	Consultation ART Continuité de la mission de suivi économique et financier des aéroports par l'Autorité de régulation des transports
Date : 26/06/2023 Auteur : CSTA	Position CSTA

Question 1 : Dans une démarche d'amélioration continue, quelles remarques et/ou propositions relatives au contenu et à la forme de la première édition souhaiteriez-vous porter à la connaissance de l'Autorité ?

Pour commencer nous tenons à souligner le grand intérêt de pouvoir disposer d'un rapport de cette nature qui permet d'appréhender la situation globale des aéroports français mais aussi de mesurer/comparer la performance économique et financières des principaux aéroports. En ce sens, ce premier rapport est très utile.

Les points, à notre sens, qui pourraient être ajoutés concernant le panorama du secteur sont les suivants :

- Des éléments concernant l'évolution de la part de compagnies françaises dans les données de trafic en vol et en passagers
- Des éléments permettant de quantifier la part de l'activité basée en France par les compagnies non françaises (nombre d'avions en night stop dont le départ matinal est effectué par un équipage basé).
- Des éléments concernant la qualité du service rendu aux passagers et aux compagnies (nous avons bien noté que le rapport en fait lui-même le constat).

Question 2 : La démarche envisagée par l'Autorité, visant notamment à scinder sa mission de suivi en deux types de publication, appelle-t-elle des commentaires de votre part ?

En première approche la CSTA considère que l'existence d'un rapport annuel exhaustif ne peut qu'être bénéfique à la capacité de maîtrise globale du processus de régulation.

La partie 1 concernant le panorama global du secteur aéroportuaire français pourrait éventuellement être allégée dans une version de synthèse qui garderait essentiellement les données de trafic (partie 1.3) qui sont de fait un facteur essentiel de l'évolution annuelle des redevances.

La partie 2 concernant plus spécifiquement les aéroports entrant dans le périmètre de régulation devrait être conservée.

La partie 3 concernant les données économiques et financières devrait avoir vocation à être publiée annuellement et approfondie.


Question 3 :

a) Quelles sont vos attentes relatives aux enjeux de qualité de service du point de vue des passagers ? Quels indicateurs mériteraient d'être plus particulièrement suivis par l'Autorité ?

b) L'étude ASQ réalisée par le représentant des aéroports, l'Airport Council International⁵, peut-elle utilement, selon vous, constituer pour l'Autorité la base de suivi de la qualité de service du point de vue des passagers ? Mériterait-elle, le cas échéant, d'être complétée ? Si oui, de quelle façon ?

c) La qualité de service auprès d'autres acteurs d'une plateforme aéroportuaire devrait-elle être prise en considération ? Si oui, lesquels et par quels indicateurs ?

La mise sous contrôle de la fluidité du parcours client en aéroport nous semble être la première attente des clients qui souhaitent maîtriser le temps entre l'arrivée dans l'aérogare et l'arrivée à l'avion (et son départ à l'heure).

	Consultation ART Continuité de la mission de suivi économique et financier des aéroports par l'Autorité de régulation des transports
Date : 26/06/2023 Auteur : CSTA	Position CSTA

Les temps de parcours entre le débarquement et la sortie de l'aérogare pour les passagers à l'arrivée doit également faire l'objet d'une attention particulière.

Tous les autres facteurs abordés dans les études ASQ sont pertinents et ont vocation à être intégrés dans le suivi qualitatif des prestations aux passagers.

L'ASQ est un outil utile pour mesurer la qualité perçue par les clients et évaluer la performance de l'aéroport par rapport à d'autres aéroports.

Néanmoins des outils de mesure de la qualité « délivrée » restent indispensables (temps d'attente PIF, PAF, disponibilité des dispositifs électromécaniques, ponctualité, taux de contact...).

La qualité du service rendue aux compagnies et à leurs assistants aéroportuaires est un critère d'évaluation de la performance incontournable pour évaluer la performance globale de l'aéroport est le juste rapport entre les coûts et le service rendu. Ce doit être de plus un outil contributif au pilotage des investissements.

Des enquêtes indépendantes auprès des compagnies aériennes et de leurs assistants sont un outil à envisager. Beaucoup de compagnies sous-traitent totalement leurs activités escale si bien que leurs prestataires ont une meilleure connaissance de la qualité de l'infrastructure proposée par l'exploitant aéroportuaire.

Des enquêtes directes auprès des salariés pourraient également être mises en œuvre. Les salariés employés sur les plateformes aéroportuaires sont également des usagers des infrastructures proposées par l'exploitant aéroportuaire. Ces dernières peuvent avoir un impact significatif sur la qualité de vie au travail et l'attractivité de la plateforme et donc in fine, sur la capacité à proposer des emplois globalement attractifs.

Question 4 :


- a) Quelles sont vos attentes relatives aux enjeux de qualité de service du point de vue des usagers ?**
- b) Quels seraient les indicateurs de qualité de service les plus pertinents à recueillir pour en assurer la mesure et le suivi ? Quels écueils sont à éviter lors de leur collecte puis de leur analyse ? Quelles difficultés pratiques anticipez-vous ?**

ADP a entrepris un travail intéressant sur ce sujet en collaboration avec un organisme indépendant. Les résultats devraient être présentés lors des COCOECO. Il pourrait être judicieux que d'autres aéroports entreprennent des démarches similaires.

Question 5 :

- a) Quelles sont vos attentes relatives aux enjeux environnementaux des plateformes aéroportuaires ?**
- b) Quels seraient les indicateurs environnementaux les plus pertinents à recueillir pour en assurer la mesure et le suivi ? Quels écueils sont à éviter lors de leur collecte puis de leur analyse ?**

Les aéroports Français tout comme les compagnies aériennes doivent se transformer afin de réduire et neutraliser leurs émissions. Selon les estimations de l'UAF, les aéroports devraient être totalement neutres en matière d'émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2030. Dans la mesure du possible, la CSTA souhaiterait obtenir de la part des aéroports des synergies entre décarbonation (réductions des émissions aéroports) et diminution des coûts d'exploitation afin de ne pas subir de hausse de tarifs de redevances

	Consultation ART Continuité de la mission de suivi économique et financier des aéroports par l'Autorité de régulation des transports
Date : 26/06/2023 Auteur : CSTA	Position CSTA

aéroportuaires. De plus, les synergies entre les réductions des émissions de l'aéroport et réductions des émissions des compagnies est à privilégier lorsque cela est possible (exemple : équipement de GPU sol).

En ce sens, il serait intéressant d'obtenir de la part des aéroports :

- Des indicateurs représentant les réductions d'émissions,
- Les coûts d'abattement de ces émissions afin d'obtenir un critère de performance/optimalisation financier à la décarbonation
- Un suivi précis de la mise en œuvre des obligations relatives à la mise à disposition d'électricité (et le cas échéant d'air conditionné) sur les points de parking en application des textes européens AFIR et RTE-T. La mise à disposition de l'électricité devrait notamment se faire à prix-coûtant ou tout le moins à un coût compétitif de marché.

Enfin, compte tenu du nombre croissant d'aéroports souhaitant mettre en œuvre des modulations environnementales sur les émissions de CO₂, il serait dans ce cadre bienvenu d'avoir un suivi et un calcul précis de la réduction des émissions globales qui seraient exclusivement dues à ces modulations. En effet et conformément au code de l'aviation civile ainsi qu'aux publications de l'ART, les aéroports ayant opté pour l'application de modulations environnementales doivent être en mesure de justifier leurs bénéfices environnementaux.

Question 6 : Quelles thématiques complémentaires mériteraient d'être abordées, selon vous, dans le cadre du prochain rapport pluriannuel ?

La qualité de service aux clients finaux – les passagers - et aux compagnies devrait faire l'objet d'un chapitre complet du rapport. A notre sens, l'analyse de données économiques et financières a une moindre valeur si elle n'est pas corrélée à la qualité du service rendu.

Question 7 : Quels sont les indicateurs ou les analyses issues du premier rapport qui devraient faire nécessairement l'objet d'une publication annuelle ? Lesquels vous apparaissent secondaires ?

L'inertie générale du système aéroportuaire n'induit pas la nécessité d'une révision annuelle de l'analyse « globale ».

En revanche, il nous semble que la production des indicateurs et particulièrement des indicateurs économiques et financiers doivent impérativement faire l'objet d'une publication annuelle.

Dans un contexte où le cadre de régulation aéroportuaire est en discussion et où des questions émergent quant aux fuites de valeurs financières que représente le passager en double caisse ou en caisse aménagée des aéroports, il nous apparaît important pour ces aéroports d'avoir, en plus des indicateurs financiers du périmètre régulé (ROCE, CMPC, etc), un suivi des indicateurs de rentabilité et des versements de dividende de leur périmètre non régulé, dans le respect du secret des affaires.

Question 8 : Le principe et l'organisation du tableau de bord envisagés à ce stade par l'Autorité appellent-ils des commentaires de votre part ?

Nous remercions l'Autorité de ce premier rapport qui a été un excellent point de départ et souhaitons le voir pérenniser et enrichir de nouvelles données.