



## ASSEMBLÉE — 41<sup>e</sup> SESSION

### COMMISSION ÉCONOMIQUE

#### Point 36 : Économie des aéroports et des services de navigation aérienne — Politique

#### PRÉSENTATION DU PROGRAMME DE NOTATION DE LA QUALITÉ GÉNÉRALE DANS LES AÉROPORTS

[Note présentée par l'Arabie saoudite avec l'appui des  
États de Organisation arabe de l'aviation civile (OAAC)<sup>1</sup>]

#### RÉSUMÉ

L'objectif de la présente note est de partager la démarche entreprise par l'Arabie saoudite pour améliorer l'expérience des passagers aux points de contact tout au long de leur voyage. L'Assemblée est invitée à prendre note de la pertinence du programme de notation de la qualité générale dans les aéroports (ATQS) mis en place par l'Autorité générale de l'aviation civile de ce pays dans 27 aéroports. L'Arabie saoudite attend en effet 330 millions de passagers par an à l'horizon 2030 et souhaite améliorer la qualité des services qui leur seront fournis ainsi que l'efficacité opérationnelle par le biais de ce programme qui comprend quatre éléments-clés : les normes de rendement opérationnel, l'évaluation de la qualité des services et des installations, les enquêtes de satisfaction menées auprès des passagers et le traitement des plaintes déposées par ces derniers.

**Suite à donner :** L'Assemblée est invitée à :

- prendre note des piliers de l'ATQS présentés par l'Arabie saoudite ;
- demander au Conseil et au Secrétaire général d'étudier ces piliers, d'en noter la pertinence et d'envisager de fournir un modèle à l'usage des États membres qui souhaiteraient participer à un tel programme.

<i>Objectifs stratégiques :</i>	La présente note de travail se rapporte à l'objectif stratégique — <i>Développement économique du transport aérien</i>
<i>Incidences financières :</i>	Sans objet.
<i>Références :</i>	Annexe 9 – Facilitation (quinzième édition, octobre 2017).

<sup>1</sup> Algérie, Arabie saoudite, Bahreïn, Comores, Djibouti, Égypte, Émirats arabes unis, Iraq, Jordanie, Koweït, Liban, Libye, Maroc, Mauritanie, Oman, Palestine, Qatar, République arabe syrienne, Somalie, Soudan, Tunisie et Yémen.

## 1. INTRODUCTION

1.1 L'un des objectifs de l'Autorité générale de l'aviation civile d'Arabie saoudite (GACA) est d'assurer une expérience de qualité et un traitement équitable aux passagers et aux clients du fret. Le service qualité et expérience passager a été créé en septembre 2017 dans le but précis d'atteindre cet objectif stratégique. Ce service a pour mission de proposer des initiatives visant à améliorer l'expérience des passagers, d'établir des normes et des accords sur les niveaux de service attendus, d'évaluer les normes de rendement opérationnel, de gérer les canaux de communication avec les passagers et de recevoir et traiter leurs suggestions ainsi que les plaintes qu'ils déposent contre les transporteurs aériens et les aéroports.

1.2 L'Arabie saoudite a achevé la privatisation de 27 aéroports début 2022 en veillant à ce que les dispositions de l'Annexe 9 continuent d'être dûment mises en œuvre. Compte tenu de la croissance accrue du trafic annuel total, passé de 50 millions de passagers en 2011 à 103 millions en 2019, elle a mis en place un programme de notation de la qualité générale dans les aéroports (ATQS) sur la base des besoins des passagers sur son territoire. Ce programme comporte quatre éléments-clés définis pour améliorer la qualité des services de transport fournis aux passagers : i) premier pilier : normes de rendement opérationnel (pondération de 40 %) ; ii) deuxième pilier : évaluation de la qualité des services et des installations (pondération de 35 %) ; iii) troisième pilier : enquêtes de satisfaction des passagers (pondération de 25 %) ; iv) quatrième pilier : plaintes des passagers (pondération de -5 %). L'Arabie saoudite attend 330 millions de passagers par an à l'horizon 2030 et a classé ses aéroports en cinq types différents assortis d'objectifs et de normes minimaux : i) type 1 : trafic annuel total de plus de 15 millions de passagers ; ii) type 2 : trafic annuel total compris entre 5 et 15 millions de passagers ; iii) type 3 : trafic annuel total compris entre 2 et 5 millions de passagers ; iv) type 4 : trafic annuel total inférieur à 2 millions de passagers ; v) type 5 : aéroports nationaux.

## 2. NORMES DE RENDEMENT OPÉRATIONNEL (PONDÉRATION DE 40 %)

2.1 14 normes minimales ont été établies pour mesurer, surveiller et rendre compte du rendement opérationnel aux points de contact critiques pour les passagers. Des études et des analyses des temps d'attente (tenant compte du trafic de passagers) ont permis d'établir un objectif de 26 minutes de temps d'attente maximum pour les passagers au départ et un objectif de 30 minutes de temps d'attente moyen pondéré pour les passagers à l'arrivée, ce qui correspond aux recommandations du programme de facilitation aéroportuaire. Les normes de rendement opérationnel ont été définies et classées en 4 domaines :

- i) **Installations et services de traitement** : ces 7 normes comprennent le temps d'attente à l'enregistrement, les contrôles de sûreté, le contrôle des passeports (au départ et à l'arrivée), le contrôle douanier et la récupération des bagages (premier et dernier bagages). Les cibles, les tailles d'échantillon et les méthodes de mesure sont propres à chaque norme. Par exemple, le temps d'attente à l'enregistrement doit être mesuré deux heures avant l'heure de pointe des départs. L'heure de pointe est basée sur l'horaire des vols quotidiens dans chaque terminal et la taille de l'échantillon mensuel doit être répartie entre chaque terminal en fonction du trafic. Cette dernière est de 0,08 % par terminal et par mois pour les aéroports accueillant plus de 3 000 000 de passagers par an. La taille d'échantillon mensuelle minimale est de 200 pour ces aéroports et de 100 pour les aéroports de taille plus réduite.
- ii) **Disponibilité des actifs (%)** : il s'agit de mesurer la durée (en pourcentage) pendant laquelle les équipements utilisés par les passagers (ascenseurs, escaliers mécaniques et convoyeurs) et les systèmes de manutention des bagages (convoyeurs à bagages, carrousels, inspection-filtrage des bagages et monte-bagages) sont disponibles, aussi bien au départ qu'à l'arrivée. Il s'agit également de calculer la probabilité que les équipements soient utilisables, sans être en panne ou mis hors service pendant une période donnée pour entretien préventif.

- iii) **Autres domaines-clefs (%)** : retards causés par l'exploitant de l'aéroport aux termes du code de retard (87) de l'Association du transport aérien international. Ce code permet de comparer le nombre total de vols retardés au nombre total de vols au départ.
- iv) **Personnes à mobilité réduite (PMR) :**
- **Temps d'assistance PMR (à l'arrivée)** – mesure du temps écoulé entre l'heure d'arrivée de l'aéronef à l'aire de stationnement et l'arrivée de l'ascenseur médical (en cas de stationnement à distance) ou de l'assistance fauteuil roulant (dans le cas où l'aéronef est connecté par un pont de contact), qu'il s'agisse de PMR annoncées au préalable ou pas.
  - **Temps d'assistance PMR (au départ)** – mesure du temps écoulé entre la demande de service PMR faite au comptoir d'enregistrement et l'heure de fourniture du service, qu'il s'agisse de PMR annoncées au préalable ou pas.

### 3. **ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DES INSTALLATIONS (PONDÉRATION DE 35 %)**

3.1 Une évaluation complète de la qualité des services et des installations, portant sur plus de 1 500 éléments, a été mise en place. Les responsables de l'Autorité générale de l'aviation civile effectuent cette évaluation une fois par an à tous les points de contact aéroportuaires dans tous les aéroports d'Arabie saoudite. Les autorités des aéroports examinent ensuite les résultats de l'évaluation et font des commentaires en cas de divergence. Chaque élément est noté comme suit : 0 « non satisfait », 1 « partiellement satisfait », 2 « satisfait » et 3 « très satisfait ». Chacune des 23 catégories est pondérée. La note finale est calculée sur 100 en tenant compte de la pondération établie. Aux fins de suivi, les aéroports sont tenus de soumettre un plan d'action pour améliorer la qualité et la disponibilité des services ayant obtenu des notes plus faibles.

### 4. **ENQUÊTES DE SATISFACTION DES PASSAGERS (PONDÉRATION DE 25 %)**

4.1 Une enquête a été conçue pour mesurer le niveau de satisfaction des passagers par le biais de questions spécifiques importantes pour les passagers en Arabie saoudite et conformes aux dispositions du Conseil international des aéroports (ACI). Cette enquête comprend 14 questions visant à établir le profil des passagers et 40 questions relatives à leur niveau de satisfaction. La taille des échantillons varie d'un type d'aéroport à l'autre de façon à tenir compte des possibilités de collecte trimestrielle des données : i) type 1 : 350 passagers ; ii) type 2 : 350 ; iii) type 3 : 175 ; iv) type 4 : 175 ; v) type 5 : 30.

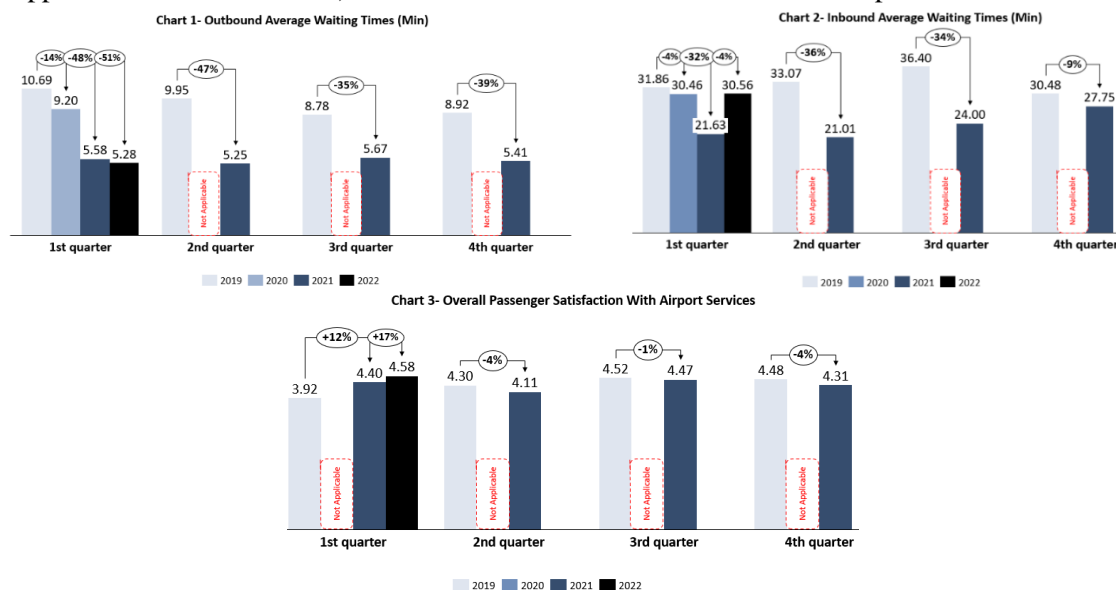
### 5. **PLAINTES DES PASSAGERS (PONDÉRATION DE -5 %)**

5.1 Les plaintes sont classées par catégories et un niveau de service minimum est fixé pour chaque catégorie. L'Autorité générale de l'aviation civile et les aéroports ont conclu des accords sur le niveau de service requis de façon à assurer des services d'excellente qualité et évaluer la façon dont les aéroports traitent les plaintes des passagers. Quatre indicateurs sont pris en compte pour évaluer ces dernières : (i) **satisfaction des passagers** (pondération de 20 %) : questions permettant de mesurer le niveau de satisfaction des clients (par exemple « Êtes-vous satisfait de la solution apportée ? ») ; ii) **délai de résolution des plaintes** (pondération de 35 %) : évaluation de l'application (par les aéroports) de l'accord sur le niveau de service requis dans le traitement de chaque catégorie de plainte ; (iii) **résolution dès le premier appel** (pondération de 15 %) : mesure du nombre de plaintes réglées d'emblée ; iv) **nombre**

**de plaintes par million de passagers** (pondération de 30 %) : mesure du nombre de plaintes reçues par million de passagers et par an, sachant qu'un nombre défini de plaintes est toléré pour chaque aéroport en fonction du trafic annuel de passagers.

## 6. RÉSULTATS

6.1 Les graphiques 1 et 2 montrent une baisse significative des temps d'attente au départ et à l'arrivée à tous les points de contact et dans tous les aéroports d'Arabie saoudite en 2020, 2021 et 2022 (par rapport à 2019). Le graphique 3 illustre la satisfaction globale des passagers sur une échelle de 1 à 5. Les résultats des enquêtes de satisfaction montrent une légère amélioration aux 1<sup>ers</sup> trimestres 2021 et 2022 (par rapport au 1<sup>er</sup> trimestre 2019) concernant les services fournis dans les aéroports concernés.



## 7. CONCLUSION

7.1 L'ATQS a pour objectif d'assurer une expérience unique à tous les passagers dans tous les aéroports d'Arabie saoudite, en tenant compte des meilleures pratiques internationales pour améliorer les services fournis dans les aéroports.

7.2 La mise en œuvre de l'ATQS et l'application des dispositions de l'Annexe 9 ont permis de réduire de manière significative les temps d'attente au départ et à l'arrivée dans tous les aéroports d'Arabie saoudite : entre 2019 et le 1<sup>er</sup> trimestre 2022, il y a eu une baisse moyenne trimestrielle de 39 % au départ et de 20 % à l'arrivée, sans parler de l'amélioration de la qualité d'autres infrastructures de transport aérien dans le pays. L'Autorité générale de l'aviation civile a commencé à publier un rapport mensuel sur les normes de rendement opérationnel, ce qui a permis de promouvoir une concurrence saine entre les aéroports et d'être plus transparent quant à la qualité des infrastructures de transport aérien du pays.

7.3 La présente note porte sur les efforts déployés avec succès par l'Arabie saoudite pour améliorer l'expérience des passagers et les infrastructures aéroportuaires. Le Conseil et le Secrétaire général sont invités à étudier les piliers de l'ATQS qui y sont présentés, à en noter la pertinence et à envisager de fournir un modèle à l'usage des États membres souhaitant participer à un tel programme.