

Travail de diplôme

La peur en avion

SAT Ecole supérieure



Figure 0-1

Travail de diplôme de Timothy Kriegers

Intervenant : Madame Angela Beltrame, SWISS Aviation Training Ltd.

Spécialiste : Madame Dr. Fabienne Regard, Stage Voler Sans Peur

Date de reddition : le 12 septembre 2014

Management summary

Depuis longtemps déjà, l'Homme a le désir de voler. Ce n'est cependant qu'au début du siècle passé que les avions sont apparus. Ce moyen de transport nouveau permet de nos jours de transporter loin et rapidement chaque année des milliards de passagers notamment grâce à sa démocratisation vers la fin des années 1990.

Moyen de transport le plus sûr du monde, l'avion suscite néanmoins une peur extrême chez 10 à 40% de la population des pays industrialisés. Cependant, cette peur se soigne notamment par le biais de courts stages organisés en coopération avec des compagnies aériennes comme *SWISS*. Afin de pouvoir écrire ce travail, j'ai donc suivi nombre de ces stages à Genève en tant qu'observateur et coach.

Ce travail est composé de différentes parties permettant de comprendre ce qu'est la peur en avion ou plutôt l'aviophobie. Ce travail a également comme objectif de rendre attentifs les pilotes, le personnel de cabine ainsi que l'industrie aéronautique à cette problématique qui, lorsqu'elle est traitée, est très bénéfique autant pour le patient que pour cette dite industrie.

La première partie propose une explication complète des processus physiologiques et psychologiques de la peur ainsi que la différenciation de la peur avec la phobie. C'est-à-dire les origines diverses de la peur ou encore ses symptômes. La phobie étant une peur irrationnelle, il est également expliqué pourquoi la peur de l'avion est considérée comme telle. Il sera aussi montré que simuler la peur en avion afin d'établir de nouveaux traitements peut être compliqué.

La deuxième partie reprend les conséquences de la peur, tant les conséquences pour la personne touchée que celles pour l'industrie. Vous verrez que la peur en avion crée un manque à gagner assez élevé pour l'industrie aéronautique. L'impact du 11 septembre 2001 a également été étudié : Il a été remarqué que celui-ci a provoqué une sorte de peur globalisée.

Pour traiter l'aviophobie, il y a divers moyens de traitements utilisés. Ceux-ci sont abordés dans mon travail mais surtout les traitements par stages comme ceux proposés en coopération avec *SWISS* à Genève. Très efficaces, ils permettent par la suite à ces anciens phobiques de voyager en avion en n'ayant plus peur d'avoir peur et surtout plus souvent.

Voyager plus souvent signifie aussi que plus de billets seront achetés par la suite permettant ainsi l'augmentation du chiffre d'affaires de l'industrie. Par le biais d'un sondage, j'ai tenté de calculer le retour financier potentiel de *SWISS* grâce aux stages organisés avec leur soutien.

Table des matières

Management summary	i
Table des matières	ii
Sources et références littéraires	iv
1 Introduction	1
2 La peur, la phobie	3
2.1 Général.....	3
2.2 Physiologie	4
2.2.1 Réactions amygdaliennes.....	6
2.2.2 Réactions corporelles	7
2.3 Psychologie	10
2.3.1 Les origines de la peur	10
2.4 La phobie.....	12
2.4.1 L'irrationalité de la peur.....	13
2.4.1 L'aviophobie	14
2.5 Relations psychosomatiques	16
2.5.1 L'expérience	17
2.4.2 Résultats	17
2.4.3 Discussion	19
3 Conséquences	21
3.1 Pour la personne	21
3.2 Pour l'industrie.....	23
3.2.1 Manque à gagner du marché domestique américain	23
3.2.2 L'impact du 11 Septembre 2001 pour l'aviation	27
4 Traitements	29
4.1 Diagnostic.....	29
4.1.1 Description exemplaire de la phobie sociale	29
4.2 Traitement conventionnel.....	30
4.2.1 Thérapie comportementale et cognitive (TCC).....	31
4.2.2 La réalité virtuelle (RV)	32
4.3 Stages « S'envoler sans s'affoler »	34
4.3.1 Exemple concret de participants	39
4.4 Règles en or pour l'aviophobe	40
5 Sondage	41
5.1 Général.....	41

5.2	Efficacité.....	46
5.3	Fidélisation et gains potentiels pour <i>SWISS</i>	47
5.4	Effet des médias	52
5.5	Discussion	53
6	Conclusion	56
	Remerciements	a
	Déclaration d'indépendance du travail.....	b
	Annexes.....	c

1 Introduction

La peur en avion, ou plutôt l'aviophobie, est un phénomène répandu ayant des conséquences parfois graves pour l'individu qui en souffre. Prise en considération par l'industrie aéronautique que depuis les années 1980, on évalue entre 10 à 40% la quantité d'aviophobes dans les pays industrialisés. Cette proportion est variable selon les régions et, par exemple, on estime en France que 50% de la population ne rentrera jamais dans un avion.

L'aviophobie a avant tout des conséquences personnelles : Une personne n'osant pas ou plus entrer dans un avion refusera un travail qui exige d'elle de voyager fréquemment. Elle risque aussi de souffrir lorsqu'un proche part vivre à l'étranger étant incapable de prendre l'avion pour le rejoindre. D'un point de vue psychologique, le souffrant devient nerveux, angoissé, il a honte et perd l'estime de lui-même. Il aura dès lors tendance à se renfermer sur lui-même et rendre la vie de ses proches difficile.

Il faut savoir que la phobie est la maladie psychique la plus fréquente chez la femme et la numéro deux chez l'homme. C'est une maladie car la phobie, contrairement à la peur, survient alors que le danger perçu est irrationnel : c'est une imagination de la situation par la personne, sa vision des risques réels encourus est erronée. En ce qui concerne la peur de l'avion, elle est considérée comme irrationnelle car ce moyen de transport représente le lieu le plus sûr du monde, un endroit où justement il ne devrait pas y avoir de place pour celle-ci.

Le problème de l'aviophobie, en plus d'avoir des conséquences dans la vie privée, provoque occasionnellement des incidents à bord des avions. Le phobique se forçant à voyager recourra peut-être à des anxiolytiques, de l'alcool ou encore parfois à des drogues. Les altérations psychiques induites par cette consommation vont dans certains cas calmer la personne mais dans d'autres la rendre totalement « hystérique » et/ou violente : un exemple typique serait celui de feu un animateur de télévision nommé Jean-Luc Delarue qui, après avoir mélangé médicaments et alcool contre son aviophobie, a agressé trois employés d'*Air France* en plein vol.

Ces incidents peuvent provoquer des retards, des retours à l'aéroport de départ, des atterrissages forcés dans un pays étranger ou le dérangement de l'ensemble de la cabine. Le manque à gagner financier des compagnies par les phobiques, s'ils ne prennent simplement plus l'avion et/ou empêchent leur entourage de voyager, n'est non plus pas à être sous-estimé.

Malgré tout, la phobie des avions se soigne. Elle se soigne très bien d'ailleurs. En 1981, Mme Lucienne Skopek rapporta en Suisse des Etats-Unis une méthode de traitement

efficace développée par M. Slim Cummings, un commandant de bord, qui se base principalement sur la gestion irrationnelle de la peur. Initialement aidée par *Balair CTA*, le stage de Mme Skopek sera adopté par *Swissair* puis soutenu de nos jours par *SWISS*. Cette technique de traitement évolua en un stage de 3 jours à Genève et à Bâle et en un stage de 2 jours à Zürich. Ces stages ont été plus ou moins largement acceptés dans le monde entier et sont organisés soit par des instituts de recherches comme le *VALK* hollandais, des compagnies aériennes comme *Austrian Airlines*, *Air France*, *British Airways* ou encore en collaboration avec des compagnies comme *SWISS*.

L'implication d'une compagnie aérienne dans un programme tel que celui-ci est importante. En plus de guérir et de rendre sa liberté à des personnes en souffrance, ces stages permettent aussi de rapprocher ces anciens phobiques du monde de l'aviation. Le stage ayant 98% de réussite, il n'en demeure pas moins que tout n'est pas gagné. Le patient va devoir continuer à voler régulièrement jusqu'à faire disparaître progressivement sa peur totalement. Ayant déjà une bonne expérience de la compagnie participant au stage, il y aura une sorte de fidélisation automatique de l'individu pour celle-ci : ce qui est donc bénéfique pour l'industrie dans son entier.

Pour aider les passagers anxieux qui n'ont pas suivi de stage, le comportement des pilotes et de la cabine peut être crucial pour les rassurer. A Genève, la nouvelle équipe de Cabine Crew engagée récemment a reçu une information par écrit leur permettant de réagir correctement dans des cas de figure liés à la peur en avion. Actuellement, rien n'est fait pour les pilotes à ce propos.

En tant que futur pilote *SWISS*, j'ai décidé de côtoyer ces personnes sur une longue période et ai participé à de nombreux stages. Les résultats constatés lors du débriefing sont impressionnants. J'ai également suivi les participants sur le forum internet privé dont ils reçoivent l'accès à la fin du stage. Ceci m'a permis de vraiment prendre conscience de l'importance de ce thème, l'aviophobie, dans la vie future des participants quel que soit leur âge.