

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

**Montréal, 19 – 28 juin 2000**

**Point 2 de  
l'ordre du jour: Questions organisationnelles**

**ACCORDS SUR LES NIVEAUX DE SERVICE**

(Note présentée par l'Association du transport aérien international)

**SOMMAIRE**

La présente note analyse le caractère essentiel des accords sur les niveaux de service pour assurer que les aéroports et les fournisseurs de services de navigation aérienne offrent bien les niveaux de service convenus aux compagnies aériennes et au public de voyageurs. L'objectif visé est de promouvoir un partenariat solide en précisant les objectifs d'exploitation clés et en renforçant l'imputabilité dans l'exploitation d'aéroports et de services de navigation aérienne. Le résultat obtenu est la fourniture de services de haute qualité aux clients et la promotion d'améliorations continues.

**1. Introduction**

1.1 Il est admis de plus en plus que les éléments clés des services assurés par les aéroports et les fournisseurs de services de navigation aérienne devraient être soumis à des normes de performance. La performance des aéroports et des fournisseurs de services ATC, en leur qualité de partenaires d'appui principaux des compagnies aériennes, est critique aux normes de service des compagnies aériennes elles-mêmes. L'expérience que tire le passager de son voyage influera fort probablement sur son opinion du produit commun offert par le partenariat aéroport/ATC/compagnie aérienne.

1.2 Dans le cas des aéroports, il est évident que la norme régissant les performances opérationnelles doit être coordonnée entre les compagnies aériennes et les aéroports et respecter des critères minimaux, convenus et mesurables. Plus un aéroport adopte de pratiques commerciales, plus il

lui sera utile de conclure des accords sur les niveaux de service. Dans le cas des aéroports privatisés soumis à des réglementations économiques, de tels accords sont essentiels au fonctionnement efficace du processus réglementaire. Il en est de même pour les fournisseurs de services ATC, lorsque des retards risquent de laisser une mauvaise impression aux voyageurs.

1.3 Les redevances d'aéroport et ATC ne sont généralement pas assujetties à des normes de service et il est donc difficile pour les transporteurs d'avoir une idée précise de la qualité des services auxquels ils peuvent s'attendre en contrepartie des redevances qu'ils doivent verser. D'autre part, lorsque les redevances ne sont soumises à aucune réglementation et en l'absence de conditions concurrentielles, rien ne pousse l'aéroport ou le fournisseur de services ATC à offrir un produit ou un service de haute qualité et à promouvoir une amélioration continue. En fait, dans les cas où les redevances sont soumises à réglementation, l'aéroport ou le fournisseur de services ATC peut parfois réduire la qualité des services afin d'améliorer les résultats financiers.

1.4 L'accord sur les niveaux de service peut se présenter sous plusieurs formes:

- Accord non contractuel fondé sur des objectifs de performance.
- Accord contractuel, partiellement fondé sur des mesures d'incitation et assorti de pénalités en cas de résultats inférieurs à la normale.
- Accord contractuel entièrement fondé sur des mesures d'incitation, avec un mécanisme de compensation lié aux résultats (pénalités ou primes selon que les résultats sont inférieurs ou supérieurs à la normale).

## 2. Principes régissant les accords sur les niveaux de service

2.1 La liste ci-après énumère certains des "principes" que les compagnies aériennes souhaiteraient voir adopter aux aéroports:

- Dans les régions où une compagnie aérienne a l'usage exclusif d'une installation ou d'un service, les aéroports devraient envisager d'adopter des accords contractuels, à caractère obligatoire, entièrement fondés sur des mesures d'incitation.
- Dans les régions à usagers multiples, les aéroports devraient envisager d'adopter des accords contractuels, à caractère obligatoire, partiellement fondés sur des mesures d'incitation.
- Les compagnies aériennes devraient être prêtes à payer davantage pour des résultats au-dessus de la moyenne lorsqu'il y a valeur ajoutée.
- Les aéroports devraient fournir tous les systèmes d'information de gestion pour la surveillance des performances et en rendre compte aux compagnies aériennes sur une base quotidienne et mensuelle.
- Des plafonds et des fourchettes devraient être appliqués aux mesures d'incitation pour limiter la vulnérabilité financière des deux parties.
- Les compagnies aériennes cherchent à améliorer les performances, et NON PAS à faire de l'argent ou des économies.

### **3. Normes de performance clés**

3.1 L'évaluation des performances opérationnelles des aéroports devrait couvrir au moins les aspects ci-après de l'exploitation:

- Systèmes de bagages
- Normes de files d'attente, par exemple pour les procédures de sûreté et d'immigration
- Disponibilité de postes de stationnement d'aéronef
- État de marche des passerelles d'embarquement
- État de marche des systèmes de transport automatiques de personnes
- Normes de transfert

3.2 Les normes de performance pour les fournisseurs ATS sont plus difficiles à mesurer, mais voici quelques suggestions:

- Gestion de capacité – retards et prévisibilité des services
- Accès – disponibilité de l'espace aérien
- Disponibilité des ATM
- Souplesse dans les horaires de départ ou les routes planifiées, ou possibilité d'échange de créneaux
- Efficacité du vol, c.à.d. route préférée par rapport à route optimale, route effectivement suivie par rapport à route planifiée

### **4. Décision de la Conférence**

4.1 La Conférence est invitée à reconnaître qu'il est nécessaire que les aéroports et les fournisseurs ATS adoptent des accords sur les niveaux de service, compte tenu notamment des tendances vers la commercialisation et la privatisation des aéroports et des services ATS.