



ASSEMBLÉE — 39^e SESSION

COMITÉ EXÉCUTIF

Point 19 : Facilitation et stratégie pour un programme OACI d'identification des voyageurs (ICAO TRIP)

**EFFET SUR L'INFRASTRUCTURE AÉROPORTUAIRE DU BRÉSIL
DE LA RÉGLEMENTATION DE LA QUALITÉ DU SERVICE**

(Note présentée par le Brésil)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

La présente note propose l'élaboration de la norme 6.6 de l'Annexe 9 — *Facilitation*, qui traite de la fourniture d'installations adéquates pour assurer l'embarquement et le débarquement des passagers. La raison de cette proposition est la nécessité d'un débat portant sur cette norme de l'OACI et son élaboration, étant donné sa formulation actuelle et l'expérience positive au Brésil. Elle fournit également un récapitulatif de l'expérience brésilienne concernant la réglementation de la qualité du service dans les aéroports internationaux, en tenant compte de l'application de l'Annexe 9.

Suite à donner : l'Assemblée est invitée à :

- a) demander au Conseil d'adopter des mesures pour encourager l'étude et la promotion, dans les forums techniques de l'OACI, d'un programme de travail sur la facilitation et la qualité du service dans les aéroports ;
- b) prier instamment les États membres à prendre note de l'importance de la question.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'Objectif stratégique C — <i>Sécurité et facilitation</i> .
<i>Incidences financières :</i>	Aucune ressource supplémentaire n'est requise.
<i>Références :</i>	Annexe 9 — <i>Facilitation</i> (quatorzième édition, octobre 2015) Doc 10022, <i>Résolutions de l'Assemblée en vigueur</i> (au 4 octobre 2013)

1. INTRODUCTION

1.1 L'Annexe 9 à la Convention de Chicago (1944) stipule que chaque État contractant doit veiller à ce que les exploitants d'aéroports fournissent des installations adéquates pour assurer l'embarquement et le débarquement rapide des passagers. Dans le cadre de l'OACI, la qualité des services dans les aéroports est partiellement abordée dans l'Annexe 9 — *Facilitation*. En gardant à l'esprit le lien entre facilitation et qualité du service, il est indispensable et approprié d'encourager l'étude et la promotion d'un programme de travail sur ces aspects.

1.2 Au Brésil, les contrats de concession aéroportuaire définissent des exigences concernant les installations (les éléments aéroportuaires requis) et la qualité des services (indicateurs de qualité de service, QSI) qui s'appliquent aux exploitants d'aéroports sous concession.

1.3 La réglementation brésilienne définit un système d'indicateurs de qualité de service, qui constituent les métriques utilisées pour surveiller, analyser et évaluer la qualité des services fournis dans les aéroports brésiliens. Ces QSI comprennent des éléments objectifs, tels que la durée d'attente et la disponibilité des équipements et des installations, ainsi que des éléments subjectifs liés à la perception des passagers en termes de qualité des services fournis.

1.4 La présente note expose les considérations de l'Autorité de l'aviation civile brésilienne concernant son expérience en matière de réglementation de la qualité de service dans les aéroports internationaux sous concession, en tenant compte de la mise en œuvre de la norme 6.6 de l'Annexe 9 — *Facilitation*. Elle vise également à encourager l'étude et la promotion d'un programme de travail sur la facilitation et la qualité dans les forums de l'OACI, grâce à une coordination de la part du Conseil, et à prier instamment les États membres de prendre note de l'importance de la question.

2. HISTORIQUE DES CONCESSIONS AÉROPORTUAIRES

2.1 Le gouvernement brésilien a adopté un modèle de fonctionnement fondé sur la concession de l'exploitation et de l'expansion des infrastructures aéroportuaires à des agents privés. Ce processus a commencé en 2011 avec la première concession d'un aéroport, celui de São Gonçalo do Amarante (SBSG), et s'est poursuivi en 2012 avec la concession des aéroports de Brasília (SBBR), Guarulhos (SBGR) et Campinas (SBKP). La troisième phase a eu lieu en 2014, avec la concession des aéroports de Confins (SBCF) et Galeão (SBGL). Les prochaines concessions doivent avoir lieu dans la première moitié de 2017 et concerner les aéroports de Porto Alegre (SBPA), Florianópolis (SBFL), Salvador (SBSV) et Fortaleza (SBFZ).

2.2 En 2015, 45,45 % des passagers traités (embarqués et débarqués) dans le pays l'ont été depuis ces aéroports. Si l'on prend en compte les aéroports en cours de concession, ce nombre s'élève à 57,81 % des passagers traités au Brésil.

3. INDICATEURS DE QUALITÉ DE SERVICE (QSI)

3.1 En vertu de contrats de concession, les exploitants d'aéroports doivent mener des évaluations mensuelles de leurs performances, en surveillant en continu les indicateurs de qualité de service (QSI). Ainsi, les indicateurs relatifs aux installations et services permettant la circulation des passagers sont classés en fonction d'éléments objectifs (services directs et disponibilité des équipements et installations) et subjectifs (enquêtes de satisfaction). Les aspects objectifs et subjectifs de la classification sont décrits ci-dessous.

- a) Services directs : mesure des temps d'attente dans les files de filtrage de sécurité, mesure du temps d'attente des personnes handicapées.
- b) Disponibilité de l'équipement et des installations : pourcentage d'ascenseurs, escaliers mécaniques et tapis roulants disponibles, système de manutention des bagages (embarquement et débarquement), passerelles d'embarquement des passagers et équipements appropriés pour l'embarquement et le débarquement des personnes handicapées.
- c) Enquête de satisfaction des passagers : niveau de qualité de l'information (signalisation, informations relatives au vol, système de notification des passagers), disponibilité des places de stationnement, des chariots à bagages et des halls de départ et d'arrivée, disponibilité de l'équipement visant à faciliter les déplacements au sein de l'aérogare passagers. L'échelle d'évaluation des divers aspects de l'aéroport va de 1 (très faible) à 5 (très bon).

3.2 En outre, chaque QSI fournit les valeurs standard (valeurs minimales) et les valeurs cibles (valeurs idéales prévues) relatives à différents aspects des services évalués. Ainsi, l'évolution de la qualité du service dans les aérogares, et donc des aspects de l'infrastructure aéroportuaire, se reflète dans l'amélioration des résultats obtenus pour le QSI sélectionné. Les résultats pour certains aéroports sous concession sont indiqués dans les tableaux 1, 2 et 3. Les résultats sont indiqués en fonction de la période de concession initiale.

Tableau 1 – Résultats pour les QSI liés aux éléments objectifs : services directs¹

Aéroport		SBBR		SBGR		SBKP	
		2014	2015	2014	2015	2014	2015
Temps d'attente dans les files de filtrage de sécurité	% pax > 5 min.	2,1 %	5,4 %	1,3 %	2,0 %	1,5 %	1,1 %
	% pax > 15 min.	0,4 %	0,8 %	0,2 %	0,4 %	0,1 %	0,0 %

¹ Informations relatives aux contrats de concession de Brasília (SBBR), Campinas (SBKP) et Guarulhos (SBGR)

Tableau 2 – Résultats pour les QSI liés aux éléments objectifs : disponibilité des équipements et installations¹

Aéroport	SBBR		SBGR		SBKP		
	Année	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Ascenseurs, escaliers mécaniques et tapis roulants		100,0 %	99,8 %	99,1 %	99,6 %	99,9 %	99,9 %
Système de manutention des bagages (embarquement)		100,0 %	100,0 %	99,6 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %
Système de manutention des bagages (débarquement)		100,0 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %	99,9 %	100,0 %
Passerelles d'embarquement des passagers		100,0 %	100,0 %	99,6 %	99,8 %	100,0 %	100,0 %
Équipement approprié pour l'embarquement et le débarquement des personnes handicapées		99,9 %	99,7 %	96,5 %	100,0 %	99,6 %	100,0 %

Tableau 3 – Résultats pour les QSI liés aux éléments subjectifs : enquête de satisfaction des passagers

Aéroport	SBBR			SBGR			SBKP			
	Année	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Qualité de l'information		3,6	3,8	4,0	3,8	3,8	3,8	4,3	4,2	4,2
Disponibilité des chariots à bagages		2,7	3,1	4,1	2,5	3,2	3,2	3,0	3,2	3,2
Disponibilité des places de stationnement		3,8	3,8	3,1	4,0	4,1	4,1	4,2	4,1	4,1
Disponibilité des halls de départ et d'arrivée		3,0	3,6	3,8	3,3	3,6	3,6	3,9	3,7	3,7
Disponibilité de l'équipement visant à faciliter les déplacements au sein de l'aérogare passagers		3,5	3,8	4,1	3,5	3,7	3,7	3,9	3,9	3,9

¹ Informations relatives aux contrats de concession de Brasília (SBBR), Campinas (SBKP) et Guarulhos (SBGR)

4. FACILITATION ET QUALITÉ DU SERVICE

4.1 Dans le cadre de l'OACI, la qualité du service dans les aéroports est visée par l'Annexe 9 — *Facilitation*, quoique partiellement ; l'Annexe ne traite que des aspects spécifiques des installations pour assurer l'embarquement et le débarquement des passagers. Afin de régler cette question de façon plus approfondie et détaillée, la réglementation brésilienne établit un nouveau modèle d'évaluation de la qualité du service, fondé sur des indicateurs de qualité de service qui reflètent les différents aspects de l'infrastructure.

4.2 En présentant les résultats obtenus et en partageant l'expérience acquise grâce à la surveillance des installations permettant la circulation des passagers dans les aéroports, nous espérons poursuivre le débat sur la norme 6.6 (Annexe 9 — *Facilitation*) pour ce qui est de la mise en œuvre de la norme, de la conformité avec cette dernière, des exigences minimales, de l'utilisation de la technologie et de l'élaboration du matériel de référence.

4.3 Enfin, il est entendu que la promotion de l'amélioration de la qualité du service permet de renforcer la facilitation dans les aéroports, non seulement parce qu'il en découle un traitement plus efficace des passagers, mais aussi parce qu'elle contribue à la perception positive que les passagers ont de l'aéroport.

5. CONCLUSION

5.1 La présente note de travail vise à encourager la promotion, dans les forums techniques de l'OACI, d'un programme de travail sur la facilitation et la qualité du service dans les aéroports, grâce à une coordination de la part du Conseil. Elle examine également les progrès de la réglementation brésilienne en matière d'indicateurs de qualité de service et d'amélioration des infrastructures aéroportuaires pour les passagers, qui démontrent la pertinence du travail effectué.

5.2 Enfin, les États membres sont priés de noter l'importance de la question.