



ASSEMBLÉE — 42^e SESSION

COMITÉ EXÉCUTIF

Point 12 : Programmes de facilitation

PRISE EN COMPTE ET AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE PASSAGER

(Note présentée par l'Arabie saoudite)

RÉVISION N° 1

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Alors même que le trafic mondial de passagers est en pleine expansion, les contraintes environnementales, les restrictions touchant à l'occupation des sols et les impératifs financiers freinent les nouveaux projets de réalisation de pistes et d'aérogares. L'utilisation optimale des moyens existants revêt de ce fait une importance primordiale, sachant que les passagers s'attendent désormais à bénéficier d'une prise en charge fluide et d'une qualité de service sans faille. L'Annexe 9 – *Facilitation* indique aux États membres comment réduire au minimum les délais des contrôles aux frontières, mais se borne à recommander une durée totale maximale pour l'accomplissement de toutes les formalités de départ et d'arrivée requises, sans fournir d'indicateurs quantitatifs qui permettraient de déterminer ou de mesurer ce qu'il en est à chaque étape des points d'accueil des passagers. La présente note propose à l'Assemblée d'envisager d'améliorer l'expérience passager, l'idée étant de mettre en place un système d'examen des performances opérationnelles fondé sur des indicateurs. Ce système serait assorti d'une évaluation complémentaire des installations et services afin de s'assurer que l'ensemble des équipements et services dont disposent les aérogares demeurent d'une qualité minimale acceptable, conformément aux dispositions de l'Annexe 9 relatives à la facilitation.

Suite à donner : L'Assemblée est invitée à :

- convenir de faire figurer dans la résolution de l'Assemblée consacrée à la facilitation l'importance qu'il y a à prendre en compte et améliorer l'expérience passager grâce à un système d'examen des performances opérationnelles fondé sur des indicateurs ;
- demander au Conseil d'inscrire dans le programme de travail pour 2025-2028 l'amélioration des dispositions de l'Annexe 9 relatives à l'expérience passager grâce à un système d'examen des performances opérationnelles fondé sur des indicateurs ;
- demander au Conseil, dans un premier temps, d'établir et publier un recueil des pratiques optimales des États qui appliquent actuellement de telles procédures d'examen des performances ;
- demander au Conseil de s'appuyer sur ces pratiques optimales pour élaborer des éléments indicatifs et de les publier afin qu'ils puissent être largement utilisés par les États membres.

¹ Les versions arabe et anglaise ont été fournies par l'Arabie saoudite.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'objectif stratégique <i>L'aviation assure une mobilité fluide, accessible et fiable pour tous.</i>
<i>Incidences financières:</i>	Sans objet
<i>Références :</i>	Annexe 9 – <i>Facilitation</i> (17 ^e édition) Rapport conjoint ACI World – ICAO Passenger Traffic Report, Trends and, Outlook (Montréal, 28 janvier 2025) A41-WP/342, <i>Présentation du programme de notation de la qualité générale dans les aéroports (ATQS)</i> A39-WP/326, <i>Effet sur l'infrastructure aéroportuaire du Brésil de la réglementation de la qualité du service</i> A40-WP/462, <i>Permettre un plus grand trafic de passagers grâce à une facilitation plus efficace</i> A42-WP/15, <i>Exposé récapitulatif de la politique permanente de l'OACI liée à la facilitation</i>

1. INTRODUCTION

1.1 La demande mondiale en matière de trafic de passagers est en forte progression et devrait continuer de croître au cours des prochaines décennies. Selon les projections du rapport sur les tendances et perspectives du trafic de passagers (*Passenger Traffic Report, Trends and Outlook*) publié conjointement par le Conseil international des aéroports (ACI) et l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), le nombre total de passagers aériens devrait s'élever, au niveau mondial, à 19,5 milliards d'ici 2042. Dans le même temps, l'expansion des infrastructures aéroportuaires est de plus en plus limitée par des contraintes liées à l'occupation des sols, à des questions environnementales et aux préoccupations des collectivités, contraintes qui nécessitent des investissements considérables en termes de moyens et de technologie ; cette situation fait que de nombreux aéroports fonctionnent au maximum de leur capacité, ou quasiment, en période de pointe.

1.2 L'Annexe 9 – *Facilitation* comporte plusieurs dispositions relatives à l'expérience passager. La norme 1.2 exige que « le temps nécessaire à l'accomplissement des contrôles [...] aux frontières [...] soit maintenu au minimum », tandis que la norme 3.1 oblige les États contractants à adopter des procédures de contrôle frontalier qui évitent les retards inutiles. La norme 6.1.2 exige en outre le traitement rapide des passagers, des membres d'équipage, des bagages, des marchandises et de la poste. Enfin, les pratiques recommandées 3.42 et 3.45 fixent à titre consultatif des objectifs globaux pour les formalités de départ (60 minutes) et d'arrivée (45 minutes), sans pour autant fournir de critères d'évaluation spécifiques pour les différents points d'accueil des passagers.

1.3 Afin de remédier à cette lacune, il est proposé aux États membres d'adopter des indicateurs d'évaluation des performances opérationnelles pour les principaux points d'accueil des passagers, et de suivre régulièrement leur évolution. L'objectif est ici de faire en sorte que, même avec des infrastructures limitées, les États membres garantissent une qualité de service minimale acceptable, conformément à l'esprit des dispositions existantes de l'Annexe 9 et du paragraphe 11 de l'appendice E (A42-WP/15, *Exposé récapitulatif de la politique permanente de l'OACI liée à la facilitation*) – la résolution du Conseil sur la facilitation appelée à remplacer la résolution A41-17 –, qui demande aux États membres d'améliorer l'expérience de voyage des passagers et la facilitation du fret en renforçant l'efficacité des mouvements des aéronefs, des passagers, des équipages et du fret.

2. ANALYSE

2.1 Application des dispositions de l'Annexe 9 grâce à la mise en place d'indicateurs quantitatifs

2.1.1 Un système d'examen des performances opérationnelles reposant sur des indicateurs permettrait de convertir en services quantifiables les recommandations de l'Annexe 9 relatives à la facilitation et de donner à chaque État membre la possibilité de collaborer avec les exploitants d'aéronefs et d'aéroports à leur établissement et à leur mise en œuvre en tenant compte des variables locales, des volumes de passagers et des conditions d'exploitation, tout en intégrant totalement les spécificités nationales.

2.2 Points d'accueil des passagers

2.2.1 Les indicateurs utilisés pour l'examen des performances opérationnelles s'appliqueraient, par exemple, aux procédures d'enregistrement, aux contrôles de sûreté, aux contrôles aux frontières, à l'inspection douanière, à la livraison des bagages et à l'assistance aux personnes handicapées.

2.3 Qualité des services et des installations

2.3.1 Pour compléter le système d'examen des performances opérationnelles fondé sur des indicateurs, chaque État membre procéderait à une évaluation sommaire de ses installations et services afin de s'assurer de l'adéquation de l'ensemble des équipements et services proposés dans les aéroports, notamment ceux destinés aux personnes handicapées. Le système d'examen serait alors conforme à la pratique recommandée 6.9, qui encourage la mise en place d'installations automatisées pour le traitement des passagers et des bagages, ainsi qu'à la pratique 8.20, qui préconise la publication de normes minimales et uniformes d'accessibilité couvrant l'ensemble du voyage des personnes handicapées, depuis l'arrivée à l'aéroport de départ jusqu'au moment de quitter l'aéroport de destination. Toute insuffisance que révélerait cet examen obligerait l'exploitant de l'aéroport à soumettre un plan d'actions correctives à l'autorité compétente. Le fait d'associer ce contrôle qualitatif des installations à des indicateurs quantitatifs des performances opérationnelles permet de vérifier que l'adéquation et l'accessibilité des services sont conformes aux dispositions de l'Annexe 9 relatives à la facilitation.

2.4 Mesure et communication des performances

2.4.1 Le système d'examen des performances opérationnelles fondé sur des indicateurs suppose que chaque État membre recueille et transmette des mesures fiables pour chaque point d'accueil des passagers. Si la pratique 6.8 de l'Annexe 9 recommande que les exploitants d'aéroports, les exploitants d'aéronefs et les autorités publiques échangent en temps utile tous les renseignements opérationnels pertinents afin de conserver une circulation égale des passagers et d'optimiser les ressources, les États membres restent libres de choisir la méthode de collecte de données la plus adaptée à leur cadre d'exploitation. L'Arabie saoudite a rendu compte de l'expérience qui avait été récemment menée dans ses aéroports, qui ont été dotés d'un système de gestion des files d'attente faisant appel à l'intelligence artificielle ; il en ressort que l'utilisation de données en temps réel associées à des algorithmes prédictifs anticipant les files d'attente aux points d'accueil des passagers permet aux exploitants de redéployer le personnel en amont, garantissant ainsi une répartition efficace des ressources, et d'améliorer de ce fait l'expérience passager.

2.5 Notes de travail de la précédente session de l'Assemblée

2.5.1 De récentes notes de travail de l'Assemblée témoignent de l'existence d'une convergence de vues favorable à un système d'examen des performances opérationnelles fondé sur des indicateurs. La note A41-WP/342, *Présentation du programme de notation de la qualité générale dans les aéroports (ATQS)* (Arabie saoudite), a fait état d'un programme d'évaluation de la qualité de l'ensemble des services aéroportuaires qui publie chaque mois les résultats chiffrés des temps d'attente à chaque point d'accueil important ; la note A39-WP/326, *Effet sur l'infrastructure aéroportuaire du Brésil de la réglementation de la qualité du service* (Brésil), a suggéré des indicateurs de qualité de service pour les aéroports et fixé des normes et objectifs minima qui soient conformes aux dispositions de l'Annexe 9 ; enfin, la note A40-WP/462, *Permettre un plus grand trafic de passagers grâce à une facilitation plus efficace* (Singapour), indique que l'établissement de critères d'efficacité des opérations au sol permet d'harmoniser les attentes des parties prenantes des aéroports afin de parvenir à un résultat commun. Ces notes confirment à la fois la faisabilité technique des indicateurs quantitatifs relatifs aux services passagers et leur efficacité en termes d'améliorations opérationnelles quantifiables, conférant ainsi une meilleure expérience passager.

— FIN —