



GOVERNEMENT

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

DOSSIER DE PRESSE

# Plan pour une meilleure qualité de service dans le transport aérien



Face à la reprise du trafic aérien après le Covid, il m'est apparu indispensable de faire de la qualité de service une priorité de mon action, et ce dès l'automne 2022, avec la signature d'une charte d'engagement dédiée à la qualité de service dans le transport aérien. Le respect des voyageurs, comme la nécessité pour notre pays d'être au rendez-vous des grands événements sportifs que nous aurons l'honneur d'accueillir prochainement requièrent la mobilisation générale du secteur. J'ai le plaisir de constater que c'est aujourd'hui le cas, avec ce plan d'actions élaboré en étroite coordination avec l'ensemble des acteurs, dont je sais la pleine mobilisation pour la saison estivale. Ils pourront trouver à leurs côtés des services de l'État tout aussi engagés à contribuer à la qualité de service attendue par les voyageurs.



---

**Clément BEAUNE**  
Ministre chargé des Transports



Avec les grands événements sportifs qui attireront les regards sur la France, il nous faudra assurer un parcours voyageur exemplaire. La première impression étant souvent celle qui reste, nous devons tout mettre en œuvre pour rendre l'accueil des voyageurs fluide, professionnel et efficace, et ce dès leur arrivée sur le territoire français, principalement dans nos aéroports. Réussir ce défi ne pourra se faire que si toutes les parties prenantes travaillent main dans la main, notamment l'État et les opérateurs aéroportuaires impliqués. C'est tout le sens de ce plan national d'actions en faveur de la qualité de service dans le transport aérien français qui a été co-construit avec l'ensemble des différents acteurs.



---

**Olivia GRÉGOIRE**  
Ministre déléguée chargée des Petites  
et Moyennes Entreprises,  
du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme

# Qualité de service dans le transport aérien : une priorité nationale à la hauteur des grands événements

## Un objectif

**Améliorer en continu la qualité de service dans le transport aérien, en prévision des Jeux olympiques et paralympiques de Paris en 2024, au service des usagers.**

Fruit du travail conjoint de l'écosystème du secteur aérien, ce plan national permet de traiter les différentes dimensions de la qualité de service tout au long du parcours du passager, depuis son arrivée à l'aéroport de départ jusqu'à la sortie de l'aéroport de destination en passant bien sûr par le vol et la gestion des conséquences d'éventuelles difficultés (annulations, retards, pertes de bagages...)

Ce plan prévoit ainsi une batterie de mesures pour :

▶ **améliorer le suivi et la transparence vis-à-vis du public** par un partage des indicateurs existants sur la qualité de service entre les différents acteurs et la mise en place de nouveaux indicateurs publiés sur le site du ministère chargé des Transports ;

▶ **assurer l'information des usagers** par des campagnes de communication ciblées sur les droits des passagers, notamment des personnes handicapées ou à mobilité réduite, effectives dès la saison été 2023 ;

▶ **protéger l'application du droit des passagers** par une mobilisation des opérateurs et la mise en œuvre d'actions de contrôle par la DGAC, en lien notamment avec la DGCCRF ;

▶ **favoriser l'émergence de solutions innovantes et de nouvelles technologies** de nature à améliorer la qualité de service dans des domaines comme la traçabilité des bagages ou leur contrôle ;

▶ **renforcer la coopération entre tous les acteurs de la chaîne du transport aérien** en matière de qualité de service.

Ce plan est complémentaire du travail engagé dans le cadre du Comité stratégique des mobilités mis en place en prévision des Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024 et notamment du groupe de travail Aérien qui a pour objet d'anticiper l'ensemble des enjeux liés à la gestion du trafic pendant cette période.





Trafic passagers  
aériens attendu  
en France

PRÉVISIONS 2023

**95%**

DU NIVEAU  
DE 2019



**8**

ENGAGEMENTS  
ET 21 ACTIONS



**10**

GROUPES  
LOCAUX  
DE SUIVI  
DE LA QUALITÉ  
DE SERVICE



ÉCHÉANCES  
INTERMÉDIAIRES



UN HORIZON  
DE MISE EN ROUTE



## Un constat partagé

---

### La qualité de service, un impératif pour accompagner la reprise du trafic et les grands événements.

Après la crise sanitaire, la reprise du trafic aérien fait peser de fortes contraintes sur l'ensemble du système du transport aérien, ce qui a pu engendrer des difficultés à l'été 2022 dans les aéroports français, quand bien même notre pays n'a pas connu de dysfonctionnements aussi importants que ce qui a pu être observé ailleurs en Europe ou dans le monde.

Cette reprise du trafic aérien se confirme. Selon les chiffres de la DGAC, le trafic passagers aériens en mai 2023 présente une hausse de 16%, comparé à mai 2022, et les programmes de vol traduisent une augmentation de l'offre de 15% en moyenne pour cet été.

Le trafic dans le ciel européen devrait ainsi passer de 9,2 millions de vols en 2022 (82,8% du niveau de 2019), à 10,3 millions en 2023 (93%). Le retour au

niveau complet de 2019 serait alors attendu pour 2025.

De son côté, le trafic aérien français poursuit également sa remontée, avec une hausse moyenne de 5%, comparé à la même période en 2022. Ce chiffre devrait atteindre 9% sur l'ensemble de l'année 2023, ce qui permettrait à la France de retrouver son niveau de trafic d'avant-crise dès 2024.

Dans ce contexte et avec l'ambition de préparer au mieux les grands événements sportifs qui seront accueillis en France en 2023 et 2024, Clément Beaune, ministre chargé des Transports, et Olivia Grégoire, ministre chargée des Petites et Moyennes Entreprises, du Commerce, de l'Artisanat et du Tourisme, ont souhaité faire de la qualité de service une pierre angulaire de l'action conjointe de tout un secteur. Le but est d'accompagner, d'accueillir au mieux et de protéger les passagers du monde entier qui aiment et visitent notre pays.

## Une logique

---

### D'une charte de 8 engagements à un plan national opérationnel de 21 actions.

Pour répondre à ce constat partagé, le ministre chargé des Transports et les opérateurs se sont engagés dès l'automne 2022 au travers de la Charte

d'engagement des acteurs du transport aérien français en faveur de la qualité de service.

Un travail mené avec les parties prenantes a permis de décliner cette charte en un plan national opérationnel composé de 21 actions concrètes.

## Une gouvernance

---

### Un pilotage national reposant sur une déclinaison locale au plus près du terrain et des besoins.

Le pilotage du plan est confié par le ministre chargé des Transports à la direction générale de l'aviation civile (DGAC).

Pour assurer sa déclinaison concrète dans les territoires, 10 groupes locaux de suivi de la qualité de

service seront créés autour des 10 plus grands aéroports du pays.

11 actions sur les 21 contenues dans le plan seront par ailleurs pilotées par les acteurs du secteur (aéroports ou transporteurs aériens), en lien étroit avec les services de l'État.

# Une transparence et une action renforcée au service des passagers

---

4 nouveaux indicateurs publiés régulièrement pour une transparence accrue et un travail conjoint renforcé de la direction générale de l'aviation civile (DGAC) et de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), pour améliorer le respect des droits des passagers.

De nouveaux indicateurs à retrouver sur une page internet dédiée : [www.ecologie.gouv.fr/plan-national-dactions-en-faveur-qualite-service](http://www.ecologie.gouv.fr/plan-national-dactions-en-faveur-qualite-service)

- › Le suivi mensuel des taux de retard des vols au départ de France
- › Le suivi mensuel des causes de retard
- › Le suivi trimestriel du nombre de signalements reçus par la DGAC
- › Le suivi trimestriel des thématiques de signalements reçus par la DGAC pour l'ensemble des compagnies aériennes

## Mise en œuvre

---

La mise en œuvre des 21 actions sera progressive

Quelques jalons de court terme

- › **Des campagnes de communication** dédiées aux droits des passagers, à l'aide au voyage et aux conseils aux voyageurs dès la saison aéronautique de l'été 2023.
- › **Des actions d'évaluation et de contrôle** renforcées par l'administration pour une plus grande protection des passagers aériens, notamment les plus fragiles d'entre eux.

- › De nouveaux **indicateurs de qualité de service** publiés dès l'été 2023.
- › La mise en place des **10 groupes locaux de suivi de la qualité de service** d'ici l'automne 2023, pour une action au plus près des voyageurs.
- › L'expérimentation à Bâle-Mulhouse en 2023 d'un **dispositif de coopération** (Airport Collaborative Decision Making) adapté aux aéroports de taille moyenne.
- › Des expérimentations de **nouveaux équipements de détection d'explosifs** (EDS) pour les bagages cabine à Paris et Lyon en 2023.



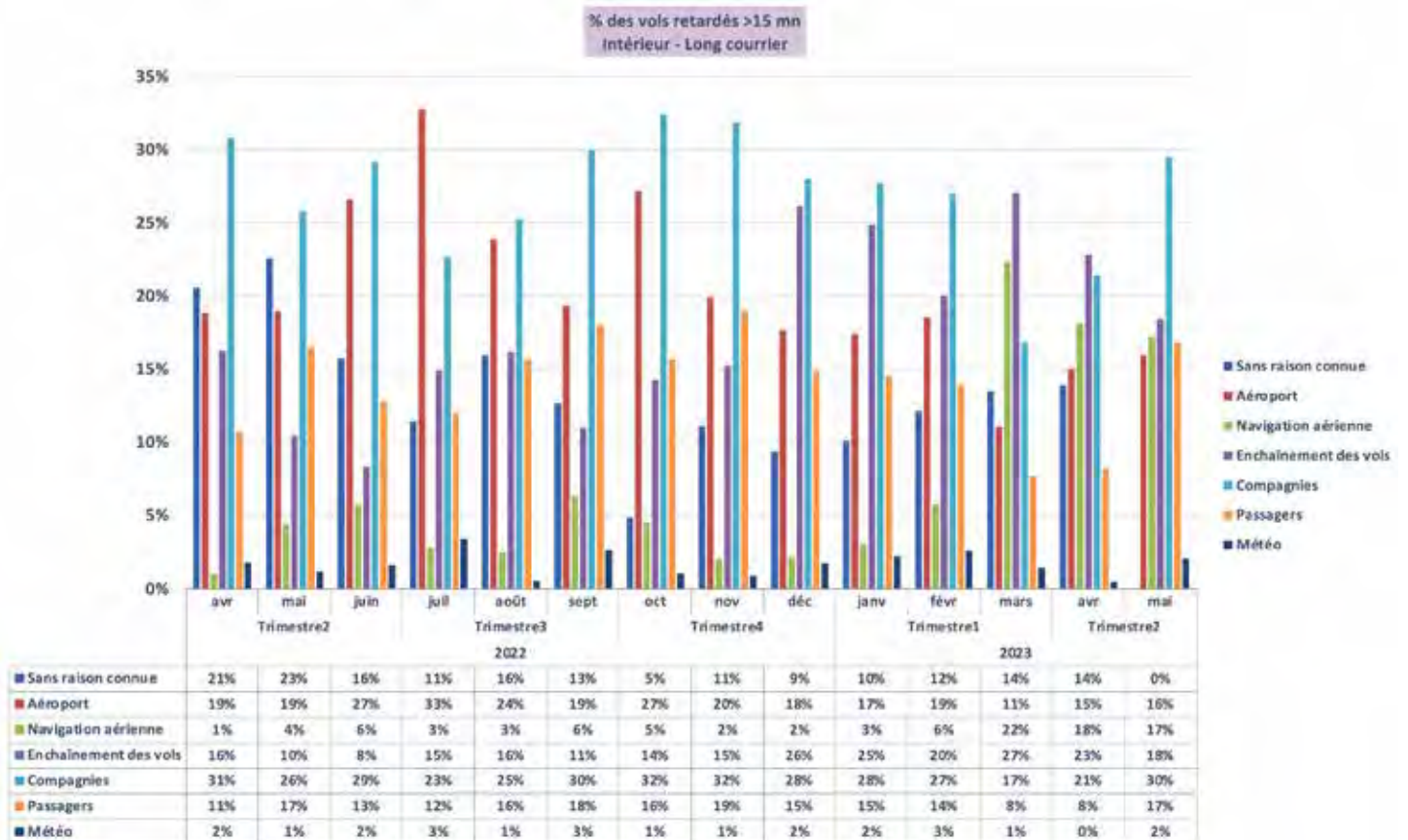
## Indicateur 1

Le suivi mensuel des taux de retard des vols au départ de la France



## Indicateur 2

Le suivi mensuel des causes de retard



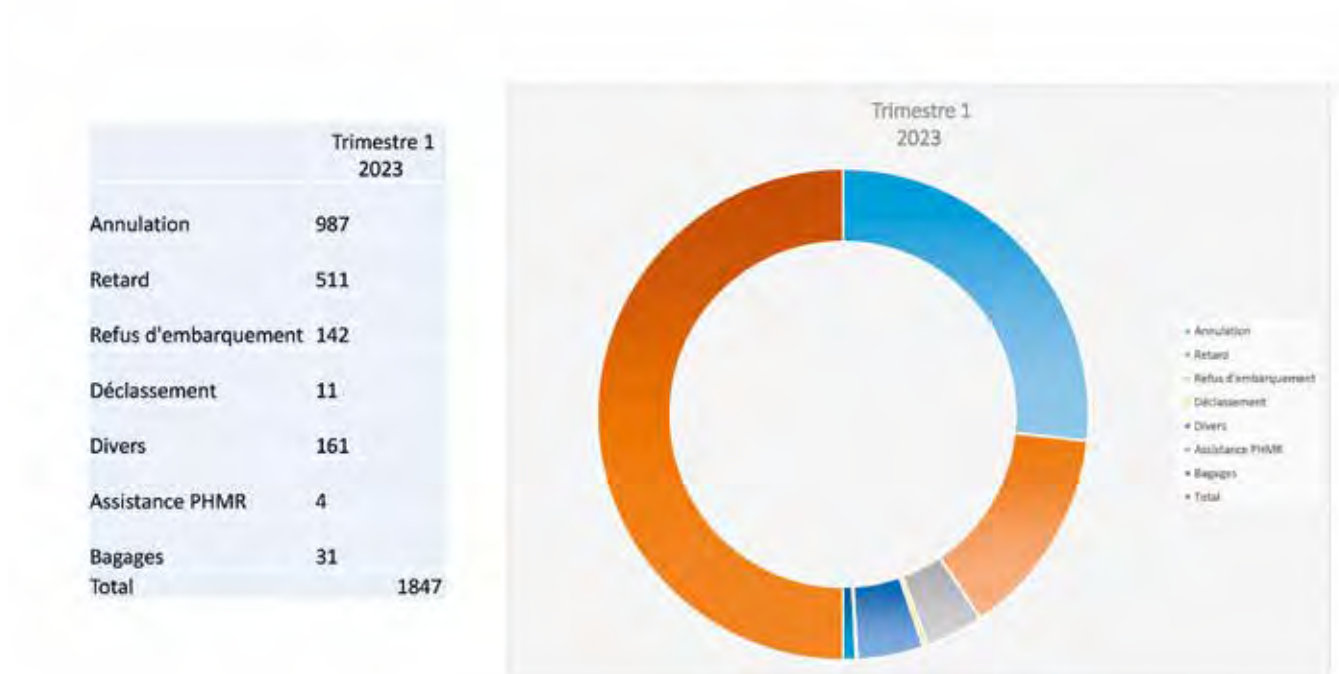
### Indicateur 3

Le suivi trimestriel du nombre de signalements reçus par la DGAC pour chaque compagnie, rapporté au nombre de vols de chacune



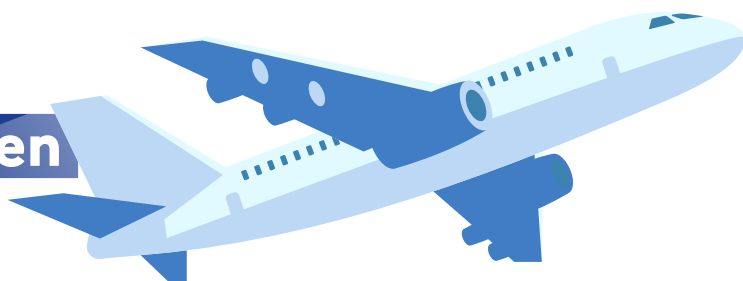
### Indicateur 4

Le suivi trimestriel des thématiques de signalements reçus par la DGAC pour l'ensemble des compagnies aériennes





# Qualité de service dans le transport aérien



## Le plan

---

### AXE 1

Développer des indicateurs adaptés permettant de couvrir l'ensemble des volets de la qualité de service et de fixer des objectifs ambitieux permettant de hisser le transport aérien français au meilleur niveau européen et mondial

- **Action 1.1** : Mettre en place un indicateur sur les retards de vols
- **Action 1.2** : Mettre en place des indicateurs et collecter des données sur les droits des passagers
- **Action 1.3** : Instaurer un groupe local de suivi de la qualité de service sur chacun des 10 premiers aéroports français en termes de trafic

---

### AXE 2

Engager les moyens nécessaires pour minimiser les retards et annulations de vols, en renforçant la coopération entre les différents acteurs de la chaîne du transport aérien

- **Action 2.1** : Renforcer la mobilisation de tout le secteur pour la préparation des saisons hivernales et estivales
- **Action 2.2** : Faciliter la gestion du trafic aux heures de pointe
- **Action 2.3** : Accélérer le déploiement du dispositif de prise de décision collective Airport CDM sur les plateformes françaises
- **Action 2.4** : Améliorer l'accessibilité aux plateformes aéroportuaires

---

### AXE 3

Offrir un accompagnement renforcé des passagers en aéroport, en particulier lors des périodes de grands départs

- **Action 3.1** : Renforcer l'accompagnement des passagers en aéroport
- **Action 3.2** : Préparer la gestion opérationnelle du trafic et des passagers attendus lors de la Coupe du monde de rugby et des Jeux olympiques et paralympiques 2024

### AXE 4

Assurer un haut niveau de protection des passagers aériens, en particulier les plus fragiles d'entre eux, et une application rapide des règles en matière de droits des passagers, tout particulièrement en cas d'irrégularité de vols

- **Action 4.1** : Mener des campagnes de communication sur les droits des passagers aériens
- **Action 4.2** : Améliorer les délais de traitement, de remboursement et d'indemnisation des usagers
- **Action 4.3** : Renforcer, en lien avec la DGCCRF, les actions de contrôle de l'application des droits des passagers
- **Action 4.4** : Renforcer les actions de soutien au droit des personnes handicapées ou à mobilité réduite dans le transport aérien

---

### AXE 5

Offrir un haut niveau de qualité de service dans le traitement des bagages, en particulier en développant des solutions innovantes de traçabilité et d'information pour les voyageurs en cas de perte d'un bagage

- **Action 5.1** : Identifier les défaillances opérationnelles conduisant à ce que le passager ne retrouve pas son bagage à l'arrivée
- **Action 5.2** : Identifier des solutions et processus facilitant la traçabilité et la récupération rapide du bagage perdu par le passager

---

### AXE 6

Œuvrer au développement d'un parcours passager garantissant, à chacune de ses étapes, la plus grande fluidité et s'appuyant sur des ressources humaines suffisantes, mais aussi les technologies et les processus les plus innovants

- **Action 6.1** : Améliorer la fluidité du parcours passager dans son ensemble
  - **Action 6.2** : Réduire les délais d'attente aux frontières
  - **Action 6.3** : Améliorer la fluidité des processus de sûreté par le déploiement de nouvelles technologies
-

# Qualité de service dans le transport aérien

## Le plan

---

### AXE 7

Poursuivre et accélérer la modernisation des systèmes de navigation aérienne en France, conformément au schéma directeur européen Sesar visant à minimiser les retards et émissions de CO<sub>2</sub>

- ▶ **Action 7.1** : Améliorer la qualité de service rendu par le contrôle aérien
- 

### AXE 8

Promouvoir les métiers du transport aérien, développer leur attractivité et renforcer les compétences et qualifications au sein des organisations, en vue de disposer des ressources humaines nécessaires pour délivrer la qualité de service attendue par les passagers aériens

- ▶ **Action 8.1** : Rationaliser le dispositif d'habilitation des agents de sûreté aéroportuaire
- ▶ **Action 8.2** : Mieux coordonner les actions en partenariat public-privé pour répondre au besoin de main d'œuvre dans les métiers de l'aérien

#### FOCUS SUR L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES

Ce plan d'actions national constitue le cadre de mise en œuvre opérationnelle des réponses aux constats faits lors de la Conférence nationale du handicap en avril 2023. Pour y répondre : amélioration de l'information sur l'accessibilité en amont, amélioration des démarches de prénotification d'assistance, renfort des contrôles sur site pour vérifier la qualité des services et les équipements destinés aux voyageurs PHMR, accompagnement des acteurs dans leur politique d'accessibilité.

## Le groupe ADP : objectif Jeux olympiques et paralympiques

### Une déclinaison de la Charte d'engagement pour la qualité de service et de son plan national d'action

Le groupe ADP est signataire de la Charte d'engagement en faveur de la qualité de service. L'accueil des passagers dans les aéroports est au cœur de sa raison d'être, avec des objectifs ambitieux en matière de qualité de service, fixés dans le plan stratégique 2025 Pioneer. En particulier, le groupe ADP vise l'excellence en matière d'hospitalité dans les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

De nombreuses actions ainsi que des programmes d'amélioration continue sont en place et déployés quotidiennement dans les terminaux pour améliorer la fluidité du parcours et l'expérience des passagers. Elles s'inscrivent en cohérence avec le plan d'action national de la Charte d'engagement en faveur de la qualité de service.

Parmi les axes prioritaires du groupe ADP, quelques actions peuvent être soulignées.

► **Préparation aux grands départs.** Les équipes opérationnelles se préparent à entamer la saison estivale 2023 par l'accompagnement des passagers avec une attention

particulière donnée à l'amélioration des dispositifs d'assistance, d'information et d'organisation des files d'attente.

► **Fluidification du passage aux frontières.** Le groupe ADP déploie de nouveaux sas automatisés Parafe en plus du parc actuel de 122 unités. Depuis cet été, ce sont 17 sas qui ont été ainsi ajoutés. L'objectif fixé est de proposer au total 170 sas à l'été 2024, soit 39% de plus qu'aujourd'hui.

► **Mise en avant de la qualité de service à toute étape de la chaîne.** Depuis avril 2023, les prestataires chargés par ADP d'assurer les contrôles de sûreté sont sélectionnés sur des critères qui accordent une importance accrue à la qualité de service, l'hospitalité et la fluidité au bénéfice des passagers.

► **Préparation aux événements sportifs 2023-2024.** Une équipe dédiée pilote un vaste programme d'investissements, de travaux et de préparation opérationnelle aux grands événements sportifs de 2023 et 2024 pour assurer le meilleur accueil possible des athlètes, des délégations et des nombreux voyageurs qui transiteront par les aéroports parisiens à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024.

## Contacts presse

---

Service presse de Clément Beaune,  
ministre délégué chargé des Transports

Tél: 01 40 81 12 28

Mél: [presse.mt@transports.gouv.fr](mailto:presse.mt@transports.gouv.fr)

---

Service presse d'Olivia Grégoire,  
ministre déléguée chargée des Petites et  
Moyennes Entreprises, du Commerce,  
de l'Artisanat et du Tourisme

Tél: 01 53 18 45 40

Mél: [presse.essr@cabinets.finances.gouv.fr](mailto:presse.essr@cabinets.finances.gouv.fr)



**GOVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*