

Sûreté info



N° 008 du 2^{em} semestre 2019

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

Editorial

NOS AEROPORTS DOIVENT RESTER DES ZONES DE VIGILANCE PERMANENTE

GRATUIT



Audit de sûreté de l'aéroport

**LES RESULTATS ONT ETE NOTIFIES
AUX DIFFERENTS ACTEURS**

Nouvelles formes de menaces terroristes

**COMMENT CONTRIBUER À LA
PROTECTION DE L'AÉROPORT?**

ZOOM SUR LE CNSAC
(Comité National de Sûreté de l'Aviation Civile)

Le soin Parfait



MERCI **SIVODERM**[®]

SIVOP
parfums & cosmétiques

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 Une série de formations
au profit des agents de
l'ASAIGE

06 Audit de sûreté de l'AIGE:
Les résultats ont été notifiés
aux différents acteurs

14 Bagages en retard,
bagages perdus, bagages
endommagés

08 Comment contribuer à la
protection de l'aéroport ?

16 Agences et Compagnies
aériennes, vos partenaires
dans les voyages.

10 ZOOM sur
le comité national de
sûreté de l'aviation
civile (CNSAC)

18 Santé et Voyages
en avion (suite)



NOS AEROPORTS DE VIGILANCE

Nous le savons tous bien. Le monde enregistre fréquemment des attentats dans plusieurs pays et le recrutement dans les groupes terroristes se répand comme une trainée de poudre, notamment dans de nouvelles régions d'Afrique.

Depuis quelques années effectivement, le continent africain connaît une recrudescence des actes terroristes menés par des groupuscules variés mais animés par un objectif unanime, celui d'imposer à tous une pensée unique. Al-Shabaab dans la Corne de l'Afrique, Al-Qaïda au Maghreb islamique (AQMI) au Sahel, Boko Haram au bassin du Lac Tchad et l'État islamique en Libye au Maghreb, ainsi que des groupes dissidents et rivaux, sont les principaux porteurs de ces idéaux.

Malgré des dispositions sécuritaires prises, force est de reconnaître que

le terrorisme suscite de plus en plus de soucis aux dirigeants des pays africains, parce que, non seulement il ébranle la stabilité des gouvernements et la tranquillité des couches sociales mais aussi, il radicalise des jeunes vulnérables, exacerbe les tensions religieuses et communautaires, pousse à la migration à grande échelle, sape les plans de développement économique et sème la peur.

A l'observation des faits, du mode opératoire des terroristes et de l'extension de leurs zones d'actions, on est tenté de conclure que, conscients de ne pouvoir concrétiser l'instauration de leur pensée unique, ces groupes terroristes ont décidé de nuire tout simplement à la paix et aux économies des États. Ce qui est vraiment regrettable, quand on sait que les pays africains, notamment ceux de l'Afrique de l'Ouest dont le Togo, se sont lancés dans des

S DOIVENT RESTER DES ZONES PERMANENTE

programmes ambitieux devant les conduire à l'émergence économique. Les taux de croissance enregistrés sont encourageants mais malheureusement ces difficultés nouvelles que crée le terrorisme pourraient entraver le développement et remettre en cause les avancées économiques et sociales déjà réalisées.

Les cibles de ces terroristes semblent être ceux et celles qui représentent des valeurs qu'ils jugent contraires à leurs idéaux religieux et culturels, et qu'ils cherchent à frapper partout où ils les trouvent. Et si ces terroristes donnent l'impression de s'éloigner des points économiques stratégiques qu'ils savent être désormais très protégés, il serait vraiment risqué de baisser de vigilance à ces points.

Dans ce contexte, l'aéroport doit demeurer une zone de vigilance permanente car le terrorisme est à nos portes au regard des derniers événements d'enlèvement et de meurtre perpétrés depuis le Bénin voisin, les attentats récurrents au Burkina Faso et le positionnement des groupes terroristes. Le renforcement des capacités des

acteurs de la défense et de la sécurité de l'Etat, et l'implication soutenue de la population deviennent les conditions indispensables pour mener efficacement la lutte contre le terrorisme dans notre pays.

L'ASAIGE entend donc apporter sa contribution aux stratégies de lutte contre le terrorisme définies et adoptées par le Togo dans les cadres international, régional et national. A cet effet, j'invite tous les agents de sûreté et les autres acteurs de l'AIGE à veiller davantage et scrupuleusement à l'application rigoureuse des textes réglementaires en vigueur.

Dans le souci d'assurer l'efficacité des stratégies nationales de lutte contre le terrorisme et de les rendre plus effectives dans la protection des vies humaines et des infrastructures économiques de notre pays, j'appelle à une coopération réelle de tous les acteurs impliqués dans la sûreté et la sécurité aéroportuaires. Notre aéroport doit rester une zone de vigilance permanente !

*Lt-Colonel Langbatibe BOLIDJA
Coordonnateur de l'ASAIGE*

Audit de sûreté de l'ASAIGE

LES RESULTATS ONT ETE NOTIFIES AUX DIFFERENTS ACTEURS



Les résultats de l'audit de sûreté conduit à l'initiative et sous la supervision de l'agence nationale de l'aviation civile (ANAC), autorité compétente au Togo en matière de l'aviation civile, ont été dévoilés cet après-midi du 05 août 2019 à l'ASAIGE.

En effet, après une semaine d'intenses activités sur le terrain, l'équipe d'auditeurs a rendu publics les résultats de leur démarche. Laquelle a eu pour objectif de vérifier la conformité et l'efficacité de la mise en œuvre des mesures de

sûreté à l'aune des dispositions du programme national de sûreté de l'aviation civile (PNSAC). Ce manuel est basé sur la réglementation de l'OACI et recommande que chaque entité opérant sur l'aéroport développe, mette en œuvre et assure la mise à jour de son propre programme en la matière.

Dans cet esprit, plusieurs audits sont régulièrement conduits à l'aéroport de Lomé. Mais, l'intérêt de cet audit a été de vérifier tous les aspects de la mise en œuvre des mesures de

sûreté sur ledit aéroport et de corriger d'éventuels dysfonctionnements avant toute appréciation venant de l'extérieur, notamment celle des missions internationales ; étant entendu qu'aucune œuvre humaine n'est parfaite et qu'il faille tendre vers la perfection.

C'est ce qu'a relevé le Coordonnateur de l'ASAIGE, le Lt-Col Langbatibe BOLIDJA dans son allocution marquant l'ouverture de la cérémonie, le 29 juillet dernier dans les locaux de cette structure. Saluant effectivement la conduite



de cette mission d'audit, celui-ci a convié tous les acteurs de la plateforme (l'autorité de sûreté, le gestionnaire de l'aéroport, le fournisseur des services de la circulation aérienne, les compagnies aériennes, les sociétés d'assistance et autres prestataires) impliqués dans la mise en œuvre de la sûreté à faciliter le travail des auditeurs. Ces derniers, a-t-il rappelé, doivent être perçus comme des «éclaireurs» car ils viennent les aider à mieux faire leur travail.

Pour ce faire et durant toute cette période, les auditeurs ont minutieusement examiné plusieurs aspects de la sûreté dont la planification et la coordination, le système des titres d'accès, le contrôle

d'accès des personnes et des véhicules, l'inspection-filtrage des passagers et de leurs bagages, la formation du personnel en sûreté de l'aviation civile, le contrôle de qualité, etc. sans oublier les opérations aéroportuaires et la gestion de la riposte aux actes d'intervention illicite.

Après ce travail de fourmi, les auditeurs ont présenté brièvement les conclusions de leur démarche à tous les acteurs de l'aéroport. La plateforme s'en est sortie avec une note globalement satisfaisante. Tout en relevant la nécessité de ne révéler les détails des résultats, y compris les recommandations, qu'aux ayants droits, les auditeurs ont félicité tous ces acteurs pour leur disponibilité et les ont encouragés à

mieux faire leur travail.

Ces résultats ont été présentés lors de la cérémonie de clôture présidée par le premier responsable de l'organe de coordination et de mise en œuvre de la sûreté, le Coordonnateur de l'ASAIGE. Celui-ci a salué la collaboration de tous les partenaires de la plateforme pour la réussite dudit audit et promis de faire mener des actions nécessaires à l'amélioration de tout le système de sûreté. Par ailleurs, il a relevé l'opportunité de l'audit car, a-t-il annoncé par la même occasion, il a ouvert les portes à l'audit TSA qui se tient ce 6 août 2019.

Yatimpou DJATO

Nouvelles formes de menaces terroristes

COMMENT CONTRIBUER À LA PROTECTION DE L'AÉROPORT?

La menace contre la sûreté de l'aviation civile a atteint un niveau jamais égalé. Des menaces émergentes contraignent les professionnels de la sûreté de l'aviation civile à travailler d'arrache-pied pour trouver des solutions à ces menaces qui croissent au même rythme que le niveau du trafic du transport aérien. Les groupes terroristes foisonnent dans une dynamique qui échappe aux Etats.

De nos jours, les mesures de sûreté, si elles sont bien mises en place, empêchent les terroristes d'accéder aux zones de sûreté et aux aéronefs avec des armes et autres engins explosifs pouvant être utilisés pour commettre des actes d'intervention illicite. Ceci conduit à un déplacement de la menace de la zone côté piste vers la zone côté ville des aéroports.

Cette nouvelle forme de menace contraint les Etats à transformer les zones publiques des aéroports en forteresses équipées de moyens nécessaires pour dissuader ou repousser toutes tentatives d'attaque terroriste qui pourraient survenir dans lesdites zones. Malgré toutes ces mesures mises en place, il est néanmoins nécessaire de sensibiliser les personnels et autres usagers de l'aéroport aux menaces auxquelles ils peuvent faire face, notamment des attaques suicides ou armées perpétrées dans les zones publiques des aéroports. Les attentats de Zaventem en Belgique et



d'Atatürk sont des cas d'école qui ont accéléré l'implémentation de certaines mesures même si elles affectent la libre circulation des personnes et des biens dans les zones aéroportuaires. Dans ce contexte, mieux vaut un aéroport sûr et privatif de liberté qu'un boulevard de défilé terroriste.

Que faire pour aider à anticiper un acte terroriste ?

Ayant à l'esprit que tout attentat terroriste respecte un cheminement identique dont les deux principales phases sont la recherche d'information ou le repérage et le passage à l'acte, il est nécessaire que les usagers de l'aéroport participent activement à détecter les comportements suspects qui pourront être constatés.



La phase de recherche d'informations

Cette phase est celle dans laquelle l'individu ou le groupe terroriste cherche des informations et les faiblesses relatives à la cible à frapper. Au cours de cette étape, l'individu qui fait le repérage pour son compte ou pour celui d'un groupe, voudra par exemple photographier des installations ou traînera dans des zones de l'aéroport où se déroulent des contrôles de sûreté. Cette surveillance qu'il fait lui permet d'identifier des installations, véhicules, personnes et autres vulnérabilités du système afin de les utiliser pour commettre un acte illicite.

Lorsque vous êtes témoin d'un tel comportement, n'hésitez pas à alerter les autorités compétentes ou leurs représentants sur les lieux notamment la police, la gendarmerie ou toute autre entité intervenant dans la sécurité de l'aéroport pour son interpellation. Vous ferez ainsi du vôtre, l'adage anglais qui dit : « See Something, Say Something ». Vous contribuerez énormément à déjouer l'acte qui est encore dans sa phase de préparation.

La phase du passage à l'acte

Si un acte n'a pas été interrompu dans

cette phase de préparation, il peut encore l'être avant la phase du passage à l'acte. Le terroriste qui transporte sur lui un engin explosif ou une arme à feu, exhibera des réactions qui le trahissent ; il ne pourra les maîtriser car elles sont naturelles. Il s'agit, entre autres réactions, de :

- La nervosité à l'approche d'un poste de contrôles ;
- La peur d'être découvert ;
- La peur de l'échec de sa mission ou même de la mort ;
- Un regard fuyant pour éviter d'être repéré ;
- La transpiration abondante dans un environnement où il fait normalement froid ;
- Etc...

Il est important de rappeler que si l'alerte est donnée à temps, l'on peut éviter des conséquences gravissimes et irréversibles. Des vies humaines seront sauvées, des pertes matérielles seront évitées, des atteintes à la réputation de l'Etat seront empêchées et l'économie du pays sera ainsi préservée.

La sûreté est l'affaire de tout le monde !

Kpadé BAVI



Dans l'aviation civile internationale, la sécurité des passagers, des membres d'équipe, du personnel au sol et du public est l'objectif primordial dans toutes les questions relatives à la protection contre les actes d'intervention illicite.

L'importance que revêt la question de la sûreté de l'aviation civile nous conduit à vous expliquer régulièrement le fonctionnement des acteurs qui y sont impliqués. Ainsi dans le numéro précédent, un éclairage a été porté sur le comité de sûreté au plan aéroportuaire. Dans le présent article, un accent est mis sur les activités du comité de sûreté au niveau national.

En effet, sur le plan national, il faut retenir qu'un comité national de sûreté de l'aviation civile (CNSAC) a été créé par décret N° 97-212/PR du 22 octobre 1997. Ledit comité est un organe consultatif qui donne son avis au gouvernement en ce qui concerne les mesures de sûreté. Il examine aussi toutes les propositions de modification de ces mesures.

Sa mission

Placé sous la présidence de l'agence nationale de l'aviation civile, le CNSAC a pour

mission de :

- conseiller l'autorité compétente désignée au sujet des mesures de sûreté de l'aviation civile nécessaires pour faire face aux menaces dirigées contre l'aviation civile, ses installations et services ;

- suivre régulièrement la mise en application de ces mesures et formuler des recommandations de changement par suite de nouveaux renseignements sur la menace, de l'évolu-

tion de la technologie et des techniques de sûreté de l'aviation civile, et en fonction d'autres facteurs ;

- assurer la coordination des mesures de sûreté entre administrations, organismes et autres organisations chargés de la mise en œuvre du programme national de sûreté de l'aviation civile, selon la nature et l'ampleur des menaces;

- promouvoir la prise en compte des aspects relatifs à la sûreté lors de la conception de nouveaux aéroports ou de l'expansion d'installations existantes ;

- recommander en coordination avec l'autorité compétente, les modifications à introduire dans la politique générale de sûreté de l'aviation sur le plan national,

- étudier les recommandations formulées par les comités de sûreté des aéroports togolais et recommander à l'autorité compétente les changements à apporter,

- appliquer les mesures relatives à la sûreté de l'aviation civile que le gouvernement lui confierait.

Sa composition

La responsabilité d'accomplir la mission du CNSAC est dévolue aux représentants des structures ci-après :

- ministère de la défense nationale,
- ministère de l'intérieur et de la sécurité,
- ministère des affaires étrangères et de la coopération,
- ministère de la justice,
- ministère de l'économie et des finances
- ministère chargé de l'aviation civile,
- ministère du commerce.

Le CNSAC se réunit au moins deux fois par an et aussi souvent que nécessaire sur convocation de son président. Et les activités du secrétariat dudit comité sont assurées par

la cellule AVSEC de l'ANAC.

Il faut rappeler que l'objectif de la sûreté est de protéger l'aviation civile contre les actes illicites. Celle-ci est définie comme l'ensemble des mesures prises ainsi que des moyens humains et matériels visant à protéger l'aviation civile internationale contre les actes d'intervention illicite.

Par ailleurs, face à la nécessité de prendre en compte les besoins de la facilitation dans l'application des mesures de sûreté, les autorités togolaises de l'aviation civile pensent à prendre d'autres dispositions pour garantir un traitement plus rapide des passagers qui voyagent par l'aéroport de Lomé. Nous y reviendrons prochainement.

Yatimpou DJATO



Groupe YCIA-TIS

1385, Bd. Notre Dame des Apôtres,
Bè-Kpéhénou ,IMMEUBLE PAULINA
07 BP 12100 Lomé 07
TEL : +228 22 20 68 23
FAX : +228 22 20 23 80
Email : info@groupeyciatis.com
Site web : www.groupeyciatis.com
www.facebook.com/groupeyciatisofficiel

IRIB-TOGO
SOCIÉTÉ COMMERCIALE
D'ASSISTANCE ET DE
REPRÉSENTATION

1385, Bd. Notre Dame des Apôtres, Bè-Kpéhénou
07 BP 12100 Lomé 07
Tél. : +228 22 22 95 23 - Fax : +228 22 21 17 87
Email : info@iribto.go
Site web : www.iribto.go
www.facebook.com/iribto.goofficiel



LOGISTRANS
TRANSIT
TRANSPORT
MANUTENTION
ENTREPÔSAGE
CONSOLIDATION

Zone portuaire, Immeuble YCIA-PORT
07 BP 12100 Lomé 07
Tél. : +228 22 27 60 06 - Fax : +228 22 27 60 07
Email : info@logistrans.to
Site Web : www.logistrans.to
www.facebook.com/logistransofficiel



**Cabinet-conseil
CREM**
CONSEILS RECHERCHES
ETUDES MULTISCTEURS

Audit - Conseils - Assistance
& Expertise Maritime

1385, Bd. Notre Dame des Apôtres, Bè Kpéhénou
07 B.P. 12100 Lomé 07
Tél. : 22 20 23 27 - Fax : 22 22 30 46
Email : info@cremto.go
Site web : www.cremto.go
www.facebook.com/cabinetcremofficiel



UNI-PORT-TOGO
REALISATION
DE TOUTES
ACTIVITÉS
MARITIMES
ET PORTUAIRES

Zone portuaire, Immeuble YCIA-PORT
07 BP 12100 Lomé 07
Tél. : +228 22 27 60 05 - Fax : +228 22 27 60 07
Email : info@uniportto.go
Site Web : www.uniportto.go
www.facebook.com/uniportto.goofficiel



Revue Semestrielle d'information de l'ASAIGE • Sûreté Info N°008

11

Aucun sacrifice n'est trop grand, quand il s'agit de renforcer les capacités du personnel

UNE SÉRIE DE FORMATIONS AU PROFIT DES AGENTS DE L'ASAIGE



Il est de notoriété publique qu'un personnel formé est un personnel averti et apte à accomplir sa mission. C'est pour cette raison que la formation revêt une importance capitale en sûreté de l'aviation civile. Elle en constitue d'ailleurs un pilier central. C'est en effet à ce prix que le niveau de la sûreté peut suivre le rythme de la croissance du trafic aérien.

Pour l'ASAIGE, la structure en charge de la protection de l'aviation civile au Togo, aucun sacrifice n'est assez grand quand il s'agit de rechercher les moyens pour renforcer les capacités opérationnelles de ses agents. Ces renforcements de capacités passent, entre autres, par la formation initiale, la formation récurrente, la formation en cours d'emploi, les recyclages et les formations spécialisées.

Aussi le personnel opérationnel de l'ASAIGE - policiers, gendarmes, douaniers et artificiers - a pu bénéficier de ces différentes formations au cours de cette année. En juin et juillet 2019, plusieurs sessions de formation de base en sûreté et d'opérateurs RX ont été organisées au profit des agents nouvellement affectés à l'aéroport tandis que leurs anciens collègues opérant déjà sur la plateforme ont fait l'objet de sensibilisation et de

recyclage sur les procédures et autres méthodes de travail en vigueur à l'aéroport.

Le personnel administratif et d'encadrement intervenant dans la formation a eu droit à des sessions de mises à jour sur la formation en imagerie, notamment des connaissances de formateur du logiciel LOGYX-WEB et TIP, des formations reçues à l'école nationale de l'aviation civile de Toulouse en France.

Y a-t-il meilleure méthode de motivation de ses troupes que celle qui consiste à leur montrer le chemin en prenant soi-même le devant ?

Joignant l'acte à la décision, le premier responsable de l'ASAIGE, n'hésite pas à troquer régulièrement son habit de Coordinateur pour celui du stagiaire. Objectif : Ne pas rester en marge des nouvelles méthodes de gestion de la sûreté et de la sécurité aéroportuaires car il est impératif, vu la nouvelle donne en la matière, de se mettre au diapason des nouvelles technologies. A cet effet, il a répondu présent à l'exposition et à la démonstration des équipements de sûreté à Windhoek en Namibie du 04 au 10 mars 2019. Cette occasion lui fut offerte pour effectuer une prospection d'opportunités de formations en maintenance des équipements de sûreté au profit de ses techniciens. De même, l'intérêt était de taille pour prendre part au symposium de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) à Montréal au Canada du 21 juin au 08 juillet 2019.

Ces différentes formations et rencontres participent à rehausser le niveau de compétences de la structure dont il a la charge.

Kpadé BAVI

Aéroport de Lomé:

UN UNIFORME UNIQUE POUR TOUS LES AGENTS DE SURETE



Dans le cadre de l'amélioration des prestations de services de sûreté, l'Autorité de Sûreté de l'Aéroport International Gnassingbé Eyadema, l'organe de coordination de la mise en œuvre des mesures de sûreté sur l'aéroport de Lomé, a jugé nécessaire de concevoir un uniforme unique pour tous les agents de sûreté opérant sur ledit aéroport.

En effet, depuis le 1er juillet 2019, les agents de sûreté de cet aéroport sont visibles sur la plateforme dans leur nouvelle tenue de travail. L'objectif poursuivi avec la confection de cet uniforme unique est de permettre aux passagers et autres usagers de l'aéroport d'identifier clairement les agents de sûreté. Relevant de différents services de la gendarmerie, de la police, etc. ceux-ci sont chargés de mettre en œuvre les mesures de sûreté. Ils exécutent leur mission sur le terrain en fonction des postes auxquels ils sont affectés et après des

formations adéquates en sûreté de l'aviation civile notamment la MPSA-BASE, l'imagerie-radioscopie et autres.

Il faut préciser que la décision du Coordonnateur de l'ASAIGE d'instaurer un uniforme unique intervient après la confection et la remise en fin d'année dernière d'un important lot de combinaisons d'intervention à l'unité du Peloton de Surveillance et d'Intervention de la Gendarmerie (PSIG) placée sous l'autorité de l'ASAIGE.

Toutes ces dispositions sont prises pour favoriser la création d'un esprit d'équipe et de cohésion au sein des différents services opérationnels de l'ASAIGE. Elles permettent, par ailleurs, de leur assurer de bonnes conditions de travail nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

Tellah Waké SINGO

Voyager par avion

BAGAGES EN RETARD, BAGAGES PERDUS, BAGAGES ENDOMMAGES



ETES-VOUS DANS UNE DE CES SITUATIONS ? SI OUI, QUE FAIRE?

Vous arrivez d'un voyage et vous retrouvez votre bagage dans un état autre que celui dans lequel vous l'avez fait enregistrer au départ : endommagé. Pire encore vous ne le retrouvez pas. Soit il est retardé, soit il est perdu. Dans tous les cas, vous ne devriez pas avoir à vous faire de soucis car des services techniques sont créés et mis à votre disposition pour la gestion de ce genre de problèmes.

En effet, à l'Aéroport International Gnassingbé Eyadema (AIGE)

tout comme dans tous les autres aéroports, il existe ce que l'on appelle le service litige. Ce service est chargé d'enregistrer votre réclamation et vous assister dans toutes les formalités auprès de la compagnie pour retrouver votre bagage. Dans certains cas, la compagnie aérienne est tenue de dédommager le passager.

Dans le présent article, nous nous appesantirons sur les dispositions relatives aux mesures de sûreté, notamment les facilités qui sont accordées aux passagers pour

avoir accès à la zone d'arrivée en vue du suivi et de la récupération des bagages au service litige ou au bureau douane pour les bagages en consignment. Toutefois, des informations d'ordre général concernant les bagages perdus ou endommagés vous seront données.

Retard de bagages : vos droits

Un bagage est considéré comme retardé lorsqu'il n'est pas présent à votre descente de l'avion mais qu'il

vous est livré ultérieurement.

Si vous constatez que votre bagage n'est pas là à votre arrivée, signalez-le immédiatement au guichet de la compagnie qui a effectué le vol ou au service litige de la société d'assistance au sol (la Société Togolaise de Handling à l'aéroport de Lomé) dont le bureau se trouve dans le hall arrivée afin de faire enregistrer votre réclamation et le cas échéant lancer la recherche de votre bagage. N'attendez pas d'être rentré chez vous.

L'agent du service litige bagages ou celui du guichet de la compagnie enregistre votre réclamation et vous délivre un document (déclaration de bagages manquant à l'arrivée du vol). Dès que le service litige vous informe de la disponibilité de votre bagage, vous aurez besoin de présenter ce document et votre ticket de bagage (talon) pour demander un badge d'accès à la zone arrivée en vue de récupérer votre bagage.

Les badges litige sont destinés exclusivement à ceux qui ont besoin d'accéder au bureau litige de la ST-HANDLING pour toutes réclamations relatives aux bagages ainsi qu'à ceux dont les bagages ont été consignés à la douane. Dans ce dernier cas, lors de la consignation, la douane vous délivre un reçu de consignation dûment signé par un agent des douanes.

Toutes les demandes de badges litige se font à l'aéroport, à l'entrée de la salle de retrait des bagages, sur présentation des copies des pièces suivantes :

- Talon du bagage,
- Document délivré par le service litige/le bureau des douanes,
- Copie de la pièce d'identité du demandeur (carte d'identité ou passeport),
- Formulaire de demande de titre d'accès ponctuel (à retirer sur place).

Une fois ces pièces présentées, l'agent vous attribue gratuitement un badge que vous lui restituez à la sortie.

Vous n'aurez pas droit au badge litige si vous ne disposez pas des pièces exigées. Dans ce cas, vous devez vous adresser à l'ASAIGE pour un badge ponctuel. Il vous sera demandé de payer pour le badge ponctuel et de fournir une escorte qui dispose d'un badge permanent d'accès à l'aéroport.

Perte de bagages : vos droits

Si le transporteur admet la perte de vos bagages enregistrés ou si vos bagages ne sont pas arrivés à destination dans les 21 jours qui suivent la date à laquelle ils auraient dû arriver, ils sont considérés comme perdus. Vous êtes alors en droit de réclamer le remboursement de vos biens et de

vos valises perdues.

Sachez toutefois qu'en cas de perte des bagages, les compagnies aériennes ne remboursent pas les effets personnels perdus sur la base de leur valeur neuve mais appliquent souvent une réduction.

Vous devez adresser une demande écrite à la compagnie aérienne en joignant les factures d'achat des biens perdus. Si vous ne disposez pas de justificatifs, un dédommagement au poids peut vous être proposé.

Domages aux bagages : vos droits

Si vous constatez à la réception de votre bagage que celui-ci a été abîmé ou détruit pendant le transport, vous pouvez demander au transporteur le remboursement du prix de votre valise et des biens détériorés.

Vous devez pour cela écrire à la compagnie dans un délai de 7 jours suivant la réception de votre valise en fournissant un maximum d'éléments concernant les biens endommagés pendant le transport (photographies des biens endommagés, factures d'achat...).

Nous vous souhaitons un agréable voyage.

Kotolbéna TIFAYA

AGENCES ET COMPAGNIES AERIENNES, VOS PARTENAIRES DANS LES VOYAGES

Nombreux et variés sont les professionnels des voyages, toujours disponibles à vous faciliter vos déplacements. Parmi eux, se trouvent l'agence de voyage et la compagnie aérienne. Bien que ces deux entités soient des acteurs des voyages, elles jouent des rôles différents mais complémentaires.

D'une manière générale, l'agence de voyage est un trait d'union entre les compagnies aériennes, les prestataires de service, les systèmes d'hébergement et les clients particuliers ou professionnels. Présentant un rôle d'intermédiaire entre les voyageurs et les créateurs de voyage, l'agence de voyage fournit un service pour le bon déroulement de votre séjour dans votre propre pays ou à l'étranger. Elle s'occupe de nombreuses fonctions.

Le point de vente des billets d'avion

Tout d'abord, elle sert de point de vente pour les « vols secs ». Un vol sec est un billet d'avion qui est vendu seul, sans aucune autre prestation. ... La tarification de ce billet comprend donc le prix de l'itinéraire menant d'une destination à une autre, auquel s'ajoutent les taxes d'aéroport.

L'agence de voyage répond également à la demande des touristes en ciblant les destinations les plus prisées et les destinations les plus éloignées. Elle prend en charge de nombreux domaines notamment la vente et la réservation du billet, l'acheminement et la réservation de l'hôtel, les restaurants et les activités que vous pourrez faire une fois que vous serez à destination.

En ce qui concerne la vente de vols secs, les agences de voyages physiques ou en ligne agissent comme intermédiaires entre l'acheteur et les différentes compagnies aériennes régulières ou low cost qu'elles proposent aux voyageurs qui font appel à leurs conseils et services. Elles agissent pour le compte exclusif de l'acheteur du titre de transport, au nom et pour le compte duquel en qualité de mandataires, elles concluent la réservation auprès de la compagnie aérienne sélectionnée.

Indépendamment de son mode d'émission - magnétique ou électronique - ou de son mode d'acquisition - en direct ou par l'entremise d'une agence de voyages -, le billet d'avion représente le contrat de transport qui lie directement la compagnie aérienne au passager.

L'émission du billet donne foi de l'existence et de l'acceptation des conditions du transport aérien et du contrat de transport souscrit entre le passager et le transporteur dont les noms figurent sur le billet.

Ce contrat régi, par les conventions internationales, le code de l'aviation civile et par les clauses qui peuvent figurer aux conditions particulières de vente de la compagnie, détermine avant le début effectif des prestations, les conditions auxquelles seront soumis d'une part l'utilisateur et d'autre part le transporteur pendant la période de sa validité.

Le mandat qu'accorde l'acheteur à l'agence de voyage ne donne pas licence à cette dernière à substituer discrétionnairement ses propres conditions particulières de vente en matière d'annulation, report ou modification du billet à celles du vendeur effectif de la prestation transport : la compagnie aérienne.

Les rapports entre l'agence de voyage et les compagnies aériennes.

Les agences de voyage ont un agrément avec l'International Air Transport Association (IATA) qui



les autorise à éditer les titres de transport en lieu et place des compagnies aériennes en leur donnant accès à leur stock de disponibilité des billets d'avion.

Au titre de cet agrément, l'IATA s'engage contractuellement à traiter les réservations de l'agence de voyages et l'autorise, dans les limites de ses garanties bancaires, à émettre à l'usage de ses clients ou de ses mandants de la billetterie électronique dans les conditions de facturation et de règlement prévues par le Billing and Settlement Plan (BSP), système de régulation conçu pour simplifier les procédures de déclaration et de versement de vente des agents de voyages au profit des compagnies aériennes.

La qualité de mandataire implique des obligations de loyauté

Que la responsabilité de plein droit des agences de voyages ne soit pas engagée pour leur activité de billetterie ne signifie pas qu'elles soient exonérées de toute responsabilité

après-vente.

En cas de litiges avec la compagnie aérienne, il appartient à l'agence de voyages en sa qualité de mandataire de représenter son mandant -l'acheteur du titre de transport- et de relayer ses prétentions d'ayant droit.

Au nombre des actes de déloyauté de l'agence de voyage envers le passager, l'on peut citer :

- Le manquement de diligence de l'agence de voyages à représenter les intérêts moraux et financiers de son mandant ;
- Le défaut à le tenir informé de l'avancée de sa réclamation ou le refus de lui fournir les échanges mails avec la compagnie ou le BSP qui prouveraient que le blocage ou le refus de règlement amiable du litige est imputable à la compagnie aérienne ;
- Le refus de justifier les sommes réellement remboursées ou des indemnités réellement accordées par le transporteur, ni de leur date de valeur.

Lorsqu'il se retrouve dans l'une de ces situations, le client victime peut rechercher devant la juridiction compétente la responsabilité civile ou pénale de son mandataire-agence de voyages- et ce indépendamment des suites contentieuses qu'il pourrait mettre en mouvement à l'encontre du transporteur aérien dont la prestation a été défectueuse. Si, pendant longtemps l'offre directe des transporteurs aériens était vraiment hors de prix pour le grand public et nécessitait pour celui-ci de passer obligatoirement par les agences de voyages qui bénéficient de tarifs privilégiés, les choses ont bien changé. La quasi-totalité des compagnies propose maintenant des tarifs préférentiels ouverts à tous qui correspondent d'ailleurs le plus souvent aux prix négociés qu'elles mettent à disposition des agences.

*Tchontchoko NAPO-KOURA
et Kossiwa AVEKO*

Santé

SANTÉ ET VOYAGES EN AVION

(Suite)



Dans le numéro précédant, nous expliquions qu'avec l'accroissement accru des vols aériens, leurs fréquences et surtout leurs durées (ceux parcourus sur de longues distances), les passagers étaient de plus en plus exposés à certains phénomènes susceptibles d'affecter leur santé. A cet effet, nous avons relevé des phénomènes tels que l'oxygène et l'hypoxie, l'expansion des gaz, l'humidité dans la cabine et la déshydratation, le mal des transports, l'immobilité et les problèmes circulatoires, ainsi que des précautions à prendre. Le présent numéro vous expose deux phénomènes que les passagers peuvent rencontrer lors de leurs déplacements en avion. Il s'agit notamment de la pression atmosphérique dans la cabine et du décalage horaire.

LA PRESSION ATMOSPHÉRIQUE DANS LA CABINE

Bien que les cabines d'avion soient pressurisées, la pression atmosphérique dans la cabine à l'altitude de croisière est inférieure à ce qu'elle est au niveau de la mer. A une altitude de croisière normale de 11 000 à 12 200 mètres (36 000-40 000 pieds), la pression atmosphérique dans la cabine équivaut à la pression régnant à une altitude située entre 1800 et 2400 mètres (6000-8000 pieds). C'est pourquoi la teneur en oxygène du sang diminue (hypoxie) et le volume des gaz augmente dans l'organisme. Les effets de la baisse de la pression atmosphérique sont généralement bien supportés par les passagers en bonne santé.

LE DÉCALAGE HORAIRE

Selon wikipedia, le décalage horaire est la différence d'heure qui existe à un moment donné entre différents points du globe, et qui est standardisée avec les fuseaux horaires. Il explique en outre que le syndrome du décalage horaire est une condition physiologique qui résulte d'un voyage rapide à travers plusieurs fuseaux

horaires, généralement en avion. Un tel voyage décale effectivement les différentes horloges internes (rythme circadien ou cycles du sommeil) et l'activité extérieure (alternance jour/nuit, activités de l'individu).

Une autre source abonde dans le même sens et explique qu'il s'agit en fait d'un désalignement circadien. Les schémas temporels corporels journaliers, telle que la propension à manger, à dormir, à sécréter ses hormones et à réguler sa température interne, sont perturbés. Jusqu'à ce que le corps soit en mesure de réaligner ces rythmes, il est en situation de décalage horaire. Fait à noter, un décalage horaire de moins de trois heures n'est généralement pas problématique.

On peut donc entendre par décalage horaire la perturbation de l'horloge interne de l'organisme (portant sur 24 heures environ) et des rythmes circadiens due aux déplacements sur plusieurs fuseaux horaires en peu de temps, par exemple lors d'un vol d'est en ouest ou d'ouest en est.

Le décalage horaire peut entraîner une indigestion, des troubles du transit intestinal, un malaise général, une

somnolence durant la journée, une insomnie la nuit ou une baisse des capacités physiques et mentales. Ses effets s'ajoutent souvent à la fatigue due au voyage lui-même. Les symptômes liés au décalage horaire disparaissent progressivement, à mesure que le corps s'adapte à l'heure locale. Le décalage horaire ne peut être empêché mais il existe des moyens d'en réduire les effets (voir ci-après).

Les personnes qui doivent prendre des médicaments selon un horaire strict (par exemple, insuline, pilule contraceptive) devraient consulter leur médecin ou un centre de médecine des voyages à ce sujet avant de partir.

Mesures d'ordre général pour atténuer les effets du décalage horaire :

- Bien se reposer avant le départ, et se détendre le plus possible pendant le vol ;
- Manger légèrement et limiter la consommation d'alcool. L'alcool augmente la production d'urine, ce qui peut entraîner des troubles du sommeil, car le passager doit se réveiller pour aller uriner. Certes, l'alcool peut accélérer l'endormissement, mais il nuit à la qualité du sommeil, ce qui le rend moins récupérateur. Les effets consécutifs à la prise d'alcool risquent d'exacerber les effets du décalage horaire et la fatigue due au voyage. Il faut donc consommer l'alcool de façon modérée ou de préférence s'en abstenir avant et durant le vol ;
- Il faut limiter la caféine aux quantités normales et l'éviter dans les heures qui précèdent une période de sommeil prévue ;
- Tenter de créer les conditions favorables à l'endormissement. Pour un somme pendant le jour, le port d'un masque oculaire et de protections auditives peuvent être utile. Un exercice régulier durant la journée contribue à favoriser le sommeil mais il faut éviter de faire de l'exercice intensif immédiatement avant l'endormissement ;
- Une fois à destination, essayer de dormir autant que d'habitude par 24 heures. On estime qu'il est nécessaire de dormir un minimum de 4 heures durant la nuit locale pour permettre à l'horloge interne de l'organisme de s'adapter à la nouvelle heure. Si possible, compléter le temps total de sommeil en faisant un somme chaque fois que l'envie s'en fait sentir le jour ;
- Le cycle lumière/obscurité est l'un des facteurs les plus importants pour le réglage de l'horloge interne de l'organisme. L'exposition à la lumière du soleil une fois arrivé à destination facilite généralement l'adaptation ;
- Des somnifères à action brève peuvent être utiles. Il faut les prendre uniquement sur avis médical et normalement pas pendant le vol, car ils risquent d'accroître l'immobilité et, par conséquent, le risque d'une thrombose veineuse profonde ;
- La mélatonine que l'on trouve dans certains pays peut servir à resynchroniser l'horloge interne. Elle est en général vendue comme complément alimentaire et, par conséquent, n'est pas soumise au même contrôle strict que les médicaments (par exemple, elle n'a pas été approuvée comme médicament aux Etats-Unis, mais peut être vendue parmi les compléments alimentaires). L'heure de la prise et le dosage efficace de la mélatonine n'ont pas été pleinement évalués et les effets secondaires, notamment si elle est utilisée pendant longtemps, sont inconnus. Par ailleurs, les méthodes de fabrication des comprimés ne sont pas normalisées et, par conséquent, la dose contenue est très variable et des composés néfastes peuvent s'y trouver. Pour toutes ces raisons, la mélatonine n'est pas recommandée ;
- Il n'est pas toujours judicieux de s'ajuster à l'heure locale pour de brefs séjours de 2 à 3 jours ou moins. En cas de doute, demander l'avis d'un médecin spécialiste des voyages.
- Les individus réagissent différemment au décalage horaire. Les grands voyageurs doivent observer les diverses réactions de leur corps et adapter leurs habitudes en fonction de celles-ci. Il peut s'avérer utile de consulter un centre de médecine des voyages afin de déterminer une stratégie efficace.

Source : www.astrium.com

Pour des informations plus détaillées, consulter le site web de l'Association de médecine aéronautique et spatiale (www.asma.org).

Tyhira BOKOSSA

FAITS DIVERS

Un jeune Togolais invente une machine révolutionnaire pour l'élevage des poulets

Un passager de la compagnie aérienne Biman Bangladesh Airlines a été abattu par les forces de sécurité après avoir tenté de détourner l'avion. Il est mort de ses blessures, aucun autre blessé n'étant à déplorer.

Avec un Bac F3 en poche, Bénissan Tété est un jeune Togolais qui a décidé de faire carrière dans le monde entrepreneurial, en créant une machine capable de clore 300 œufs en 21 jours. C'est un incubateur qui utilise de l'énergie solaire pour fonctionner.

L'objectif visé par cette initiative est de faciliter la tâche aux éleveurs du Togo et à ceux de la sous-région, et leur permettre par la même occasion de pouvoir aussi élever des volailles sans pour autant éprouver le besoin d'utiliser de l'énergie électrique, laquelle peut parfois occasionner d'énormes dépenses. Grâce à sa créativité et à son sens de l'imagination, il parvient à décrocher le 3ème prix du concours J'innov, parrainé par le ministère togolais de l'enseignement supérieur et de la recherche. La machine utilisera de l'énergie provenant des panneaux solaires pour fonctionner. A cet effet, Bénissan Tété a prévu une résistante chauffante.

Ce projet constitue une belle initiative à encourager.

Source : cnetfrance.fr

Des taxis volants dans le ciel parisien pour les JO de 2024 ?

Luc Besson avait visé juste en créant l'univers de son célèbre film de science-fiction, Le Cinquième Élément. Les taxis volants pourraient bien se généraliser et plus tôt qu'on l'imaginait. Selon l'Agence Française de Presse, l'Aéroport de Paris (ADP) souhaite tester pour les Jeux olympiques de 2024, le tout premier service de taxis volants urbain. ADP collabore avec Airbus qui dispose d'un premier démonstrateur, Vahana. Cet engin à mi-chemin entre un hélicoptère et un drone est capable de se déplacer de manière autonome, sans pilote à son bord.

Un aérodrome va être sélectionné d'ici la fin de l'année afin d'y bâtir un «Vertiport» qui sera capable d'accueillir ces nouveaux objets volants. «Si on a la conviction que dans les 5, 10, 15, 20 ou 30 ans à venir, la basse altitude est un espace à conquérir, il faut

réunir les conditions aujourd'hui» a ainsi indiqué le directeur général exécutif de Groupe ADP, Edward Arkwright.

Ces taxis volants devraient emprunter un couloir d'hélicoptère existant, une manière de limiter les nuisances et ne pas trop s'attirer les foudres des riverains. En effet, dans une récente étude menée par Airbus, 44% des personnes interrogées valident l'idée, mais 55% affichent des préoccupations en matière de sécurité ou de nuisances sonores. Les aéronefs et drones autonomes sont un enjeu majeur pour l'industrie de l'aéronautique. Comme l'indique l'AFP, le cabinet Deloitte évalue ce marché à 17 milliards de dollars rien qu'aux Etats-Unis pour les vingt prochaines années.

Source : www.togotopinfos.com

Aéroport d'Orly. Un homme en possession d'un couteau interpellé au moment d'embarquer

Un homme a été interpellé, jeudi 15 août, en fin d'après-midi avec un couteau dans son bagage à main, au moment d'embarquer pour un vol vers Barcelone, à l'aéroport d'Orly (Val-de-Marne). L'homme et sa compagne devraient être jugés lundi 19 août.

Il avait un couteau dans son bagage à main. Un homme a été interpellé, jeudi 15 août, en fin d'après-midi, au moment d'embarquer pour un vol vers Barcelone, à l'aéroport d'Orly (Val-de-Marne). Une femme, qui s'est présentée comme la sœur de cet homme, avait appelé la police pour prévenir que ce dernier avait «prévu de faire une attaque», a expliqué une source, qui a cependant appelé à la «prudence», la femme n'ayant pas été identifiée. Selon une source aéroportuaire, l'homme a expliqué pendant sa garde à vue que c'était «sa copine, avec qui il avait eu une dispute, qui avait appelé».

L'homme, qui s'apprêtait à embarquer dans un avion pour Barcelone, et avait donc déjà passé les contrôles de sécurité, a été interpellé sans incidents. Il n'est pas connu de la justice. Il a été placé en garde à vue dans les locaux de la Police aux frontières, à qui l'enquête a été confiée, a indiqué le parquet de Créteil, confirmant une information de RTL.

Source : ouest-france.fr

Textes rassemblés par Dzigbode Kossiwa AVEKO

SOLUTIONS DES JEUX N°007

Enigme

Il faut 9 minutes pour faire cuire les trois galettes et en trois étapes.

Étape 1 : galette 1 face A et galette 2 face A.

Étape 2 : galette 2 face B et galette 3 face A.

Étape 3 : galette 1 face B et galette 3 face B.

Jeu des 7 erreurs



Sudoku

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

Mots croisés



ESPION, RIE, LOT, LES, HAIE, SIC, OSE, KIDNAPPES, ACIER, CLAVETER, EAU, AERATION, CLE, LISERON, VASE, GROGNARD, ALINEA, LYRE, NUIRE, NUEES, VALET, VER, ONT, FUI, NUMEROTEREZ, SEING, EPARPILLE, PLI, HEVEA, RAGER, PARI, ELIT, DRAMATISERA



JEUX N°008

Enigme

Quelle est la particularité de ce texte ?

Au bal costumé, des enfants facétieux gambadaient, hilares, infatigables. Joyaux kaléidoscopiques, lampions multicolores nous offraient partout quelque resplendissant spectacle. Titubant, un vénérable wagonnier xanthoderme y zigzaguait.

Jeu des 8 erreurs

Retrouvez les 7 différences sur les 2 images ci-dessous



Sudoku

Comment jouer ?

La seule règle qu'il convient de garder toujours à l'esprit est la suivante : 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, chacun des chiffres de 1 à 9 et il en est de même pour les 9 colonnes, ainsi que pour les 9 pavés.

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

Mots croisés

Retrouvez les noms ou les mots en reliant les lettres

A	U	D	I	E	N	C	E	W	P
L	C	A	T	É	G	O	R	I	E
R	D	S	È	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	Ù	L	S	U	R	V	I	E
A	Î	G	E	C	R	É	D	I	T
L	I	V	E	R	T	U	C	V	K
E	Â	X	B	O	I	S	Q	O	B

Jeux proposés par Yatimpou DJATO

Bienvenue à



*l'Aéroport de référence
en matière de Sûreté et de
Sécurité aéroportuaires*



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

99, rue 243 Tokoin Wuiti - 01 B.P. 1029 Lomé 01 - Tél. +228 22 26 26 20
Fax: +228 22 26 26 22 - Email: contactasaige@asaige.tg
site web: www.asaige.tg / 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

