



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



**PLAN NATIONAL D' ACTIONS
EN FAVEUR DE LA QUALITE
DE SERVICE DANS LE
TRANSPORT AERIEN FRANÇAIS**

PLAN NATIONAL D' ACTIONS EN FAVEUR DE LA QUALITE DE SERVICE DANS LE TRANSPORT AERIEN FRANÇAIS

La charte d'engagement du 25 novembre 2022

Le 25 novembre 2022, à l'occasion du Congrès annuel de l'Union des Aéroports Français & Francophones associés, M. Clément BEAUNE, ministre chargé des transports, a signé aux côtés de plusieurs acteurs du transport aérien une charte d'engagement en faveur de la qualité de service.

Dans le contexte de la reprise du trafic aérien qui a atteint à l'été 2022, au global dans notre pays, 84% de celui de 2019, le ministre a souhaité faire de l'amélioration continue de la qualité de service une priorité. Cette charte vient ainsi témoigner de la démarche conjointe des acteurs du transport aérien et du ministère des transports en la matière, dans un contexte où la reprise du trafic aérien se confirme.

En signant cette charte, les signataires se sont engagés dans 8 domaines qui seront déclinés dans le présent plan d'actions :

1. Développer des indicateurs adaptés permettant de couvrir l'ensemble des volets de la qualité de service et fixer des objectifs ambitieux permettant de hisser le transport aérien français au meilleur niveau européen et mondial ;
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 ;
3. Offrir un accompagnement renforcé des passagers en aérogare, en particulier lors des périodes de grands départs ;
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 ;
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 ;
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 ;
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 les émissions de CO₂ ;
8. Promouvoir les métiers du transport aérien, développer leur attractivité et renforcer les compétences et les qualifications au sein des organisations, en vue de disposer des ressources humaines nécessaires pour délivrer la qualité de service attendue par les passagers aériens.

Ces engagements marquent ainsi la volonté résolue de travailler en équipe dans le contexte de l'organisation de grands événements sportifs en France tels que la Coupe du monde de rugby 2023 et les Jeux olympiques et paralympiques de Paris 2024. La

notion de qualité de service s'entend ainsi comme celle offerte aux passagers aériens par l'ensemble des acteurs, publics et privés, de l'écosystème du transport aérien en France.

Calendrier et gouvernance :

L'échéance du présent plan d'actions sera marquée par la tenue des Jeux olympiques (26 juillet au 11 août) et paralympiques (28 août au 8 septembre) en 2024. La Coupe du monde de rugby, organisée en France du 8 septembre au 21 octobre 2023, sera également une étape essentielle dans la déclinaison de ce plan.

Pour la gouvernance du plan d'actions, seront mises en place :

- Des groupes locaux de suivi dédiés à la qualité de service sur les principaux aéroports français afin d'offrir une enceinte dédiée de dialogue et de suivi des actions identifiées dans le plan ;
- Des réunions régulières au niveau national, présidées par le Directeur général de l'aviation civile, pour suivre la mise en œuvre du plan d'actions sur la base, notamment, des remontées des groupes locaux de suivi.

Vision synthétique du plan d'actions et de son calendrier de mise en œuvre

Actions de « Court terme »

Horizon : été 2023

CT1 – Amélioration des connaissances et de la transparence : actions 1.1 ; 1.2 ; 4.1 ; 4.2 ; 5.1

CT2 – Mobilisation des acteurs de l'écosystème : actions 1.3 ; 2.1 ; 2.2 ; 2.3 ; 3.2

CT3 – Mise en œuvre de mesures de facilitation : actions 3.1 ; 4.4 ; 6.1 ; 6.2 ; 6.3 ; 7.1 ; 8.1 ; 8.2

CT4 – Renforcement des contrôles : actions 4.3 ; 4.4

Actions de « Moyen terme »

Horizon : printemps - été 2024

MT1 – Amélioration des connaissances et de la transparence : action 4.1

MT2 – Mobilisation des acteurs de l'écosystème : actions 2.1 ; 2.2 ; 2.3 ; 5.1 ; 5.2

MT3 – Mise en œuvre de mesure de facilitation : actions 2.4 ; 3.1 ; 3.2 ; 4.2 ; 6.1 ; 6.2 ; 6.3 ; 7.1 ; 8.2

MT4 – Renforcement des contrôles : actions 4.3 ; 4.4

Axe 1 - « Développer des indicateurs adaptés permettant de couvrir l'ensemble des volets de la qualité de service et fixer des objectifs ambitieux permettant de hisser le transport aérien français au meilleur niveau européen et mondial »

Action 1.1 : Définir un indicateur « retards de vols » pour le suivi du plan d'actions

Pour améliorer les connaissances, renforcer la transparence et permettre un suivi du plan d'actions, l'objectif est d'établir un indicateur sur « les retards de vols ». Cet indicateur sera basé sur les données communiquées mensuellement à l'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) et dont le périmètre est expliqué sur le site de l'AQST (<http://www.qualitetransports.gouv.fr/avions-r180.html>). Outre l'évolution des retards sur les principaux aéroports français, cet indicateur visera également à informer sur les causes à l'origine de ces retards.

- Echéance : Immédiat
- Pilote : DGAC

Action 1.2 : Définir des indicateurs et collecter des données sur les droits des passagers

La DGAC dispose de données fondées sur le nombre de signalements effectués par des passagers sur d'éventuels manquements à la réglementation européenne. Cet indicateur est, par définition, partiel sur le suivi du respect des droits des passagers. Le plan d'actions permet de rechercher des indicateurs plus précis, notamment en ce qui concerne les personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR).

- Jalons :
 - o Développer un indicateur fondé sur les signalements la DGAC pour non-respect du règlement (CE) 261/2004. Les données relatives aux signalements en lien avec le règlement (CE) 261/2004 proviendront de l'espace d'information et de signalement mis en ligne par la DGAC : <https://droits-passagers-aeriens.aviation-civile.gouv.fr/>.
 - o Définir un indicateur pertinent PHMR, fondé par exemple sur le nombre de demandes d'assistance PHMR et le nombre de prestations effectivement réalisées par les opérateurs. La performance opérationnelle des prestataires PHMR pourra également être mesurée.
- Échéances : Indicateurs disponibles avant l'automne 2023
- Pilote : DGAC et Groupes locaux de suivi de la qualité de service dans les aéroports (cf. action 1. 3)

Action 1.3 : Instaurer un groupe local de suivi de la qualité de service pour chacun des 10 premiers aéroports français en termes de trafic¹

Ces groupes seront co-présidés par un représentant de la direction de la sécurité de l'aviation civile compétente sur le territoire (DSAC-IR) et du gestionnaire de l'aéroport considéré, le secrétariat pouvant être également assuré par ce dernier. Sur les plateformes parisiennes, une organisation spécifique impliquant la préfecture déléguée aux aéroports parisiens sera retenue. Les groupes locaux de suivi réuniront les différents services de l'Etat présents sur la plateforme ainsi que les opérateurs (compagnies aériennes, services de l'aéroport, assistants en escale).

Ces groupes locaux de suivi permettront d'aborder les sujets évoqués par le présent plan d'actions et d'en discuter les modalités de traitement les plus appropriées au niveau local, pour tenir compte des spécificités de chaque plateforme. Le cas échéant, chaque aéroport pourra décider de la déclinaison de ce plan d'actions national dans un plan local dédié à la qualité de service et en faire la feuille de route du groupe de suivi sur l'aéroport concerné. Ces échanges permettront aussi de faire remonter au niveau national des actions à mener dans l'intérêt général, des bonnes pratiques identifiées..., et inversement. Une articulation avec les autorités préfectorales compétentes devra être assurée, selon un format à définir localement.

- Echéance : Mise en place des Groupes locaux de suivi d'ici à l'automne 2023
- Pilotes : DGAC – DSAC-IR et Union des aéroports français

¹ Les aéroports envisagés sont : Paris Charles-de-Gaulle, Paris-Orly, Lyon Saint-Exupéry, Nice Côte d'Azur, Marseille Provence, Toulouse Blagnac, Bordeaux Mérignac, Nantes Atlantique, Beauvais-Tillé, Bâle-Mulhouse.

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 : Mobiliser les différents acteurs du secteur sur les saisons hivernales et estivales

L'objectif est de s'assurer, via des réunions de coordination et de mobilisation pilotées par la DGAC, de l'état de préparation et d'adaptation des compagnies aériennes, des principales plateformes aéroportuaires et, au sens large, de l'ensemble des acteurs du secteur aérien, en prévision :

- Des saisons estivales à fort niveau de trafic
 - o Echéance : été 2023 ; été 2024
- Des saisons hivernales avec de probables épisodes neigeux
 - o Echéance : novembre 2023
- Pilote : DGAC

Action 2.2 : Reconduire, en tant que de besoin, un mécanisme de protection des heures de pointe

Pour la période du vendredi 1^{er} juillet au dimanche 18 septembre 2022, à la demande du Groupe ADP, le coordonnateur COHOR avait communiqué aux compagnies aériennes des aéroports de Paris-Charles-de-Gaulle et de Paris-Orly, qu'il était recommandé de ne pas solliciter de nouveau créneau horaire pendant certaines tranches horaires, très saturées. Les mises à jour des créneaux déjà programmés sur la période et les tranches horaires précitées n'étaient pas concernées. Les conséquences opérationnelles d'un vol nouvellement programmé sur les tranches horaires identifiées pouvaient être précisées auprès du Groupe ADP (par exemple stationnement au large).

Une reconduction d'un tel dispositif pourrait être envisagée. Elle devra, dans ce cas, faire l'objet d'une discussion au sein du comité de coordination des aéroports parisiens. Le même mécanisme de protection des pointes pourrait être activé sur d'autres aéroports, sous réserve que cela s'avère pertinent.

- Jalons :
 - o Analyser l'intérêt de la reconduction d'un tel dispositif
 - o Echéance : Mars (CT : 2023, MT : 2024), pour les périodes de fort trafic
 - o Réunion d'un comité de coordination des aéroports parisiens exceptionnel
 - o Echéance : Juin (CT : 2023, MT : 2024)
 - o Le cas échéant, organiser sa mise en œuvre
 - o Echéance : 1^{er} juillet (CT : 2023, MT : 2024)
- Pilote : DGAC

Action 2.3 : Accélérer le déploiement du dispositif « *Airport CDM* » sur les plateformes françaises

Le dispositif Airport CDM (*Collaborative Decision Making*) fait travailler des partenaires ensemble pour qu'ils puissent, notamment en situation de crise, prendre des décisions fondées sur des données partagées, plus précises et de meilleure qualité, les informations étant ainsi interprétées de la même manière par tous. Cette collaboration et ces échanges proactifs entre acteurs permettent de gagner en efficacité en améliorant la prédictibilité des événements (début, durée, impacts) et en optimisant l'utilisation des ressources, dans une logique de gain de productivité et de maîtrise des coûts.

L'Airport CDM participe d'ores et déjà à la qualité de service sur 4 aéroports français : Paris-CDG, Paris-Orly, Lyon-Saint-Exupéry et Nice. Pour les autres aéroports métropolitains, le développement d'un CDM adapté à des plateformes de taille moindre sera engagé. Il vise à améliorer l'organisation des opérations sol, en partageant une actualisation en quasi-temps réel des heures arrivées et départs des avions au parking. L'exploitant et la Direction des services de la navigation aérienne devraient alors être en mesure de synchroniser leurs opérations sur une base commune, en lien avec le « *network manager* » qui consolide la vision au niveau du réseau.

- Jalons :
 - o Développement d'un CDM adapté à des plateformes de plus petite taille
 - o Déploiement à Bâle-Mulhouse, en tant que site pilote (lancement du projet depuis la mi-septembre 2022)
 - o En fonction du retour d'expérience de l'expérimentation à Bâle-Mulhouse, extension à Bordeaux, Toulouse, Marseille et Nantes
- Echéance :
 - o 2023 : expérimentation à Bâle-Mulhouse
 - o 2024 : retour d'expérience et éventuel déploiement à d'autres plateformes
- Pilote : Exploitant aéroportuaire ou Union des aéroports français

Action 2.4 : Identifier les leviers permettant d'assurer une accessibilité performante aux plateformes aéroportuaires.

La qualité de service devrait inclure l'accès même des passagers (comme des personnels) à la plateforme aéroportuaire, préalable au voyage et élément de la qualité globale de la chaîne du transport aérien. Le passager peut avoir recours à cet égard à ses moyens propres (véhicule personnel, taxi, VTC, etc) ou aux transports en commun. En fonction de la taille de l'aéroport et de l'évolution de son environnement (trafic routier soumis à heures de pointe, travaux de maintenance sur les réseaux d'accès...), cet accès peut être rendu plus ou moins facile. Il importe que la thématique puisse être identifiée et faire l'objet d'un suivi adapté au niveau local avec des solutions sur mesure à discuter entre gestionnaire et services de l'Etat concernés. L'enceinte adéquate semble pour cela être le groupe local de suivi dédié à la qualité de service (action 1.3).

- Jalons : Mise en place des groupes locaux de suivi de la qualité de service
- Pilotes : Groupes locaux de suivi de la qualité de service

Axe 3- « Offrir un accompagnement renforcé des passagers en aérogare, en particulier lors des périodes de grands départs »

Action 3.1 : Renforcer l'accompagnement des passagers en aérogare

Afin de faire face aux pointes de trafic et d'accompagner au mieux les passagers dans l'enceinte de l'aéroport, l'objectif de l'action est d'assurer l'efficacité la plus grande des dispositifs classiques d'accompagnements des voyageurs, en particulier lors des périodes de grands départs. L'identification et la diffusion des bonnes pratiques sera recherchée à cet effet. Des actions coordonnées entre aéroports, du type de celles conduites pendant l'Euro 2016 (badge « Euro Helper » unique par exemple dans tous les aéroports), pourraient également être envisagées. Un « GT parcours voyageurs » a par ailleurs été mis en place dans le cadre de la préparation des jeux olympiques et paralympiques de 2024 qui a pour objectif la qualité de service et de l'accompagnement différencié des passagers selon leur niveau d'accréditation pendant les grands événements sportifs internationaux à venir.

- Jalons :
 - o Identification des bonnes pratiques dans les différents aéroports et diffusion à la communauté
 - o Identification de pistes de travail complémentaires et lancement des actions correspondantes
- Echéances :
 - o Eté 2023
 - o Jeux olympiques et Paralympiques
- Pilotes : Union des aéroports français

Action 3.2 : Préparer en amont la gestion opérationnelle du trafic et des passagers attendus lors de la Coupe du Monde de rugby, des Jeux olympiques et des Jeux paralympiques de Paris en 2024

Un événement sportif majeur de l'ampleur des JOP 2024 nécessite une gestion précise et anticipée des problématiques liées aux fortes demandes de trafic générées au niveau des aéroports. Ainsi, le ministère des transports a décidé de mettre en place un groupe de travail « GT Aérien », sous le pilotage de la DGAC et en coordination étroite avec les services du ministère des armées et de la préfecture de police de Paris, afin de se préparer aux impacts qu'aura l'événement sur le trafic aérien et sur sa gestion, au sol comme en vol, juste avant, pendant et juste après les Jeux, en prenant en compte les impératifs de protection aérienne. Les travaux de ce groupe veilleront également à intégrer les effets de la Coupe du monde de rugby à l'automne 2023.

Un sous-groupe de ce GT Aérien, mis en place fin 2022 et dédié à la gestion de la demande et de la capacité supplémentaire requise au niveau de la navigation aérienne et au niveau aéroportuaire, devra permettre d'analyser la capacité de l'écosystème du secteur aérien à absorber le surplus de trafic engendré par l'événement et à accueillir les passagers avec un niveau de qualité de service satisfaisant.

- Echéances :
 - o Présentation de points d'avancement au comité des mobilités présidé par le ministre délégué chargé des transports
- Pilote : DGAC

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

Mener des actions de communication, notamment sur les réseaux sociaux, pour informer les voyageurs de leurs droits au regard du règlement (CE) 261/2004 et s'assurer d'une communication similaire sur le règlement (CE) 1107/2006 applicable aux Personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR). La DGCCRF relaiera ces informations sur ses propres canaux de diffusion. Pour sa part, la DGAC relaiera également les informations diffusées par la DGCCRF en matière de droits des passagers, afin d'atteindre le plus grand nombre de consommateurs.

- Echéances :
 - o Communication sur le sujet des droits des passagers : toute l'année, à compter de 2023
 - o Communication sur l'aide au voyage et les conseils aux voyageurs : avant les vacances scolaires de l'été 2023
 - o Communication sur les droits des passagers : à l'issue des vacances scolaires de l'été 2023
- Pilote : DGAC, en lien avec la DGCCRF

Action 4.2 : Améliorer les délais de traitement, de remboursement et d'indemnisation

Pour améliorer l'expérience client et la perception de la qualité de service du secteur, une accélération des délais de traitement des remboursements et indemnisations sera engagée.

- Jalons :
 - o Revue des sites internet des compagnies aériennes pour en vérifier la qualité au regard de l'information donnée aux passagers sur leurs droits et sur les outils de traitement des réclamations ;
 - o Rappels réguliers, et *a minima* avant les périodes de grands départs, des fédérations à leurs adhérents sur le droit des passagers et les délais légaux d'indemnisation et de remboursement.
- Echéance : en continu
- Pilote : DGAC, avec l'appui des fédérations de transporteurs

Action 4.3 : Renforcer les actions de contrôle « droit des passagers »

La DGAC est désignée organisme national d'application (ONA ou NEB en anglais) pour la surveillance du Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol. Elle collecte dans ce cadre des signalements de passagers au moyen de son formulaire en ligne (<https://droits-passagers-aeriens.aviation-civile.gouv.fr/>), ou d'autres entités éventuellement, indiquant un non-respect du règlement. C'est ainsi que la DGCCRF transmet à la DGAC, dans les meilleurs délais, les signalements reçus via son outil « Signal Conso » et relevant de la compétence de la DGAC. Cette dernière mène l'enquête auprès des transporteurs concernés et peut, le cas échéant, constater (procès-verbal) et initier une sanction du manquement en saisissant la Commission administrative de l'aviation civile (CAAC).

Après avis de la CAAC, dans laquelle la DGCCRF est par ailleurs représentée, le ministre de l'Aviation civile peut alors décider d'une sanction financière. En vertu de l'article L. 6431-2 du code des transports, les agents assermentés du bureau des passagers aériens font partie des « *agents et fonctionnaires (...) chargés de veiller au respect des dispositions prévues par les textes communautaires entrant dans le champ de compétence de l'autorité administrative chargée de l'aviation civile et mentionnés à l'annexe du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs* » (règlement dit CPC). Ce même article dispose que « *pour l'exercice de leurs missions, les agents (...) ont accès, lorsqu'ils sont à usage professionnel, aux locaux, terrains, aéronefs, à l'exclusion des domiciles et de la partie des locaux servant de domicile* ». Ces dispositions juridiques permettent concrètement aux agents assermentés de la DGAC de se rendre dans les locaux d'une compagnie aérienne pour y mener leurs investigations. Fréquemment mentionnés dans les courriers adressés aux transporteurs, ces dispositions n'ont cependant en pratique jamais été mises en œuvre à ce jour. La DGAC pourra désormais le faire dans le cadre de ce plan d'actions, à l'encontre des compagnies générant le plus grand nombre de signalements et/ou démontrant une absence de coopération. Le cas échéant, les constatations effectuées par la DGAC seront transmises à la DGCCRF pour ce qui relève de l'information précontractuelle, afin que les suites appropriées puissent être prises. La DGAC prendra également en compte le respect du droit des passagers comme un critère dans le cadre de l'instruction de demandes de droits de trafic concurrentes entre compagnies.

Parallèlement aux contrôles menés par la DGAC auprès des transporteurs, la DGCCRF s'assurera que le consommateur dispose des informations précontractuelles nécessaires lorsqu'il achète ses billets par un intermédiaire, permettant ainsi de garantir un achat éclairé quel que soit le mode d'achat des billets d'avion.

- Jalons :
 - o Vérification des procédures d'assistance (réacheminement ou remboursement) et de prise en charge « à chaud » et « à froid » ;

- Vérification de la conformité de l'information disponible sur les droits (qualité des informations disponibles sur les sites internet, des messages individuels aux passagers ou du traitement des réclamations...) (cf action 4.2), notamment sur la base des signalements relayés par la DGCCRF.
 - Transmission à la DGCCRF des éventuelles constatations d'anomalies en matière d'information précontractuelle. La DGCCRF intégrera ces signalements dans ses contrôles.
- Echéances :
- Les premiers échanges avec les compagnies aériennes identifiées ont débuté, d'autres sont programmés à compter de l'été 2023, y compris des visites sur site.
 - La DGAC prendra en compte les éléments en sa possession sur le respect du droit des passagers dans le cadre de l'instruction de demandes concurrentes de droits de trafic, conformément à l'arrêté du 22 janvier 2007 *relatif à l'autorisation d'exploitation des services aériens réguliers entre la France et les pays situés hors de l'Union européenne par des transporteurs aériens communautaires établis en France*, et notamment son article 7 mentionnant le critère de « qualité du service ». Ce qui aura pour effet de récompenser, du point de vue de l'attribution des droits de trafic, les compagnies qui traitent le mieux leurs passagers.
- Pilote : DGAC - DGCCRF

Action 4.4 : Renforcer les actions de soutien au droit des PHMR dans le voyage aérien

La DGAC est désignée organisme national d'application (ONA) pour la surveillance du règlement (CE) n°1107/2004. Afin de s'assurer de sa bonne application par les compagnies aériennes et aéroports, la DGAC :

- instituera un dialogue structuré avec les fédérations de PHMR, en lien avec la Délégation ministérielle à l'accessibilité (MTECT/DMA) ;
- s'inscrira pleinement dans les actions issues de la Conférence nationale du handicap qui a eu lieu le 26 avril 2023 ;
- initiera des évaluations de compagnies ou d'aéroports, à des fins préventives et correctives ;
- prendra au besoin les mesures de sanctions nécessaires après consultation de la Commission administrative de l'aviation civile (CAAC).

- Jalons :

- Analyse du bon respect des procédures par les principaux aéroports français sur la base d'un questionnaire préparé par la DGAC
- Au besoin, vérification plus poussée des procédures générales de l'opérateur concerné en s'appuyant pour tout ou partie sur l'annexe 5L (« *guidance material for PRM assessments*») de la déclaration de

politique générale de la Conférence européenne de l'aviation civile (dite « Doc 30 »)

- Echéances :
 - o Envoi du questionnaire PHMR et analyse des réponses : juillet 2023
 - o Déclenchement au cas par cas de la vérification générale sur la base des signalements individuels pour lesquels un manquement est suspecté
- Pilote : DGAC, en lien avec les fédérations de transporteurs et gestionnaires d'aéroports

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 des défaillances opérationnelles conduisant à ce que le passager ne retrouve pas son bagage à l'arrivée

La saison été 2022 a été l'occasion de dysfonctionnements en matière de traitement des bagages, pour des raisons ponctuelles (ex : mise en route tardive d'un trieur bagage) mais également des raisons plus structurelles (ex : personnels ou banques d'enregistrement en nombres insuffisants pour permettre l'enregistrement des bagages par les passagers).

Un groupe de travail (GT) spécifique est mis en place pour procéder au recensement de ces dysfonctionnements et identifier des correctifs possibles. Ce GT réunit la DGAC, des représentants des aéroports, des représentants des compagnies aériennes et des assistants en escale.

- Jalons :
 - o Constitution du GT dédié
 - o Définition de correctifs possibles
- Echéance : Au plus tard été 2023
- Pilote : UAF

Action 5.2 : Identifier des solutions et processus de nature à faciliter la traçabilité et la récupération rapide du bagage perdu par le passager

Face à la perte de son bagage, le passager doit pouvoir :

- 1) Savoir rapidement où se trouve son bagage ;
- 2) Être informé rapidement sur les conditions de récupération de celui-ci dans les meilleurs délais.

Des solutions de traçabilité existent aujourd'hui. L'IATA a ainsi lancé avant la pandémie plusieurs actions en faveur d'une meilleure traçabilité des bagages avec notamment l'adoption de la résolution 753 « bagage tracking » applicable au 1er juin 2018. Le 2 juin 2019, la 75ème Assemblée générale annuelle (AGA) avait également adopté une résolution en vue de soutenir le déploiement mondial du suivi des bagages au moyen de l'identification par radiofréquence (RFID). La résolution ne mentionnait pas de calendrier d'exécution ferme mais envisageait une adoption de la RFID à l'échelle mondiale d'ici 2023. Le dispositif RFID de traçabilité des bagages nécessite l'intégration de nouvelles technologies au sein des aéroports qui le mettent en place et sur les étiquettes bagages. Dès lors que ce service particulier est rendu aux seules compagnies qui en font la demande, il peut se traduire par une redevance accessoire contractuelle. Ces solutions entraînent en conséquence des besoins d'investissements pour les aéroports et des frais pour les compagnies choisissant d'y recourir.

Parallèlement, et en particulier depuis l'été 2022, d'autres solutions sont accessibles aux passagers (traceur GPS/bluetooth) qui permettent à ceux-ci de tracer directement

leurs bagages. Ces dispositifs techniques ne sont toutefois, par définition, pas intégrés dans le fonctionnement global des aéroports.

Ces travaux et efforts en faveur d'une traçabilité systématique des bagages nécessitent en conséquence une réflexion globale en vue d'une coordination maximale des dispositifs actuels. Le GT mentionné précédemment pourra aborder également cet aspect.

- Jalons :
 - o Recensements des solutions de traçabilité
 - o Proposition d'un schéma national d'amélioration de la traçabilité des bagages
- Echéance : Au plus tard été 2024
- Pilote : UAF

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 passagers dans son ensemble

Le parcours passager implique différentes étapes de contrôle, qu'il s'agisse des contrôles sanitaires, migratoires ou de sûreté. Chacune de ces étapes doit s'insérer dans un parcours global et intégré visant à optimiser les flux passagers sans renoncement aux contrôles nécessaires. L'anticipation, la coordination, la non-duplication ou la digitalisation, au moyen d'expérimentations de technologie biométriques notamment, apparaissent comme des notions clefs à cet égard. La présente action vise à offrir le cadre nécessaire aux travaux requis entre l'Etat et les opérateurs du transport aérien en faveur d'une fluidification du parcours passager dans son ensemble.

- Jalons :
 - o Organisation d'une « Journée de la facilitation » réunissant, à l'initiative de la DGAC, l'ensemble des parties prenantes intervenant sur le parcours passager. Ceci afin de renforcer le réseau des acteurs impliqués, de partager l'actualité du parcours passager et favoriser l'émergence de projets innovants :
 - 1^{ère} édition : 28 novembre 2022
 - 2^{ème} édition : 16 novembre 2023
 - o Recensement des points de blocage actuels dans la digitalisation du parcours passager ;
 - o Mise en place d'une comitologie adaptée et dédiée à la fluidification du parcours passager.
- Pilote : DGAC en lien avec le ministère de l'Intérieur

Action 6.2 : Améliorer les délais d'attente aux frontières

Par lettre du 13 février 2023 le ministre de l'Intérieur et le ministre chargé des transports ont annoncé plusieurs engagements en faveur d'une amélioration des délais d'attente aux frontières. Cette action visera en conséquence à accompagner la bonne mise en œuvre de ces engagements, au regard en particulier du défi majeur que représentera l'entrée en vigueur du système d'entrée/de sortie (Entry/Exit System, EES) de l'espace Schengen et du dispositif ETIAS (« European Travel Information and Authorization System ») six mois après. L'objectif d'une « frontière intelligente » (SMART BORDER) sera poursuivi à cette occasion.

- Jalons :
 - o Elargissement des nationalités éligibles aux sas PARAFE (entrée/sortie) : été 2023
 - o Entrée en vigueur de l'EES et d'ETIAS : dernier trimestre 2024

- Pilote : ministère de l'Intérieur, DGAC et Union des aéroports français

Action 6.3: Améliorer la fluidité des processus de sûreté par le déploiement de nouvelles technologies

La DGAC a lancé en mars 2018 la seconde phase du programme « Vision sûreté » par laquelle elle souhaite encourager l'amélioration simultanément du niveau de sûreté et de la qualité de service.

Parmi les innovations poursuivies, figurent les équipements de détection d'explosifs (EDS) pour les bagages cabine. Au-delà de l'apport en termes de sûreté, ces EDS, suivant leur norme, permettent une préparation facilitée du bagage en évitant aux voyageurs de retirer les appareils électroniques et les liquides de leurs sacs et en autorisant l'empport des liquides. Combinés à des procédures d'exploitation pour la levée de doute adaptées aux capacités techniques de l'équipement et à des logiciels de détection automatique des articles prohibés autre qu'explosifs (APID), ces équipements permettent d'envisager des modifications dans les mesures de sûreté en tendant vers une automatisation accrue de l'analyse des bagages de cabine au bénéfice de l'expérience passager et de l'exploitation aéroportuaire. Une évolution de la réglementation européenne relative à ces deux innovations EDS cabine et APID a été présentée au dernier comité AVSEC qui s'est tenue en novembre 2022, pour une application en 2023.

- Jalons :
 - o Préparer les nouvelles réglementations sur les équipements EDS cabine et logiciels APID en s'assurant qu'elles soient compatibles avec les mesures de fluidité (systèmes de détection d'explosifs qui évitent de séparer les liquides et les équipements électroniques, puis à moyen terme détectent eux-mêmes les objets interdits, couteaux, ...)
 - o Poursuite et accompagnement des expérimentations EDS à Paris et Lyon
- Pilote : DGAC en lien avec les aéroports concernés

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 les émissions de CO₂ »

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

L'amélioration de la qualité de service passe notamment par la réduction des délais engendrés par le contrôle aérien. Pour y parvenir, la DSNA cherche à fluidifier le trafic et mettre en place des routes plus directes, par la modernisation du système des centres En-route (CRNA). A titre d'illustration, la mise en place du système « 4-FLIGHT » au CRNA-Est, débutée en avril 2022, devrait engendrer des gains de capacité importants. Dès l'été 2023, dans la continuité des améliorations constatées et des nouvelles versions logicielles, une augmentation moyenne de l'ordre de 10 % est attendue (jusqu'à 20 % sur certains secteurs). Cette modernisation technologique devrait produire ses pleins effets à l'été 2024 et la montée en puissance du système « 4-FLIGHT » pour les centres En-Route (CRNA) est donc planifiée.

La mise en service de « 4-FLIGHT » contribue également au déploiement du « *Free Route Airspace* » (FRA), concept permettant d'optimiser les routes d'un point de vue environnemental.

- Echéance : 2025
 - « 4-FLIGHT »
 - 2022 : mise en service opérationnelle de « 4-FLIGHT » aux CRNA/E et CRNA/SE,
 - 2024 : mise en service opérationnelle de « 4-FLIGHT » au CRNA/N,
 - fin 2025/début 2026 : mise en service opérationnelle de « 4-FLIGHT » aux CRNA/O et CRNA/SO
 - « Free Route »
 - 2024 : déploiement dans 70 % de l'espace aérien supérieur français (espace géré par CRNA)
 - 2025 : déploiement du FRA dans 100 % de l'espace aérien supérieur français.
- Pilote : DGAC (DSNA)

Axe 8 - « Promouvoir les métiers du transport aérien, développer leur attractivité, renforcer les compétences et les 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

Lors de l’été 2022, si le nombre d’agents de sûreté aéroportuaire (ADS) a permis d’éviter un engorgement des points de contrôle de sûreté dans les aéroports français, la réactivité imposée par ce ressaut du transport aérien a remis en lumière la lourdeur de la procédure administrative de recrutement d’un ADS. En effet, 4 à 5 mois sont aujourd’hui nécessaires pour qu’un agent de sûreté soit opérationnel. Ce point a notamment été souligné dans un courrier de la Commission européenne.

L’objectif de cette action est de réduire les délais d’obtention des titres nécessaires à l’embauche définitive des personnels (double agrément, carte professionnelle, certification, ...) afin de permettre l’intégration rapide de salariés formés au sein des plateformes aéroportuaires et de ne pas ajouter des contraintes supplémentaires aux difficultés de recrutement.

- Jalons :
 - o Identification d’un vecteur législatif
 - o Échéance : automne 2023
- Pilote : DGAC

Action 8.2 : Mieux coordonner les actions public-privé pour répondre au besoin de main d’œuvre dans les métiers de l’aérien

L’objectif est la poursuite et l’approfondissement des échanges sur la quantification et la qualification des attentes des entreprises, en vue d’un plan d’actions pour faire face aux besoins de main d’œuvre dans le secteur aérien. Ces travaux seront menés en lien avec Pôle emploi et s’articuleront avec les initiatives coordonnées par la FNAM et l’UAF, ainsi que celles mises en œuvre au niveau local. Pour attirer les talents, l’objectif est également de mener des actions de valorisation des efforts du secteur pour construire une aviation bas carbone, notamment auprès des jeunes et des demandeurs d’emploi. L’objectif associé est par ailleurs de promouvoir la féminisation de certains métiers encore trop délaissés par les jeunes femmes.

- Jalons :
 - o Événements dédiés à l’attractivité des métiers de l’aérien à l’occasion du Salon International de l’Aéronautique et de l’Espace du Bourget
 - o Echéance : Juin 2023
 - o Organisation d’une journée d’échanges à la DGAC sur la thématique de l’emploi dans l’aérien
 - o Echéance : Automne 2023

Pilote : DGAC en lien avec FNAM et UAF