référence en matière de la **sûreté** et de la **sécurité** aéroportuaires.”

99, rue 243 Tokoin Wuitj, 01 B.P. 1029 Lomé - Tél. +228 22 26 26 20 Fax +228 22 26 26 22

Email: contactasaige@asaige.tg - site web: www.asaige.tg

 Permanence
70 43 15 08

N° VERT 8202

Directeur de publication

Lt-Col Langbatibe BOLIDJA

Rédactrice en chef

DJATO Yatimpou

Comité de rédaction

DJATO Yatimpou
BOKOSSA Tyhira Hébéline
SINGO Tellah Waké
NAPO-KOURA Tchontchoko
AVEKO Dzigbode Kossiwa
TIFAYA Kotolbéna
BAVI Kpadé

Secrétariat de rédaction

BOKOSSA Tyhira Hébéline

Distribution et Marketing

SINGO Tellah Waké
AVEKO Dzigbode Kossiwa

Gestion financière & Abonnement Insertions

NAPO-KOURA Tchontchoko

Infographie et Impression

Relief Communication
Tél. +228 22 61 07 72
91 68 18 00

Photographie

Millenium Production
Tél. +228 22 36 47 79
90 02 71 25

Contact

Tél: (+228) 22 26 26 20
Fax: (+228) 22 26 26 22
E-mail : sureteinfo@yahoo.fr
sureteinfo@asaige.tg
Site web: www.asaige.tg
01 BP: 1029 Lomé 01
99, rue 243 Tokoin Wuiti

sommaire

- | | | | |
|----|---|----|---|
| 04 | Editorial | 12 | Exercice partiel sur table, plan d'urgence sectoriel ASAIGE : EXPAR PUS-ASAIGE 2019 |
| 05 | L'Homme au coeur du système de la sûreté de l'aviation civile | 13 | Droits des passagers en cas de refus d'embarquement, de vol annulé ou retardé |
| 09 | Tout ce qu'il faut savoir avant d'envoyer ou de recevoir un colis | 16 | Les conséquences du COVID-19 sur l'industrie du transport aérien |
| 11 | Renforcer les mesures de sûreté pour augmenter le niveau de la sécurité | 18 | Santé: Tout savoir sur le Coronavirus |



La pandémie du coronavirus, un enjeu de plus pour la sûreté aéroportuaire.

L'actualité nous contraint à nous pencher sur la crise sanitaire causée par le covid-19 ou coronavirus avec son lot de conséquences socio-économiques graves qui s'abattent sur tous les pays du monde.

Au fur et à mesure que le virus se propage comme une trainée de poudre, chaque pays prend des mesures et durcit les dispositifs de protection ; le Togo n'est pas du reste. En effet, le gouvernement togolais a pris une série de mesures urgentes destinées à protéger la population. La situation ayant contraint les autorités, tout comme d'autres partout ailleurs, à fermer temporairement les établissements scolaires, universités, églises, mosquées...et à limiter les contacts physiques et rassemblements de personnes. Au stade actuel de la pandémie, les mesures prises par tous les pays du monde, visent à limiter la contagion par la limitation de la mobilité humaine. Ces mesures s'étendent aussi au secteur du transport aérien, puisque des aéroports sont désormais fermés à certains vols commerciaux réduisant ainsi le trafic aérien à la nécessité vitale.

A l'aéroport de Lomé, où un dispositif de contrôles sanitaires est mis en place, des mesures conséquentes à celles gouvernementales, sont scrupuleusement appliquées par les exploitants

et les services de sûreté. Il faut souligner qu'une crise sanitaire comme celle du coronavirus, met tout le monde au défi. Elle fait peser un défi supplémentaire sur le système de sûreté: les agents doivent poursuivre l'application des mesures de sûreté tout en se protégeant contre le virus et en protégeant aussi les passagers.

En effet, les agents de l'ASAIGE qui sont chargés d'appliquer les mesures de sûreté à l'aéroport sont en contact direct avec les passagers, les bagages, voire même le fret. Les différentes opérations de contrôles nous imposent désormais de nouveaux moyens, cette fois-ci, sanitaires. Car, même si le trafic aérien est considérablement réduit, les flux qui restent autorisés, méritent d'être traités avec beaucoup de vigilance et de rigueur. La crise sanitaire actuelle doit interpeller tout le monde et nous amener à nous projeter dans l'avenir. Aujourd'hui, les progrès scientifiques laissent croire que des réponses efficaces pourront être trouvées sous peu. Quoiqu'il en soit, les faits nous enseignent, en matière de santé et surtout pour les cas de pandémies, que celles-ci mettent beaucoup à mal les systèmes de contrôles et les croyances.

Par ailleurs, étant donné que tous les services de l'aéroport de Lomé participent au déploiement du dispositif de protection sanitaire actuellement mis en place sur ledit aéroport, j'exhorte tous les personnels, y compris les passagers, à respecter les règles d'hygiène et les consignes y relatives. Car, face à un tel fléau, chacun doit surpasser sa conception de l'autorité et s'imposer une responsabilité citoyenne en acceptant naturellement tout ce qui concourt à se protéger et à protéger l'autre.

Lt-Colonel Langbatibe BOLIDJA

Coordonnateur de l'ASAIGE

L'HOMME AU CŒUR DU SYSTEME DE LA SURETE DE L'AVIATION CIVILE

Après les attentats du 11 septembre 2001, l'industrie du transport aérien a renforcé les mesures destinées à se protéger contre d'autres éventuelles menaces. A ce titre, la sûreté de l'aviation civile, qui vise à prévenir les actes d'intervention illicite (capture illicite d'aéronefs, prise d'otages à bord d'un aéronef ou sur un aéroport, sabotage des installations...) veille en permanence à ce qu'aucun objet ou article dangereux (arme, explosif...) ne soit introduit à bord des aéronefs pour compromettre la sécurité des passagers ou celle des membres d'équipage. Elle veille également à ce que les installations servant aux activités aéronautiques ne fassent l'objet d'aucune menace.

Aussi, en application de ces contre-mesures de l'industrie aéronautique et des recommandations de l'organisation de l'aviation civile internationale (OACI), les Etats membres ont révisé leurs réglementations en la matière. Aux plans national et aéroportuaire, des programmes et plans appropriés sont rédigés et régulièrement mis à jour pour prendre en compte l'évolution



et la nature des menaces d'une part, et d'autre part, l'évolution de la technologie.

La sûreté étant la combinaison des mesures, des moyens matériels et humains destinés à protéger l'aviation civile contre les actes d'intervention illicite, quel rôle joue concrètement l'homme dans ce dispositif mis en place par les Etats pour assurer la protection des aéronefs, des passagers et membres d'équipage ainsi que celle du personnel au sol et des installations?

C'est à cette question que tente de répondre le présent article en faisant ressortir l'interaction entre les composantes du système de sûreté ; au cœur duquel se trouve naturellement l'homme.

Il est de notoriété publique que le comportement d'une personne s'explique par des facteurs endogènes et exogènes ; et qu'à son tour, son attitude se répercute sur son environnement fut-il familial ou professionnel. Des études ont, en effet, montré que l'attitude ou le comportement d'une personne dépend directement et indirectement des caractéristiques de la tâche qu'elle exerce et de son environnement de travail. Le rendement d'un employé peut alors être négatif ou positif selon qu'il soit de mauvaise ou de bonne humeur. Mais en sûreté où rien ne doit être fait au hasard (les vies humaines en dépendent), des pratiques standardisées demeurent le leitmotiv quotidien des acteurs de ce domaine. Le professionnalisme et la qualité des services devant être leurs préoccupations majeures. C'est la raison pour laquelle il est très important de procéder à une bonne analyse des facteurs humains.

Le manuel 8973 de l'OACI, relatif à la sûreté de l'aviation précise d'ailleurs que les principes des facteurs humains sont des principes qui s'appliquent à la conception, à la certification, à la formation, aux opérations et à la maintenance aéronautiques et qui visent à assurer la sécurité de l'interface entre l'être humain et les autres composantes des systèmes par une prise en compte appropriée des performances humaines.

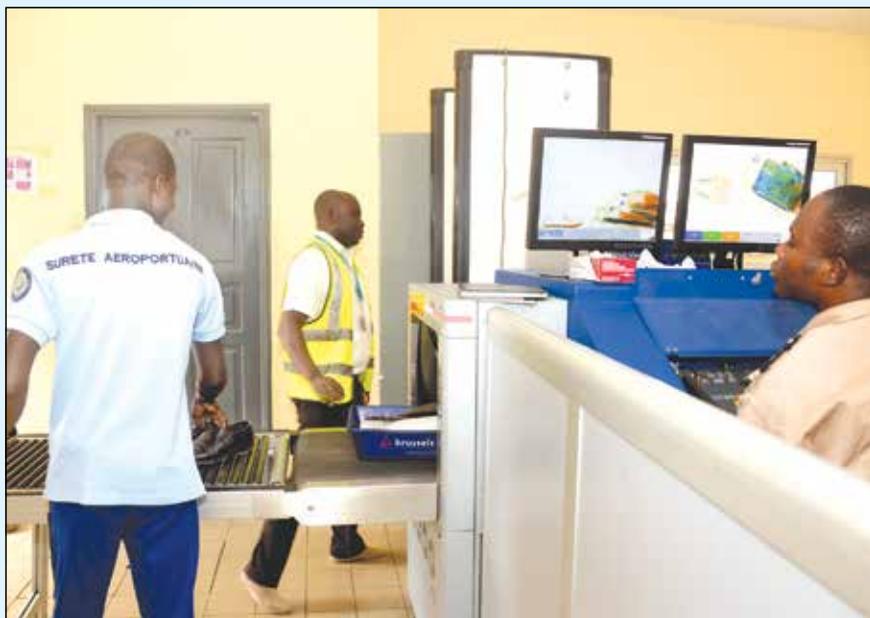
Ces facteurs invitent à se pencher minutieuse-



ment sur la qualité de la relation entre, d'une part, une personne et les autres personnes (Homme-Homme), une personne et les équipements (Homme-Machine), une personne et l'environnement (Homme-Environnement) et d'autre part, entre une personne et les procédures (Homme-Procédures).

Ainsi présenté, il est clair que l'homme est vraiment au centre de tout dispositif ; et il n'est pas erroné d'affirmer que l'efficacité de l'ensemble du système de sûreté de l'aviation civile repose principalement sur les ressources humaines. La réglementation et les nouvelles technologies ne sont pas en reste. Par ailleurs, quel que soit le niveau de développement et la sophistication des équipements, leur fonctionnement requerra toujours une intervention humaine pour produire le résultat attendu.

En sûreté, l'intervention humaine reste nécessaire pour poursuivre les activités soit en mode dégradé (panne des équipements) soit en situation de flou pour lever le doute. Il sera



par exemple demandé à l'agent de sûreté de procéder à une fouille physique d'un passager après son passage au portique ou à une fouille manuelle d'un bagage après son passage dans la machine aux rayons X ; ceci en addition aux mesures antérieurement appliquées pour assurer une bonne gestion des flux des passagers et des bagages. C'est dire que l'homme est en amont, au milieu et en aval du dispositif.

Ainsi, bien comprendre le rôle humain et surtout prendre en compte son attitude est essentiel pour assurer ou garantir l'efficacité de tout système de sûreté. Cet aspect est si important que des normes et pratiques recommandées viennent réglementer les processus de gestion des ressources humaines : de la sélection à l'emploi en passant par le recrutement, la formation, la certification et le renforcement périodique des capacités (recyclages, stages). Il est effectivement exigé que les Etats élaborent, appliquent et tiennent à jour un programme national complet de formation à la sûreté de

l'aviation civile (PNFSAC) pour veiller à ce que toutes les personnes qui participent à la mise en œuvre du programme national de sûreté de l'aviation civile (PNSAC) reçoivent une formation correspondant à leurs fonctions.

Au Togo, les dispositions réglementaires de l'OACI sont traduites dans la législation au plan national par l'agence nationale de l'aviation civile (ANAC), l'autorité compétente en matière de l'aviation civile.

Cette dernière s'assure que tous les acteurs au plan local (aéroportuaire) s'approprient les parties pertinentes et éléments (obligations) des textes pour présenter, en détail, des actions concrètes destinées à respecter ces exigences.

L'industrie du transport aérien n'a pas voulu s'arrêter en si bon chemin et faire les choses à moitié. Conscients de l'importance des conséquences du facteur humain sur l'efficacité du système de sûreté de l'aviation, les experts en la matière ont pensé qu'il était indispensable de mettre des garde-fous pour orienter et recadrer l'homme dans sa mission. Ainsi, dans le but de s'assurer de l'efficacité et de l'uniformité des résultats attendus, il est exigé que les Etats établissent un programme national de contrôle de la qualité de la sûreté de l'aviation civile (PNCQSAC).

A travers ce PNCQSAC, chaque Etat s'assure que ses politiques et normes de sûreté sont correctement mises en œuvre. En effet, à tra-



vers des tests, inspections et audits, et évaluations des risques, les responsables du système de sûreté s'assureront du bon fonctionnement des équipements, de l'efficacité des procédures et des hommes. Dans le cas contraire, ils initieront des actions pour corriger d'éventuels dysfonctionnements dans un souci d'amélioration continue. Une exigence que l'autorité de sûreté de l'aéroport international Gnassingbé Eyadéma (ASAIGE) s'est attelée à mettre en application, tout comme d'autres acteurs de l'aéroport de Lomé.

L'ensemble de ces exigences (mesures) et actions savamment mises en œuvre par les différentes structures dudit aéroport a souvent permis d'obtenir un niveau de sûreté généralement supérieur à celui exigé par l'UEMOA ou l'OACI. Ces efforts louables et ces démarches communes montrent encore une fois et à suffisance que la sûreté est une affaire de tout le monde. En définitive, la sûreté de l'aviation civile ne peut que bien se porter avec

des hommes bien formés, à la disposition desquels sont mis des équipements de bonne qualité et des procédures efficaces.

Puisque la sécurité d'un vol commence au sol, il est important d'attirer l'attention de tous les acteurs, y compris les passagers et nos lecteurs que vous êtes, sur la nécessité d'aider le personnel de l'aéroport, notamment celui de la sûreté, à accomplir au mieux sa mission, en respectant les règles établies. Un tel comportement aidera à construire des bases solides d'une véritable culture de la sûreté aéroportuaire. En outre, quand vous voyagez, ayez toujours une bonne connaissance du contenu des colis que vous transportez avec vous. Ce réflexe vous sauvera la vie et celle des autres personnes.

Yatimpou DJATO

Le transport du fret par voie aérienne

TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR AVANT D'ENVOYER OU RECEVOIR UN COLIS



Le transport du fret par voie aérienne occupe une place importante dans la circulation des biens dans le monde. Cette importance s'illustre non seulement par le volume de marchandises transporté mais surtout par la valeur. Il est évident que les objets de valeur (diamant, or, argent, monnaie etc.) et autres marchandises à transporter de façon expresse passent par la voie aérienne. Toutefois, une difficulté demeure quand il s'agit d'envoyer ou de recevoir pour la première fois un colis par voie aérienne. La chaîne logistique du fret aérien comporte plusieurs acteurs avec des responsabilités diverses.

Une personne qui souhaite envoyer (expéditeur) ou recevoir (destinataire) du fret, doit identifier un transitaire qui se chargera d'effectuer les formalités nécessaires aux fins du transport de son colis.

Le transitaire

La tâche principale du transitaire consiste à gérer les envois aériens de manière à ce que ceux-ci soient prêts à temps pour être transportés par des exploitants d'aéronefs ou compagnies aériennes. Il vient en début de chaîne après l'expéditeur et est à sa fin avant le destinataire. Cette tâche peut inclure le groupage de cargaisons, si nécessaire.

Le transitaire et le fournisseur de services logistiques peuvent offrir un service couvrant la préparation, l'entreposage, le transport et la livraison finale des marchandises, y compris les formalités applicables liées aux documents et à la facilitation.

S'agissant des envois de fret aérien, le transitaire effectue pour le compte de l'expéditeur, une réservation auprès d'un exploitant d'aéronefs ou



compagnie aérienne. Cette compagnie aérienne peut être tout cargo (transportant exclusivement du fret) ou passager (transportant des passagers et des marchandises). Avec cette dernière, il signe un contrat sous la forme d'un accord de service de transport aérien depuis l'aéroport de départ jusqu'à l'aéroport de destination. Il procède ensuite à l'expédition depuis son entrepôt ou depuis un autre site, puis à la livraison directe à l'exploitant de l'aéronef ou à son représentant.

Ce travail du transitaire exige une étroite collaboration avec les exploitants d'aéronefs: il faut en effet réserver des espaces sur les aéronefs pour les expéditions prêtes pour le transport et pour lesquelles des contrats de transport aérien ont été conclus et des lettres de transport aérien ont été émises. Ces lettres de transport aérien sont comme des cartes d'embarquement des passagers sans lesquelles les colis ne peuvent être chargés abord de l'aéronef.

Ces services incluront souvent des matières douanières et fiscales, la déclaration des marchandises à des fins officielles, l'offre groupage, le stockage, la manutention, l'emballage ou la

distribution des marchandises.

Le transitaire est souvent localisé au côté ville, mais certains transitaires peuvent être gestionnaires ou propriétaires d'entrepôts situés au côté piste ou dans un lieu à cheval entre les deux zones. Le plus important, si vous voulez envoyer ou recevoir un colis, c'est d'identifier un transitaire qui connaît les rouages de l'activité. Il vous permettra de faire les formalités d'envoi et de retrait.

La nature de la marchandise qui peut être transportée par fret

On peut transporter toutes sortes de marchandises. Cependant, certaines marchandises dites « marchandises dangereuses » doivent respecter certaines conditions d'emballages prévues dans les instructions techniques développées par l'organisation de l'aviation civile internationale.

Les contrôles subis par le fret (marchandises)

Le propriétaire de la marchandise ne peut effectuer lui-même aucune des tâches suivantes : les formalités douanières et fiscales, la déclaration des marchandises, le groupage, le stockage, la manutention, l'emballage ou la distribution. Il peut y participer à certains égards, aux côtés du transitaire qui est un professionnel du domaine.

Toutefois, concernant les contrôles de sûreté au départ (acceptation, inspection-filtrage) et les contrôles de sécurité à l'arrivée, la présence du propriétaire du colis est nécessaire pour assumer ses responsabilités quant au contenu du colis.

Kpadé BAVI

Aéroport de Lomé

Renforcer les mesures de sûreté pour augmenter le niveau de la sécurité



Dans le but de se conformer aux normes en matière de sûreté, l'aéroport international Gnassingbé Eyadéma a acquis un scanner de nouvelle génération pour le contrôle des véhicules.

Installé à l'entrée de l'aérogare, cet équipement utilisé en remplacement des miroirs télescopiques, permet en effet d'assurer un contrôle minutieux des véhicules. Il se présente sous forme de luminaires installés à même le sol, au-dessus desquels les véhicules stationnent.

Lorsque le véhicule est stationné au-dessus, l'image du véhicule s'affiche sur l'écran d'un ordinateur pour analyse et vérification afin de s'assurer qu'il n'y a pas d'articles réglementés (interdits) à bord du véhicule en question.

En amont de ce dispositif, se trouve un feu qui permet de réguler le flux des usagers.

Ainsi, une personne qui veut accéder au parking public ou au viaduc, devra arrêter son véhicule au niveau indiqué par un agent de sûreté jusqu'à ce que le feu vert s'allume. Ce n'est qu'en ce moment que l'agent autorise le véhicule à passer au scanner. Le feu rouge est allumé lorsqu'un véhicule attend pour le contrôle.

L'analyse effectuée sur l'écran de l'ordinateur n'exempte pas les agents de sûreté d'autres opérations. En plus de l'analyse accomplie par le

scanner, ceux-ci doivent effectuer la fouille des véhicules qui comprend l'examen de tous les compartiments intérieurs du véhicule, du toit du véhicule, des coffres arrière et avant, des compartiments extérieurs du véhicule. Si aucun article interdit n'est découvert lors de la fouille, le véhicule est autorisé à accéder au parking ou au viaduc. Dans le cas contraire, l'accès lui est refusé.

Rappelons par ailleurs, que seuls les véhicules sont autorisés à accéder au viaduc pour un arrêt de 5 min au maximum à la dépose minute.

Kossiwa AVEKO

EXERCICE PARTIEL SUR TABLE DU PLAN D'URGENCE SECTORIEL DE L'ASAIGE



Cet exercice sur table a été une très bonne expérience pour les chefs des services opérationnels de l'ASAIGE qui participaient pour leur première participation à un tel exercice. Ils ont remercié le Coordonnateur pour l'initiative et souhaité que l'ASAIGE organise régulièrement ce genre d'exercices pour leur permettre d'affiner leurs armes. Exprimant sa satisfaction, le Coordonnateur de l'ASAIGE a félicité tous les participants pour leurs promptes réactions et encouragé les acteurs à prendre en compte toutes les observations pertinentes.

Dans le souci d'évaluer l'efficacité de son plan d'urgence sectoriel et de répondre aux recommandations issues de l'exercice général de 2018, l'autorité de sûreté de l'aéroport international Gnassingbé Eyadéma (ASAIGE) a organisé le jeudi 21 novembre 2019, au centre directeur des opérations d'urgence (CDOU), un exercice partiel d'urgence sectoriel sur table dénommé : « EXPAR PUS-ASAIGE 2019 ».

Le scénario de l'exercice est essentiellement basé sur une simulation d'une prise d'otages doublée d'une menace à la bombe à bord d'un avion prêt pour l'embarquement.

A travers cet exercice, l'ASAIGE a évalué sa chaîne de communication lors d'une urgence et certaines de ses procédures d'intervention dont notamment la coordination entre ses différentes unités d'intervention.

A travers les observations et recommandations des différents acteurs, l'ASAIGE a tiré les enseignements de l'exercice pour améliorer ses mécanismes de riposte aux actes d'intervention illicite.



Kotolbéna TIFAYA

Voyages par avion

Droits des passagers en cas de refus d'embarquement, de vol annulé ou retardé

Votre vol ne se déroule pas comme prévu : retard, annulation, surbooking. Vous avez des droits, et il faut les faire valoir en tenant compte de la cause de l'évènement fâcheux. Cela peut vous donner droit soit à un remboursement de vol, à une assistance sur place ou même à une indemnisation.

Règlementation applicable

Il est bon de savoir que plusieurs instruments juridiques existent et octroient une protection et des droits aux passagers en cas de refus d'embarquement contre leur volonté, de retards et d'annulations qui ne leur sont pas imputables.

C'est le cas des conventions de Varsovie et de Montréal. La convention de Montréal pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international conclue à Montréal le 28 mai 1999, doit remplacer la convention de Varsovie signée le 12 octobre 1929 et traitant du même objet. Cette dernière convention est encore applicable pour les Etats qui n'ont pas encore ratifié la convention de Montréal.

Le droit des contrats (droit des obligations) reste applicable, mais dans ce cas, il faut pouvoir prouver la faute de la compagnie.

Pour ce qui est des ennuis avec les bagages (dommages, perte ou retard) c'est en principe la convention de Montréal qui légifère ou à défaut celle de Varsovie.

Au Togo, la loi n°2016-011 du 07 juin 2016 portant code de l'aviation civile en son article 236 dispose clairement : « La responsabilité du transporteur de personnes est régie par les dispositions de la convention de de Montréal du 28 mai 1999 ou, lorsque celle-ci n'est pas applicable, de la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 ou de toute autre convention les modifiant et applicable au Togo. »

Le surbooking en avion

Le "surbooking" ou la "surréservation" en français est une pratique consistant à vendre plus de billets que de places disponibles dans l'avion. Cette pratique des

compagnies aériennes vise à anticiper les désistements. Ainsi, les compagnies maximisent leurs chances de voyager à plein.

La surréservation est **une pratique légale** mais encadrée, qui peut mener à refuser l'embarquement à certains passagers lorsque le nombre maximum de places disponibles dans l'appareil est atteint.

La loi n°2016-011 du 07 juin 2016 portant code de l'aviation civile en son article 235 prévoit : "Les passagers aériens bénéficient, en cas de refus d'embarquement contre leur volonté, d'annulation de leur vol ou de vol retardé, d'une information, d'une indemnisation et d'une assistance adaptées aux inconvénients résultant de ces situations."

Mon vol est surbooké, que faire ?

Lorsqu'il y a surréservation, le transporteur aérien doit demander aux passagers s'il y a des volontaires pour céder leurs places en échange d'une compensation.

Trois situations sont possibles :

- **Vous êtes volontaire pour laisser votre place et acceptez le vol de remplacement proposé par la compagnie aérienne.** Vous devez alors choisir un vol différé dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais. En attendant votre vol de remplacement, la compagnie doit vous prendre en charge (restauration, rafraîchissements, voire hébergement si vous devez attendre une nuit). Il faut retenir qu'une fois que vous acceptez cette compensation, vous perdez votre droit à l'indemnisation! Il est donc indispensable de bien vous renseigner sur la compensation proposée, elle varie selon les compagnies.



- Vous êtes volontaire et acceptez le remboursement de votre billet. Dans ce cas, vous achetez alors vous-même votre billet pour le vol de remplacement. Le billet doit vous être remboursé sous 7 jours par la compagnie, vous perdez aussi votre droit à l'indemnisation et la compagnie n'est plus dans l'obligation de vous loger dans le cas d'une attente d'une ou de plusieurs nuits !
- Faute de volontaires, la compagnie vous refuse l'embarquement. Dans ce cas, vous pouvez soit opter pour le vol de remplacement proposé par la compagnie, soit pour un remboursement du billet sous 7 jours. Ces deux options ne vous privent pas de votre droit à l'indemnisation ! Pensez à demander un justificatif telle qu'une attestation de surbooking et conservez vos documents de réservation. Parfois, le refus peut s'opérer dès l'enregistrement. Pensez à demander une attestation de surbooking, si possible nominative. C'est très important, en particulier si le refus s'opère à l'enregistrement. En effet, il sera difficile de prouver que vous avez été confronté au surbooking sinon : la compagnie pourrait rétorquer que vous ne vous êtes simplement pas présenté à l'enregistrement ou à l'embarquement...

Sachez néanmoins que la compagnie se réserve le droit de refuser un passager qui ne respecte pas certaines conditions : pièce d'identité non conforme, état d'ébriété, comportement déplacé, maladie contagieuse comme

la varicelle, et tentative d'apporter à bord des articles prohibés ou des articles qui constituent une menace pour la sécurité/sûreté d'autrui et du vol.

Vol annulé : les droits des passagers

Si un vol est annulé, un certain nombre d'obligations précises incombent au transporteur aérien concerné vis-à-vis de ses passagers.

- **Droit d'être assisté**

Il est du devoir de la compagnie de pourvoir à des rafraîchissements et de la restauration compte tenu du temps d'attente, de l'hébergement en hôtel d'une ou plusieurs nuits selon l'attente, du transport aéroport-hôtel ou autre, et

de deux appels téléphoniques (ou messages), le tout de manière gratuite.

- **Droit d'être informé**

Les compagnies ont à leur charge des exigences d'informations destinées aux voyageurs. Un panneau bien visible doit indiquer aux passagers de se rendre au comptoir d'accueil ou à la porte d'embarquement pour obtenir les informations sur leurs droits en cas d'annulation, de refus d'embarquement ou de retard.

- **Droit d'être réacheminé (vol etour)**

Les passagers peuvent se faire réacheminer vers leur destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais. Un réacheminement à une date ultérieure est aussi possible.

- **Droit au remboursement du billet**

Le remboursement doit être effectué dans un délai de sept (07) jours.

- **Droit d'être indemnisé**

Tout dépend de la cause de l'annulation, à savoir si elle est extraordinaire ou non, et du moment où le passager en est informé. S'il s'agit d'une cause ordinaire, un forfait est octroyé.

Il convient de préciser que lorsque les passagers sont informés de l'annulation d'un vol, des renseignements leur sont fournis concernant

d'autres transports possibles.

Dans quels cas le transporteur n'est pas tenu d'indemniser les passagers ?

Si la cause du retard ou de l'annulation n'est pas imputable à la compagnie et que celle-ci avait mis tous les moyens nécessaires à la bonne réalisation de son vol et elle prouve que l'annulation du vol est due à un cas de force majeure, le passager ne recevra pas d'indemnisation. On parle de cas de force majeure dès lors que le transporteur a fait face à « des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. »

C'est le cas notamment de : conditions météorologiques défavorables (forts vents, tempête de neige, verglas sur les pistes, orages...), crises politiques, risques d'attentat, crise sanitaire ou grèves des personnels de l'aéroport. Dans le cas d'une annulation, les passagers ne recevront pas non plus d'indemnisation dans deux cas :

- S'ils ont été informés de l'annulation deux semaines avant le départ. En effet, seul le prix de leur vol leur sera remboursé ;
- Ou si, dans un délai inférieur, la compagnie leur offre une place dans un autre vol à un horaire proche de celui initialement prévu.

Il incombe à la compagnie de prouver qu'elle a informé les passagers de l'annulation du vol ainsi que le délai dans lequel elle l'a fait.

Vol retardé : quelle prise en charge ?

Les passagers peuvent obtenir une prise en charge en fonction du délai d'attente. La compagnie aérienne offrira gratuitement aux passagers concernés :

- Des rafraichissements et des possibilités de se restaurer en suffisance compte tenu du délai d'attente.
- Un hébergement à l'hôtel aux cas où un séjour d'attente d'une ou plusieurs nuits est nécessaire, ou lorsqu'un séjour s'ajoutant à celui prévu par le passager est nécessaire.
- Le transport depuis l'aéroport jusqu'au lieu

d'hébergement (hôtel ou autre).

Par ailleurs, chaque passager concerné se voit proposer également la possibilité d'effectuer gratuitement deux appels téléphoniques.

Si les passagers ne renoncent pas à leur voyage, ils peuvent demander une indemnité. Le montant de l'indemnité ne dépend pas du prix du billet, mais de la distance parcourue par le vol et des heures de retard à l'arrivée.

Si le passager renonce à son voyage, la compagnie doit, lui proposer trois choix possibles :

- Soit le remboursement du billet, dans un délai de sept jours, au prix auquel il a été acheté, pour la ou les parties du voyage non effectuées et pour la ou les parties du voyage déjà effectuées et devenues inutiles par rapport à son plan de voyage initial, ainsi que le cas échéant, un vol retour vers son point de départ initial dans les meilleurs délais.
- Soit un réacheminement vers sa destination finale, dans des conditions de transport comparables et dans les meilleurs délais.
- Soit un réacheminement vers sa destination finale dans des conditions de transport comparables à une date ultérieure, à sa convenance, sous réserve des disponibilités de sièges.

Quels sont les modes de remboursement ?

Dans le cas où vous optez pour le remboursement du billet d'avion (dans l'une des situations mentionnées ci-dessus), la compagnie aérienne doit vous verser la somme correspondante au prix du billet sous 7 jours.

Ce remboursement peut s'obtenir sous plusieurs formes possibles uniquement avec l'accord signé du passager : virement bancaire ou électronique, chèques, espèces, bons de voyages ou tout autre service.

Une fois que vous avez accepté le remboursement du billet d'avion et non le réacheminement proposé par la compagnie, celle-ci n'est plus tenue de prendre en charge les frais engagés ultérieurement.

Kotlobéna TIFAYA

LES CONSEQUENCES DU COVID-19 SUR L'INDUSTRIE DU TRANSPORT AERIEN

La crise sanitaire actuelle à laquelle font face tous les pays du monde, laisse des impacts sur tous les domaines d'activités, y compris le secteur aéronautique. Des mesures sous tous azimuts sont prises ici et là pour limiter la propagation de ce virus. Ce dossier relaye les réactions de l'organisation de l'aviation civile internationale et celles de l'association internationale du transport aérien à ce sujet.



Coronavirus : les premières estimations de l'OACI

L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) évalue l'impact du coronavirus sur le transport aérien mondial à un manque à gagner de 4 à 5 Md\$ avec 16 à près de 20 millions de passagers de moins que prévu sur le premier trimestre 2020 suite aux suspensions et réductions des vols de et vers la Chine.

Pour l'OACI, «les impacts de l'actuelle épidémie de coro-

navirus seront plus importants que ceux relevés lors de la précédente épidémie du Sras en 2003». A cela deux principaux facteurs.

L'un est le poids actuel de la Chine dans le trafic aérien mondial de et vers la Chine qui a été multiplié par deux depuis 2003 tandis que le trafic intérieur chinois a été multiplié par cinq sur la même période.

L'autre facteur est la plus forte réduction des capacités aériennes de et vers la Chine puisque 70 compagnies aériennes ont suspendu leurs vols

internationaux tandis que 50 autres ont réduit leurs vols. De leur côté, les transporteurs chinois ont réduit leur nombre global de sièges de 40 %. Or, rappelle l'OACI, avant le déclenchement de l'épidémie de coronavirus, les compagnies aériennes concernées avaient initialement programmé une hausse de 9 % de leurs capacités de et vers la Chine au premier trimestre 2020 par rapport à la même période de 2019. Entre le trafic supplémentaire attendu de

cette augmentation du nombre de sièges, les réductions de capacité finalement décidées pour cause de coronavirus, pas moins de 16,4 à 19,6 millions de passagers manqueront finalement à l'appel. Et cette évaporation substantielle se traduira par une perte globale de chiffre d'affaires de 4 à 5 Md\$. L'OACI précise que ce manque à gagner ne prend pas en compte les impacts sur l'activité des acteurs du fret aérien, des aéroports et des fournisseurs de navigation aérienne.



Coronavirus : l'IATA remonte son estimation d'impact pour le transport aérien mondial

L'IATA (Association internationale du transport aérien) estime à présent que le coronavirus pourrait avoir un impact de 63 à 113 Md\$ pour les compagnies aériennes.

Peu à peu, l'impact des effets du coronavirus se fait de plus en plus fort sur l'activité des compagnies aériennes. L'IATA (Association internationale du Transport aérien) vient ainsi

d'annoncer que, selon de nouvelles estimations, le manque à gagner pour le secteur aérien mondial pourrait s'établir entre 63 et 113 milliards de dollars pour l'année 2020.

IATA demande des mesures exceptionnelles

La dernière estimation, remontant au 20 février, se montait selon l'IATA à cette date à 29,3 milliards de dollars.

Le potentiel manque à gagner de 113 milliards de dollars, en fourchette haute, équivaut à ce que l'industrie du transport aérien mondial a dû subir au moment de la crise financière globale de 2009.

L'IATA a rappelé avec cette esti-

mation qu'elle avait appelé à ce que les gouvernements et les régulateurs puissent amortir les impacts de la crise sanitaire en incluant des abaissements de charges et un assouplissement des mesures d'attribution des créneaux horaires, notamment la suspension de la règle du «use it for loose it», qui impose à une compagnie d'utiliser au moins 80% de ses créneaux horaires pendant une saison pour pouvoir les utiliser lors de la saison suivante.

(www.air-cosmos.com)

Tchontchoko NAPO-KOURA



**Pour toute information ou signaler un cas de contamination au
CORONAVIRUS**

Santé : **TOUT SAVOIR SUR LE CORONAVIRUS**



Qu'est-ce qu'un coronavirus ?

Les coronavirus forment une vaste famille de virus présents chez l'homme et chez l'animal. Ceux qui touchent l'être humain peuvent entraîner des manifestations diverses allant du simple rhume à des maladies plus graves comme le syndrome respiratoire du Moyen-Orient (MERS) et le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS).

Quel est son degré de dangerosité ?

Comme pour d'autres maladies respiratoires, l'infection par le 2019-nCoV peut provoquer des symptômes bénins, notamment un écoulement nasal, des maux de gorge, de la toux et de la fièvre. Elle peut être plus grave chez certaines personnes et entraîner une pneumonie ou une dyspnée. Dans des cas plus rares, la maladie peut être mortelle. Les personnes âgées et les personnes souffrant déjà d'autres maladies (comme le diabète et les cardiopathies) semblent être plus exposées au risque de développer une forme grave de la maladie.

Quel sont les symptômes de l'infection à coronavirus chez l'être humain ?

Les symptômes dépendent du virus, mais les plus courants comprennent des troubles respiratoires, de la fièvre, une toux, un essoufflement et des difficultés respiratoires. Dans les cas plus graves, l'infection peut entraîner une pneumonie, un syndrome respiratoire aigu sévère, une insuffisance rénale, voire la mort.



Existe-t-il un vaccin contre les nouveaux coronavirus ?

Lorsqu'une nouvelle maladie apparaît, un vaccin ne devient disponible qu'à l'issue d'un processus de mise au point des vaccins, qui peut prendre plusieurs années.

Existe-t-il un traitement contre les nouveaux coronavirus ?

Il n'existe pas de traitement spécifique contre la maladie résultant d'un nouveau coronavirus. Cependant, de nombreux symptômes peuvent être traités, le traitement reposant dès lors sur l'état clinique des patients. En outre, la prestation de soins de soutien aux personnes infectées peut s'avérer très efficace.

Comment puis-je me protéger ?

Tenez-vous au courant des dernières informations sur la flambée, disponibles sur le site web de l'OMS, et prenez soin de votre santé en suivant les conseils ci-après:

- **Se laver fréquemment les mains avec une solution hydroalcoolique ou à l'eau et au savon**

Pourquoi? Se laver les mains avec une solution hydroalcoolique ou à l'eau et au savon tue le virus s'il est présent sur vos mains.

- **Éviter les contacts proches – maintenir une distance d'au moins 1 mètre avec les autres personnes, en particulier si elles toussent, éternuent ou ont de la fièvre.**

Pourquoi? Lorsqu'une personne infectée par un virus respiratoire, comme le 2019-nCoV, tousse ou éternue, elle projette de petites gouttelettes contenant le virus. Si vous êtes trop près, vous pouvez inhaler le virus.

- **Éviter de se toucher les yeux, le nez et la bouche.**

Pourquoi? Les mains sont en contact avec de nombreuses surfaces qui peuvent être contaminées par le virus. Si vous vous touchez les yeux, le nez ou la bouche, vous risquez d'être en contact avec le virus présent sur ces surfaces.

- **En cas de fièvre, de toux et de maux de gorges et surtout après avoir été en contact avec des voyageurs venant de pays à haut risque, il est conseillé de:**

1. Appeler le numéro vert **111** (appel gratuit);
2. Ne pas utiliser les transports en commun;
3. Avertir l'hôpital de son arrivée en voiture privée ou à pied avant d'accéder au bâtiment afin d'assurer la sécurité des autres.

Pourquoi? En cas de fièvre, de toux et de dyspnée, il est important d'appeler le 111 sans tarder, car il peut s'agir d'une infection respiratoire ou d'une autre affection grave. Les symptômes respiratoires accompagnés de fièvre peuvent avoir plusieurs causes, et en fonction des voyages que vous avez faits et de votre situation personnelle, l'infection par le 2019-nCoV pourrait être l'une d'entre elles.

- **Si vous présentez des symptômes respiratoires bénins et que vous n'avez pas voyagé, observez scrupuleusement les règles élémentaires d'hygiène respiratoire et d'hygiène des mains et restez chez vous jusqu'à ce que vous soyez guéri, si possible.**

Sources: OMS ; Institut Pasteur; covid19.gouv.tg

Les gestes barrières (à observer rigoureusement)



Se laver les mains régulièrement avec de l'eau et du savon, ou les désinfecter avec du gel hydroalcoolique



Tousser et éternuer dans un mouchoir ou dans le pli de son coude



Saluer sans se toucher sans se serrer la main et éviter les embrassades



Éviter de toucher les yeux, le nez ou la bouche



Rester à distance d'au moins 1 mètre des autres



Portez un masque si vous avez des symptômes respiratoires

Source : Site d'information officiel du Gouvernement. covid19.gouv.tg

Tyhira BOKOSSA

FAITS DIVERS

Marseille : ils vendaient des visas américains et canadiens sur le net à des prix indécents

(Publié le 05/03/2020) Deux individus qui proposaient via internet la délivrance de visas nord-américains (États-Unis et Canada) pour un montant quatre fois supérieur au coût réel en vigueur, ont été interpellés aujourd'hui à Marseille par les enquêteurs de la Division économique et financière de la Direction interrégionale de la police judiciaire (DIPJ), a indiqué ce soir la procureure de la République de Marseille, Dominique Laurens. Ces deux personnes se voient reprocher des faits d'escroquerie et de pratiques commerciales trompeuses.

Au total, en près de deux années, les services d'enquête ont démantelé un marché plutôt lucratif, puisque le préjudice a été évalué à plus de 6 millions d'euros.

À l'issue des gardes à vue, les enquêteurs et le parquet de Marseille ont procédé à la saisie de plusieurs comptes bancaires pour un montant de plus de 200 000 euros, ainsi qu'à celle d'une moto BMX 1200 GS et d'une voiture de marque TESLA.

Le parquet de Marseille invite à la vigilance les internautes qui seraient confrontés à des opérations proposées sur internet par des sociétés privées, alors même qu'elles concernent des dispositifs étatiques.

Source : laprovence.com

Hospitalisé après 10 jours d'attente à l'aéroport pour rencontrer une femme draguée sur internet

(Publié le 17/01/2020) Un homme hollandais qui a volé en Chine pour retrouver une femme qu'il a rencontrée en ligne a dû être traité à l'hôpital d'épuisement après avoir attendu à l'aéroport pendant 10 jours.

Alexander Peter Cirk, 41 ans, a refusé de quitter l'aéroport de Changsha Huanghua international dans le Hunan après que sa petite amie en ligne, connue sous le nom de Zhang, ne soit pas venue à sa rencontre. Monsieur Cirk a finalement été emmené à l'hôpital souffrant d'épuisement physique, selon Hunan TV. Il a dit à la chaîne qu'il avait rencontré Mme Zhang à travers une application de messagerie deux mois avant et qu'ils avaient prévu qu'il la rende visite.

Mme Zhang, 26 ans, aurait pris contact avec la chaîne de télévision le lendemain pour signaler son côté de

l'histoire, expliquant qu'elle "pensait que c'était une blague".

« Nous avons fait progresser notre relation amoureuse, mais plus tard, il semblait un peu impitoyable envers moi. Un jour, il m'a envoyé une photo de billets d'avion brusquement et je pensais que c'était une blague. Il ne m'a pas contacté plus tard », a-t-elle déclaré.

Source : l-frii.com

Coronavirus : la Mauritanie renvoie 15 touristes italiens dans leur pays

(Publié le 04/03/2020) En Mauritanie, 15 touristes italiens ont été reconduits chez eux dimanche. Les autorités du pays l'ont annoncé mercredi 4 mars. Ces voyageurs ont tenté de se soustraire aux mesures de confinement mises en place par les autorités sanitaires mauritaniennes suite à l'épidémie de nouveau coronavirus.

C'est à plus de 90 kilomètres de Nouakchott que le groupe de touristes italiens a été intercepté. Le matin même, ils séjournaient encore dans un hôtel de la capitale, où ils devaient attendre pour être placés en confinement.

Depuis février, les autorités sanitaires ont mis en place des procédures de précaution. Les voyageurs en provenance de pays à risques doivent être placés à l'isolement, une quinzaine de jours. Or, l'Italie a enregistré plus de 3 000 cas et plus d'une centaine de décès.

Arrivés à l'aéroport de Nouakchott, les touristes italiens affirment ne pas être au courant de ces mesures sanitaires. Ils acceptent d'abord le confinement, puis prennent la tangente le lendemain matin, avec leur guide, en direction de l'Atar, dans le nord du pays, pour continuer leur périple touristique.

« Ils ont tenté le coup, explique, bon joueur, Abdelkaderould Ahmed, porte-parole du ministère de la Santé. Mais la Mauritanie applique le même protocole que la plupart des pays du monde. Il n'y a pas de raison de s'y soustraire ». Accompagnés à leur hôtel, les touristes italiens ont préféré être renvoyés chez eux, plutôt que d'attendre la fin du confinement

Source : rfi.frr

Textes rassemblés par Dzigbode Kossiwa AVEKO

JEUX N°009

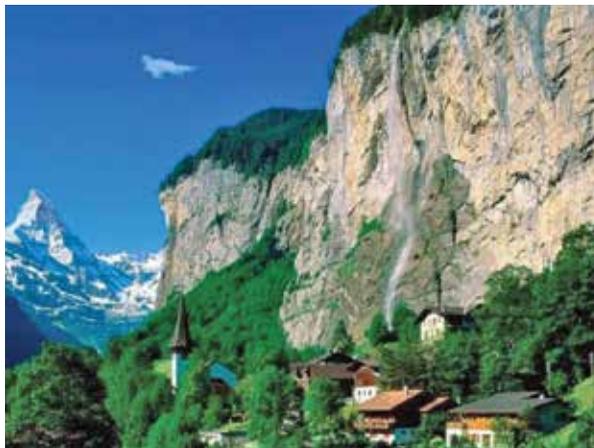
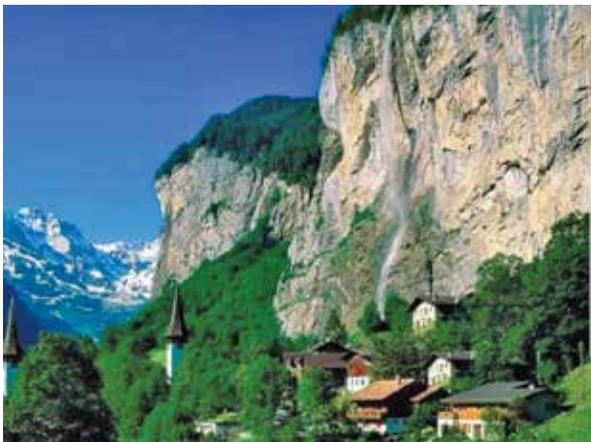
Enigme

Qui suis-je ?

Je peux donner des coups à tout le monde.

Je suis souvent le bienvenu et il ne se passe pas un seul instant dans le monde sans que quelqu'un me voit.

Jeu des erreurs *Retrouvez les 10 différences sur les 2 images ci-dessous*



Sudoku

Comment jouer ?

Une seule règle : toutes les cases doivent être remplies par un chiffre de 1 à 9. Les neuf cases de chacune des 9 lignes doivent contenir, dans un ordre quelconque, des chiffres de 1 à 9 et il en est de même pour les 9 colonnes, ainsi que pour les 9 pavés.

1	8		3					
	7		9	4				5
		5	8					3
	1					4		
		2	5		9	7		
		7						1
3					6	5		
7				3	8		9	
					5		2	8

Mots croisés

Retrouvez les noms ou les mots en reliant les lettres

P	A	M	É	L	I	O	R	E	R
C	L	Y	N	X	Q	D	Ù	D	P
T	U	N	E	V	E	R	È	N	E
Û	N	I	C	E	D	É	M	W	R
O	D	E	B	A	R	D	E	U	R
G	I	M	Q	T	A	H	C	E	O
T	Ê	L	A	N	G	U	E	F	Q
P	R	O	D	U	I	R	E	E	U
B	R	A	C	E	L	E	T	H	E
O	E	A	Q	V	U	R	T	C	T

SOLUTIONS DES JEUX N°008

Enigme

Chaque mot commence par une lettre différente de l'alphabet en respectant l'ordre alphabétique : **A B C D ...**

Les 7 erreurs



Sudoku

3	7	6	9	8	1	2	4	5
9	8	1	5	2	4	6	3	7
2	5	4	6	3	7	8	1	9
4	2	3	1	6	9	5	7	8
7	6	9	4	5	8	3	2	1
8	1	5	2	7	3	4	9	6
1	3	2	8	9	5	7	6	4
5	9	7	3	4	6	1	8	2
6	4	8	7	1	2	9	5	3

AUDIENCE, CATEGORIE, LAISSER, TRES, SONT, ESSENTIEL, CROISSANT, COMPTE, SURVIE, CREDIT, VERT, BOIS, SCIE, PEINTRE, CRON, AIX, IADE, GRE.

Mots croisés

A	U	D	I	E	N	C	E	W	P
L	C	A	T	E	G	O	R	I	E
R	D	S	E	R	T	B	K	O	I
E	S	S	E	N	T	I	E	L	N
S	C	R	O	I	S	S	A	N	T
S	L	S	E	T	P	M	O	C	R
I	F	U	L	S	U	R	V	I	E
A	I	G	E	C	R	E	D	I	T
L	I	V	E	R	T	U	C	V	K
E	A	X	B	O	I	S	Q	O	B



Jeux proposés par Yatimpou DJATO

BON A SAVOIR POUR VOS VOYAGES

ARTICLES REGLEMENTES DANS LES BAGAGES

REGULATED ITEMS IN LUGGAGE

Interdits en cabine

Prohibited in cabin



Objets pointus ou tranchants (Couteaux, ciseaux), outils de travail (Scie, perceuse, tournevis)
Sharps (knives, scissors...), working tools (drill, saw, screwdriver...)



Instruments contondants (Casse tête, batte de base ball...)
Blunt objet (Artifact club, base-ball bat...)



Armes à feu et objets y ressemblant ou objets assimilés
Firearms and similar



Appareils à effet paralysant (Taser, bombe lacrymogène...)
Device with paralysing effects (Taser, teargas grenade...)



Tous les autres liquides doivent être rangés dans les bagages enregistrés (en soute).

All other liquids must be carried in check-in luggage (in hold).

Mesures de sûreté s'appliquant aux liquides, gels, crèmes, pâtes, aérosols

Sont autorisés en cabine :

- Les articles achetés dans les boutiques hors taxe. La preuve d'achat doit rester dans le sac fourni lors de l'achat.
- Par passager, les flacons de 100ml maximum à disposer dans un seul sac plastique transparent fermé d'une dimension d'environ 20x20cm.
- Les médicaments et les aliments diététiques spéciaux comme les aliments pour bébés.

Safety measures applicable to liquids, gels, creams, pastes and aerosols :

Are authorized in cabin :

- Articles purchased in duty free. The proof of purchase must stay in the bag supplied during the purchase.
- Per passenger, bottles and other containers of 100ml or less, placed in one clear, reusable quart or liter-sized plastic bag.
- Medicine and dietary food as baby food.



Interdits en soute et en cabine

Prohibited in hold and cabin



Batteries humides, piles et batteries au lithium
Wet batteries and lithium batteries



Liquides et solides inflammables
Flammable liquids & solids



Substances et engins explosifs, feux d'artifices, Cartouches pour armes de chasse ou de sport
Explosives, fireworks, munition for hunting and sporting weapons



Gaz
Gas



Poisons et substances infectieuses
Poisons and infectious substances



Masses magnétisées
Magnets



Produits corrosifs
Corrosives



Aérosols, parfums et médicaments non radio actifs
Aerosol, perfumes and non-radioactive medicines



Matières radioactives
Radioactive materials



Fer à friser contenant des gaz d'hydrocarbure
curling tongs with hydrocarbon gas



Boissons alcoolisées à plus de 70% d'alcool
Alcohol Drinks containing more than 70% alcohol volume



Malles et valises équipées d'alarme
Suitcase with installed alarm



**AUTORITE DE SURETE DE L'AEROPORT
INTERNATIONAL GNASSINGBE EYADEMA**

Contact: Tél.: +228 22 26 26 20, E-mail: contactasaige@asaige.tg



Permanence
70 43 15 08

N° VERT 8202

Sûreté info



AEROPORT INTERNATIONAL GNASSINGBE EYADMAHÉ

C'est votre visibilité garantie!

1 seule souscription =

1 insertion pub dans la revue

+

1 insertion pub dans l'agenda annuel

+

1 publication permanente sur le site web de l'ASAIGE, www.asaige.tg

+

Des facilités de paiement.

Nous font confiance

