

**CONFÉRENCE MONDIALE DE TRANSPORT AÉRIEN :  
DÉFIS ET PROMESSES DE LA LIBÉRALISATION**

**Montréal, 24 – 29 mars 2003**

**Point 2 : Examen des questions clés de réglementation dans le cadre de la libéralisation**  
**2.4 : Intérêts des consommateurs**

**FACILITATION ET SERVICE DE QUALITE POUR LES PASSAGERS :  
LES PREOCCUPATIONS DES AEROPORTS**

(Note présentée par le Conseil international des aéroports)

**SOMMAIRE**

Les questions de service au client soulevées dans la note WP/13 concernent principalement les compagnies aériennes. La présente note décrit les points principaux des politiques de l'ACI qui visent à protéger les intérêts des passagers aussi bien que des compagnies aériennes en leur donnant un service de qualité aux aéroports.

La suite proposée à la Conférence figure au § 4.1.

**1. INTRODUCTION**

1.1 Qualité du service et facilitation aux aéroports sont des éléments vitaux pour la commodité des passagers et essentiels pour la libéralisation du transport aérien. Les exploitants d'aéroports sont les seules entités en mesure d'établir des normes de qualité exhaustives et globales aux aéroports en coopération avec tous les autres organismes et organisations présents dans leurs installations. La présente note décrit les points principaux des politiques et des mesures de l'ACI qui visent à assurer facilitation et service de qualité aux passagers aux aéroports. L'Annexe 9 (Facilitation) de l'OACI contient aussi des SARP essentielles visant à réaliser ces objectifs.

---

<sup>1</sup> Les versions en français et en espagnol ont été fournies par le Conseil international des aéroports (ACI).

## 2. POLITIQUES DE L'ACI

2.1 **Qualité du service.** Les exploitants d'aéroports surveillent une vaste gamme de facteurs liés à la qualité, conformément aux besoins des usagers et aux caractéristiques de l'aéroport. La publication de l'ACI intitulée «*Quality of service at airports: standards and measurements*» donne de plus amples informations à ce sujet.

2.2 **Les compagnies aériennes qui recourent au partage de codes et aux alliances** devraient utiliser les mêmes installations d'aérogare dans tous les cas où l'exploitant d'aéroport considère que cet arrangement est compatible avec la bonne marche de l'exploitation générale de l'aérogare. Les arrangements de collaboration et de partage de codes devraient être entièrement transparents pour les passagers. Il incombe aux compagnies aériennes de donner aux passagers des renseignements complets par écrit sur leurs vols.

2.3 **La Simplification des voyages des passagers (SPT)** est une initiative de l'industrie à laquelle l'ACI participe activement. Ses objectifs sont de simplifier et de rationaliser le traitement des passagers, d'aider à améliorer la sûreté de l'aviation, d'augmenter la satisfaction du consommateur, de mieux utiliser les installations et les ressources aéroportuaires, de rendre le système de transport plus efficace et de réduire les coûts.

2.4 **Délais maximums de contrôle aux aéroports internationaux.** La Pratique recommandée 3.31 de l'Annexe 9 de l'OACI qui établit l'objectif que le contrôle de tous les passagers qui n'exigent qu'une inspection normale soit terminée dans les 45 minutes qui suivent le débarquement, est tellement importante pour l'efficacité du transport aérien qu'il faudrait la porter au rang de norme. La Pratique recommandée 3.28 de la même Annexe établit un objectif de 60 minutes pour l'accomplissement des formalités de départ des passagers internationaux, y compris l'enregistrement auprès de la compagnie aérienne.

2.5 **Amélioration de la livraison des bagages.** Les systèmes de livraison des bagages devraient être considérés comme un tout pour permettre un délai de livraison minimum des bagages à l'arrivée et en transfert. Il faudrait utiliser des tapis roulants et dispositifs de transport larges, rapides et fiables, et la conception des aires de livraison des bagages devrait prévoir de la souplesse et des possibilités d'élargissement. En fonction des circonstances locales, des points de chargement de bagages à l'arrivée pourraient être installés près des avions. Cependant, pour obtenir de meilleurs délais de livraison et s'occuper le plus vite possible des bagages en transfert, il pourrait être nécessaire d'utiliser des points de chargement installés plus près du système de tri. Il faudrait vérifier la conformité aux normes de livraison à chaque aérogare, et les compagnies aériennes et les aéroports devraient s'échanger des fiches de performance.

2.6 **Le système de contrôle douanier à double circuit (rouge/vert)** devrait être mis en œuvre dans tous les pays afin d'accélérer le flux des passagers. Des directives devraient être établies en vue de la conception la plus appropriée d'un double circuit offrant aux administrations des douanes un maximum de possibilités de surveillance des passagers qui attendent leurs bagages enregistrés. Des orientations supplémentaires devraient être données aux passagers sur le fonctionnement du système.

2.7 **Simplification des procédures pour les passagers à l'arrivée de vols internationaux.** Lorsque les documents d'identité sont lisibles à la machine, il faudrait utiliser la lecture machine pour accélérer les contrôles frontaliers, et les renseignements saisis avant le départ du vol devraient être envoyés à l'aéroport de destination avant le vol, en tant que renseignements préalables concernant les voyageurs. Les Etats devraient fournir les services nationaux d'inspection nécessaires (personnel et/ou

systèmes automatisés) gratuitement à toutes les aéroports internationaux et à tout moment en fonction de ce qu'il est raisonnable d'attendre de la demande commerciale, et pas seulement pendant des heures de travail préétablies. S'il y a lieu, il faudrait prévoir des circuits d'immigration distincts pour les nationaux et les étrangers, afin d'accélérer le flux des passagers. Les Etats devraient renoncer aux visas pour le plus possible de pays.

2.8 **Eliminer les contrôles de passeports et les contrôles douaniers au départ**, en tenant dûment compte des éléments de sûreté, ou mettre en place des circuits distincts pour les nationaux et les étrangers, accélérerait le flux des passagers et des bagages et permettrait d'adopter un plan et des itinéraires plus simples dans les aéroports. Une autorité quelconque doit veiller à ce que seules les personnes qui ont été filtrées soient autorisées à passer le point de contrôle de sûreté.

2.9 **Les redevances de services passagers** devraient être signalées aux passagers et comprises dans le prix du billet. Si cela n'est pas faisable, le paiement de ces redevances devrait pouvoir être fait dans la monnaie locale ou dans des monnaies étrangères acceptables dans la région, ou encore par carte de crédit.

2.10 Il faudrait tenir compte des **systèmes de signalisation existants** comme ceux qui figurent dans le Doc 9636 de l'OACI avant d'en créer de nouveaux aux aéroports.

2.11 Il ne faut pas perdre de vue **la clientèle des boutiques et les personnes accompagnant ou accueillant des passagers** dans la conception des aéroports et la planification de l'attribution des locaux, de façon à ne pas gêner le flux des passagers. Il faut un équilibre entre les recettes générées par ces visiteurs et les objectifs de facilitation et de sûreté.

2.12 **Des installations aéroportuaires destinées aux personnes handicapées et à celles qui ont des besoins spéciaux** devraient être fournies et, dans la mesure du possible, permettre à ces personnes d'utiliser les aéroports de passagers en commun avec d'autres passagers. Des recommandations plus détaillées figurent dans la brochure de l'ACI intitulée «*Airports and Persons with Disabilities*».

2.13 **Les installations aéroportuaires destinées aux voyageurs** ne devraient pas gêner les grands flux de passagers. Dans la mesure du possible, des installations d'arrivée et de départ devraient être réservées aux groupes de voyageurs. Lors de la construction d'un nouvel aéroport ou du réaménagement d'un aéroport existant, il faudrait réserver une aire aux voyageurs. Si possible, et sous réserve des considérations de sûreté, l'enregistrement des groupes de voyageurs devrait pouvoir se faire en dehors des aéroports.

2.14 Conformément aux dispositions de l'Annexe 9 de l'OACI, **l'organisation des services d'escale** devrait donner aux compagnies aériennes le choix d'assurer leurs propres services d'escale, sous réserve de limites raisonnables qui peuvent être imposées par les autorités aéroportuaires, y compris des limites quant au nombre de fournisseurs de services d'escale et de compagnies aériennes fournissant leurs propres services. Une concurrence juste et équitable entre fournisseurs devrait être la norme, pour autant que la place le permette, et que les fournisseurs répondent aux normes minimales de sécurité et de sûreté. Si l'exploitant d'aéroport fournit des services d'escale, il devrait aussi être en concurrence avec les autres fournisseurs dans des conditions justes et équitables. Le traitement égal implique qu'une redevance de concession devrait être perçue auprès de tous les fournisseurs de services d'escale, y compris le transporteur local s'il assure de tels services à d'autres transporteurs.

2.15 **Le transport au sol** en direction, en provenance et à l'intérieur des aéroports, et entre ceux-ci, devrait être coordonné entre les divers organes chargés de le fournir.

2.16 **Les consultations entre organismes sur les nouvelles procédures** devraient avoir lieu dès que possible, chaque fois que des nouvelles procédures imposées par l'Etat obligent à apporter des changements aux installations, y compris des changements du plan des installations existantes. Les Etats devraient établir des comités de facilitation nationaux, des comités de facilitation d'aéroport ou d'autres organes de coordination semblables, conformément aux dispositions de l'Annexe 9. Les exploitants d'aéroport devraient jouer un rôle de chef de file pour convoquer et mener les réunions des comités de facilitation d'aéroport.

### 3. **CONCLUSIONS**

3.1 La mise en œuvre exhaustive des SARP de l'Annexe 9 (Facilitation) de l'OACI augmentera considérablement la qualité du service offert aux passagers aux aéroports par les compagnies aériennes, les exploitants d'aéroports et les organes de l'Etat, et contribuera ainsi à la libéralisation du transport aérien.

### 4. **SUITE A DONNER PAR LA CONFERENCE**

4.1 La Conférence est invitée :

- a) à noter que l'ACI appuie les SARP de l'OACI concernant la facilitation des passagers aux aéroports, et à prendre note des politiques de l'ACI en la matière ;
- b) à prier instamment les Etats contractants de l'OACI de mettre en oeuvre dès que possible toutes les SARP de l'OACI concernant la facilitation des passagers, de protéger les intérêts des passagers et d'encourager la libéralisation du transport aérien.