



ASSEMBLÉE — 40^e SESSION

COMITÉ EXÉCUTIF

Point 14 : Programmes de facilitation

PERMETTRE UN PLUS GRAND TRAFIC PASSAGERS GRÂCE À UNE FACILITATION PLUS EFFICACE

(Note présentée par Singapour et coparrainée par le Royaume-Uni)

RÉSUMÉ ANALYTIQUE

Alors que la demande de transport aérien ne cesse de croître, la capacité devient une contrainte dans de nombreux aéroports. L'expansion des infrastructures physiques est nécessaire, mais elle exige du temps, des ressources et des investissements. Pour pallier ce problème, différentes initiatives pourraient être mises en œuvre pour faciliter le traitement des passagers, notamment par l'automatisation et l'utilisation de technologies biométriques permettant un traitement plus rapide et plus précis des passagers. L'établissement de normes d'efficacité des opérations au sol renforcera les processus de facilitation afin de permettre à un plus grand nombre de passagers d'être accueillis dans les limites de l'espace physique existant tout en assurant leur satisfaction.

Suite à donner : L'Assemblée est invitée :

- à encourager les États à mettre en place des installations automatisées pour le traitement des passagers, en se référant à la Pratique recommandée 6.8 de l'Annexe 9 de l'OACI, afin d'accroître l'efficacité de la facilitation des passagers dans leurs aéroports ;
- encourager les États à adopter des normes d'efficacité opérationnelle au sol lorsque cela est nécessaire et réalisable ;
- noter que le rythme et l'ampleur de cette adoption devraient tenir compte de l'environnement socio-économique et politique de chaque État, ainsi que du contexte opérationnel unique de chaque aéroport.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'Objectif stratégique — Sûreté et facilitation.
<i>Incidences financières :</i>	Sans objet.
<i>Références :</i>	Annexe 9 — <i>Facilitation</i> Annexe 17 — <i>Sûreté</i>

1. INTRODUCTION

1.1 Alors que la demande de transport aérien ne cesse de croître, la capacité devient une contrainte dans de nombreux aéroports. De nouveaux aéroports sont en construction et les aéroports existants sont agrandis pour augmenter la capacité de traitement physique. Toutefois, l'expansion des infrastructures physiques nécessite du temps, des ressources et des investissements. L'amélioration des processus opérationnels et techniques grâce à l'utilisation de la technologie pourrait améliorer la facilitation des passagers.

2. ANALYSE

Automatisation visant à augmenter l'efficacité du traitement des passagers et la capacité de traitement

2.1 Traditionnellement, les passagers aux aéroports étaient pris en charge par des agents de service chargés de l'enregistrement, du dépôt des bagages, des services d'immigration, du contrôle de sûreté et de l'embarquement pour délivrer des cartes d'embarquement, étiqueter les bagages et vérifier les pièces d'identité.

2.2 Les progrès technologiques permettent d'automatiser un certain nombre de ces processus, notamment la billetterie électronique et les bornes d'enregistrement automatisées pour la délivrance des cartes d'embarquement, ainsi que la technologie biométrique pour vérifier les passeports et les faire correspondre avec les renseignements sur les passagers. L'automatisation permet une vérification croisée entre différents points de données, en renforçant la sûreté grâce à une réduction du nombre d'erreurs humaines et en augmentant la vitesse de traitement. Un temps de traitement plus court se traduit par une plus grande capacité de traitement pour un espace physique donné et augmente la satisfaction des passagers. Ceci est conforme à la Pratique recommandée 6.8¹ de l'Annexe 9 de l'OACI concernant la mise en place d'installations automatisées pour le traitement des passagers et des bagages.

2.3 La mise en œuvre de l'enregistrement et du dépôt de bagages en libre-service constitue un bon point de départ pour les États et les aéroports qui souhaitent privilégier l'automatisation de leurs services, car ces points de contact comptent parmi les plus exigeants en main-d'œuvre pour les aéroports. Cela constitue également pour les passagers le premier point de contact au départ de leur voyage, ce qui influe grandement sur leur degré de satisfaction à l'aéroport.

Établissement de normes d'efficacité des opérations au sol

2.4 Les processus aéroportuaires impliquent généralement de multiples parties prenantes : organismes publics, exploitants d'aéroports, compagnies aériennes, fournisseurs de services d'assistance en escale et fournisseurs de services de sûreté. Une collaboration étroite entre les différentes parties prenantes serait nécessaire pour améliorer les processus aéroportuaires. L'établissement de normes d'efficacité des opérations au sol permet d'harmoniser les attentes des parties prenantes des aéroports afin

¹ Il est recommandé que les États contractants, les exploitants d'aéroports et les exploitants d'aéronefs mettent en œuvre, aux points appropriés et après consultation, des installations et des services automatisés pour le traitement des passagers et des bagages.

de parvenir à un résultat commun. Les Pratiques recommandées 3.37² et 3.40³ de l'Annexe 9 de l'OACI prévoient l'établissement de normes d'efficacité opérationnelle.

2.5 L'établissement de normes d'efficacité des opérations au sol pour les processus passagers clés tels que l'enregistrement, les services d'immigration au départ et à l'arrivée, le congé de sûreté et la présentation des bagages enregistrés améliorerait la facilitation de ces processus aux aéroports. Ces normes d'efficacité doivent être surveillées et gérées régulièrement par la mesure de la performance en matière d'efficacité ainsi que par des enquêtes de satisfaction auprès des passagers à chaque processus clé, afin de déceler les tendances et les obstacles à la facilitation des passagers. Les résultats des enquêtes fournissent des renseignements objectifs sur les problèmes opérationnels à résoudre. Ces résultats et les mesures de l'efficacité peuvent faire l'objet de discussions sur les plateformes de coordination multipartites, qui incluent, à Singapour, le Comité national de facilitation du transport aérien (NATFC) pour la facilitation et le Comité national de sûreté de l'aviation civile (CNSAC) pour la sûreté.

Étude de cas : Mise en œuvre de processus automatisés à l'aéroport Changi de Singapour

2.6 Alors que le trafic aérien à l'aéroport Changi de Singapour continue de croître, la communauté aéroportuaire a établi la nécessité d'automatiser davantage de points de contact pour permettre une augmentation progressive de l'efficacité du traitement des passagers. Singapour a amorcé la mise en œuvre de kiosques d'enregistrement biométriques et de comptoirs de dépôt des bagages automatisés en 2015. Les contrôles automatisés de documents aux points de contrôle d'accès au départ et l'embarquement automatisé ont été introduits en 2017. Ce faisant, le NATFC de Singapour a examiné les politiques existantes et coordonné la mise en œuvre des modifications apportées aux exigences en matière de sûreté de l'aviation de concert avec le CNSAC afin de rationaliser la facilitation des passagers. La technologie de reconnaissance faciale a été introduite spécifiquement comme moyen de réduire le nombre de contrôles d'identité sur papier pour des flux de passagers plus fluides et une amélioration du régime de sûreté à couches multiples existant à Singapour. La coordination étroite était également cruciale pour assurer le respect de la législation et des normes nationales, qui sont conformes aux Annexes 9 et 17 de l'OACI.

2.7 Ces processus automatisés ont permis une diminution de 25 % à 50 % du temps consacré aux formalités de congé pour chaque passager. Avec la même empreinte pour l'infrastructure d'enregistrement à l'aéroport, le trafic des passagers au départ des compagnies aériennes utilisant ces processus automatisés a augmenté de 19 % au cours des quatre dernières années. L'utilisation de ces technologies a également permis aux compagnies aériennes de redéployer leurs effectifs⁴ pour se consacrer à l'éducation des passagers et à la qualité du service à la clientèle.

² Il est recommandé que les États contractants, en coopération avec les exploitants d'aéronefs et la direction des aéroports, se fixent comme objectif une durée totale maximale de 60 minutes tout compris pour l'accomplissement des formalités de départ requises pour tous les passagers qui n'exigent qu'un traitement normal, durée calculée à partir du moment où le passager se présente au premier point de traitement à l'aéroport (comptoir d'enregistrement de la compagnie aérienne, point de contrôle de sûreté ou autre point de contrôle requis, selon les dispositions prises à chaque aéroport).

³ Il est recommandé que les États contractants, en coopération avec les exploitants d'aéronefs et les exploitants d'aéroports, se fixent comme objectif d'assurer le congé de tous les passagers qui n'exigent qu'une inspection normale dans les 45 minutes qui suivent le débarquement, quelles que soient la capacité de l'aéronef et l'heure prévue d'arrivée.

⁴ Les compagnies aériennes ont signalé une réduction de 30 % de leurs effectifs au sol requis pour l'enregistrement.

2.8 À l'avenir, il est nécessaire de veiller à ce que les processus automatisés continuent de procurer l'efficacité attendue et la satisfaction des passagers à l'appui de la croissance continue de l'aéroport Changi de Singapour. À cette fin, des normes de performance ont été établies pour les principaux points de contact en libre-service, en tenant compte de la nature des opérations et des attentes des passagers.

2.9 Pour l'avenir, Singapour a établi un concept de « jeton unique » permettant d'accroître de manière décisive l'efficacité et la capacité de traitement des passagers. Ce concept tire parti des améliorations apportées à la technologie d'identification biométrique afin de créer un seul jeton permettant de vérifier l'identité des passagers tout au long de leur parcours à l'aéroport. Ce faisant, cela élimine la nécessité d'une présentation répétée des documents par les passagers à chaque point de contact, et permet d'accélérer le flux de passagers.

— FIN —