



NOTE DE TRAVAIL

**SEPTIÈME CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN
(ATCONF/7)**

Montréal (siège), 16 – 20 novembre 2026

Point 3 : Remodeler les cadres réglementaires et institutionnels

3.3: Renforcer le mécanisme de planification des interventions d'urgence et de protection des consommateurs afin de favoriser la résilience du système de l'aviation

**AMÉLIORER LES SERVICES AUX NOUVEAUX VOYAGEURS POUR RENFORCER
L'ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE DE L'AVIATION CIVILE ET STIMULER L'EXPANSION
À LONG TERME DU MARCHÉ**

(Note présentée par la Chine)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note, soumise par la Chine pour examen à la septième Conférence mondiale sur le transport aérien (ATCONF/7), présente les progrès réalisés par le secteur de l'aviation civile chinoise en matière de services destinés aux nouveaux voyageurs. Elle expose en détail l'intérêt de ces services et les mesures recommandées à cet égard, dans le but de promouvoir davantage l'accessibilité universelle du transport aérien, d'améliorer l'expérience des passagers dans l'aviation mondiale et de libérer le potentiel inexploité du marché du trafic passagers de l'aviation civile.

La vision centrale du Plan stratégique à long terme 2026-2050 de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) consiste à mettre en place un système de transport aérien sûr, sécurisé, durable et accessible à l'échelle mondiale, au bénéfice de toutes les nations et de tous les peuples. Depuis 2021, la Chine met en œuvre des services destinés aux nouveaux voyageurs, dont ont déjà bénéficié près de 100 millions de passagers. Cette initiative s'inscrit parfaitement dans la dernière planification stratégique de l'OACI et constitue un exemple convaincant de la promotion de la vision d'une « aviation pour tous ».

La **suite à donner** par la Conférence figure dans la section 3.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte aux objectifs stratégiques <i>Le développement économique du transport aérien assure la prospérité économique et le bien-être de la société pour toutes et tous, L'aviation assure une mobilité fluide, accessible et fiable pour tous</i> et <i>Aucun pays laissé de côté</i> .
<i>Incidences financières :</i>	Les activités visées dans la présente note seront entreprises sous réserve des ressources prévues dans le budget ordinaire pour 2026-2028 et/ou provenant de contributions extrabudgétaires.
<i>Références :</i>	OACI, <i>Plan stratégique 2026-2050</i>

¹ Versions anglaise et chinoise fournies par la Chine.

1. INTRODUCTION

1.1. Profil mondial des nouveaux voyageurs aériens et lacunes en matière de services

1.1.1. La reprise et la croissance soutenues du secteur mondial de l'aviation civile ont entraîné une augmentation constante de la demande de transport de passagers. Selon les projections, le trafic mondial de passagers aériens atteindra les 12,4 milliards d'ici à 2050. À mesure que le marché mondial de l'aviation continue de se développer, les nouveaux voyageurs devraient constituer un segment majeur de la clientèle. Si l'on prend l'exemple de la Chine, à la fin de l'année 2025, bien que le nombre de voyageurs aériens dans le pays ait dépassé les 500 millions, environ 900 millions de personnes n'avaient jamais pris l'avion, le nombre annuel de voyages en avion par habitant s'élevant à seulement 0,55. L'augmentation annuelle du nombre de voyageurs aériens en Chine reste stable, entre 30 et 40 millions de personnes, ce qui fait des nouveaux voyageurs une source importante de croissance de la demande de transport de passagers.

1.1.2. Faute d'expérience préalable en matière de transport aérien, les nouveaux voyageurs ne connaissent souvent pas les procédures aéroportuaires, les règles d'embarquement et les exigences relatives à l'inspection-filtrage de sûreté, ce qui tend à susciter de l'anxiété pendant leur voyage, voire entraîner des vols manqués ou des réclamations. Leur expérience du service influe directement sur la réputation globale du secteur de l'aviation civile. L'uniformisation de la qualité du service offert aux nouveaux voyageurs et leur connaissance et appréciation accrues des services de transport aérien constituent des mesures importantes pour exploiter les sources potentielles de passagers, fidéliser les voyageurs occasionnels et élargir l'échelle du marché des services de transport aérien.

1.2. Dispositions stratégiques de l'OACI et état actuel des normes de service

1.2.1. Le *Plan stratégique 2026-2050* de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) compte parmi ses objectifs stratégiques « L'aviation assure une mobilité fluide, accessible et fiable pour tous » et « Le développement économique du transport aérien assure la prospérité économique et le bien-être de la société pour toutes et tous », témoignant ainsi de l'engagement durable de l'OACI en faveur du développement durable et de la diffusion des bénéfices de l'innovation à tous les pays. Ces objectifs jettent également des bases solides pour la mise en œuvre d'un « transport aérien accessible et inclusif pour tous ».

1.2.2. Bien que l'OACI ait établi des normes et pratiques recommandées (SARP) pertinentes dans le domaine des services aux passagers et prévu des dispositions dans l'Annexe 9 pour faciliter le transport des passagers ayant des besoins spéciaux, il subsiste une lacune en matière de spécifications de service concernant les nouveaux voyageurs. La majorité des entreprises de transport aérien et des aéroports des États membres n'ont pas encore reconnu l'importance de cette initiative et n'ont pas mis en place de services spécialisés pertinents, ce qui freine l'amélioration globale de la qualité des services aux passagers de l'aviation civile mondiale.

1.3. Objet de la proposition

1.3.1. La présente note vise à exposer de manière systématique l'intérêt et la faisabilité d'une promotion, à l'échelle mondiale, de services destinés aux nouveaux voyageurs, s'appuyant sur l'expérience pratique de la Chine, qui a mis en place ces services à titre expérimental dans le nord-ouest du pays depuis 2021 avant de les étendre à l'ensemble du territoire national. Elle formule des recommandations spécifiques à la lumière des priorités stratégiques et domaines d'action de l'OACI les plus récents. La Chine espère que l'OACI prendra note de l'importance de cette initiative, contribuant ainsi à la croissance inclusive et au développement durable du secteur mondial de l'aviation civile.

2. ANALYSE

2.1 Présentation des services destinés aux nouveaux voyageurs en Chine

- a) **Faits essentiels concernant les services aux nouveaux voyageurs en Chine.** S'agissant du pays en développement le plus peuplé au monde, caractérisé par d'importantes disparités de développement régional, l'expérience de la Chine dans l'offre de services aux nouveaux voyageurs a démontré que ce modèle est également adaptable aux pays et régions présentant une population importante, de faibles taux de pénétration du transport aérien et un développement régional déséquilibré. Depuis la mise en place des services destinés aux nouveaux voyageurs, le nombre de voyageurs aériens en Chine a connu une croissance rapide, à un rythme moyen d'environ 30 millions de personnes par an, ce qui atteste pleinement de l'efficacité remarquable de ces services pour étendre l'aire géographique des services aériens et améliorer l'accessibilité de l'aviation civile dans les pays en développement.
- b) **Principales pratiques en Chine.** Les nouveaux voyageurs, peu familiarisés avec l'ensemble des procédures de vol, éprouvent généralement de l'anxiété et de la nervosité, qui peuvent aisément se traduire par des vols manqués, des absences à l'embarquement, des difficultés lors des formalités d'enregistrement, et constituer une source d'incertitude pour la sécurité et la sûreté de l'aviation. Ce groupe a des besoins d'information importants et doit pouvoir disposer d'orientations de voyage claires et intuitives. Les services fournis aux nouveaux voyageurs sont centrés sur les besoins des passagers et visent à garantir un voyage sûr, pratique, confortable et bien pensé tout au long du parcours. Grâce à plusieurs approches, notamment la déclaration volontaire des passagers, l'identification par algorithmes intelligents et l'observation sur place du comportement et des attitudes des passagers, les nouveaux voyageurs sont identifiés avec précision. Les services sont fournis après l'obtention du consentement des passagers et comprennent un accompagnement tout au long du parcours ou par étapes, complété par des conseils de voyage et des rappels aux étapes clés, ce qui atténue efficacement l'anxiété des passagers tout en réduisant leur méconnaissance du processus de voyage. Les services offerts aux nouveaux voyageurs portent sur l'ensemble de la chaîne de transport, depuis les services avant le départ jusqu'aux services au sol, en passant par les services en cabine, les transferts, la gestion des bagages et divers services adaptés à des situations particulières. Ils répondent ainsi à tous les besoins des nouveaux voyageurs tout en garantissant la sécurité de l'aviation.
- c) **L'expérience chinoise : une approche par étapes**
- Phase pilote (juin 2021 – décembre 2022) : la campagne « Prendre soin des nouveaux voyageurs pour un voyage sans encombre » a été lancée dans le nord-ouest de la Chine, donnant lieu à des résultats positifs et à des enseignements précieux.
 - Phase de déploiement (janvier 2023 – décembre 2023) : l'Administration de l'aviation civile de la Chine (CAAC) a publié des « Orientations relatives à la facilitation des services aux nouveaux voyageurs », étendant ainsi l'expérience du nord-ouest à l'ensemble du pays. Au cours de la même période, la portée des services aux nouveaux voyageurs a été élargie pour inclure les passagers effectuant leur premier vol international.

- Phase de normalisation (janvier 2024 – aujourd’hui) : il est prévu d’établir une norme sectorielle pour les services aux nouveaux voyageurs. Un projet d’« Exigences relatives aux services destinés aux nouveaux voyageurs dans l’aviation civile » a été publié pour consultation publique afin d’établir des normes de service de référence.

2.2 L’intérêt de promouvoir les services aux nouveaux voyageurs

2.2.1 Les services aux nouveaux voyageurs se caractérisent par leur faible coût, leur grande efficacité et leur forte reproductibilité, ce qui rend leur promotion possible à l’échelle mondiale :

- a) **Mise en œuvre de l’objectif stratégique *Aucun pays laissé de côté* et promotion d’une croissance inclusive.** Les services aux nouveaux voyageurs sont largement applicables dans tous les États, car de nombreux pays en développement font face à des situations similaires. Étendre l’offre de ces services à la vaste population de différents pays qui n’a jamais pris l’avion — en l’aidant à se familiariser avec l’aviation civile, à choisir le transport aérien et à profiter des services aériens — constitue une manifestation concrète de l’objectif stratégique *Aucun pays laissé de côté* au niveau des services aux passagers.
- b) **Promotion d’un accès inclusif à l’aviation civile et élargissement de la portée des services de transport aérien.** Cette approche se situe dans la ligne de l’objectif de l’OACI visant à promouvoir la démocratisation de l’aviation civile et facilite une réorientation du transport aérien, passant des services aux voyageurs expérimentés aux services destinés au grand public.
- c) **Faibles coûts de mise en œuvre, sans nécessité d’investissements à grande échelle.** S’appuyant sur les systèmes de services aux passagers existants, les services aux nouveaux voyageurs offrent une assistance supplémentaire grâce à des normes de service renforcées, à des processus de service optimisés et à la formation du personnel. Ils ne nécessitent pas de ressources supplémentaires, permettent d’atteindre un rapport équilibré entre la qualité du service et les coûts de mise en œuvre, et peuvent être adaptés aux différents niveaux et contextes de développement de l’aviation civile parmi les États membres.

3. RECOMMANDATIONS

3.1 Sur la base de l’analyse qui précède, la Conférence est invitée à :

- a) prendre note des pratiques et des progrès de la Chine en matière de services aux nouveaux voyageurs et d’élargissement du nombre de voyageurs aériens, qui constituent un modèle solide pour les pays en développement ;
- b) demander à l’OACI de charger les groupes d’experts concernés d’étudier et d’élaborer des orientations visant à encourager les États membres à donner la priorité aux services destinés aux nouveaux voyageurs, à partager leurs expériences et les mesures mises en œuvre pour ces services, et à promouvoir la stratégie visant à rendre le transport aérien plus accessible au grand public.