



ORGANISATION DE L'AVIATION CIVILE INTERNATIONALE

A35-WP/180

EC/27

13/9/04

Anglais, espagnol
et français seulement¹

ASSEMBLÉE — 35^e SESSION

COMMISSION ECONOMIQUE

Point 29 : Facilitation

FACILITATION ET QUALITE DU SERVICE AUX AEROPORTS

(Note présentée par le Conseil international des aéroports)

SOMMAIRE

La facilitation ne se limite pas aux activités des autorités de contrôle frontalier. Elle devrait couvrir l'ensemble du voyage du passager, l'objectif étant d'améliorer la qualité du service, l'utilisation des ressources et la capacité. L'ACI appuie les travaux réalisés par l'OACI dans le domaine de la facilitation et il coopère à ses activités d'établissement de normes, particulièrement par le truchement du Groupe d'experts de la facilitation et du Groupe consultatif technique sur les MRTD.

La suite proposée à l'Assemblée est présentée au paragraphe 22.

INTRODUCTION

1. Le trafic aérien mondial est à nouveau en train de croître rapidement, après s'être remis du choc des événements du 11 septembre. Bien que le rétablissement soit fragile, reflétant en cela l'état de l'économie mondiale, et qu'il puisse être limité par les augmentations rapides des prix du pétrole intervenues récemment, il est vraisemblable que la plupart des aéroports auront besoin d'une plus grande capacité. En même temps, les clients exigent l'amélioration (ou le maintien à un niveau élevé) de la facilitation et de la qualité du service fourni. Une approche double à la capacité des aéroports est nécessaire. Il faudra dans de nombreux cas construire une *nouvelle* capacité (aérogare, côté piste et côté ville), bien que le processus de planification et de construction soit soumis à de fortes restrictions (environnementales, financières, de disponibilité de terrains, etc.), qui se traduisent d'habitude par de longs délais. C'est pourquoi la seconde partie de cette approche est tout aussi importante : optimiser l'utilisation de la capacité *existante*, par exemple en augmentant l'efficacité et en élargissant l'emploi de services automatisés, ce qui réduit aussi au minimum l'injection de nouveau capital et les coûts à supporter par les usagers.

¹ Versions anglaise, espagnole et française fournies par l'ACI.

2. De l'avis de l'ACI, la facilitation (c'est-à-dire la facilitation du trafic) ne s'applique pas qu'aux activités des services nationaux d'inspection (douanes, immigration, etc.), mais elle devrait s'appliquer à l'ensemble du voyage du passager sans incohérence ni discontinuité, l'objectif étant d'améliorer l'expérience du passager, à la fois quantitativement et qualitativement. Un voyage commode et rapide constitue une valeur de base pour les exploitants d'aéroports.

3. Afin d'exécuter cette mission [et aussi conformément aux normes et pratiques recommandées (SARP) de l'OACI], les exploitants d'aéroports devraient jouer un rôle de chef de file dans la convocation et la tenue des réunions des Comités de facilitation d'aéroport, et ils devraient travailler en étroite collaboration avec les Comités nationaux de facilitation, convoqués par les Etats.

4. Les aéroports font partie intégrante de toute la chaîne du voyage. L'intégralité du voyage des passagers aériens devrait se dérouler sans discontinuité, y compris pour ce qui concerne le transport de surface en direction et en provenance des aéroports. Il est crucial de disposer de transports de surface efficaces : transports publics, services de taxi, transport ferroviaire, voitures de location et autocars compris. Il faut aussi accorder une attention particulière à l'accès et aux connexions intermodales aux aéroports.

5. De nombreux aéroports manquent de capacité à certains moments de la journée, certains jours de la semaine ou pendant certaines périodes de l'année. L'amélioration et l'accélération du traitement des passagers permet d'augmenter le débit des passagers et l'efficacité opérationnelle, réduisant ainsi (ou retardant à tout le moins) la nécessité de programmes de développement de la capacité à forte concentration de capital comme ceux qui concernent la construction de nouvelles aérogares de passagers ou l'élargissement des aérogares de passagers existantes. Cela justifie plus encore une bonne facilitation. De plus, la coordination des horaires (et l'attribution de créneaux, s'il y a lieu) est d'une importance fondamentale pour les exploitants d'aéroports. Les créneaux aéroportuaires donnent aux compagnies aériennes accès aux infrastructures d'un aéroport, et l'exploitant de l'aéroport doit jouer un rôle de chef de file dans l'attribution efficace de créneaux aux compagnies aériennes. L'exploitant de l'aéroport a le droit de définir et d'annoncer des limites de capacité aéroportuaire, en termes de taux horaires de mouvements pour les pistes (mouvements d'aéronefs), aérogares (mouvements de passagers) et aires de trafic (nombre de postes de stationnement d'aéronef), en consultation avec les compagnies aériennes, les services ATC et d'autres autorités compétentes, s'il y a lieu.

QUALITE DU SERVICE

6. La qualité du service devient un facteur vital à part entière. Les passagers et les expéditeurs exigent de meilleures normes de service et, s'ils ont le choix, ils tendent à choisir les compagnies aériennes, les aéroports et les routes qui leur donnent la meilleure qualité de service. Les exploitants d'aéroports ont un intérêt vital à ce que l'on élabore des normes de qualité de service pour l'ensemble de l'aéroport.

7. En novembre 2000, l'Assemblée générale de l'ACI a adopté une résolution sur la qualité du service aux aéroports, dont le dispositif indique que « Les exploitants d'aéroports doivent contrôler les nombreux facteurs liés à la qualité, en fonction des besoins des utilisateurs ainsi que des caractéristiques de l'aéroport. Lorsqu'ils n'ont pas de contrôle direct, les aéroports doivent renforcer leur coopération avec toutes les sociétés, organisations et agences ayant une mission de protection et de surveillance des prestations de services dans leurs aéroports, afin de développer un "service d'aéroport intégré" selon des normes convenues de service minimum. Ils doivent également élaborer des plans de continuité d'exploitation exhaustifs, en collaboration avec toutes les parties. »

8. En janvier 2000, l'ACI a publié des orientations détaillées sur la façon de mettre en œuvre un programme de qualité du service, dans le manuel intitulé « Quality of Service at Airports: Standards and Measurements » (Qualité du service aux aéroports : normes et mesures). Ce manuel s'inspire de l'expérience acquise par de nombreux aéroports dans l'utilisation de mesures du service aussi bien *subjectives* (cotes d'approbation des clients) qu'*objectives*, ainsi que de programmes formels d'approbation de la qualité comme ceux qui sont décrits dans les normes ISO 9000.

9. Depuis le début de 2004, l'ACI et l'IATA offrent le programme AETRA de contrôle du service au client. Ce programme permet aux aéroports, à prix modique, de se comparer aux autres aéroports et ainsi d'apporter les corrections nécessaires pour optimiser la gamme de services fournis. On trouvera de plus amples renseignements sur ce programme sur le site www.aetra.aero.

SIMPLIFICATION DES VOYAGES DES PASSAGERS

10. L'ACI coopère avec une série d'autres organisations internationales à un projet appelé « Simplification des voyages des passagers » (SPT), qui vise à améliorer la satisfaction du voyageur, à réduire les dépenses d'exploitation et à éviter les coûts de nouvelles installations et services et de personnel supplémentaire. Le « Groupe d'intérêt » du SPT comprend des aéroports, compagnies aériennes, fournisseurs de technologies et autorités douanières et d'immigration qui souhaitent promouvoir la coopération internationale en matière de contrôle frontalier automatisé au moyen de la biométrie, intégrée à une amélioration des processus des compagnies aériennes comme l'enregistrement et l'embarquement, au moyen de spécifications sur les documents de voyage à technologie de pointe élaborées dans le cadre du programme MRTD de l'OACI. On trouvera de plus amples renseignements sur l'initiative SPT sur le site www.simplifying-travel.org.

11. Le SPT met l'accent sur le partage de l'information et sur l'élaboration de projets pilotes, pour tester l'efficacité de différentes technologies, et de modèles d'entreprise pour les fournir aux usagers. L'ACI pense que l'utilisation de systèmes automatisés de contrôle des compagnies aériennes et des douanes ne devrait *pas* se limiter aux grands voyageurs, mais s'appliquer à tous les voyageurs, de façon à maximiser les avantages découlant de l'utilisation efficace de la capacité des aéroports. Cela n'exclut pas des dispositions spéciales pour les grands voyageurs, si elles peuvent être utiles pour l'efficacité et l'écoulement du trafic.

DOCUMENTS DE VOYAGE LISIBLES A LA MACHINE (MRTD)

12. Le programme MRTD de l'OACI, auquel l'ACI participe activement par le biais du TAG/MRTD, a élaboré des normes internationales sur les passeports, les visas et les documents de voyage officiels. Les MRTD apportent une contribution croissante à l'amélioration de la facilitation et de la sûreté aux points de contrôle frontalier aéroportuaires du monde entier, étant donné le grand nombre de MRTD en circulation (actuellement plus de 700 millions délivrés par quelque 110 Etats), appuyés par des machines de lecture reliées aux systèmes nationaux d'immigration. Les spécifications MRTD du Doc 9303 de l'OACI sont appuyées en tant que normes ISO par le truchement du mécanisme de coopération entre l'OACI et l'ISO. L'ACI espère que la date limite prévue dans la Pratique recommandée pour encourager les Etats à commencer à délivrer des MRTD d'ici 2010, pourra être avancée afin d'améliorer encore la facilitation et la sûreté.

13. L'incorporation de l'identification biométrique dans les MRTD devrait aider les compagnies aériennes, les aéroports et les autorités de contrôle à fonctionner plus efficacement et à

accélérer le traitement, améliorant ainsi la commodité des passagers et renforçant du même coup la sûreté des frontières aux aéroports internationaux. L'adoption par l'OACI d'un plan pour l'identification biométrique dans les MRTD en mai 2003, après des travaux exhaustifs commencés en 1997, représente un important pas en avant dans la confirmation d'identité assistée par machine. La *reconnaissance faciale* a été choisie comme technologie biométrique interopérable à l'échelle mondiale, en combinaison avec des circuits intégrés sans contact (puces) pour le stockage des données dans une structures de données logiques (LDS), avec utilisation d'un système modifié d'infrastructure à clef publique (PKI) pour empêcher les modifications non autorisées. Cette combinaison d'éléments du plan assure une interopérabilité mondiale et répond aux besoins de la délivrance et du renouvellement des documents et de leur inspection aux points de contrôle frontalier. L'utilisation de l'identification biométrique rend tous ces éléments plus sûrs.

14. La Division de facilitation de l'OACI tenue en 2004 s'est penchée sur ces questions et a recommandé de nouvelles SARP de l'Annexe 9, et le Conseil de l'OACI donnera suite à ces recommandations comme l'indique le § 2.5.2 de la note WP/11. L'ACI est entièrement d'accord pour dire qu'il importe que les Etats qui souhaitent délivrer des MRTD « biométriques » le fassent conformément aux spécifications de l'OACI, et utilisent la reconnaissance faciale comme technologie biologique primaire en vue d'une interopérabilité mondiale. Les Etats qui souhaitent compléter la reconnaissance faciale par un élément biométrique secondaire à l'appui de la confirmation d'identité au moyen d'un MRTD peuvent choisir la reconnaissance d'empreinte digitale ou d'iris.

15. Outre les recommandations de la Division FAL, l'ACI invite l'Assemblée à convenir qu'il faudrait adopter une autre pratique recommandée encourageant les Etats à mettre en place des **systèmes de lecture** des documents de voyage et des données biométriques aux points de contrôle frontalier de leurs aéroports internationaux, dès que possible. Cela devrait aider n'importe quel Etat, qu'il ait ou non commencé à délivrer des MRTD biométriques, à vérifier l'identité des porteurs de passeports biométriques délivrés par un autre Etat. L'ACI recommande aussi que les autorités de contrôle frontalier concernées consultent les exploitants d'aéroports pour veiller à l'efficacité de l'écoulement du trafic dans les aéroports lorsque ces systèmes sont utilisés, y compris les systèmes automatisés de contrôle frontalier.

RATIONALISATION ET ACTUALISATION DE L'ANNEXE 9 DE L'OACI

16. Par le biais du Groupe d'experts de la facilitation de l'OACI, d'importants progrès ont été accomplis dans la rationalisation et l'actualisation des SARPS de l'Annexe 9 de l'OACI. Ainsi par exemple, d'importants travaux ont été achevés en ce qui concerne le fret (principalement au Chapitre 4), alignant les SARPS de l'OACI sur les dispositions de la Convention de Tokyo révisée de l'Organisation mondiale des douanes. Les dispositions révisées de l'Annexe 9 reflètent l'utilisation de la technologie de l'information, de la gestion des risques et de l'échange de renseignements entre les autorités nationales, les compagnies aériennes et les aéroports. Elles devraient grandement influencer sur la vitesse et l'efficacité du dédouanement des expéditions marchandises aux aéroports internationaux.

17. L'ACI s'intéresse particulièrement à la révision du Chapitre 6 de l'Annexe 9, intitulé « Aéroports internationaux – Aménagements et services intéressant le trafic ». L'ACI a présenté au Groupe d'experts de la facilitation de l'OACI une proposition de révision de ce chapitre, produite par un groupe d'experts en aéroports. Cette révision prévoit de nombreuses améliorations possibles, et l'ACI participera activement aux travaux qu'entreprendra l'OACI sur le Chapitre 6.

18. Parmi de nombreux passages importants du texte, l'ACI note que la Pratique recommandée 3.31, qui établit comme objectif que « le congé de tous les passagers qui n'exigent qu'une

inspection normale soit terminée dans les 45 minutes qui suivent le débarquement, quelles que soient la capacité de l'aéronef et l'heure prévue d'arrivée », a été révisé sur recommandation du Groupe d'experts de la facilitation pour s'appliquer à *tous* les aéroports, et pas seulement aux grands aéroports. L'ACI continue à penser que cette pratique recommandée devrait être portée au rang de norme. De plus, l'ACI encourage les services nationaux d'inspection à doter d'un personnel suffisant les points de contrôle et l'infrastructure mis en place, afin de respecter à tout moment l'objectif des 45 minutes.

SIGNES ET PICTOGRAMMES D'AEROPORT

19. L'OACI avait établi une tâche visant à revoir la publication OACI/OMI intitulée « Signes internationaux destinés aux usagers des aéroports et des gares maritimes » (Doc 9636 de l'OACI), dont il est question dans l'Annexe 9. Il importe que les passagers voient les mêmes signes dans tous les aéroports du monde, et l'ACI appuie l'utilisation de signes normalisés. Il est important de faire en sorte que les signes recommandés, dont la dernière révision remonte à 1993, répondent aux besoins actuels et que tous nouveaux signes ou ajustements nécessaires soient incorporés dans le Doc 9636 en vue d'une utilisation normalisée à l'échelle mondiale. L'ACI sera heureux d'aider l'OACI à publier un document actualisé répondant aux besoins actuels des aéroports.

AFFICHAGES PUBLICS ACTUALISABLES RELATIFS AUX VOLS

20. Il est nécessaire d'actualiser régulièrement les affichages publics relatifs aux vols (FIDS) utilisés dans les aéroports, d'augmenter leur capacité et d'utiliser des affichages nouveaux et plus efficaces, afin de présenter aux passagers des renseignements aussi complets et utiles que possible sur les vols en partance et à l'arrivée. Les affichages publics sont soumis à de nouvelles exigences, comme les vols en partage de code et les alliances, auxquelles viennent s'ajouter la croissance générale des vols et les nouveaux systèmes de numérotation des vols, qui utilisent des caractères supplémentaires. Les exploitants d'aéroports ont répondu à ces exigences et beaucoup ont ces dernières années mis en place de nouveaux FIDS. Ces nouvelles exigences ne sont pas reflétées dans l'édition actuelle du Doc 9249 de l'OACI, intitulé « Affichages publics actualisables relatifs aux vols », qui devrait être actualisé. L'OACI avait établi une tâche visant à actualiser le Doc 9249, et l'ACI sera heureux d'aider dans ce travail.

PERSONNES HANDICAPEES

21. L'ACI appuie les orientations de l'OACI sur le traitement des personnes handicapées et sur la facilitation de leur accès aux aéroports, contenues principalement dans l'Annexe 9, Chapitre 8, section G. Ces orientations de l'OACI sont compatibles avec les éléments indicatifs de longue date de l'ACI figurant dans sa publication intitulée « Airports and the Disabled » (Les aéroports et les handicapés). Une nouvelle édition de ce document, intitulée « Airports and Persons with Disabilities » (Les aéroports et les personnes handicapées), a été publiée en 2003.

SUITE A DONNER PAR L'ASSEMBLEE

22. L'Assemblée est invitée :

- a) à appuyer une vision large de la facilitation au sein du programme de facilitation de l'OACI, couvrant tous les aspects de la qualité du service pour les passagers et le fret

(pas seulement les contrôles frontaliers), et à convenir que l'Annexe 9 devrait refléter cette approche, en particulier au Chapitre 6 de l'Annexe (qui est en cours de révision) ;

- b) à préconiser l'élaboration d'une nouvelle pratique recommandée encourageant la mise en place de systèmes de lecture des MRTD et des données biométriques aux points de contrôle frontalier (libellé suggéré : *Il est recommandé que les Etats mettent en place aux points de contrôle frontalier, dès que possible, des **systèmes de lecture biométrique** pour les documents de voyage, y compris ceux qui incorporent des technologies biométriques, conformément aux spécifications de l'OACI. Les autorités de contrôle frontalier concernées devraient consulter les exploitants d'aéroports pour veiller à l'efficacité de l'écoulement du trafic aux aéroports où ces systèmes sont utilisés.*) ; on donnerait ainsi suite à la proposition de pratique recommandée sur la délivrance de MRTD biométriques acceptée par la Division FAL en avril 2004 ;
- c) à appuyer la révision et l'actualisation du Doc OACI/OMI 9636 (Signes internationaux destinés aux usagers des aéroports et des gares maritimes), ainsi que des orientations du Doc 9249 de l'OACI (Affichages publics actualisables relatifs aux vols), proposées aux § 19 et 20 ci-dessus.