



CEANS-WP/75
16/9/08

**CONFÉRENCE SUR L'ÉCONOMIE DES AÉROPORTS
ET DES SERVICES DE NAVIGATION AÉRIENNE**

Montréal, 15 – 20 septembre 2008

**PROJET DE RAPPORT SUR LE POINT 1.3
DE L'ORDRE DU JOUR**

Point 1 : Questions nécessitant l'interaction entre les États, les fournisseurs et les usagers
1.3 : Consultations des usagers

1.3.1 Documentation

Note WP/6 : le **Secrétariat** préconise l'élaboration de lignes directrices auxquelles les aéroports et les fournisseurs de services de navigation aérienne devraient adhérer pour que les usagers soient convenablement consultés sur les questions qui pourraient les toucher de manière importante, c'est-à-dire le niveau et la structure des redevances, le développement de la capacité et les investissements. Cela vise à renforcer la coopération entre les fournisseurs de services et les usagers. La note propose d'établir un processus de consultation permanent et régulier lorsqu'il n'existe pas d'arrangements de coopération entre fournisseurs et usagers, et en conséquence présente une proposition d'amendement du Doc 9082 visant à incorporer le concept d'un mécanisme de consultation permanent et régulier dans de nouveaux paragraphes et à amalgamer deux sections actuelles en une seule section s'appliquant à la fois aux aéroports et aux fournisseurs de services de navigation aérienne.

Note WP/70 : l'**Ouganda** traite la question de la consultation des usagers dans un cadre qui permette de s'assurer que le processus de consultation ne paralyse pas la fourniture et le développement des aéroports et des services de navigation aérienne. Elle examine aussi la nécessité d'élaborer des mécanismes pour répondre aux besoins des usagers, en insistant particulièrement sur le tourisme.

Note WP/22 : l'**OMT** souligne la nécessité d'élargir le concept d'usagers d'aéroport pour englober les passagers, qui devraient dans la mesure du possible être inclus dans certaines parties du processus de consultation.

Note WP/53 : la **CAI** appuie la note WP/6, en vue d'établir des conditions équilibrées et mutuellement acceptables de collaboration entre les fournisseurs de services et les usagers.

Note WP/29 : l'**ACI** estime que le processus de consultation permanent proposé dans la note WP/6 compromet l'autonomie du fournisseur de services. Le processus de consultation doit plutôt être souple et fondé sur des propositions spécifiques faites par les fournisseurs de services pour les exploitants d'aéronefs, et tenir d'abord compte des intérêts actuels et futurs des passagers et des autres usagers finaux. Il affirme que les consultations diffèrent des négociations et n'exigent pas d'accord entre les parties. Lorsque la consultation ne mène à aucun accord, le fournisseur doit rester libre de mettre en œuvre sa décision. Il est essentiel que toute procédure d'appel soit conforme au type de supervision économique adopté dans l'État concerné. La note propose d'amender le Doc 9082 pour spécifier les caractéristiques et l'objectif du processus de consultation.

Note WP/35 : la **CANSO** décrit brièvement son modèle de gestion de la relation avec les clients, qui est basé sur les travaux de son Groupe de travail sur les relations avec le consommateur (CRWG) et sur plusieurs principes fondamentaux. Ce modèle est exposé dans le Guide to Customer Relationship Management de la CANSO et sert à orienter les

meilleures pratiques dans l'établissement d'un processus de consultation permanent, régulier et bénéfique pour tous.

Note WP/26 : l'**IAOPA** fait observer que la tenue de consultations régulières sur des questions de fond entre usagers et fournisseurs de services est très souhaitable mais que ces consultations ne sont pas toujours menées de manière à garantir une bonne communication des informations et un échange de vues. La note propose de modifier le texte de l'amendement du Doc 9082 proposé dans la note WP/6 pour renforcer le mécanisme d'appel lorsque les consultations ne mènent à aucun accord et pour allonger les délais d'application des changements qu'il est prévu d'apporter aux systèmes, aux niveaux de service ou aux redevances.

Note WP/47 : l'**IATA** indique qu'il est nécessaire de renforcer davantage les politiques de l'OACI sur la consultation des usagers et note que, d'après les résultats d'un sondage réalisé par l'IATA, les usagers se heurtent encore à un manque total de consultation et de transparence dans de nombreux États. Les États doivent veiller à rendre obligatoires les consultations des usagers par la mise en place d'une réglementation économique, d'un mécanisme réglementaire indépendant ou d'une législation nationale. La note propose de modifier le texte de l'amendement du Doc 9082 proposé dans la note WP/6.

Note WP/41 (note d'information) : le **Mali** fournit certains renseignements qui s'appliquent au point 1.3 de l'ordre du jour (voir § 1.1.1).

Note WP/64 (note d'information) : la **République de Corée** décrit comment il a été possible de modifier les redevances à l'aéroport international d'Incheon à la suite d'une consultation des usagers.

1.3.2 Examen de la question

1.3.2.1 La Conférence reconnaît largement l'importance des consultations pour établir, entre fournisseurs de services et usagers, des relations solides qui soient fondées sur la confiance et une compréhension mutuelle des besoins de chacun. Elle appuie fortement l'orientation générale de la note WP/6, présentée par le Secrétariat en vue de renforcer les politiques de l'OACI en matière de consultation des usagers. Dans le cadre de l'examen des conclusions proposées et de la proposition d'amendement des parties pertinentes du Doc 9082, la Conférence étudie également certaines propositions précises visant à préciser ou à améliorer le texte de l'amendement.

1.3.2.2 La proposition du Secrétariat visant à mettre en place « un processus de consultation permanent et régulier » soulève certaines préoccupations, notamment en ce qui concerne l'emploi du terme « permanent » et les implications qu'il pourrait avoir en pratique. Le Secrétariat explique que l'objectif visé est de renforcer le processus de consultation par la mise en place d'un mécanisme ou d'un processus à cet effet. De nombreux participants estiment que l'expression « processus de consultation clairement défini et régulier » permettrait mieux d'atteindre cet objectif et la Conférence accepte la proposition. Il est également proposé de préciser la fréquence des consultations « régulières » (par exemple, une fois l'an). Vu que les consultations pourraient être déterminées par de nombreux facteurs, la Conférence estime que la question d'une directive expresse sur la fréquence des consultations serait mieux traitée par l'OACI lors de l'élaboration des éléments indicatifs des manuels pertinents plutôt qu'au niveau de la politique.

1.3.2.3 En ce qui concerne les « usagers » qui devraient être consultés, certaines propositions visent à inclure les passagers dans les consultations et d'autres visent à les limiter aux exploitants d'aéronefs. Tout en reconnaissant que les intérêts des passagers et des autres usagers des services doivent être dûment pris en compte, la Conférence estime que ce point serait mieux traité dans le cadre des objectifs de la politique publique de la supervision économique et décide de conserver le terme « usagers » dans le contexte de la consultation.

1.3.2.4 La question de savoir lequel des termes « assurer » ou « encourager » traduit le mieux la force de l'intérêt de l'État dans les consultations réalisées dans le contexte de la supervision économique fait l'objet d'un long débat. Afin d'appuyer les objectifs de la politique qui ont été convenus et d'assurer la cohérence avec les autres recommandations formulées au titre du point 1.3 de l'ordre du jour, la Conférence décide d'un commun accord d'employer le verbe « assurer » pour les consultations et dans les propositions d'amendement du Doc 9082.

1.3.2.5 La Conférence appuie les propositions visant à protéger la confidentialité de données importantes pour le marché et à assouplir le texte sur les « documents des décisions » qu'il est proposé d'incorporer au Doc 9082. Elle note que le Secrétariat tiendra compte d'autres propositions lorsqu'il préparera l'édition révisée du Doc 9082.

1.3.3 **Recommandation**

1.3.3.1 Sur la base de la documentation et de ses délibérations sur la consultation des usagers au titre du point 1.3 de l'ordre du jour, la Conférence adopte la recommandation suivante :

RECOMMANDATION 3 — Consultation des usagers

LA CONFÉRENCE RECOMMANDE :

- a) que les États veillent à ce que leurs aéroports et leurs services de navigation aérienne mettent en place un processus de consultation des usagers clairement défini et régulier là où il n'existe pas encore d'arrangements de coopération entre fournisseurs et usagers ;
- b) que les États veillent à ce que, dans le cadre du processus de consultation, les usagers soient consultés sur le niveau et la structure des redevances ainsi que sur le développement de la capacité et les investissements ; que les observations des usagers obtenues lors des consultations soient prises en compte, autant que possible, avant de prendre une décision sur une proposition quelconque ; que la confidentialité des données importantes pour le marché soit adéquatement protégée et que les documents des décisions justifient adéquatement les décisions ;
- c) que l'OACI amende le Doc 9082 pour y incorporer le concept d'un processus de consultation clairement défini et régulier dans une nouvelle section sur la consultation des usagers, portant à la fois sur les aéroports et sur les services de navigation aérienne.