

Le fonctionnement global d'une plate-forme aéroportuaire ayant fait l'objet d'une description dans des dossiers trimestriels précédents de Manureva, la complexité générale de toutes les activités a pu ainsi être sinon mesurée, du moins approchée.

En complément de cette approche, il est apparu nécessaire d'entrer un peu plus dans une dynamique de pédagogie (notamment au profit des futurs professionnels du secteur et des lecteurs qui s'intéressent à titre personnel ou professionnel aux activités d'un aéroport) en analysant plus en détail cette complexité.

En conséquence, l'objectif de ce numéro trimestriel est de focaliser le regard du lecteur sur une activité essentielle et primordiale de l'activité aéroportuaire : l'assistance aéroportuaire (appelée aussi l'assistance en escale).

L'ambition de ce dossier n'est pas d'être un cours magistral de référence sur ce sujet très vaste et très complexe (pour lequel des experts hautement qualifiés de toutes nationalités ont consacré leur vie) mais plus simplement de donner quelques bases qui permettront à tout un chacun de mieux comprendre l'organisation qui est derrière le fait, devenu très banal pour des millions de passagers de prendre un avion pour aller du point A vers le point B, de ne pas se tromper d'avion, d'arriver à l'endroit de destination voulu et à l'heure programmé et, en même temps que ses bagages, de voyager dans des aéronefs qui répondent à des standards de propreté et de sécurité, de pouvoir déjeuner ou dîner à bord, etc.

Tout cela, pour le passager que chacun de nous a été, est ou sera un jour, avec une demande croissante de qualité que ce soit dans l'accueil et l'enregistrement : les services à bord des aéronefs ou ceux moins connus sur la piste...

Il est donc proposé au lecteur de s'intéresser dans un premier temps aux aspects théoriques de cette activité (définition, historique, références juridiques, la profession et ses métiers, son évolution et ses perspectives, etc.) afin d'être en mesure, dans un second temps, de mieux appréhender – et donc mieux comprendre - la réalité de la situation existante sur la plate-forme aéroportuaire de Tahiti Faa'a.

L'assistance aéroportuaire et ses profondes mutations

LA QUALITÉ DE L'ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE

La qualité de l'assistance aéroportuaire en escale c'est 50 % de l'image au sol de la compagnie de transport aérien sur les critères suivants :

- départ à l'heure
- livraison des bagages à l'heure et à l'endroit prévu
- la résolution rapide des litiges
- le faible taux d'incidents
- l'amabilité des agents.

Cette qualité repose essentiellement sur la compétence et la performance des personnels. En effet, les coûts de main d'œuvre représentent environ (et en moyenne) 60% des charges d'exploitation de l'assistance aéroportuaire.

L'assistance aéroportuaire en escale est une course contre la montre (tout est programmé et conçu selon le principe du compte à rebours pour respecter un objectif prioritaire : le respect de l'heure de départ du vol)

L'assistance aéroportuaire est une activité très coûteuse (gros investissement de départ en équipements et matériels qui constitue le ticket d'entrée dans la profession) et très concurrentielle en dépit d'une marge relativement réduite (estimée à 3 ou 4 %), d'autant qu'elle s'exerce dans l'univers du transport aérien qui travaille généralement en déficit de façon quasi structurelle.

En remarque liminaire, il est intéressant de rappeler que les aéroports sont devenus des ensembles économiques importants et cohérents qui peuvent être, de plus en plus apparentés à des entreprises à qui la récente libéralisation du transport aérien a donné (enfin) la possibilité de s'exprimer.

La gestion aéroportuaire a donc subi de profondes mutations qui se sont traduites essentiellement pour les opérateurs traditionnels par un profond changement de rôle : de celui de simple gestionnaire d'infrastructures, ils sont passés à celui de prestataires de services, y compris de services comme la coordination et le management de systèmes complexes et de fournisseur d'informations techniques et publiques...

Aujourd'hui, les notions d'aéroport « urbain » et de contribution aux économies locales et régionales font partie du vocabulaire des professionnels d'une plateforme aéroportuaire.

Ainsi, la satisfaction des compagnies de transport aérien, si elle reste prioritaire, n'est plus le seul objectif. Il y a en effet une nouvelle hiérarchie des demandes qui s'est instaurée dans laquelle l'équipage et l'avion -sans pour autant disparaître- ont cédé petit à petit la place aux passagers, au fret, aux conditions d'enregistrement.

Et l'ensemble de cette transformation, accompagnée par les évolutions technologiques et socioculturelles (le monde est devenu un village !) a conduit aussi à une nouvelle approche de l'assistance aéroportuaire.

L'aéroport doit maintenant être considéré comme une entreprise située sur le marché des dessertes aériennes, marché dans lequel sont exprimés des besoins et des offres par des acteurs nombreux et diversifiés. C'est dans cet univers, en apparence brownien, que s'inscrit l'assistance aéroportuaire.

Il est donc espéré que les quelques lignes qui vont suivre permettront au lecteur de dépasser cette apparence et de mieux comprendre la logique de cette activité.

Un bref historique permettra de cerner ce qu'est l'assistance aéroportuaire et de proposer des définitions :

Au début de l'aventure aéronautique, il est possible d'affirmer que l'assistance en escale était une activité intégrée dans l'ensemble des prestations fournies par la compagnie de transport aérien. En effet, de façon caricaturale, cela se résumait à la formule suivante : la compagnie vendait ses billets, enregistrait et transportait les passagers, les nourrissait et entretenait elle-même ses appareils. Une boucle bien fermée ! Et, dans ce beau cercle vertueux, toute l'infrastructure aéroportuaire ne justifiait son existence que par rapport à la compagnie aérienne qui l'utilisait.

Cette activité, qui a été reprise par les exploitants historiques des plates-formes aéroportuaires (les chambres de commerce et d'industrie – CCI), consistait en la fourniture de services simples permettant un traitement commercial des passagers et un suivi technique des avions.



L'assistance aéroportuaire permet aux avions de décoller ou d'atterrir dans de bonnes conditions depuis la plate-forme aéroportuaire de Tahiti Faa'a.

Les évolutions de toutes natures constatées dans le monde ont conduit à une nouvelle organisation de ce type d'activités qui a dû prendre en compte de nouvelles dimensions et contraintes :

- le poids économique du secteur,
- la recherche de la rentabilité dans un univers structurellement déficitaire,
- le professionnalisme des acteurs,
- la qualité du service dans la nouvelle hiérarchie des demandes (le passager n'est plus le client de la seule compagnie aérienne),
- la nécessité de développer et/ou acquérir des équipements spécifiques adaptés aux rapides changements technologiques qui caractérisent le monde du transport aérien (toujours plus loin, toujours plus rapide, toujours plus gros,..),
- l'obligation de travailler dans des infrastructures particulières de nature différente dont les évolutions et la maîtrise relèvent d'autres autorités (aéroports, pistes et aires de manœuvre par exemple).

L'ensemble de ces facteurs, auxquels il convient d'ajouter la concurrence et la forte croissance dans le transport aérien ainsi que le développement exponentiel des nouvelles technologies de l'information et de la communication, ont contraint les compagnies aériennes et les exploitants aéroportuaires traditionnels à se resserrer sur leur cœur de métier et, par voie de conséquence, à la création de sociétés spécialisées.

Premier postulat : aujourd'hui, l'assistance aéroportuaire est un métier complexe.

Cette complexité trouve son origine dans :

- les spécificités des compagnies de transport aérien (qui maintenant s'intègrent dans des alliances de type Skyteam et Star Alliance),
- les contraintes techniques,
- les contraintes réglementaires (sociales, environnementales, techniques, de sécurité et de sûreté, etc.),
- le développement et la couverture d'un réseau d'escalas,
- l'émergence de concepts nouveaux : remplacement de la notion de client par celle de l'usager à qui sont reconnus des droits,
- les évolutions technologiques dans tous les domaines : à titre d'exemple, l'enregistrement et l'embarquement de passagers à bord d'un avion de type ATR (48 ou 66 passagers) ou de type Airbus A380 (800 passagers) ne nécessitent pas les mêmes équipements ni les mêmes procédures.

Ceci conduit à modifier le premier postulat de la façon suivante :

1er postulat modifié : aujourd'hui, l'assistance aéroportuaire est le résultat de la somme de plusieurs métiers complexes qu'il convient de coordonner.



Tahiti Faa'a est le seul aéroport international de Polynésie française.

Les différentes phases de transport

Pour découvrir les métiers qui concourent à l'assistance aéroportuaire, il est proposé au lecteur de suivre pas à pas le déroulement des phases du transport aérien d'un passager et de ses bagages entre un point A et un point B.

Le premier service à fournir est une assistance aux passagers dans les aéroghares. Cette assistance recouvre généralement :

- la vente de billets au comptoir et le renseignement des passagers (compétence commerciale, capacité d'accueil, maîtrise de l'information sont alors nécessaires pour répondre à cet objectif),
- l'enregistrement des passagers et de leurs bagages aux banques d'enregistrement (maîtrise des outils d'enregistrement communs ou spécifiques, performance de l'activité, capacité de traitement des bagages avec des moyens automatisés ou manuels dans des temps déterminés sont nécessaires pour ces missions),
- l'accueil et le traitement des passagers à l'arrivée ou au départ en fonction des formalités à accomplir (douane, police, etc) sont à prévoir afin d'assister le passager,
- la résolution des litiges de première urgence (bagages perdus, retard ou annulation de vol, etc.),
- les prestations au sol ou à bord de l'aéronef (il convient de nourrir le passager mais aussi de lui donner l'opportunité de se « rafraîchir » dans des conditions respectant les normes en usage dans le domaine, que ce soit dans l'aérogare ou à bord de l'avion.)

Mais l'assistance aéroportuaire doit aussi prendre en compte les avions et les équipages. Il convient ainsi de s'organiser

S'agissant de l'avion pour :

- disposer du matériel de piste adéquat et adapté (chariot tracteur, barre de tractage, passerelle, etc.),
- effectuer un nettoyage des appareils dont les durées d'escale sont de plus en plus courtes (notamment dans les aéroports disposant de hubs),
- utiliser de façon très opérationnelle et performante les aires de stationnement des aéronefs dont le dimensionnement en fonction du type d'appareil aura des contraintes sur la gestion des flux des passagers,
- offrir un service de maintenance en ligne opérationnel,
- assurer un service dans les domaines de la gestion des eaux usées et renouvellement de l'eau, de l'avitaillement en carburant, etc.

S'agissant de l'équipage :

L'assistant aéroportuaire doit faciliter la préparation des vols, notamment par la communication :

- d'informations relatives au devis de masse/centrage/chargements,
- du dossier « protections météorologiques »,
- du plan de vol,
- des NOTAM en cours,
- de toutes particularités méritant d'être portées à la connaissance de l'équipage,
- de la coordination avec les pétroliers,



Le hall de l'aéroport de Tahiti Faa'a où des milliers de passagers transitent chaque année.

- du transport de l'équipage (navette).

Il y a donc dans cette prestation une très forte connotation technique qui fait appel à des connaissances et des qualifications spécifiques.

Mais le passager, l'avion et l'équipage ne sont pas les seuls bénéficiaires de l'assistance aéroportuaire : la compagnie de transport aérien a aussi besoin d'être aidée, surtout sur les plates-formes aéroportuaires où elle n'est pas « basée ».

Cette aide peut se traduire par :

- une représentation auprès des autorités locales (l'exploitant aéroportuaire, les services officiels comme la douane, la police aux frontières, les autorités chargées de la sûreté aéroportuaire, etc.),
- les transmissions à assurer avec les maisons –mères (opérations centrales), les services de l'aéroport d'origine et de l'aéroport de destination,
- l'établissement de statistiques (réglementaires ou commerciales) sur le nombre de passagers, la ponctualité, le volume fret et bagages transporté, etc,
- une délégation financière (règlement de factures pour le compte de la compagnie de transport aérien),
- la gestion en temps réel de problèmes liés à des « surbooking », des pannes de matériels, de réacheminement de passagers, d'accueil VIP ou de traitement spécifique de certains passagers (enfants mineurs, personnes du troisième âge, handicapés,..), des dysfonctionnement de services au sol, etc.

La liste non exhaustive des compétences à déployer pour couvrir l'ensemble des activités de l'assistance aéroportuaire doit aujourd'hui nécessairement prendre en compte une compétence managériale, notamment dans le domaine de la coordination et de la gestion de systèmes complexes, d'autant que dans les domaines techniques, il faudra bien souvent multiplier la connaissance et la maîtrise des procédures en fonction du nombre de compagnies de transport aérien concerné, des types d'appareil, de la nature du vol (domestique, international, régulier ou non régulier, etc.), de la qualification de l'aéroport par rapport au vol (origine, escale intermédiaire ou destination finale).

Avec cette première approche, il est possible d'offrir au lecteur des propositions de définition pour l'assistance aéroportuaire :

Proposition 1 :

les services de l'assistance aéroportuaire sont tous les services nécessaires pour traiter l'avion et sa charge marchande sur l'aéroport pour le faire passer d'un état initial (avion à l'arrivée chargé) à un état final (avion au départ chargé et prêt) (source AVIAPARTNER).

Proposition 2 :

l'assistance aéroportuaire correspond à la mise en œuvre des moyens nécessaires à l'enbarquement et au débarquement des passagers, du fret, de la poste, et de l'équipage ainsi qu'à la préparation et à la clôture d'un vol (source UCCEGA).

Comme cela vient d'être vu, l'assistance aéroportuaire comprend deux volets ; le premier technique, le second plus orienté sur les activités commerciales.

Il est donc possible de faire un lien entre le développement de l'activité d'as-

sistance et l'intégration de l'aéroport dans la dimension commerciale du transport aérien.

En effet, au travers de l'assistance aéroportuaire, le gestionnaire de l'aéroport pourra :

- bénéficier le plus en amont possible d'une information sur certains projets d'ouverture de lignes, de modification de fréquences, de changements d'horaires ou de type d'appareils, de vols commerciaux non réguliers,
- mieux connaître l'état de la concurrence, éviter le détournement vers d'autres plates-formes aéroportuaires,
- établir ou améliorer une qualité de service, un niveau de prix raisonnable, une compétitivité favorable à l'exploitant aéroportuaire,
- favoriser la recherche de l'équilibre financier de l'aéroport.

Il convient aussi de signaler que l'assistance aéroportuaire constitue, via le champ très large de ses activités, une sorte d'espace d'expérimentation et de formation aux technologies nouvelles, aux méthodologies et techniques de gestion avancées dans la mesure où les aéroports, par définition, sont en contact et en communication permanente avec le monde extérieur.

L'assistant aéroportuaire se doit donc de former ses personnels aux nouvelles technologies qui contribueront d'une part à une plus grande rentabilité de l'activité et d'autre part à améliorer sans cesse la qualité des services fournis.

L'assistance est mise en oeuvre au départ comme à l'arrivée pour les passagers.



L'assistance aéroportuaire et son environnement juridique

L'assistance aéroportuaire correspondant à des missions qui sont réalisées dans un milieu (l'aéroport) et au profit de l'activité du transport aérien qui, tous deux font référence à des réglementations internationale, européenne, et nationale, il semble pertinent, à ce stade, de présenter au lecteur les normes juridiques, de leur origine à leur situation actuelle, qui encadrent l'ensemble des missions d'assistance aéroportuaire.

- 1930...** Il sera rappelé très brièvement qu'en France, tout a commencé dans les années 30 avec les premières concessions attribuées aux Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) pour l'exploitation des aéroports de Lyon, Bordeaux, Marseille qui précisait que le « concessionnaire devait mettre à disposition les outillages et engins, notamment ceux permettant l'exécution des services en piste et ceux en aérogare. »
- 1945** Les missions d'assistance feront l'objet de définition plus précise, notamment avec le statut d'Aéroports de Paris (ADP) en 1945 et la publication du décret portant définition du cahier des charges type de concession aéroportuaire en 1955.
C'est aussi à cette époque, avec le positionnement dominant de certaines compagnies de transport aérien que l'on distingue l'auto assistance (Air Inter et Air France) et l'assistance apportée pour le compte de transporteurs tiers.
- 1987** En 1987 avec le renouvellement de la concession de Marseille, apparaît la possibilité pour l'aéroport d'organiser la gestion des aires affectées aux opérations d'escale et de limiter le nombre de compagnies et/ou organismes autorisés à assurer les services.
L'évolution du transport aérien, le développement exponentiel des technologies, la transmission de plus en plus rapide dans les échanges des connaissances, ont conduit l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) à émettre au niveau international, des recommandations dans ce domaine :
1975 : Recommandation 6-4 de l'annexe 9 « facilitation » à la Convention de CHICAGO qui précise que :
- les services sont assurés en accord avec les administrations de l'aéroport;
 - sous réserve des limitations raisonnables qui pourraient être fixées par celles-ci.
- L'Europe ne sera pas en reste puisqu'elle décide de s'assurer que les règles de concurrence sont bien respectées :
- 1988** - d'abord en 1988 avec un règlement (26/07/88) relatif à l'application de l'article 85.3 du traité de Rome : exemption de groupe pour les accords ayant pour objet les services d'assistance en escale, en précisant notamment que le contrat ou l'accord ne doit pas imposer de restriction à la liberté de choix du transporteur, même si dans les faits, il n'existe qu'un seul prestataire sur l'aéroport concerné ;
- puis, prenant en compte :
- 1/ la situation existante en France de l'auto assistance communément permise aux compagnies et les situations de duopoles (gestionnaire de l'aéroport et compagnie basée ou effectuant la majorité du trafic) pour la prestation aux tiers,
 - 2/ la situation de monopole partout ailleurs en Europe (et notamment en

Allemagne où l'assistance est un monopole de l'aéroport fortement contesté par les transporteurs aériens).

1996 La commission Européenne, profitant du cadre de libéralisation du transport au sein de l'Union européenne, de la concurrence exacerbée au niveau international et des plaintes de plus en plus nombreuses des compagnies aériennes sur le non respect de la concurrence, décide de proposer le 15 octobre 1996 une directive européenne (96/67/CE) relative à l'accès au marché de l'assistance en escale sur les aéroports de la Communauté...

Cette directive est intéressante car elle donne des définitions :

Pour les acteurs :

- prestataire de service d'assistance : toute personne physique ou morale fournissant à des tiers des services d'assistance en escale.
- Auto assistance : la compagnie se fournit à elle-même les prestations d'assistance avec ses propres moyens sans recourir pour cela à aucun contrat sous quelque dénomination que ce soit ; elle introduit aussi une tolérance pour les compagnies dont l'une détient dans l'autre une participation majoritaire ou lorsque la participation majoritaire dans chacune est détenue par une même entité.

Pour les services :

- Assistance côté aérogare :



Chargement des produits destinés à bord.

Toutes opérations non visées dans l'assistance côté piste.

▪ Assistance côté piste :

Assistance bagages : traitement des bagages en salle de tri, préparation en vue du départ, chargement, déchargement des systèmes de transport à l'avion ; déplacement salle de tri/salle de distribution.

Assistance opérations en piste : guidage de l'avion arrivée-départ; assistance au stationnement et fourniture des moyens appropriés; communications avion-prestataire de services côté piste; chargement/déchargement de l'avion; transport de l'équipage, des passagers et des bagages entre l'avion et l'aérogare; assistance démarrage; déplacement de l'avion au départ et à l'arrivée; transport, chargement et déchargement dans l'avion de la nourriture et des boissons, la qualité des quantités vendues; plein d'huile et autres fluides.

Assistance fret et poste : traitement physique du fret et courrier entre l'aérogare et l'avion.

POIDS ÉCONOMIQUE DE LA PROFESSION DANS LE MONDE: ESTIMÉ À 40 MILLIARDS EUROS EN 2010

Caractéristiques des entreprises d'assistance aéroportuaire :

- avoir une situation financière saine et solide
- souscrire des couvertures en assurance suffisante (risques d'accidents élevés sur des équipements très chers (aéronefs)
- maîtriser le respect des normes de sûreté, de sécurité des installations, des aéronefs, des équipements et des personnes
- veiller au respect de l'environnement
- savoir respecter les législations sociales pertinentes (droit du pays)
- avoir été sélectionné par le comité des usagers dans le cas d'une limitation du nombre d'assistants

Evolutions du secteur :

- évolution technologique
- informatique et communication
- informatique et enregistrement autonome
- cartes à puces
- ticketless et billetterie électronique
- évolution des mentalités
- externalisation de l'assistance
- recherche permanente de la productivité et de la rentabilité
- concentration et regroupement des sociétés d'assistance

Perspectives d'un secteur en fort développement :

regroupement des sociétés d'assistance pour une meilleure synergie dans les domaines suivants :

- productivité
- formation des agents et meilleure gestion des ressources humaines
- politique d'achats
- gestion des structures administratives
- gestion des contrats

(Source : AVIAPARTNER)

La directive européenne

L'intérêt de la directive européenne réside aussi dans la définition de procédures :

Ainsi, l'**article 11** se rapporte aux procédures de sélection, lesquelles sont applicables s'il existe une restriction d'assistance (cf. article 6.2 assistance au 1/3 côté piste) ou dans le cas de demande de dérogation (en application de l'article 9).

Il convient alors de lancer une procédure d'appels d'offres pour une durée maximale de 7 ans.

Le choix du prestataire se fait alors :

- après consultation du comité des usagers
- par le gestionnaire s'il n'est pas lui-même le prestataire
- par l'Etat membre dans tous les autres cas.

Le gestionnaire prestataire ne passe pas par l'appel d'offres

Les dérogations prévues à l'**article 9** sont :

- limitées dans le temps : 3 ans maximum sauf exception prévue à l'article 6.2, limitée à 2 ans,
- renouvelable une seule fois après avis du comité consultatif des Etats membres.

Les conditions pouvant conduire à demander des dérogations sont les suivantes :

- contraintes d'espaces et/ou de capacités
- plan de mesures pour y remédier
- autorisation par la Commission

L'**article 14** prévoit la délivrance facultative d'un agrément (qui concerne l'assistance comme l'auto assistance) et qui est obligatoirement délivré par une autorité publique distincte du gestionnaire de l'aéroport.

La directive européenne du 15 octobre 1996 a été transposée en droit national sous la forme des :

- décret 98-7 du 5 janvier 1998 introduisant les articles R216-1 à R. 216-16 au code de l'aviation civile,
- décret 98-211 du 23 mars 1998 introduisant les articles D. 216-1 à D. 216-6 au code de l'aviation civile,
- arrêté du 18 mars 1998 du ministre des transports relatif à l'agrément.

Cette transposition en droit national français de la directive européenne peut être considérée comme une opportunité pour l'administration pour agrandir son champ d'intervention. Ainsi :

Pour l'auto assistance :

- côté aérogare : elle est de droit sur tous les aéroports sauf dérogation comme celle prévue dans la directive européenne.
- côté piste : le gestionnaire peut demander, pour les aéroports de plus de 1 million de pax (= passagers), au ministre chargé des transports de limiter l'auto assistance à deux usagers minimum sous réserve de justification en termes de capacités, de bon fonctionnement, de sûreté ou de sécurité.

Pour l'assistance pour compte de tiers :

A compter du 01/01/1999 sur les aéroports > 3 millions de pax et à compter du 01/01/2001 sur les aéroports > 2 millions de pax

- côté aérogare : de droit pour tout prestataire titulaire d'un agrément préfectoral, sauf directive comme celle prévue par la directive européenne.



L'assistance aéroportuaire comprend aussi la vérification du bon fonctionnement de l'aéronef avant le décollage.

- côté piste : le gestionnaire peut demander au ministre chargé des transports de limiter à deux usagers minimum sous réserve de justifications en termes de capacités, de bon fonctionnement, de sûreté ou de sécurité.

Autorisation d'exécution et rémunération :

Le gestionnaire de l'aéroport autorise l'accès au marché des auto assistants et des prestataires conformément aux règles de gestion et de police du domaine public.

Pour les services visés par les dispositions d'ouverture du marché dans les conditions ci-dessus, le gestionnaire ne peut plus valablement refuser d'octroyer les autorisations demandées (cf. article R.216.9).

La transposition en droit national consacre le principe d'une redevance au pro-

** (Extrait d'un tableau UCCEGA sur les principes de la Directive Européenne)*

LIBERALISATION MODULEE ET PROGRESSIVE DE L'ASSISTANCE *		
AUTO ASSISTANCE		
Date	Aérogare - article 7.1	Piste- article 7.2
01 01 98	<p>Sur toutes les plates-formes</p> <p>Art. 9 : possible limitation du nombre d'usagers si sélection sur critères pertinents, objectifs, transparents et non discriminatoires</p>	<p>Sur les aéroports >1 million pax ou 25 000 T de fret</p> <p>➤ sur décision de l'Etat peut-être réservé à au moins deux usagers si sélection sur critères pertinents, objectifs, transparents et non discriminatoires</p> <p>Art.9 : l'Etat membre peut limiter (ou interdire) à un seul usager.</p>
ASSISTANCE POUR COMPTE DE TIERS		
01 01 98	Aérogare - article 6.1	Piste- article 6.2
	<p>Sur les aéroports >3 millions pax ou 75 000T de fret</p> <p>Art.9 : l'Etat membre peut limiter le nombre de prestataires, si au moins 2 prestataires, dont 1 au moins indépendant du gestionnaire et de la compagnie dominante, à compter du 01/01/2001 ou 01/01/2003 si dérogation</p>	<p>Sur les aéroports >3 millions pax ou 75 000T de fret</p> <p>Au moins deux prestataires</p> <p>Art.9 : limitation à un seul prestataire sur 2 ans renouvelables une seule fois après avis de la Commission (cf. article 9.81.6)</p>
01/02/2001	<p>Sur les aéroports > 2 millions pax</p>	<p>Sur tous les aéroports > 2 millions pax au moins 2 prestataires dont 1 indépendant du gestionnaire et de la compagnie dominante</p> <p>Jusqu'au 31/12/2002 si accord de la commission.</p>

fit de l'aéroport rémunérant l'accès aux installations aéroportuaires (cf. Article D.216.6).

La rémunération doit alors être déterminée en fonction de critères pertinents, objectifs, transparents et non discriminatoires.

L'administration peut rendre obligatoire l'utilisation de certaines infrastructures centralisées (cf. art. R.216-6/D.216-4) comme certains équipements dont la complexité, les conditions techniques d'exploitation, le coût ou l'impact sur l'environnement ne permettent pas la division ou la duplication.

A la différence de la directive européenne, le droit national a prévu un agrément (non facultatif pour les « grands et moyens » aéroports) des prestataires et sous-traitants (cf. arrêté du 18 mars 2003) :

- Agrément obligatoire depuis 01/07/1998 sur tous les aéroports > 200 000 pax ou 20 000 T de fret.
- Agrément délivré par le préfet pour une durée de 5 ans sous réserve de justifier de couvertures d'assurances suffisantes, d'une situation financière saine, du respect des réglementations pertinentes, notamment dans le domaine du droit du travail.

Cet agrément peut être retiré en cas de non respect de ces conditions.

L'administration introduit aussi des obligations d'ordre comptable comme : Séparation comptable (cf. article R.216-13) pour les prestataires aux tiers opérant sur les aéroports > 2 millions de pax ; rapport du commissaire aux comptes ou de l'agent comptable ; interdiction pour le gestionnaire d'aéroport-prestataire d'opérer des flux financiers entre le produit des redevances aéronautiques et son activité d'assistant en escale.

L'administration a aussi introduit l'obligation de consultation du comité des usagers (cf. article R. 216-8).

Composé des usagers de l'aéroport, des transporteurs, ce comité est obligatoire pour tous les aéroports > 1 million de pax ou 25 000 T de fret. Il est consulté pour avis, préalablement à toute décision limitant le nombre de prestataires lorsque le marché est en principe ouvert. Il donne son avis dans la procédure de sélection du prestataire indépendant. Il examine en outre les cahiers des charges et les spécifications techniques auxquels les prestataires doivent satisfaire.

PREMIERE CONCLUSION :

- Les dispositions de la directive européenne ne se sont mises en place que très progressivement.
- L'application du dispositif réglementaire français fait l'objet de contestation, notamment au regard des dispositions relatives aux redevances (recours en annulation devant le Conseil d'Etat) voir encart ci-après.
- La réglementation française a permis une remise à plat de certaines situations acquises au fil du temps mais n'a pas anticipé le phénomène des alliances.

Le dispositif réglementaire relatif à l'assistance aéroportuaire semble n'avoir pas fait l'objet d'une extension complète à la Polynésie française (cf. article R. 224-1 redevances), ouvrant ainsi la porte à des contestations possibles.

La présentation qui vient d'être faite sur l'assistance aéroportuaire serait incomplète si aucune précision n'était apportée sur les relations contractuelles entre le



Avitaillement en carburant d'un aéronef sur l'aire de stationnement de l'aéroport de Tahiti Faa'a.

prestataire de services et la compagnie aérienne.

Comme presque tout dans le monde du transport aérien, du fait de la mondialisation de l'activité, il a fallu créer et mettre en oeuvre des normes, des standards, des clauses-types qui régissent les relations entre les prestataires de services d'assistance en escale et leurs clients (principalement les compagnies aériennes).

Et c'est l'IATA (International Air Transport Association) qui regroupe 270 compagnies (au 1^{er} janvier 2004) qui a défini un guide très complet (plusieurs centaines de pages) qui sert à la fois de référence partout dans le monde mais permet aussi une harmonisation des procédures, un langage commun, et une liste complète des activités et des clauses contractuelles y afférentes.

Ce document est connu sous le nom de **AHM : Airport Handling Manual**

Ce document, « cette bible », est un véritable contrat-type de référence :

- reconnu par tous les acteurs du domaine dans le monde entier,
- qui comprend tout ce qui concerne les services en escale,
- comporte toutes les données techniques nécessaires
- est mis à jour annuellement sous l'égide de IATA Ground Handling Council (IGHC)

La particularité de ce type de contrat est qu'il ne contient aucune obligation de moyens à mettre en oeuvre mais définit des actions, des objectifs à atteindre.

Cela signifie qu'il appartient à l'assistant aéroportuaire de juger des moyens à mettre en oeuvre, sans avoir à en rendre compte, tant qu'il atteint les objectifs qui lui sont définis par contrat.

DÉCISION DU CONSEIL D'ÉTAT AIR LIBERTÉ C/AÉROPORTS DE PARIS DU 19 MARS 2001 :

Au terme de l'article R. 224.1 du code de l'aviation civile : « Sur tout aéroport ouvert à la circulation publique aérienne, les services rendus aux usagers et au public donnent lieu à une rémunération, sous la forme de redevances perçues au profit de la personne qui fournit le service, notamment à l'occasion des opérations suivantes : atterrissage des aéronefs, usage des installations aménagées pour la réception des passagers et des marchandises ; usage des installations et d'outillages divers ; occupation de terrains et d'immeubles ; visite de tout ou partie des zones réservées de l'aéroport. Les redevances devront être appropriées aux services rendus » Si l'article D. 216.6 du même code dispose que « la rémunération perçue par le gestionnaire de l'aéroport pour l'accès aux installations dans le cadre des services de l'assistance en escale doit être déterminée en fonction de critères pertinents,

objectifs, transparents et non discriminatoires », la rémunération ainsi caractérisée est, en raison même de son objet, au nombre des redevances visées par les dispositions précitées de l'article R.224.1.

Les conditions de son établissement sont, en conséquence, fixées par les articles R.224-1, R.224-2 et R.224-3 du code de l'aviation civile. ADP avait institué par deux délibérations de son CA, sur le fondement de l'article D. 216.6 précité, 7 classes de rémunération pour l'accès aux installations dans le cadre des services d'assistance en escale, perçues sur les prestataires de ces services et sur les compagnies aériennes qui pratiquent l'auto assistance, les redevances en cause n'ayant pas été établies en considération du coût des services rendus auxdits prestataires et compagnies, ces redevances méconnaissant les dispositions précitées de l'article R.224-1 du CAC ont conduit le Conseil d'Etat à annuler les délibérations du conseil d'administration d'ADP instituant les redevances litigieuses.



Le contrat AHM définit les prestations standard mais rien n'interdit à l'assistant aéroportuaire d'offrir des prestations complémentaires qui font alors l'objet de contrats spéciaux (par exemple la vente de billets, la supervision de certaines activités, un engagement de qualité de service spécifique etc...).

Il est important de noter que le contrat d'assistance aéroportuaire, outre les objectifs de délai inhérents à l'activité d'une escale, comprend de plus en plus des objectifs de qualité, tant envers le client (la compagnie aérienne) qu'envers le passager et l'utilisateur de l'aéroport.

La qualité en escale, c'est 50% de l'image au sol de la compagnie aérienne.

L'AHM comprend plusieurs parties dont les plus importantes pour l'opérateur sont sans nul doute :

- AHM 810 Ground Handling Agreement (SGHA) qui comporte notamment une clause définissant une responsabilité limitée, notamment pour les dommages causés aux aéronefs « from 3KU\$ up to 1.5 MU\$ » et une clause fixant un préavis très court pour la résiliation du contrat (60 jours).
- Annexe A qui donne la liste de tous les services d'assistance pouvant être demandés (voir en couverture) (et nous avons vu qu'ils étaient nombreux, variés et exigeaient souvent de hautes qualifications ainsi qu'un très fort degré de réactivité et de performances).
- Annexe B qui constitue le contrat lui-même mais attention, **c'est un contrat de services et non un contrat de moyens.**

L'assistance aéroportuaire met tout en oeuvre pour que les bagages à l'arrivée soient livrés aux passagers le plus rapidement possible.

L'assistance aéroportuaire en Polynésie française

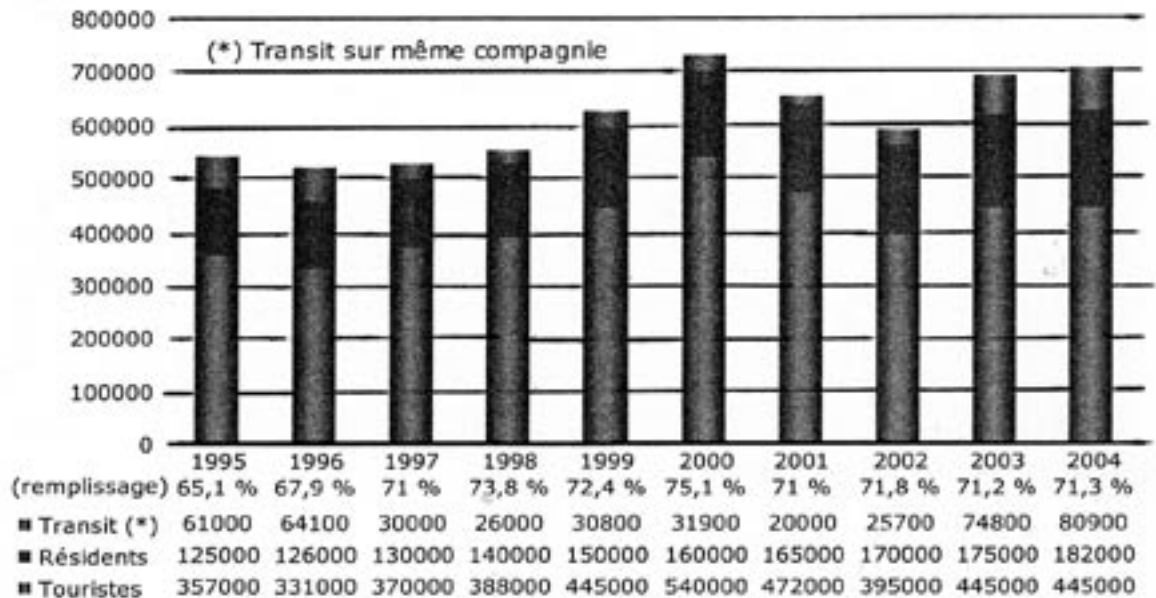
Avant d'aborder l'assistance aéroportuaire en Polynésie française, rappelons les particularités qui conditionnent l'exercice de cette activité :

- Il n'existe qu'un seul aéroport international en Polynésie française : celui de Tahiti Faa'a :
- Une plate-forme aéroportuaire ancienne : 1964
- Tahiti Faa'a est un aéroport international ouvert H24
- Tahiti Faa'a reçoit du trafic international et domestique
- Trafic international : 708 077 passagers (avec transit) et 9956 tonnes de fret en 2004
- Trafic domestique : 786 415 passagers en 2004
- Nombre de mouvements sur Tahiti Faa'a en 2004 : 99 567
- Tahiti Faa'a est desservi par 6 compagnies de transport aérien internationales dont Air Tahiti Nui, compagnie basée qui transporte plus de 53 % du trafic passagers
- Tahiti Faa'a est desservi par 3 compagnies de transport aérien domestiques dont Air Tahiti qui transporte près de 76% du trafic passagers domestique
- Une compagnie de transport aérien internationale basée en pleine croissance
- Très forte concentration des vols internationaux (près de 60%) sur la période nocturne comprise entre 20h00 et 6h00
- Tahiti Faa'a est le second aéroport français, derrière Roissy CDG, par le nombre de vols internationaux à destination des Etats-Unis d'Amérique.
- Répartition des compétences entre l'Etat (compétences d'attribution) et la Polynésie française (compétences de principe) organisée dans la dernière loi organique du 27 février 2004 portant statut d'autonomie de la Polynésie française et posant ainsi le problème de l'applicabilité au plan local de certaines dispositions du droit national et a fortiori du droit européen.
- Possibilité de n'avoir qu'un seul assistant aéroportuaire compte tenu de l'exiguïté de la place disponible (espace très contraint) et des capacités de l'aéroport de Tahiti Faa'a.
- Éloignement de la Polynésie française par rapport aux autres escales internationales (et donc des zones à forte activité économique et technique) :

Répartition du coût de la touchée en 1999 à l'aéroport de Tahiti Faa'a

Type d'avion	B747	A 340	B767
Redevances	12,0	10,7	10,4
Assistance	22,0	23,3	22,7
Catering	11,3	10,3	7,8
Carburant	54,7	55,7	59,1
TOTAL	100,0	100,0	100,0

Evolution du nombre de passagers traités par l'escale internationale



Le nombre de passagers traités par l'escale internationale (hors transit) enregistre une légère progression en 2004 mais reste inférieur au niveau atteint en 2000. L'essentiel du redressement depuis 2002 provient de la reprise partielle de l'activité des croisiéristes avec la remise en service du paquebot Tahitian Princess par la compagnie P&O.

(Source : Rapport d'activité Air Tahiti)

environ 4000 km pour la Nouvelle Zélande et Hawaii, 6000 km pour l'Australie et les Etats-Unis d'Amérique, 9000 km pour le Japon et plus de 16000 km pour la métropole.

Air Tahiti/ Escale Internationale

Ces particularités ne seront pas sans conséquence sur le développement et l'organisation de l'assistance aéroportuaire à Tahiti Faa'a. Compte tenu des éléments exposés, il est intéressant de regarder l'identité, en chiffres et en faits, d'Air Tahiti /Escale Internationale, qui assure l'assistance aéroportuaire sur la plate-forme de Tahiti Faa'a pour :

- o toutes les compagnies aériennes internationales desservant l'aéroport y compris Air Tahiti Nui,
- o les vols nolisés et les vols privés (sur demande)

Compte tenu des éléments exposés, il est intéressant de regarder l'identité, en chiffres et en faits, de Air Tahiti /Escale Internationale :

Air Tahiti /escale internationale assure l'assistance aéroportuaire sur la plate-

forme de Tahiti Faa'a pour :

- toutes les compagnies aériennes internationales desservant l'aéroport, y compris Air Tahiti Nui,
- les vols nolisés et les vols privés (sur demande)

Les activités d'Air Tahiti/EI couvrent principalement les secteurs suivants :

- Direction et management
- Le passage
- L'exploitation
- L'entretien
- La maintenance
- Le commissariat
- Le fret

Avec un effectif total de 245 au 31/12/2003 (en ETP, équivalent temps plein) qui représente environ 1,2 Milliard CFP en charges salariales à rapporter à un chiffre d'affaires (CA) de 1.45 milliard CFP (soit 85%) pour un résultat inférieur à 40MCFP.

(Voir tableau sur l'évolution de 1994 à 2004 des résultats de l'activité d'assistance aéroportuaire internationale).

Air Tahiti/Escale Internationale dispose d'un parc d'équipements et d'outillages estimé à :

- o Valeur d'acquisition au bilan : 450 MCFP

HISTOIRE DE L'ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE EN POLYNÉSIE

À l'origine, c'est la compagnie UTA qui faisait l'assistance de ses propres avions (auto assistance) mais aussi pour la compagnie Air Polynésie (devenue Air Tahiti en 1985) dans la mesure où UTA détenait une part majoritaire dans le capital d'Air Polynésie.

En 1985, l'activité d'assistance aéroportuaire devient autonome avec la création de UST (UTA Services Tahiti).

En 1987, Air Tahiti rachète l'activité d'assistance aéroportuaire en négociant une tarification préférentielle au profit d'UTA pour une période de 7 ans et introduit cette activité sous la forme d'une nouvelle direction « escale internationale » afin d'éviter un problème social avec les personnels qui souhaitaient conserver leur statut « compagnie de transport aérien ».

L'acquisition de cette activité par Air Tahiti était motivée au plan financier et économique à l'époque car l'assistance aéroportuaire était une activité génératrice de bénéfices d'exploitation.

En 1989, le retrait de la compagnie Continental Airlines et la baisse d'activité de Qantas (estimée à 25%) entraînent une première récession d'activité.

Une convention d'occupation du domaine public aéroportuaire est alors signée entre l'exploitant aéroportuaire (SETIL) et Air Tahiti/EI, confiant à cette dernière la responsabilité de l'exécution des missions d'assistance aéroportuaire en contrepartie d'une convention annuelle renouvelable par tacite reconduction et du paiement d'une redevance basée sur un pourcentage du chiffre d'affaires minoré d'une franchise.

Principaux résultats de l'activité d'escale internationale

	2002	2003	Variation 2004/2003	2004
Activité				
Touchées brutes	1 561	1 850		1 892
Touchées pondérées	24 409	29 489		30 237
Passagers traités (hors transit)	565 000	620 000		627 000
Résultats				
Chiffre d'affaires	1 163 M	1 363 M	+ 2,6 %	1 399 M
Charges	1 260 M	1 333 M	- 0,3 %	1 329 M
dont : (personnels)	(994 M)	(1 088 M)	- 0,9 %	(1 078 M)
(autres)	(266 M)	(245 M)	+ 2,4 %	(251 M)
Résultat EI	- 97 M	+ 30 M		+ 70 M
Résultat/CA	- 8%	+ 2%		+ 5%
Effectifs (EPT)	198	198		209
Touchées pondérées/EPT	118	149		145
Passagers traités/EPT	2 853	3 131		3 000

(Source : Rapport d'activité Air Tahiti)

o Valeur de remplacement : 650 MCFP
La plupart des équipements sont déjà largement amortis (6% /an sur 10 ans)

Socle social :

o Personnel à statut convention de transport aérien
o Droit du travail polynésien : obligation de dérogation permanente par rapport aux horaires de travail car le travail en horaires décalés n'est pas prévu (cf. article 10 de la délibération 91-007 du 17 janvier 1991 qui précise : « l'organisation du travail par relais ou par roulement est interdite..... des dérogations peuvent être demandées sous réserve de l'accord de l'Inspection du travail »).

De plus, en Polynésie française, les heures supplémentaires sont calculées et payées sur la semaine et non en fonction de cycle.

Avec le développement des NTIC, la possibilité de traitement à distance, il y a donc une forte évolution des métiers de l'assistance aéroportuaire vers une forte centralisation, ce qui conduit d'une part, en terme de formation initiale et continue à une grande mobilité des agents et d'autre part, à des charges supplémentaires pour l'assistant aéroportuaire (frais de formation, de déplacement etc...)



L'assistance aéroportuaire s'occupe aussi du bon acheminement des passagers à l'arrivée comme au départ de l'aéroport de Tahiti Faa'a.

En définitive :

- L'assistance aéroportuaire devient un secteur d'activités à part entière reconnu comme une composante importante et essentielle du transport aérien : ce secteur représente 18 % des coûts d'exploitation des compagnies de transport.
- La profession doit continuer à s'organiser pour répondre à la mondialisation du travail et à la prise en compte de la qualité tournée non seulement vers les compagnies de transport aérien mais surtout vers les passagers et les usagers des plates-formes aéroportuaires.
- L'assistance aéroportuaire est, compte tenu des nouveaux critères financiers et techniques (maîtrise de nombreuses expertises dont les outils informatiques et souci de qualité et de performances), amenée à se regrouper pour offrir des vrais services de professionnels, ce qui devrait conduire à une baisse de l'auto assistance.
- Demain, la différence ne se fera pas uniquement sur le prix ou sur la qualité du service rendu pris isolément. Ces deux éléments constitueront des éléments de base pour continuer à exister en qualité d'assistant aéroportuaire ; la différence se fera dans la qualité des relations entre les compagnies aériennes, le passager et le groupement de sociétés qui offrira les prestations de services en escale.

On ne peut plus s'improviser assistant aéroportuaire en recrutant des manutentionnaires. Aujourd'hui, c'est un métier ! C'est même plus qu'un métier, c'est devenu une somme de métiers de haut niveau, dont la mise en œuvre coordonnée doit avant tout être orientée vers la satisfaction de clients extérieurs dont les cultures, les besoins et les attentes sont très différentes les uns des autres.