

Continuité de la mission de suivi économique et financier des aérodromes par l’Autorité de régulation des transports

Réponse à la consultation publique de l’ART

26 juin 2023

Cette note constitue la réponse d’Aéroport Toulouse-Blagnac (ci-après « ATB ») à la consultation publique sur la continuité de la mission de suivi économique et financier des aérodromes par l’Autorité de régulation des transports (ci-après « ART »).

Observations transverses

ATB accueille favorablement l’opportunité de répondre à la consultation publique de l’ART et salue la démarche du régulateur de vérifier la pertinence de son approche et de s’interroger sur les modalités des prochaines publications dans un souci d’amélioration continue.

N.B. : ATB dans sa réponse retient la numérotation des questions telle qu’elle apparaît dans le document de consultation.

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 ?

Chapitre du rapport	Satisfaction générale (note de 1 à 5(*))	Éléments qui pourraient être ajoutés	Éléments qui pourraient être supprimés
Chapitre 1 – Panorama du secteur aéroportuaire français	4		
Chapitre 2 – État des lieux de l’activité aéroportuaire sur le périmètre de régulation de l’Autorité	3	Ajouter des fiches chiffres clés sur les principaux indicateurs (cf Synthèse executive)	
Chapitre 3 – Résultats financiers des sociétés aéroportuaires entrant dans le périmètre de l’Autorité	3		
Fiches thématiques	5		

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 ?

- Le rapport d'analyse pluriannuel ne devrait pas appeler de communication d'informations complémentaires des aéroports, l'autorité disposant de fait de l'historique des données sur une base annuelle.

Question 3

- En préambule de la réponse à chaque point, ATB souhaite attirer l'attention de l'ART sur le fait que l'élargissement du champ des analyses aux éléments relatifs à la qualité de service peut apparaître hors de son champ de compétence du suivi économique et financier.
- Cependant, compte-tenu de l'introduction et du suivi d'objectifs de qualité de service dans les contrats de régulation économique, ATB a répondu aux questions relatives à la thématique de qualité de service.

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 ?

- La qualité de service rendue par la plateforme aéroportuaire doit garantir une expérience passager réussie : fluidité du parcours, disponibilité des services et des installations, propreté et courtoisie. Les indicateurs suivants mériteraient d'être suivis : temps d'attente au contrôles sûreté et aux contrôles aux frontières ainsi que disponibilité des installations garantissant la ponctualité des vols.

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 ?

- Les études de satisfaction ASQ constituent une base solide et complète pour l'analyse de la qualité de service perçue par le passager. En effet, elles permettent une analyse de toutes les étapes du parcours passager, de son arrivée à l'aéroport jusqu'à son

embarquement, en prenant en compte différentes dimensions de qualité de service (courtoisie, temps d'attente, efficacité...). Par ailleurs, la méthodologie de collecte des données et de production d'indicateurs issus de ces données est robuste ; elle garantit une représentativité de l'ensemble des passagers et donne une homogénéité d'analyse pour les aéroports suivant le programme ASQ.

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 qualité de service délivrée par d'autres acteurs de la plateforme aéroportuaire est également mesurée dans le cadre des enquêtes ASQ (assistance en escale, sûreté, police aux frontières, commerces ...)

Question 4

N.B. : comme la question 3 concerne les passagers, la question 4 a été comprise comme relative aux compagnies aériennes.

a) Quelles sont vos attentes relatives aux enjeux de qualité de service du point de vue des usagers ?

Les enjeux sont de mettre à disposition les ressources (moyens humains et matériels) et de maintenir une qualité des échanges avec les sous-traitants et autres partenaires afin de garantir collectivement le bon déroulement des opérations.

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 ?

Les grandes familles d'indicateurs les plus pertinents seraient :

- Ponctualité (départ et arrivée)
 - Taux de ponctualité (succès) évalué au-delà de 15 min (départ / arrivée)
 - Calcul : $(\text{nbr vol prévus} - \text{nbr vols à l'heure avec moins de 15 min de retard}) / \text{nbr vol prévus}$
- PMR (taux d'assistance, de pré-notification et de service)
- PAF (temps d'attente)
- PIF (temps d'attente et respect de la sûreté)
- Bagages (temps de livraison des bagages à l'arrivée, temps de prise en charge des bagages au départ)

- A l'arrivée : évaluation d'un taux de service basé sur les vols pour lesquels le temps de livraison du premier bagage ≤ 15 min et dernier bagage du vol ≤ 30 min
- Au départ : nbr de bagages mis sur le circuit avec délais inférieur ou égal à 30 secondes / nbr de bagages traités
- Propreté

Des points de vigilance :

La définition précise de chaque indicateur doit être partagée avec les parties prenantes en particulier les compagnies aériennes.

La mesure de ces indicateurs nécessite des dispositifs de captation de la donnée, de gestion de la donnée et de son extraction pour analyse.

Question 5

a) Quelles sont vos attentes relatives aux enjeux environnementaux des plateformes aéroportuaires ?

ATB s'interroge sur le champ de compétence de l'ART d'étudier l'impact environnemental de l'activité aéroportuaire qui apparait s'écarter du suivi économique et financier.

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 ?

Confer réponse précédente

Question 6

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

Pas de nouvelle thématique à proposer

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 ?

Publication annuelle

- Sur le volet Activité Aéroportuaire :
 - nombre d'aéroports entrant dans le champ d'analyse
 - données de trafic en croissance moyenne annuelle (Passagers et mouvements)
 - poids des différentes « activités de transport » aéroportuaires (voyageurs, fret, non commercial)
 - nombre de destinations
- Sur le volet Résultats Financiers :
 - Chiffre d'affaires, « revenus »
 - EBE
 - Résultat net
 - Investissements

Indicateurs secondaires

- dette financière
- capitaux propres

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 ?

Les principes et l'organisation du tableau de bord envisagés impliquent que les données diffusées soient globalisées.

Ce tableau de bord doit être accompagné d'une notice explicative qui permette de contextualiser et d'éviter toute erreur d'appréciation du public.