



# 2013 ANNUAL REVIEW 2013

# Table des matières

Liste des membres de l'IATA .....	2
Le Conseil des gouverneurs .....	4
Messsage du directeur général .....	6
L'état de l'industrie .....	8
Enjeu : L'importance de la connectivité	
Sécurité .....	14
Enjeu : Mise en œuvre de l'IOSA amélioré	
Sûreté .....	20
Enjeu : La nécessité d'une approche fondée sur le risque	
Politique réglementaire et fiscalité .....	24
Enjeu : Harmoniser les exigences relatives aux droits des passagers	
Infrastructures .....	30
Enjeu : Pour la mise en œuvre du Ciel unique européen	
Protection de l'environnement .....	34
Enjeu : Atteindre une croissance neutre en carbone	
Fret aérien .....	38
Enjeu : La feuille de route du programme e-Freight	
L'expérience passager .....	42
Enjeu : La Nouvelle capacité de distribution et les passagers	
Systèmes de règlement financier de l'industrie .....	48
Solutions en aviation .....	52
Enjeu : Une meilleure intelligence d'affaires grâce au DDS	

*Note : à moins d'avis contraire, tous les montants en dollars sont en dollars américains (\$ US).*



Tony Tyler  
Directeur général et chef de la direction  
Association du transport aérien international  
Rapport annuel 2013  
69<sup>e</sup> Assemblée générale annuelle  
Le Cap, juin 2013

---

*Avertissement* : les photographies de cette publication sont présentées à des fins exclusivement illustratives. Les personnes qui y figurent ont été choisies pour représenter des gens ordinaires, de différentes cultures et religions. Les auteurs précisent que les points de vue exprimés dans le texte ou se dégageant des photographies ne doivent pas être attribués à ces personnes.



*« Je possède une compagnie d'excursion à Fidji. Les gens viennent de partout au monde pour visiter nos magnifiques îles. Nous sommes spécialisés dans l'écotourisme. Nos guides maîtrisent au moins trois langues et ont une formation spéciale sur notre milieu naturel. »*

Le tourisme aérien représente 25 % du PIB de Fidji et l'aviation soutient 66 000 emplois dans les îles. À l'échelle mondiale, l'aviation fournit 8,36 millions d'emplois directs.

# Liste des membres de l'IATA au 1<sup>er</sup> mai 2013

ABSA Cargo Airline  
Adria Airways  
Aegean Airlines  
Aer Lingus  
Aero República  
Aeroflot  
Aerolineas Argentinas  
Aeromexico  
Aerosvit Airlines  
Afriqiyah Airways  
Aigle Azur  
Air Algérie  
Air Arabia  
Air Astana  
Air Austral  
Air Baltic  
Air Berlin  
Air Botswana  
Air Canada  
Air China  
Air Corsica  
Air Europa  
Air France  
Air India  
Air Koryo  
Air Macau  
Air Madagascar  
Air Malawi  
Air Malta  
Air Mauritius  
Air Moldova

Air Namibia  
Air New Zealand  
Air Niugini  
Air Nostrum  
Air One  
Air Pacific  
Air Seychelles  
Air Tahiti  
Air Tahiti Nui  
Air Transat  
Air Vanuatu  
AirBridgeCargo Airlines  
Aircalin  
Airlink  
Alaska Airlines  
Alitalia  
All Nippon Airways  
AIMasria Universal Airlines  
ALS  
American Airlines  
Arik Air  
Arkia Israeli Airlines  
Armavia  
Asiana Airlines  
Atlas Air  
Atlasjet Airlines  
Austral  
Austrian  
AVIANCA  
Azerbaijan Airlines  
B&H Airlines  
Bangkok Air

Belavia–Belarusian Airlines  
Belle Air  
Biman  
Binter Canarias  
Blue Panorama  
Blue1  
bmi Regional  
British Airways  
Brussels Airlines  
Bulgaria air  
C.A.L. Cargo Airlines  
Cargojet Airways  
Cargolux  
Caribbean Airlines  
Carpatair  
Cathay Pacific  
China Airlines  
China Cargo Airlines  
China Eastern  
China Southern Airlines  
CityJet  
Comair  
Condor  
Condor Berlin  
Copa Airlines  
Corsair  
Croatia Airlines  
Cubana  
Cyprus Airways  
Czech Airlines  
Delta Air Lines  
DHL Air  
DHL International E.C.  
Donavia  
Dragonair  
Egyptair  
EL AL

Emirates  
Estonian Air  
Ethiopian Airlines  
Etihad Airways  
Euroatlantic Airways  
European Air Transport  
Eurowings  
EVA Air  
Federal Express  
Finnair  
flybe  
Freebird Airlines  
Garuda  
Georgian Airways  
Gulf Air  
Hahn Air  
Hainan Airlines  
Hawaiian Airlines  
Hong Kong Airlines  
Hong Kong Express Airways  
Iberia  
Icelandair  
InselAir  
Interair  
InterSky  
Iran Air  
Iran Aseman Airlines  
Israir Airlines  
Japan Airlines  
Jat Airways  
Jazeera Airways  
Jet Airways  
Jet Lite  
JetBlue  
Jordan Aviation  
JSC Nordavia–RA

/...

Juneyao Airlines  
 Kenya Airways  
 Kish Air  
 KLM  
 Korean Air  
 Kuwait Airways  
 LACSA  
 LAM—Linhas Aéreas de Moçambique  
 LAN Airlines  
 LAN Argentina  
 LAN Cargo  
 LAN Perú  
 LAN Ecuador  
 Libyan Airlines  
 LOT Polish Airlines  
 Lufthansa  
 Lufthansa Cargo  
 Lufthansa CityLine  
 Luxair  
 Mahan Air  
 Malaysia Airlines  
 Malmö Aviation  
 Martinair Cargo  
 MAS AIR  
 MEA—Middle East Airlines  
 Meridiana fly  
 MIAT—Mongolian Airlines  
 Montenegro Airlines  
 NIKI  
 Nippon Cargo Airlines  
 Nouvelair  
 Olympic Air  
 Oman Air  
 Onur Air  
 PAL—Philippine Airlines  
 Pegasus Airlines  
 PGA—Portugália Airlines  
 PIA—Pakistan International Airlines  
 Precision Air  
 PrivatAir  
 Qantas  
 Qatar Airways  
 Rossiya Airlines  
 Royal Air Maroc  
 Royal Brunei  
 Royal Jordanian  
 SAA—South African Airways  
 Safair  
 Safi Airways  
 SAS  
 SATA Air Açores  
 SATA Internacional  
 Saudi Arabian Airlines  
 Shandong Airlines  
 Shanghai Airlines  
 Shenzhen Airlines  
 SIA—Singapore Airlines  
 SIA Cargo  
 Siberia Airlines  
 Sichuan Airlines  
 Silkair  
 SKY Airlines  
 South African Express Airways  
 SriLankan Airlines  
 Sudan Airways  
 SunExpress  
 Surinam Airways  
 SWISS  
 Syrianair  
 TAAG—Angola Airlines  
 TACA  
 TACA Peru  
 TACV Cabo Verde Airlines  
 TAM—Transportes Aéreos del Mercosur  
 TAM Linhas Aéreas  
 TAME—Linea Aérea del Ecuador  
 TAP Portugal  
 TAROM  
 Thai Airways International  
 THY—Turkish Airlines  
 Tianjin Airlines  
 TNT Airways  
 Transaero  
 TransAsia Airways  
 TUIfly  
 Tunis Air  
 Ukraine International Airlines  
 United Airlines  
 UPS Airlines  
 US Airways  
 UTair  
 Vietnam Airlines  
 Virgin Atlantic  
 Virgin Australia Airlines  
 Virgin Australia International Airlines  
 Vladivostok Air  
 Volaris  
 Volga-Dnepr Airlines  
 VRG Linhas Aéreas  
 White Airways  
 Wideroe  
 Xiamen Airlines  
 Yemenia

# Message du président

L'industrie aérienne peut aujourd'hui réfléchir à une année de succès et de réalisations.

En 2012, près de trois milliards de personnes et 47 millions de tonnes métriques de fret ont été transportées en toute sécurité par avion. Cette activité soutenait quelque 57 millions d'emplois et une activité économique de 2,2 billions de dollars, soit environ 3,5 % du PIB mondial.

Le transport aérien relie les entreprises et les marchés mondiaux et permet au monde entier d'accéder à des produits à durée de vie critique, qu'il s'agisse de médicaments, de denrées fraîches ou de produits d'aide d'urgence.

La moitié des touristes voyagent par avion. Et l'aviation soutient des événements majeurs comme les Jeux Olympiques.

Il est plus ardu, mais tout aussi important, de mesurer le rôle de l'aviation dans la réunification des familles et des amis, le rapprochement des cultures et la propagation des idées. L'aviation enrichit nos vies, tout comme elle répand la prospérité.

Nous pouvons être fiers de ces réalisations, et nous devrions les promouvoir de façon franche et directe.

En même temps, nous devons reconnaître clairement les défis auxquels nous faisons face.

Il est essentiel que nous maintenions les normes les plus élevées de sécurité, de sûreté et de durabilité environnementale, qui sont les fondements de notre croissance industrielle. Les 240 membres de l'IATA, en collaboration avec les gouvernements et d'autres partenaires, travaillent à l'amélioration continue de notre industrie au moyen de programmes spéciaux dans chacun de ces domaines.

Nous devons aussi maintenir notre collaboration avec les gouvernements pour faire en sorte que les politiques et réglementations encouragent la contribution économique de l'aviation, plutôt que de la restreindre.

/...



Alan Joyce  
Président  
Conseil des gouverneurs de l'IATA  
2012–2013

Plusieurs compagnies aériennes ont entrepris de vastes programmes de transformation, remodelant leurs activités commerciales, cherchant la participation des employés et revitalisant leur service à la clientèle. Plusieurs vont de l'avant avec de nouveaux investissements et de nouveaux partenariats.

Toutefois, les coûts supportés par l'aviation demeurent élevés et les marges bénéficiaires, minces. Des infrastructures inefficaces ou mal conçues – malgré toutes les bonnes

intentions – peuvent compromettre la viabilité économique de l'industrie, pourtant essentielle aux nombreux avantages économiques qu'elle entraîne.

Une véritable collaboration entre l'industrie et les gouvernements, orientée vers des objectifs à long terme, est vitale pour que l'aviation puisse encore créer des emplois et soutenir la productivité.

Ma vision du futur me permet d'être optimiste quant à la capacité de l'aviation de réaliser son plein potentiel. L'aviation

est plus sûre, plus efficace et plus avancée sur le plan technologique que jamais auparavant, et les dirigeants de notre industrie, l'IATA au premier rang, développent une vision passionnante de l'avenir.

Ce fut un honneur pour moi de présider le Conseil de l'IATA au cours de la dernière année. Vous verrez, au fil des pages de ce rapport annuel, les nombreuses réalisations de notre association, ainsi que ses aspirations pour l'année qui vient et au-delà.

J'espère que ce bilan saura inspirer mon successeur et tous les membres de l'IATA, au moment où nous conjuguons tous nos efforts pour mener cette grande industrie à de nouveaux sommets.



Alan Joyce  
Président  
Conseil des gouverneurs  
de l'IATA  
2012–2013

#### Conseil des gouverneurs de l'IATA 2012–2013

Akbar Al Baker  
QATAR AIRWAYS

Khalid Abdullah Almolhem  
SAUDI ARABIAN AIRLINES

Richard Anderson  
DELTA AIR LINES

Tawfik Assy  
EGYPTAIR HOLDING  
COMPANY

David Barger  
JETBLUE

David Bronczek  
FEDEX EXPRESS

Yang Ho Cho  
KOREAN AIR

Andrés Conesa  
AEROMEXICO

Enrique Cueto  
LAN AIRLINES S.A.

Peter Davies  
AIR MALTA

German Efromovich  
AVIANCA

Christoph Franz  
LUFTHANSA

Tewolde Gebremariam  
ETHIOPIAN AIRLINES

Goh Choon Phong  
SINGAPORE AIRLINES

Naresh Goyal  
JET AIRWAYS (INDIA) LTD

Peter Hartman  
KLM

James Hogan  
ETIHAD AIRWAYS

Harry Hohmeister  
SWISS

Alan Joyce  
QANTAS

Temel Kotil  
TURKISH AIRLINES

Liu Shaoyong  
CHINA EASTERN AIRLINES

Titus Naikuni  
KENYA AIRWAYS

Masaru Onishi  
JAPAN AIRLINES

Calin Rovinescu  
AIR CANADA

Emirsyah Satar  
GARUDA INDONESIA

Vitaly G. Saveliev  
AEROFLOT

Si Xian Min  
CHINA SOUTHERN  
AIRLINES

John Slosar  
CATHAY PACIFIC

Jean-Cyril Spinetta  
AIR FRANCE/KLM  
(représentant de AIR FRANCE)

Antonio Vázquez  
IBERIA

Willie Walsh  
International Airlines Group  
(représentant de BRITISH  
AIRWAYS)

# Le partenariat, la force de l'entreprise

Les compagnies aériennes récoltent de minces profits en ces temps difficiles. En 2012, l'industrie a réalisé des bénéfices combinés de 7,6 milliards \$. Sur des revenus de 638 milliards \$, cela représente une marge bénéficiaire nette de 1,2 %.

C'est néanmoins un exploit majeur, pour les compagnies aériennes, que d'avoir réussi à faire un quelconque profit avec une croissance du PIB de 2,1 % et un prix moyen du pétrole sans précédent de 111,8 \$ par baril (de Brent). Pour replacer les choses en perspective, rappelons qu'en 2003, l'industrie était déficitaire alors que le pétrole coûtait moins de 30 \$ par baril et que le taux de croissance économique était de 2,8 %.

La rentabilité a été obtenue grâce à des gains d'efficacité et des améliorations structurelles de l'industrie. À titre d'exemple, le coefficient moyen d'occupation des sièges a augmenté de quelque huit points de pourcentage au cours de la dernière décennie.

L'année en cours promet de modestes améliorations. Il n'y a pas d'allègement en vue des prix du pétrole. Mais l'économie mondiale montre les signes d'une croissance plus forte, générée principalement par les vigoureux marchés en émergence.

Le rôle de l'aviation comme catalyseur de l'économie mondiale n'a jamais été aussi évident. Les économies développées ont un besoin désespéré de croissance économique. C'est le seul moyen de se sortir des crises fiscales auxquelles elles sont confrontées. Et l'aviation constitue un lien critique qui facilite le commerce avec les économies en expansion.

L'aviation exige un effort d'équipe. Son sort, tout comme sa capacité de jouer un rôle essentiel, dépend d'un solide partenariat au sein de la chaîne de valeur et avec les gouvernements. Dans bien des cas, ces partenariats génèrent des progrès. Dans d'autres cas, l'industrie affronte des vents adverses.

Avec une moyenne, pour l'an dernier, d'un accident majeur pour cinq millions de vols d'avion à réaction de fabrication occidentale, la sécurité représente une réussite éclatante. Un engagement commun, des normes mondiales et un effort de coopération ont fait de cette année la plus sûre de l'histoire de l'aviation. Le programme de vérification de la sécurité des opérations de l'IATA (IOSA) contribue de façon importante à l'amélioration des résultats. Les appareils de type 380 et plus

inscrits au registre IOSA n'ont subi aucune perte de coque d'avion de fabrication occidentale en 2012. Et leur taux global d'accidents était 4,3 fois moins élevé que celui des aéronefs non inscrits au registre.

Une approche coopérative similaire entre l'industrie et les gouvernements améliore aussi la sûreté. Il existe une harmonie dans la promotion d'une approche fondée sur le risque et guidée par les données.

/...



Cela permet d'aller de l'avant dans la conduite de nos deux programmes principaux en matière de sûreté : le Point de contrôle de l'avenir et le projet Secure Freight. Quant au premier, nous avons adopté des normes, nous en testons les composantes et nous planifions le déploiement en 2014. Pour ce qui est du fret, le Kenya, le Mexique, le Chili, l'Égypte, les Émirats arabes unis et la Jordanie ont mis en place des projets pilotes Secure Freight, à la suite de l'essai réussi effectué en Malaisie.

L'aviation a également progressé en 2012 dans son engagement environnemental. L'industrie demeure solidaire dans la poursuite de ses objectifs d'amélioration annuelle de l'efficacité énergétique de 1,5 % d'ici 2020, de croissance neutre en carbone à partir de 2020 (stratégie CNG2020) et de réduction de 50 % des émissions nettes d'ici 2050, par rapport à 2005.

Les mesures fondées sur le marché (MBM) seront essentielles à l'atteinte de la cible CNG2020. Et puisque l'aviation est une industrie mondiale, il faut absolument que ces mesures soient coordonnées à l'échelle mondiale. Maintenant que l'Union européenne a interrompu, à la fin de 2012, la mise en œuvre de son plan unilatéral d'inclure l'aviation internationale à son mécanisme d'échange de droits d'émission, l'attention des décideurs politiques et de l'industrie aérienne se porte sur l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), qui tiendra son assemblée triennale plus tard cette année. Pour appuyer une entente gouvernementale, les compagnies aériennes s'emploient à trouver

une solution industrielle permettant de partager le fardeau de l'engagement CNG2020.

Les compagnies aériennes travaillent également avec les intervenants de la chaîne de valeur de l'industrie du voyage, pour répondre au besoin urgent de moderniser le mode de distribution par les agents de voyage. En particulier, le projet de Nouvelle capacité de distribution (NDC) vise à élaborer des normes de messagerie XML pour les communications entre les agents et les compagnies aériennes. L'objectif est de permettre aux agents de voyages d'offrir aux clients voyageurs une expérience d'achats aussi riche de contenu que celle offerte par les sites web des compagnies aériennes. Cela n'est pas possible à l'heure actuelle en raison des limites des systèmes mondiaux de distribution (SMD) conçus avant l'arrivée de la technologie Internet. Une résolution portant sur la mise en place de la norme NDC a été soumise au département américain des Transports (DoT) pour approbation, et nous sommes persuadés d'obtenir une réponse favorable, étant donné les avantages importants de la NDC pour les consommateurs.

Il semble toutefois plus difficile de convaincre les gouvernements d'alléger le fardeau fiscal et les réglementations onéreuses. La Commission européenne a abandonné son projet de réglementation aéroportuaire qui s'écartait des lignes directrices mondiales sur l'attribution des créneaux horaires (WSG), et cela constitue une réussite importante pour l'industrie. Mais le programme de défense des intérêts de l'industrie demeure chargé. L'accent est mis

sur l'harmonisation globale des réglementations et la liste des priorités comprend le développement d'une approche raisonnable au problème des droits des passagers, l'adoption universelle de la Convention de Montréal de 1999 (MC1999) et l'adhésion des gouvernements aux principes de l'OACI gouvernant la réglementation et la privatisation des fournisseurs d'infrastructures monopolistiques.

En plus de travailler avec ses partenaires externes à l'amélioration de l'environnement opérationnel de ses membres, l'IATA est déterminée à être elle-même un partenaire sûr et toujours plus fiable de l'industrie. Cela apparaît clairement dans les efforts soutenus visant à renforcer les systèmes de règlement financier de l'IATA (ISS) auxquels l'industrie doit se fier. En 2012, plus de 371 milliards \$ ont transité par les ISS. Le Plan de facturation et de règlement (BSP) – le plus imposant système de l'IATA – a traité des sommes totalisant presque 252 milliards \$, avec un taux d'exactitude de 99,976 %. Pour améliorer davantage le rendement des ISS, nous procéderons à la migration complète des fonctions administratives vers les centres pivots régionaux et à l'automatisation de 96 % des règlements des ISS d'ici la fin de 2013. À long terme, la conclusion d'une nouvelle entente sur le traitement des données nous permettra d'obtenir une réduction de 27 % des frais unitaires d'ici 2017, par rapport à 2010.

L'IATA se transforme afin de répondre aux demandes et aux attentes de ses membres. Nous demeurons attachés à notre mission de longue date :

représenter, orienter et servir l'industrie de l'aviation. Mais nous avons des visions ambitieuses. L'IATA sera le moteur de la création de valeur et de l'innovation, en vue de créer une industrie aérienne sûre, sécuritaire et rentable qui relie et enrichit les communautés du monde entier.

À cette fin, et à compter du 1<sup>er</sup> juillet, une importante restructuration entrera en vigueur. L'objectif est de nous rapprocher des besoins de nos membres. Et nous y parviendrons en centrant l'organisation sur le thème « Développement mondial, réalisation locale ». La structure de gouvernance demeure la même. Mais vous constaterez que l'IATA est plus déterminée que jamais à créer de la valeur pour ses 240 membres et pour l'ensemble de l'industrie.

Deux étapes importantes sont en voie d'être franchies. En 2013, le nombre annuel de passagers devrait dépasser les 3 milliards pour la première fois. Et le 1<sup>er</sup> janvier 2014 marquera le centième anniversaire de l'aviation commerciale.

En un siècle, l'aviation est devenue la force vive d'une économie mondialisée et un véritable moteur de notre évolution. Votre association demeure engagée envers le développement durable de l'industrie, et bien déterminée à la rendre sûre, sécuritaire et rentable.



Tony Tyler  
Directeur général  
et chef de la direction

# L'industrie aérienne en 2012.

En 2012, la forte croissance économique dans les marchés émergents a entraîné une augmentation du trafic passagers et une plus grande connectivité de l'aviation. Et malgré le nombre record de livraisons de nouveaux avions, l'utilisation des actifs a atteint de nouveaux sommets, stimulée par des consolidations et d'autres améliorations de la structure de l'industrie. Les nouveaux aéronefs, pour leur part, ont aussi permis d'importantes augmentations d'efficacité.

Le portrait était fort différent dans le secteur du fret aérien, qui a connu une seconde année difficile marquée par la contraction des marchés, le déclin de l'utilisation des actifs et les faibles rendements.

Toutefois, les bons résultats du secteur passagers ont entraîné chez les compagnies aériennes une rentabilité supérieure aux prévisions. Cela s'est produit alors que les économies développées demeurent faibles et que les prix du carburant ont atteint de nouveaux sommets.

Parmi les trois plus importants marchés, qui représentent 83 % du trafic mondial, les compagnies aériennes d'Asie-Pacifique ont obtenu les marges bénéficiaires les plus élevées et les profits les plus importants, bien que les profits aient été plus faibles qu'en 2011 en raison de la faiblesse de secteur du fret aérien. Les transporteurs d'Amérique du Nord viennent au deuxième rang au chapitre des profits, et leurs résultats se sont améliorés en raison des gains d'efficacité résultant des consolidations. Les transporteurs d'Europe sont tout juste au seuil de rentabilité, principalement en raison de la récession persistante dans la zone euro.

La croissance du marché des voyages aériens a ralenti en 2012, mais est demeurée supérieure à celle de l'économie mondiale.

Le trafic passagers (exprimé en kilomètres-passagers payants) a augmenté de 5,3 % en 2012. Bien que le taux de croissance corresponde à la tendance de l'industrie, il faut noter que le taux d'expansion a ralenti pour la seconde année consécutive. Néanmoins, le secteur aérien a été inhabituellement robuste compte tenu des conditions économiques difficiles. Au cours des vingt dernières années, la croissance du trafic aérien a représenté en moyenne 1,8 fois le taux de croissance du PIB mondial. Mais en 2012, le trafic aérien croissait 2,5 fois plus rapidement que le PIB mondial.

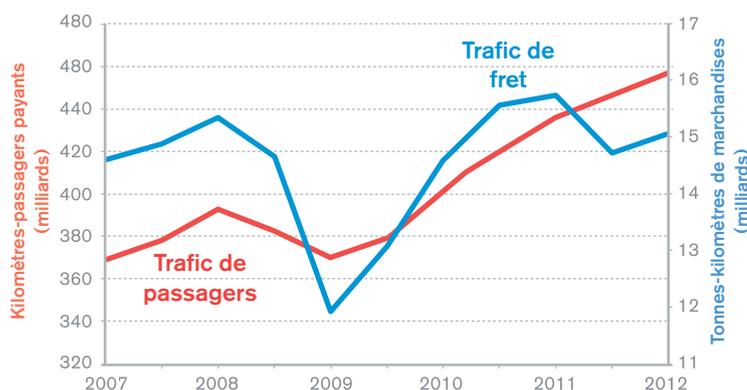
La connectivité mondiale s'est encore accrue.

En 2012, le développement des réseaux a encore amélioré la connectivité dont profitent les passagers et les économies du monde. Les transporteurs aériens ont établi de nouvelles liaisons, ajoutant 974 paires d'aéroports, ce qui a porté le pic saisonnier de juillet à plus de 40 000 paires, une augmentation de 2,5 % par rapport au même mois de l'année précédente. Si on compare 2012 à 2011, la fréquence des vols est demeurée relativement stable, la moyenne se situant juste au-dessus de deux vols par jour pour chaque paire d'aéroports.

La plus grande part de cette croissance provient des marchés en émergence.

Cette fermeté est attribuable à la force des marchés émergents. La croissance économique et l'industrie des voyages aériens ont été faibles dans les économies développées. Toutefois, les marchés en émergence d'Asie, d'Amérique latine et d'Afrique ont connu une forte croissance économique. En retour, cette croissance a soutenu celle des voyages aériens dans une proportion supérieure à ce que laissent entrevoir les données sur le PIB mondial.

Au cours de l'année 2012, une proportion de 65 % de la croissance du nombre de passagers dans les marchés internationaux a été observée dans les marchés liés aux économies émergentes. Les voyages aériens en Asie comptent pour un peu plus de la moitié de cette croissance. Les autres marchés en forte croissance ont été les liaisons entre l'Europe et l'Asie et les segments reliant l'Europe et l'Asie via le Moyen-Orient. Les vols de l'Afrique vers le Moyen-Orient et l'Asie ont aussi constitué un marché robuste, ce qui reflète l'essor des échanges commerciaux sud-sud. Une autre portion de 23 % de la croissance des voyages internationaux en 2012 a été observée à l'intérieur de l'Europe, ce qui semble étrange compte tenu de la grave récession qui touche plusieurs économies de la zone euro. Il faut noter que les statistiques de croissance européenne comprennent les voyageurs au départ de la Russie, de l'Europe centrale et orientale et de la Turquie, où la croissance demeure sensiblement plus forte que dans la zone euro.



Trafic total désaisonnalisé (passagers et fret) (Source : IATA)

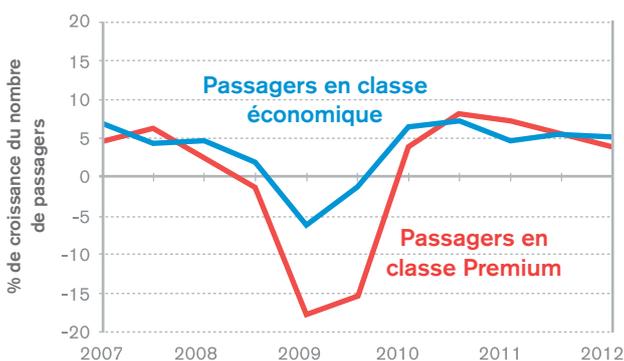
Le portrait était assez semblable dans les marchés intérieurs. Le marché développé des États-Unis s'est accru de seulement 0,8 %. Les plus forts taux de croissance ont été observés dans les marchés émergents de la Chine (9,5 %) et du Brésil (8,6 %). L'exception vient du marché intérieur de l'Inde, où les voyages aériens intérieurs ont décliné de 2,1 %, en raison des efforts des compagnies aériennes pour s'ajuster aux coûts élevés.

#### La croissance des voyages d'affaires et du segment Premium demeure forte.

En 2012, le nombre de passagers internationaux voyageant en classe Premium a augmenté de 4,8 %, un léger ralentissement par rapport au taux de croissance de 5,5 % enregistré en 2011. Toutefois, les voyages en classe économique ont connu une plus forte expansion, soit 5,8 %, renversant timidement la tendance de 2011, alors que la croissance des voyages Premium dépassait de 0,4 point de pourcentage celle des voyages en classe économique. En dépit de ce ralentissement de la croissance, la proportion de passagers en classe Premium s'est maintenue à 8 %, ce qui signifie que les voyages Premium conservent leurs 27 % de parts des revenus des voyages aériens.

Le ralentissement de la croissance dans le segment des voyages Premium au cours de la dernière année est attribuable à une diminution des voyages d'affaires. La croissance du commerce mondial a ralenti, passant de 6,3 % en 2011 à 2,9 % en 2012, tandis que la confiance des milieux d'affaires était à la baisse. Normalement, ces facteurs affecteraient les voyages d'affaires, mais la forte croissance des marchés en émergence a entraîné une augmentation des voyages Premium.

Les deux grands marchés de voyages Premium, l'Atlantique Nord et le marché intraeuropéen ont subi une contraction en 2012, ce qui reflète la faiblesse des principales économies développées de ces régions. Les marchés Premium affichant la croissance la plus rapide sont les marchés intérieurs d'Afrique, d'Amérique du Sud, du Moyen-Orient et d'Asie, ainsi que les liaisons vers ces marchés. Cela résulte de la forte expansion économique de ces régions et du développement structurel des échanges commerciaux sud-sud, les voyages d'affaires et le trafic de fret étant en lien direct avec les courants d'investissement des dernières années.



% de croissance du nombre de passagers en classes économique et Premium (Source : IATA)

#### Autre année de déclin des marchés de fret aérien, mais la valeur des biens transportés a augmenté pour atteindre le montant estimatif de 6,4 billions \$.

Contrastant avec le secteur passagers, les volumes de fret aérien étaient à nouveau faibles par rapport à la situation économique mondiale. La croissance du commerce mondial a ralenti brusquement, mais il subsiste une expansion de 2,9 % en 2012. Le fret aérien, mesuré en tonnes-kilomètres de marchandises transportées dans le monde, a néanmoins reculé de 1,5 %, perdant des parts de marché au profit d'autres modes de transport.

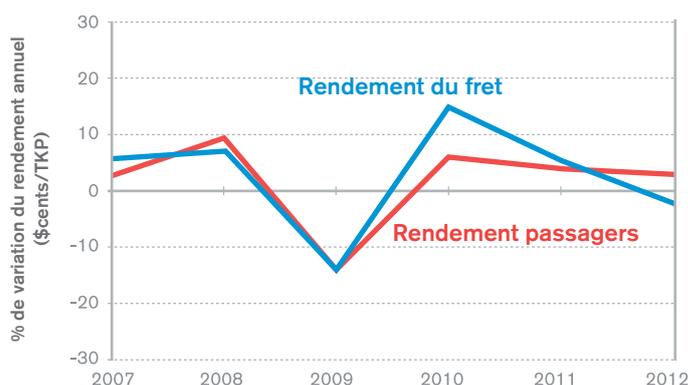
Cette tendance est typique des cycles précédents. Le secteur du fret aérien se porte bien durant le redressement économique, quand les expéditeurs ont besoin de la vitesse de transport qu'offre l'aviation et qu'ils sont prêts à supporter l'excédent de coûts par rapport au transport terrestre ou maritime. Durant les périodes de calme économique relatif, cependant, le fret aérien affiche une croissance plus lente que l'ensemble du commerce mondial.

Au cours des cycles passés, le déclin des parts de marché du fret aérien dans le commerce mondial arrivait à un tournant lorsque le cycle de production industrielle global reprenait. Il semble que ce plancher ait été

atteint à la fin de 2012, après quoi une lente reprise du fret aérien a semblé s'amorcer.

La plupart des grands corridors d'échanges commerciaux ont été faibles en 2012. Le fret aérien transatlantique représentait le marché le plus faible, mais l'insuffisance de la demande en Europe et aux États-Unis ont fait en sorte que le trafic de fret aérien a aussi diminué dans les marchés transpacifiques et Europe-Asie. Il y a eu tout de même des zones de fermeté dans les corridors d'échanges commerciaux de moindre importance. À l'intérieur de l'Afrique, le trafic de fret aérien a connu l'une des plus fortes croissances, suivi des corridors commerciaux entre l'Afrique et le Moyen-Orient et l'Asie. La robuste croissance économique et les investissements dans ces régions, de même que l'ouverture récente de nouveaux corridors d'échanges commerciaux dans un marché d'Asie centrale élargi, ont contribué à stimuler le trafic régional de fret aérien en 2012.

/...



% de variation du rendement des secteurs passagers et fret, en \$cents/tonnes-kilomètres réalisés (TKP) (Source : IATA)

### L'année des prix record du pétrole.

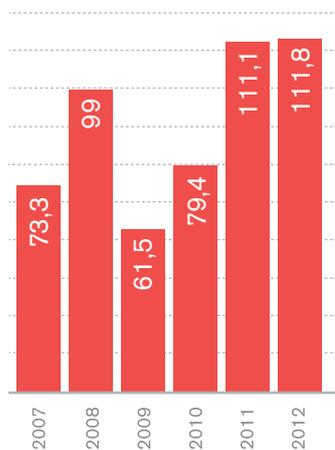
Le prix du disponible du carburéacteur en 2012 a dépassé de quelques dollars celui de l'année précédente, atteignant en moyenne un peu moins de 130 \$ par baril. Le facteur prépondérant a été la remontée de l'écart de prix, ou marge de craquage, entre le pétrole brut et le carburéacteur, qui a atteint 16 % par rapport aux niveaux plus faibles des années précédentes. La marge de craquage s'est approchée de 20 %, avec la reprise de la demande pour les distillats moyens, y compris le carburéacteur. Le prix du pétrole brut Brent s'est accru lentement pour atteindre un peu moins de 112 \$ par baril en 2012.

Les stratégies de couverture carburant ont eu un impact négatif sur la facture de carburant en 2012. Bien que le prix moyen du disponible ait augmenté de 2 \$, la hausse réelle de la facture de carburant des compagnies aériennes était plus élevée, puisque le prix garanti de 2011 avait profité du prix du disponible plus faible en 2010. Par conséquent, la facture de carburant de l'industrie a atteint 209 milliards \$ en 2012, soit 33 % des frais d'exploitation. La hausse du prix du carburant représente

plus de 60 milliards \$ de l'augmentation de 70 milliards \$ de la facture de carburant de l'industrie depuis 2010.

Les opérations de couverture posent davantage de problèmes à cause de la divergence de coût entre le carburéacteur et le West Texas Intermediate (WTI), étalon traditionnel du prix du brut. Le prix du WTI est en baisse, en raison de l'exploitation de nouveaux gisements de pétrole aux États-Unis. Par conséquent, l'écart se creuse entre le WTI et le carburéacteur, par rapport à l'écart entre le carburéacteur et le Brent, l'autre étalon de prix du brut.

Le marché du pétrole connaît des bouleversements considérables sur le plan de la demande régionale et du bilan d'approvisionnement. Les changements sociaux et politiques dans la région Moyen-Orient et Afrique du Nord (MENA) rendent de plus en plus difficile l'approvisionnement des marchés. De plus, l'influence du cartel de l'OPEP demeure importante. La chute brusque, mais temporaire des prix du pétrole au milieu de 2012 faisait suite à une dispute au sein de l'OPEP, sur la question de savoir si 100 \$ par baril représentait la cible de prix « appropriée ». De nouvelles sources d'approvisionnement étrangères à l'OPEP apparaissent, mais en 2012, l'influence de l'OPEP et la forte demande des économies du BRIC (Brésil, Russie, Inde et Chine) ont empêché une baisse des prix.



Prix du pétrole Brent, \$/baril (Source : Platts)

### Les livraisons d'aéronefs ont atteint un niveau record.

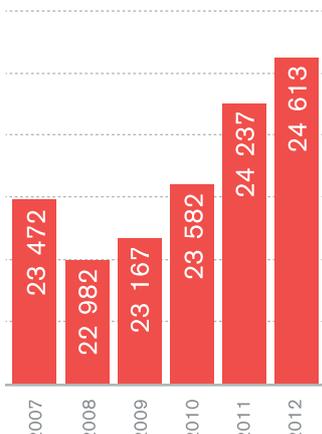
En partie à cause du prix constamment élevé du carburéacteur, les livraisons de nouveaux aéronefs à plus faible consommation ont atteint un niveau record en 2012, s'élevant à 1 374 avions à réaction et turbopropulseurs. Ces aéronefs ajoutent 238 000 sièges supplémentaires, soit une augmentation de 7 à 8 % de la capacité mondiale. Par contre, les coûts élevés du carburant ont aussi incité les compagnies aériennes à retirer ou à remiser les vieux aéronefs, de sorte que la flotte commerciale s'est accrue en réalité de moins de 500 appareils. À la fin de l'année, elle comptait 24 631 aéronefs. Le nombre de sièges disponibles a augmenté de 123 000, soit un peu moins de 4 %.

### L'utilisation des actifs a décliné dans le secteur du fret, mais était élevée dans le secteur passagers.

Le succès du secteur passagers est devenu un problème pour le secteur du fret aérien en 2012, avec l'augmentation de la capacité du fret dans les soutes des nouveaux avions de passagers. Tandis que les marchés de fret se contractaient au cours des trois premiers trimestres de 2012, cette capacité additionnelle faisait encore fléchir les coefficients de charge du fret et l'utilisation des actifs par rapport à l'année précédente.

La situation était très différente dans le secteur passagers. Les consolidations et l'absence de nouveaux joueurs dans le secteur ont aidé l'industrie à maintenir les ajouts de capacité bien au-dessous de la croissance du trafic passagers. Cela a fait augmenter le coefficient d'occupation des sièges à un niveau moyen de 79,1 %. L'Amérique du Nord a encore affiché le plus haut coefficient d'occupation des sièges dans les marchés internationaux et intérieurs. Ce résultat est largement attribuable au fait que la capacité est demeurée plus ou moins la même.

À l'autre extrémité du spectre, les compagnies aériennes d'Afrique ont accéléré l'ajout de capacité dans les marchés internationaux, ce qui a entraîné une faible diminution du coefficient d'occupation des sièges, qui était déjà le plus faible parmi toutes les régions. La plus importante augmentation du coefficient d'occupation a été observée chez les transporteurs du Moyen-Orient, qui ont vendu une plus grande proportion de sièges malgré une augmentation de 12,5 % de la capacité.



Composition des flottes de l'aviation commerciale (Source : Ascend)

Les marchés intérieurs ont enregistré des résultats mitigés en 2012. Les transporteurs du Brésil ont ralenti la croissance de leur capacité et amélioré leurs coefficients d'occupation. Toutefois, en Chine et en Inde, les coefficients d'occupation ont chuté en raison des augmentations de capacité qui ont excédé la croissance ralentie du trafic. Le marché intérieur du Japon n'a pas réussi à retrouver le niveau d'activité d'avant le tsunami, et les coefficients d'occupation demeurent les plus faibles parmi tous les marchés intérieurs.

**Les profits des compagnies aériennes ont chuté en 2012, mais ont été meilleurs que prévu dans le contexte économique difficile.**

Il n'était guère surprenant de voir les profits des compagnies aériennes diminuer en 2012. Au cours des vingt dernières années, lorsque le taux de croissance économique mondial (agrégé en utilisant les taux de change des marchés) descendait sous la barre des 2 %, l'industrie aérienne passait de la rentabilité au déficit. La croissance du PIB mondial en 2012 a ralenti à 2,1 %, et le prix moyen du carburant a atteint 129,5 \$ par baril. Les bénéfices ont diminué, mais un

profit net de 7,6 milliards \$ représente un bon résultat dans de telles conditions économiques.

Les bénéfices nets de 7,6 milliards \$ de l'industrie étaient inférieurs aux 8,8 milliards \$ réalisés en 2011 et représentaient une marge après impôts de seulement 1,2 %, et ce, après paiement des intérêts sur la dette. Le rendement du capital de 4 % de l'industrie était bien inférieur au rendement de 7 à 8 % que les investisseurs considèrent comme un minimum pour une industrie avec un tel profil de risque. Néanmoins, l'industrie a été rentable, alors que la situation économique laissait prévoir des pertes. Cela donne un indice des améliorations d'efficacité et de structure réalisées par l'industrie. Nous sommes loin du point où les investisseurs jouiront d'un rendement adéquat, mais des progrès en ce sens ont été accomplis.

Les compagnies aériennes d'Asie-Pacifique ont généré les marges bénéficiaires et les profits les plus élevés en 2012, les bénéfices nets s'élevant à 3,9 milliards \$. Mais encore là, il s'agissait d'un déclin par rapport à l'année précédente, qui reflétait la faiblesse des marchés de fret aérien. Les

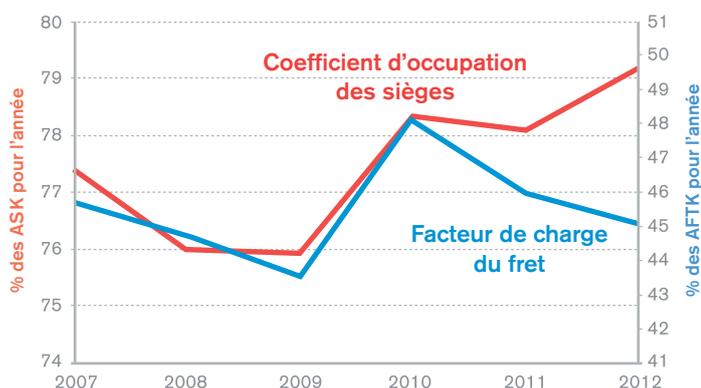
transporteurs d'Amérique du Nord arrivent au second rang, avec des bénéfices de 2,3 milliards \$, une augmentation de la rentabilité attribuable aux gains d'efficacité résultant de la consolidation de l'industrie. Les transporteurs d'Europe, à l'inverse, ont encore subi un affaiblissement de leur rentabilité, alors que la récession perdure dans les marchés de la zone euro. Les bénéfices nets des transporteurs européens étaient tout juste au-dessus du seuil de rentabilité. Cela dit, toutes les régions ont enregistré des profits en 2012, à l'exception de l'Afrique.

La prévision pour les douze prochains mois laisse entrevoir une lente amélioration. La confiance des milieux d'affaires et les commandes d'exportations ont progressé par rapport au niveau de la fin de 2012, qui apparaît maintenant comme le creux de la vague. Cela dit, la zone euro demeure un obstacle à la croissance, en particulier si la confiance du marché diminue. Pour le moment, toutefois, les marchés financiers semblent résilients aux incertitudes persistantes en Europe, et cela réduit le risque d'une nouvelle crise. Les menaces potentielles à la croissance liées à la situation d'endettement des États-Unis

et aux problèmes de la Chine ont diminué. L'amélioration de la confiance des milieux d'affaires qui en résulte se traduit par une lente amélioration des marchés de voyages aériens, et les commandes d'exportations plus fortes devraient favoriser le fret aérien.

Des vents adverses affectant plus largement la situation économique et le prix constamment élevé du carburéacteur vont modérer la croissance du transport de passagers et de fret. Mais nous allons dans la bonne direction et les marchés en relation avec les économies émergentes vont à nouveau afficher une forte croissance. C'est dans les marchés développés, en particulier ceux reliés à la zone euro, que la croissance demeurera lente en 2013.

La rentabilité des compagnies aériennes devrait néanmoins s'améliorer au cours des douze prochains mois. Bien sûr, cette amélioration dépendra largement des gains d'efficacité et du maintien à un taux élevé de l'utilisation des actifs. La consolidation aussi sera essentielle pour générer de meilleurs résultats, et nous prévoyons que les gains provenant des récentes fusions et coentreprises hisseront les profits nets après impôts à plus de 10 milliards \$ en 2013. Toutefois, cela représente moins de 2 % des revenus, et cette marge se traduit par un niveau inadéquat de rendement pour les investisseurs.



Coefficient d'occupation des sièges et facteur de charge du fret, marché total (Source : IATA)



Bénéfices nets des compagnies aériennes, milliards \$ (Source : IATA)

# La connectivité aérienne est la clé de la croissance économique.

Certains gouvernements ont des politiques intégrées visant à promouvoir le développement économique relié à l'aviation. D'autres gouvernements mettent des entraves sous forme de taxes onéreuses, de fardeau réglementaire et de goulots d'étranglement nuisant au développement des infrastructures.

Comme l'ont souligné les études sur les bienfaits de l'aviation réalisées dans 59 pays par Oxford Economics, les gouvernements doivent comprendre que ces obstacles mettent en péril la création d'emplois et la croissance économique.

Si on permet son essor, la connectivité aérienne entraîne une cascade d'avantages pour tous, qu'il s'agisse des gouvernements ou des personnes.

Prenons l'exemple du tourisme, facteur clé de croissance économique, en particulier dans les économies en développement. Près de 35 % des touristes internationaux voyagent par avion et d'ici 2021, le Conseil mondial du voyage et du tourisme prévoit que plus de 120 millions de personnes dans le monde auront des emplois reliés directement à l'industrie touristique.

Une plus grande connectivité ne pourrait qu'accentuer ces avantages économiques. La Nouvelle-Zélande, par exemple, connaîtrait à long terme une augmentation annuelle de son PIB de 99,7 millions \$ si elle pouvait élargir son réseau aérien et augmenter la fréquence des vols pour ajouter davantage de destinations importantes sur le plan économique. Dans l'ensemble, les études d'Oxford Economics suggèrent que le PIB mondial a augmenté de 200 milliards \$ en raison de l'accroissement de la connectivité au cours des vingt dernières années.

La connectivité aérienne permet à un pays d'ouvrir de nouveaux marchés et de stimuler ses activités d'exportation. Près de 85 % des entreprises croient que les services aériens sont importants pour leurs ventes, selon Oxford Economics. Ce chiffre grimpe à plus de 90 % chez les entreprises chinoises et américaines.

Et selon l'agence gouvernementale britannique pour le commerce et l'investissement, la Semaine de la mode de Londres (LFW) attire des visiteurs de plus de 25 pays grâce à la connectivité aérienne. On estime que des commandes de plus de 159 millions \$ (100 millions GBP) sont faites chaque saison dans le cadre de la LFW. Les designers britanniques ont exporté les deux tiers de leur production vestimentaire et les ventes outremer s'élèvent à 10,2 milliards \$ (6,4 milliards GBP) au prix du fabricant.

D'autre part, une plus grande connectivité accentue la concurrence et la diversité de choix provenant des producteurs étrangers. Cela encourage les compagnies locales à adopter les meilleures pratiques internationales de production et de gestion et à se spécialiser dans les domaines où ils jouissent d'un avantage concurrentiel.

Une meilleure connectivité leur facilite également la tâche d'attirer des investissements étrangers. L'investissement direct étranger est un bienfait pour l'emploi local et il encourage la compétitivité.

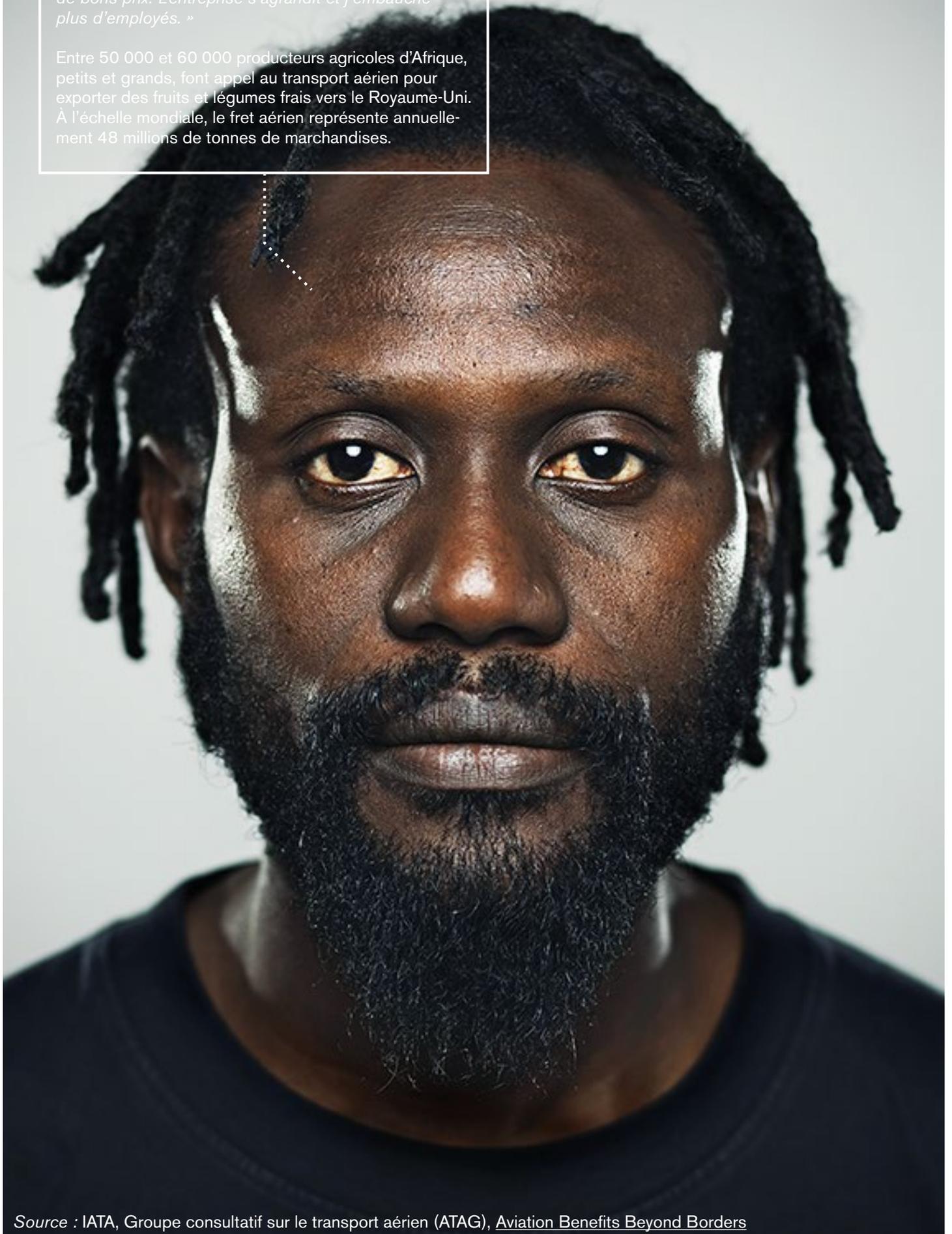
Au bout du compte, toute cette activité se traduit par des produits de meilleure qualité à un coût moindre pour le consommateur. Un intense réseau aéronautique constitue le centre nerveux du monde moderne.

« Dans l'environnement économique actuel, les gouvernements devraient prioriser la connectivité plutôt que d'y opposer des obstacles fiscaux et réglementaires. »

Brian Pearce, économiste en chef, IATA

*« Je suis originaire du Ghana, où j'exploite une ferme biologique. J'envoie mes produits par avion en Europe où ils sont vendus. La demande est grande et j'obtiens de bons prix. L'entreprise s'agrandit et j'embauche plus d'employés. »*

Entre 50 000 et 60 000 producteurs agricoles d'Afrique, petits et grands, font appel au transport aérien pour exporter des fruits et légumes frais vers le Royaume-Uni. À l'échelle mondiale, le fret aérien représente annuellement 48 millions de tonnes de marchandises.



# La sécurité est la principale priorité de l'industrie aérienne.

L'année 2012 a été la plus sûre de l'histoire de l'aviation. Et les efforts se poursuivent en vue d'autres améliorations.

0,2  
en 2012

Taux mondial de pertes de coque par million de vols d'avions à réaction de fabrication occidentale

0  
en 2012

Taux de pertes de coque par million de vols d'avions à réaction de fabrication occidentale des membres de l'IATA et des compagnies aériennes inscrites au registre IOSA

À l'échelle mondiale, en 2012, 29,6 millions de vols commerciaux ont été effectués par des avions à réaction de fabrication occidentale (WBJ). Il y a eu six accidents avec perte de coque. Cela correspond à un

taux de pertes de coque de 0,20 par million de vols, soit une perte de coque pour cinq millions de vols. Il s'agit du taux d'accidents le plus bas de l'histoire de l'aviation, et d'une amélioration de 46 % par rapport à 2011, qui était déjà une année record sur le plan de la sécurité de l'aviation. Il faut noter que le taux de pertes de coque est maintenant si faible que tout changement du nombre de pertes de coque cause une variation importante en pourcentage par rapport à l'année précédente.

Nonobstant les bons résultats en matière de sécurité, tout accident est un accident de trop. Il n'y a donc pas de place pour la complaisance. L'industrie et les organismes de réglementation concentrent leurs efforts sur les améliorations. Les compagnies aériennes poursuivent leur collaboration avec l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), les aéroports, les fournisseurs de services de navigation aérienne (ANSP), les avionneurs, les agences de réglementation et les nombreuses organisations internationales vouées à la sécurité. Leurs efforts portent sur des projets susceptibles d'améliorer la sécurité aérienne partout dans le monde.

Les efforts portent sur deux causes d'accidents : les sorties de piste et les pertes de maîtrise en vol.

Les sorties de piste représentaient 28 % de tous les accidents en 2012. Le développement de l'information, la formation aux bonnes pratiques dans le cadre de séminaires régionaux de sécurité sur les pistes et l'amélioration de la trousse d'outils pour la réduction des risques de sortie de piste (RERR) sont autant d'initiatives essentielles pour réduire ce type d'accidents. Le programme d'échange de données Flight Data eXchange (FDX) de l'IATA rassemble des données spécifiques sur les pistes de plus de 1 100 aéroports et le système est en rapide expansion. Le système FDX permet aux compagnies aériennes d'être proactives dans le dépistage des risques opérationnels, comme les conditions météorologiques et les dangers naturels. Les transporteurs peuvent aussi améliorer leurs méthodes d'exploitation ou mettre au point des solutions en collaboration avec les aéroports et les fournisseurs ANSP.

Les pertes de maîtrise en vol (LOC-I) ne représentent qu'une faible proportion des accidents d'avion. Lorsqu'elles surviennent, cependant, elles peuvent faire de nombreuses victimes. Environ 60 % des décès au cours des cinq dernières

années sont dus à des accidents causés par les LOC-I. L'IATA, l'OACI, Airbus, Boeing et d'autres partenaires industriels concentrent leurs efforts sur le renforcement de la formation des pilotes et l'amélioration des simulateurs de vol afin de réduire les accidents dus à des LOC-I. Cet effort conjoint porte sur les principaux facteurs contributifs des LOC-I, y compris le comportement des pilotes et la coordination à l'intérieur du poste de pilotage durant les moments critiques du vol, comme les manœuvres par mauvais temps ou en cas de défaillance de l'appareil. La trousse de prévention des LOC-I de l'IATA sera disponible en mai 2014.

/...

Accidents avec perte de coque d'avion à réaction de fabrication occidentale

11	6
2011	2012

Total des accidents (tous types d'aéronefs)

92	75
2011	2012

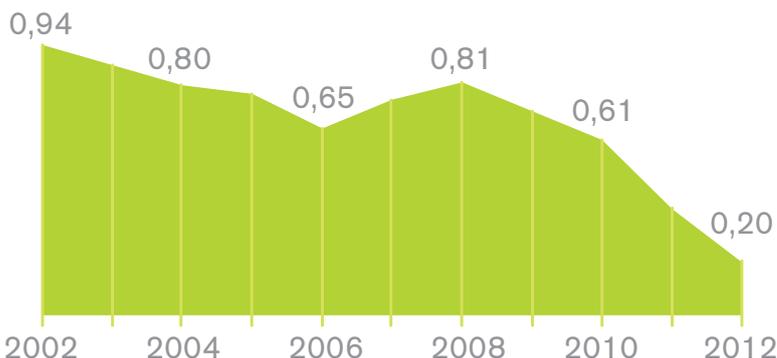
Accidents avec décès pour 29,6 millions de vols

22	15
2011	2012

Nombre de décès pour 2,97 milliards de passagers

486	414
2011	2012

Taux de pertes de coque d'avion à réaction de fabrication occidentale par million de secteurs de vol, 2002-2012



**La production de rapports et l'analyse des données contribuent à rehausser les normes de sécurité.**

Avec la diminution du nombre d'accidents, les techniques d'amélioration de la sécurité aérienne délaissent maintenant l'analyse de l'accident pris isolément pour s'intéresser aux analyses de tendances fondées sur les données et à l'interaction entre les maillons de la chaîne du transport aérien. Cette approche suit les principes des systèmes de gestion de la sécurité (SMS), dont l'évaluation du niveau de risque et les stratégies d'atténuation des risques. Elle pose les bases d'une gestion fondée sur les résultats et elle établit la capacité d'effectuer des analyses prédictives plus efficaces.

Cette approche s'appuie sur le Centre mondial d'information sur la sécurité (GSIC). Le

GSIC est une collection de renseignements sur la sécurité provenant de sept bases de données différentes. Cette collection réunit la base de données sur les accidents de l'IATA, les rapports du Système d'évaluation, d'analyse et d'échange de données sur les tendances de sécurité (STEADES), les recommandations d'audit des systèmes IOSA et ISAGO, les données FDX, la base de données sur les dommages au sol (GDDB) et la nouvelle base de données réunissant les rapports opérationnels sur la sécurité en cabine.

Plus de 470 organisations dans le monde remettent des données sur la sécurité au GSIC. Plus de 90 % des transporteurs membres de l'IATA y participent.

La structure du GSIC contribuera à l'établissement d'une plateforme universelle de gestion mondiale des données de l'aviation (GADM). Le système GADM intégrera les données de plusieurs sources et portant sur plusieurs aspects de l'exploitation des aéronefs, ce qui en fera la base de données opérationnelles la plus complète de l'aviation.

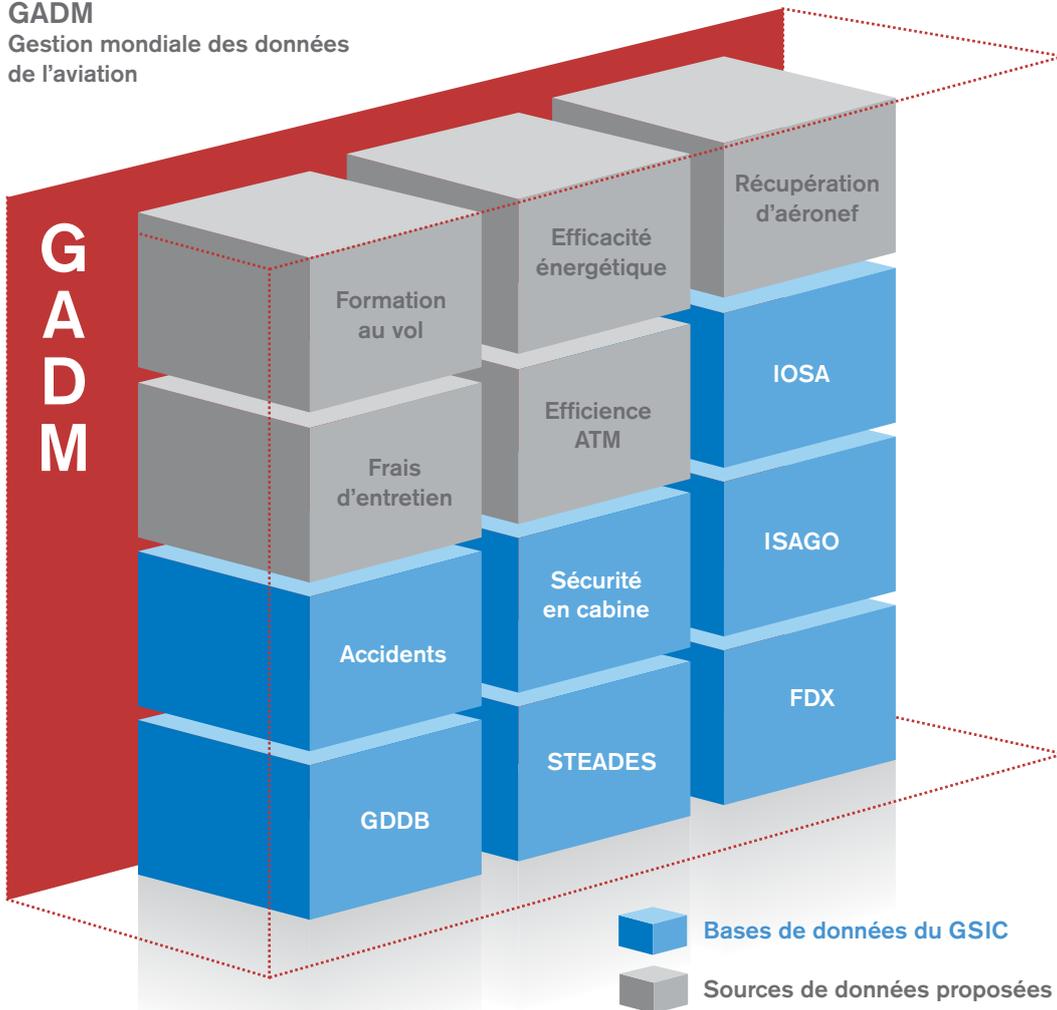
L'amélioration de la sécurité est le but premier du GADM. Toutefois, la disponibilité d'une plus large gamme de données pourrait donner lieu à des projets dans des domaines tels que le carburant et l'efficacité ATM, les coûts d'exploitation, la formation des pilotes et la maintenance.

En plus du GSIC, le système GADM inclura bientôt les données reliées aux domaines suivants :

- Formation au vol, licence de pilote en équipage multiple (MPL) et formation fondée sur les faits (EBT)
- Efficacité énergétique
- Récupération d'aéronef
- Coûts d'entretien
- Efficacité de la gestion du trafic aérien et navigation basée sur la performance (PBN)

/...

**GADM**  
Gestion mondiale des données de l'aviation



**IOSA :**  
Rapports de plus de 2 000 audits chez 381 transporteurs

**ISAGO :**  
Rapports de plus de 500 audits chez plus de 140 transporteurs et fournisseurs de services d'escale

**FDX :**  
Données sur 30 000 vols par mois, en rapide croissance (augmentation annuelle de 200 %); plus de 41 membres

**STEADES :**  
160 000 rapports par année, plus de 160 transporteurs

**GDDB :**  
23 transporteurs membres, 1 040 rapports par année (augmentation annuelle de 20 %)

## Les programmes d'audit sont des facteurs essentiels d'amélioration de la sécurité.

Programmes d'audit de l'IATA :

- IOSA : Programme de vérification de la sécurité de l'exploitation de l'IATA
- ISAGO : Programme de vérification de la sécurité des opérations au sol de l'IATA
- IFQP : Pool sur la qualité du carburant de l'IATA
- IDQP : Pool sur la qualité de l'eau potable de l'IATA
- DAQCP : Pool de contrôle de la qualité des procédures de dégivrage et d'antigivrage de l'IATA

L'IOSA, dont c'est le dixième anniversaire en 2013, est maintenant le seul programme mondial de vérification de la sécurité de l'exploitation des compagnies aériennes. Le taux global d'accidents des transporteurs IOSA en 2012 était 77 % plus faible que celui des exploitants non inscrits à l'IOSA. L'IOSA est obligatoire pour les membres de l'IATA. Toutefois, l'IOSA est une norme mondiale reconnue bien au-delà des cadres de l'IATA. Au 1<sup>er</sup> mai 2013, 138 (37 %) des 381 transporteurs aériens inscrits au registre IOSA n'étaient pas des membres de l'IATA.

Les normes et les bonnes pratiques de l'IOSA évoluent sans cesse, grâce à la coopération de l'industrie et des autorités de réglementation. En fait, une décennie d'expérience de l'IOSA suscite une évolution importante dans la mise en œuvre du programme. Le programme IOSA amélioré (E-IOSA) ajoute à la portée de l'audit la conformité continue avec les normes et pratiques recommandées de l'OACI (SARP). En 2012, des audits expérimentaux E-IOSA ont été effectués et plus récemment, deux modules de formation en ligne ont été lancés. Le déploiement complet du programme E-IOSA est prévu pour septembre 2015 (voir l'article en page 18).

La nécessité d'audits normalisés à l'échelle mondiale pour améliorer la sécurité aérienne s'applique autant aux opérations au sol qu'aux opérations aériennes. Les coûts des dommages au sol représentent annuellement des milliards de dollars et les accidents au sol forment le troisième type le plus courant d'accidents, après les sorties de piste et les atterrissages ratés en raison de problèmes liés au train d'atterrissage. Ils représentent 13 % de tous les accidents survenus de 2008 à 2012. L'IATA continue d'alimenter la GDDB pour recueillir et analyser les rapports de dommages au sol fournis par les exploitants participants et les fournisseurs de services d'escale (GSP). De plus, le Manuel des opérations au sol de l'IATA (IGOM) a été achevé en 2012 et vient compléter le programme ISAGO.

ISAGO est la norme mondiale de surveillance et de vérification des GSP. Entérinée par 64 gouvernements et autorités aéroportuaires, elle vise à améliorer la sécurité et à gérer les coûts des compagnies aériennes. Le travail des membres de l'équipe ISAGO permet le partage des rapports de vérification, ce qui élimine jusqu'à 53 % des audits redondants. Depuis le lancement d'ISAGO en mai 2008, près de 600 audits ont été effectués, touchant plus de 125 GSP dans près de 200 sites enregistrés.

Le DAQCP est un groupe de plus de 100 compagnies aériennes qui mènent des inspections auprès d'environ 600 fournisseurs de services de dégivrage et d'antigivrage et qui effectuent des vérifications après coup dans plus de 300 aéroports dans le monde. L'objectif principal est d'assurer le respect des lignes directrices de sécurité, des recommandations sur le contrôle qualité et des procédures normalisées de dégivrage et d'antigivrage. Les membres actifs du pool épargnent en moyenne 70 % des coûts de leurs inspections régulières.

**La qualité du carburant s'améliore grâce à l'action conjuguée de l'OACI, des associations et des fournisseurs clés.**

Le déversement de carburant de Cathay Pacific à Surabaya, au printemps 2010, a suscité des interventions importantes dans le monde du carburant. L'IFQP a été proactif en appliquant un projet de norme mondiale de manutention du carburant dans le cadre de ses audits réglementaires obligatoires de carburant. L'utilisation par les vérificateurs compétents en matière de carburant de la norme de manutention du carburant augmente la sécurité, favorise le partage des rapports d'audit et permet aux compagnies aériennes et à leurs fournisseurs d'épargner des millions de dollars chaque année. Les effectifs de l'IFQP ont augmenté rapidement pour atteindre 125 compagnies.

Le groupe technique sur le carburant de l'IATA a aussi joué un rôle actif dans la rédaction du manuel de l'OACI sur l'avitaillement en carburéacteur, en collaboration avec Airlines 4 America (A4A) et le Conseil international des aéroports (ACI). Ce manuel, connu sous le nom de Doc 9977 de l'OACI, a été publié en novembre 2012 et constitue une référence sur les pratiques mondiales reconnues par l'industrie.

Le manuel de l'OACI sur l'avitaillement en carburéacteur servira de base à plusieurs projets de l'industrie visant à améliorer les normes de qualité du carburant. Le contrat d'avitaillement standard de l'industrie, par exemple, sera mis à jour en se référant au manuel. Et plusieurs intervenants importants de l'industrie aérienne vont lancer une campagne de sensibilisation basée sur le manuel et comportant un DVD d'information et des formations techniques.

**Les variations régionales en matière de sécurité sont notables, et font l'objet de campagnes sur mesure.**

En 2012, les transporteurs d'Afrique ont subi une perte de coque pour chaque tranche de 270 000 vols WBJ, alors que la moyenne de l'industrie est d'un accident pour cinq millions de vols WBJ. Le mauvais dossier de sécurité de certains transporteurs africains affecte la réputation de l'ensemble de l'industrie et est à l'origine de l'interdiction faite aux transporteurs de certains pays d'Afrique de se rendre sur le territoire de l'Union européenne.

/...

L'IATA travaille avec l'industrie et les gouvernements en vue d'améliorer la sécurité de tous les transporteurs d'Afrique. Les intervenants clés du continent africain se sont engagés à mettre en œuvre le Plan d'action stratégique pour l'amélioration en Afrique afin d'améliorer la sécurité de l'aviation sur le continent. Ce plan a été présenté aux autorités de l'aviation civile d'Afrique lors de la rencontre ministérielle de l'Union africaine de 2012, et il fait maintenant partie de la Déclaration d'Abuja. Cette déclaration a été entérinée par l'Union africaine en janvier 2013 et elle établit les priorités suivantes :

- Création d'autorités de l'aviation civile indépendantes et adéquatement financées
- Mise en place de systèmes de surveillance efficaces et transparents dans tous les pays d'Afrique

- Conformité à l'IOSA de tous les transporteurs africains
- Mise en œuvre de mesures de prévention des accidents mettant l'accent sur la sécurité des pistes et les LOC-I
- Mise en pratique de l'analyse des données de vol (FDA)
- Mise en place de systèmes de gestion de la sécurité (SMS) chez tous les fournisseurs de services

La mise en œuvre du Plan d'action stratégique pour l'amélioration en Afrique est une des priorités du Conseil des gouverneurs de l'IATA pour 2013. Elle vise à ajouter 10 autres transporteurs aériens africains au registre IOSA d'ici 2015. Les transporteurs africains figurant au registre IOSA, y compris les membres de l'IATA en Afrique, présentent un dossier de sécurité comparable à la moyenne mondiale.

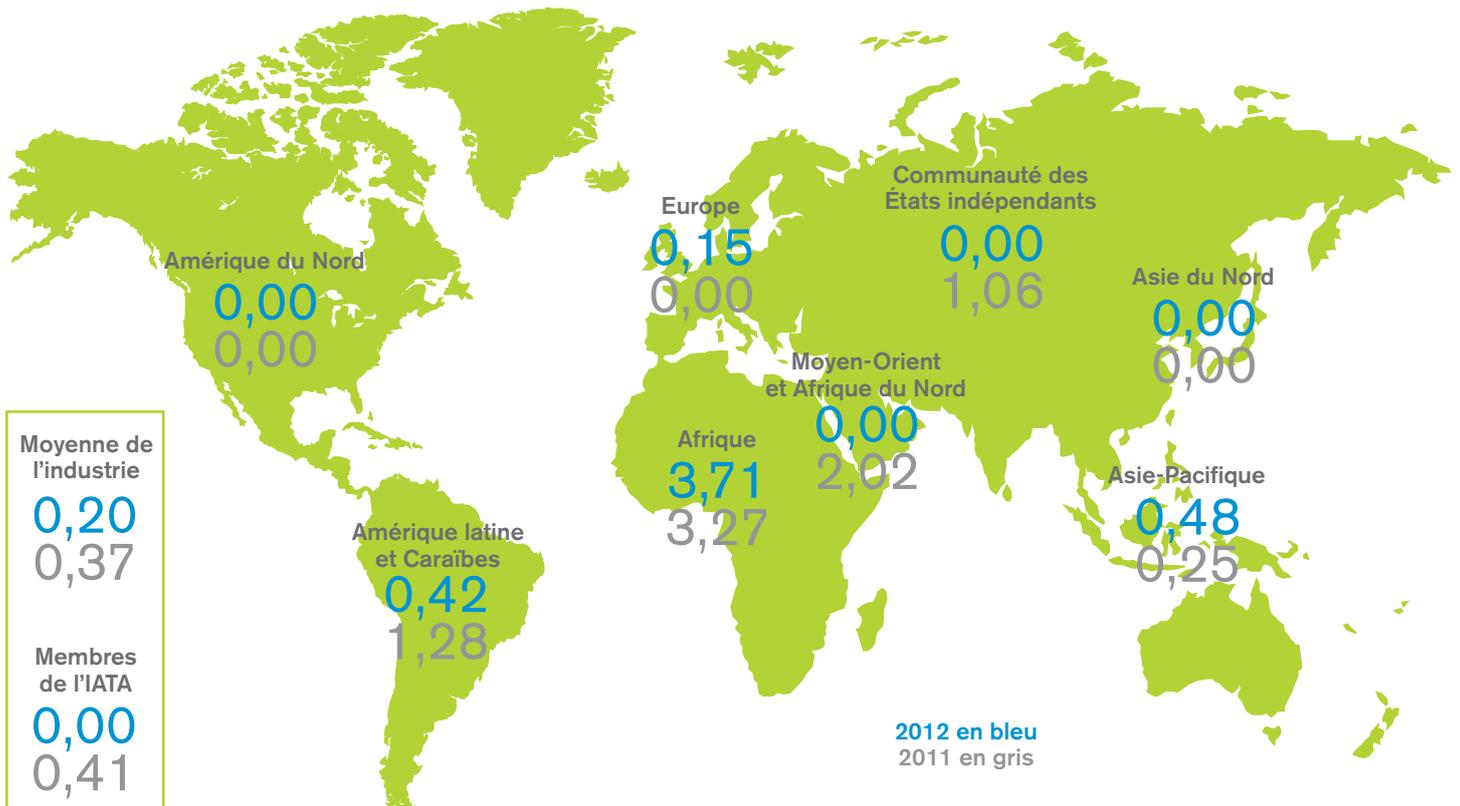
Cela prouve que l'IOSA peut favoriser la sécurité sur le continent. À ce jour, on a identifié dix compagnies aériennes ayant besoin d'aide spéciale pour se conformer à la norme IOSA. Cette aide sera fournie en coopération avec le Fonds pour la formation des compagnies aériennes de l'IATA (IATF).

En Russie et dans la Communauté des États indépendants (CÉI), il n'y a eu aucun accident avec perte de coque d'avion à réaction de fabrication occidentale parmi les membres de l'IATA. Toutefois, dans la catégorie « tous accidents confondus », qui inclut les aéronefs à turbopropulseurs et les avions à réaction de fabrication orientale, et qui comptabilise les accidents causant des dommages substantiels, le taux d'accidents a été de 3,63 par million de vols, soit un accident pour 275 000 vols. C'est le deuxième pire taux parmi toutes les régions.

Pour que la sécurité de l'aviation en Russie et dans les pays de la CÉI soit aussi bonne que dans les régions les plus sécuritaires du monde, quatre domaines d'intervention prioritaires ont été identifiés :

- Surveillance accrue de la part des autorités réglementaires, et mise en œuvre de normes et d'audits harmonisés
- Mise en œuvre des programmes nationaux de sécurité de l'OACI et de SMS
- Formation, en particulier pour les pilotes en équipage multiple (MPL)
- Investissements dans les technologies et les infrastructures, y compris les dispositifs d'alerte et les routes aériennes améliorées

Taux de pertes de coque d'avion à réaction de fabrication occidentale par million de secteurs de vol



# Les compagnies aériennes sont déterminées à rendre le moyen de transport le plus sûr au monde encore plus sûr.

L'année 2012 a été la plus sécuritaire de l'histoire de l'aviation. Mais nous n'avons pas atteint la perfection. Il n'y a aucune complaisance possible lorsqu'il s'agit de la principale priorité de l'industrie et les initiatives visant à améliorer la sécurité se multiplient à un rythme soutenu.

Le Programme de vérification de la sécurité des activités d'exploitation de l'IATA (IOSA) a joué un rôle majeur dans l'amélioration du rendement de sécurité de l'industrie depuis 2003. En 2012, les transporteurs inscrits au registre IOSA n'ont subi aucune perte de coque d'avion à réaction de fabrication occidentale. Il s'agit d'une étape importante dans notre quête de perfection qui aspire à éliminer complètement les accidents. Et cela démontre que l'IOSA est un élément clé de cette quête.

Plus de 1 525 audits IOSA ont été réalisés. Les leçons qui en émanent ont été mises en pratique et les normes IOSA se sont constamment améliorées. Un nouveau concept de surveillance continue de la sécurité durant le cycle d'audit de deux ans promet d'apporter des progrès importants. Cette version améliorée de l'IOSA s'appuiera sur les excellents résultats de 2012.

L'objectif principal de l'IOSA demeure le même : améliorer la sécurité. Mais l'IOSA amélioré (E-IOSA) y ajoute une dimension supplémentaire, à savoir la conformité continue aux normes et pratiques recommandées de l'IOSA (ISARP).

Sous le régime de l'E-IOSA, une compagnie aérienne poursuivra en interne des activités d'assurance qualité par rapport aux ISARP durant l'intervalle de 24 mois séparant deux audits IOSA. En s'assurant que les ISARP sont enracinées dans les pratiques quotidiennes de sécurité, on responsabilise les compagnies aériennes et on renforce leur programme

interne de qualité. L'accent mis sur les ISARP favorisera davantage la normalisation des principes et techniques d'audit à l'échelle de l'industrie. Le Conseil des gouverneurs de l'IATA a reçu une proposition voulant que l'E-IOSA devienne obligatoire pour tous les audits IOSA de renouvellement à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2015.

Des ateliers de validation du concept et des audits expérimentaux ont démontré le bien-fondé du nouveau concept. D'ici la fin de 2013, dix compagnies aériennes auront participé à l'E-IOSA.

L'IATA élabore un plan de soutien aux compagnies aériennes en transition. Ce plan comporte le développement d'un programme de formation et des suggestions en vue du renforcement du service interne de qualité de la compagnie aérienne. De plus, l'outil Auditor Actions, actuellement utilisé par les vérificateurs IOSA, sera mis à la disposition des compagnies aériennes pour les aider à vérifier à l'interne la conformité aux ISARP. Plus encore, l'IATA mettra en place un projet de partenariat pour la qualité afin d'aider les compagnies aériennes à se conformer à l'E-IOSA. Des ateliers et des trousseaux d'outils seront offerts dans les régions.

Les compagnies aériennes habituées au régime IOSA devront effectuer quelques changements. Par exemple, elles devront remettre à l'organisme de vérification, avant l'audit E-IOSA, un rapport de conformité faisant état des résultats de vérification interne.

« Les compagnies aériennes doivent dès maintenant se préparer à l'E-IOSA. Il s'agit de la prochaine étape de l'évolution du programme IOSA visant l'amélioration continue du niveau de sécurité. »



*« J'ai grandi en Inde et il m'arrive d'avoir le mal du pays. Mais il est facile de s'y rendre en avion lorsque j'en ai besoin. Comme je fais des recherches sur la prochaine génération d'alliages de haute technologie, les voyages en avion sont un peu mon domaine. »*

Une étude d'Oxford Economics révèle que les 9 370 étudiants étrangers de l'Université de Sheffield génèrent chaque année des retombées économiques de 120 millions GBP pour la ville. À l'échelle mondiale, 3,6 millions de personnes étudient annuellement hors de leurs pays d'origine.

# Une approche basée sur le risque et fondée sur les données contribue à renforcer la sûreté de l'aviation.

La responsabilité de la sûreté relève des États. Mais assurer la sûreté exige la coopération de tous les intervenants de la chaîne de valeur et l'harmonisation entre les gouvernements. Deux facteurs accentuent le défi d'assurer la sûreté des passagers. Le trafic augmente et il continuera de s'accroître. Et les gouvernements ont ajouté aux points de contrôle des processus onéreux qui sont demeurés les mêmes depuis les années 1970, alors que la menace était bien différente.

Avant les événements du 11 septembre 2001, un point de contrôle typique laissait passer 350 passagers par heure. De nos jours, ce nombre est inférieur à 150. Les ressources sont utilisées

au maximum et il devient de plus en plus difficile de satisfaire les exigences de sûreté des aéroports. Nous devons passer d'un modèle unique et paralysant à une approche basée sur le risque et fondée sur les données. Pour cela, il faut se concentrer sur les résultats, plutôt que sur les procédures prescrites, et reconnaître que la vaste majorité des passagers et des marchandises ne posent aucune menace à la sûreté.

De tels changements exigent que les gouvernements et l'industrie travaillent en étroite collaboration, comme ils l'ont fait dans le domaine de la sécurité. Le programme de travail pour 2012 et 2013 met l'accent sur trois domaines :

1. L'harmonisation des normes de sûreté gouvernementales, la fourniture de données et le respect des accords mondiaux
2. Le développement du Point de contrôle de l'avenir (CoF)
3. La mise en place de chaînes d'approvisionnement sécurisées dans les principaux marchés

L'harmonisation des exigences en matière de transfert de données pour le contrôle des frontières est un objectif prioritaire.

De plus en plus de gouvernements demandent aux compagnies aériennes de leur transmettre des renseignements sur les passagers. En tout, 42 pays exigent l'information préalable sur les passagers (API), et 28 autres envisagent de le faire. Neuf pays exigent l'accès au dossier passager (PNR) et en date d'avril 2013, 25 autres États s'apprêtaient à mettre en vigueur cette exigence.

Il existe des normes mondiales pour la collecte et la transmission de ces données. Pourtant, plusieurs pays les ignorent. Il est coûteux pour les compagnies aériennes de répondre à des exigences disparates. De plus, on voit mal en quoi la sûreté profiterait de ces coûteuses déviations par rapport aux normes établies.

L'IATA et les compagnies aériennes travaillent avec les gouvernements pour corriger cette situation. Par exemple, en 2012, l'IATA a collaboré avec l'agence de l'aviation civile du Brésil, l'ANAC, et avec d'autres intervenants brésiliens pour établir des réglementations PNR et API harmonisées aux normes et bonnes pratiques internationales adoptées par l'OACI et l'Organisation mondiale des douanes (OMD). Le Brésil a aussi adopté une approche de guichet unique pour la soumission de données et s'est engagé à éviter dorénavant toute exigence locale non standard. Ce problème se posait depuis 2008.

En 2013, l'IATA poursuivra ses efforts en vue de l'adoption de normes mondiales, au sein d'une coalition comprenant les associations régionales de compagnies aériennes, les fournisseurs de services de données, l'OACI, l'OMD, FRONTEX (l'agence européenne responsable des frontières extérieures) et d'autres partenaires. De plus, l'IATA élaborera du matériel d'orientation pour aider les gouvernements à trouver des moyens novateurs de recueillir, de conserver et de transmettre les renseignements sur les passagers.

/...

## Sûreté : l'opinion des voyageurs

51 %

pensent qu'une attente de 5 à 10 minutes au point de contrôle est acceptable.

Le plus frustrant dans les mesures de sûreté à l'aéroport ?

37 % La file d'attente

21 % Retirer ses chaussures et sa ceinture

### Le concept de contrôle de sûreté unique est une expérience d'harmonisation et d'intégration des processus de sûreté.

Tous les jours, des millions de voyageurs, en transit dans les aéroports le long d'itinéraires avec correspondances internationales, doivent subir des contrôles de sûreté répétés et redondants qui leur font perdre du temps et qui accaparent les maigres ressources allouées à la sûreté. Ce problème pourrait être évité en appliquant le concept de contrôle unique de sûreté, qui veut qu'un passager et ses bagages de soute n'aient pas à être contrôlés entre deux vols, à condition que les pays impliqués acceptent comme équivalents aux leurs les contrôles de sûreté effectués à l'aéroport de départ. L'IATA poursuit ses efforts auprès des États en vue de concrétiser les avantages du contrôle unique de sûreté.

Le contrôle unique de sûreté a été entériné par la Commission européenne, mais doit encore être adopté au sein de l'Union européenne (UE) sur une base d'aéroport à aéroport et de nation à nation. Il est déjà en vigueur pour les vols à l'intérieur de l'UE et, de façon unilatérale, pour les vols au départ des États-Unis à destination de l'Europe.

En 2012, plusieurs régions et États ont adopté le concept de contrôle unique de sûreté et le principe d'équivalence. Des projets pilotes de contrôle unique de sûreté ont été menés au Panama et au Salvador. Dans ce qui fut une percée majeure, les États-Unis et la Suisse se sont entendus sur la reconnaissance mutuelle de leurs programmes de sûreté du fret. Les États-Unis et le Canada ont signé une entente similaire; et l'Union européenne et le Canada ont effectué une étude comparative préliminaire de leurs systèmes de sûreté respectifs.

Le travail à l'OACI est en cours en 2013, en vue de promouvoir le contrôle unique de sûreté auprès d'autres régions et États, notamment la reconnaissance d'ententes soit unilatérales, soit « sens unique, escale unique ». De plus, les efforts se poursuivent pour offrir aux passagers des vols de l'Europe vers les États-Unis les mêmes avantages liés au contrôle unique de sûreté dont profitent les voyageurs dans l'autre direction.

### Le Point de contrôle de l'avenir est passé de la théorie à la pratique.

Il y a deux ans, l'IATA présentait sa vision du Point de contrôle de l'avenir (CoF). Cette vision prévoit que les ressources seront allouées à la sûreté en fonction du risque et que les voyageurs franchiront les contrôles de sûreté des aéroports sans s'arrêter, avec très peu de tracas et sans trop avoir à se dévêtir, grâce à des technologies d'inspection sophistiquées et à l'application d'un principe de différenciation fondé sur les renseignements sur les passagers.

En 2012, le programme CoF a connu une accélération en passant de la planche à dessin à la réalité des essais technologiques. Les premiers essais, aux aéroports de Genève et Heathrow de Londres, ont porté principalement sur la gestion de l'identité et la façon d'utiliser les données biométriques dans le processus de contrôle, afin d'identifier les passagers et de déterminer leur niveau de risque. Des essais subséquents effectués à l'aéroport Schiphol d'Amsterdam ont permis de vérifier comment les ordinateurs portables et autres appareils électriques de grande taille pouvaient être contrôlés efficacement tout en demeurant à l'intérieur du bagage à main.

En même temps, on a publié les plans du Point de contrôle de l'avenir, qui décrivent à quoi pourraient ressembler les itérations successives du CoF et comment elles pourraient fonctionner en 2014, 2017 et 2020. Le plan comporte 12 modules et couvre en détail tous les aspects, depuis l'évaluation du niveau de risque du passager jusqu'aux technologies d'inspection avancées et à la conception du corridor. Il offre un programme ambitieux, mais réaliste, pour le changement et l'amélioration des points de contrôle à l'échelle mondiale.

En 2013, on prévoit mettre à l'essai jusqu'à 10 composantes dans des aéroports sélectionnés. Cela constituera une preuve de concept des éléments clés de la version originale du CoF qui sera évaluée dans deux aéroports en 2014.

/...

33 %

aimeraient être mieux informés des procédures de sûreté avant d'arriver à l'aéroport.

73 %

accepteraient de fournir aux gouvernements des renseignements personnels pour accélérer les contrôles.

93 %

croient que des corridors de sûreté réservés seraient bons. Par exemple, « voyageur fréquent » ou « famille avec enfants ».

Une collecte de données précise, rapide et harmonisée est essentielle à la sûreté du fret.

Plus de 170 États membres de l'OMD se sont engagés à mettre en place des normes pour faciliter le commerce mondial et le rendre sûr (ce qu'on appelle le cadre de normes SAFE). C'est pourquoi l'information électronique préalable (AEI) est en plein essor, au point que des pays ont des problèmes de mise en œuvre. En 2012, l'IATA a offert de l'aide au renforcement des capacités de plusieurs autorités douanières. Elle travaille aussi avec l'OMD à mettre au point des mesures qui aideront les gouvernements à mettre en place l'AEI.

Le programme pilote volontaire de contrôle préalable du fret aérien (ACAS) fournit des données pour l'analyse du risque de sûreté avant le départ d'un aéronef à destination des États-Unis. Il a débuté peu après la tentative d'envoi à partir du Yémen d'explosifs dissimulés dans des cartouches d'encre en octobre 2010, et a fonctionné initialement avec des transporteurs express intégrés.

Au cours des 18 derniers mois, le programme ACAS a été étendu, et les avions de passagers transportant du cargo, les avions tout-cargo et les transitaires y participent. Le gouvernement américain pense légiférer pour imposer, à compter de 2014, les normes ACAS à toute compagnie aérienne transportant du fret vers les États-Unis. L'UE a lancé un programme pilote semblable à ACAS, qui devrait devenir obligatoire en 2014. L'IATA soutient le programme ACAS et prie l'UE d'utiliser les mêmes normes harmonisées pour ses programmes.

Pour favoriser à l'échelle mondiale l'harmonisation et l'efficacité des données sur la sûreté du fret, l'industrie et les autorités réglementaires mettent au point une version électronique de la déclaration standard sur la sûreté de l'envoi (e-CSD) pour le fret et le transport postal. Cela permet d'établir une piste d'audit des renseignements sur la sûreté d'un envoi typique. L'e-CSD spécifie quel intervenant a sécurisé quel envoi, selon quelle méthode et à quel moment. Cela garantit que les mesures de sûreté ont été appliquées selon un mécanisme harmonisé et un modèle standard. On s'attend à ce que l'e-CSD soit utilisée par les autorités pour faciliter la soumission des données préalables qu'elles exigent.

La mise en œuvre d'un régime efficace de sûreté dans la chaîne d'approvisionnement du fret aérien est vitale.

Selon la vision à long terme du projet Secure Freight, l'industrie du fret aérien rassemblera des exploitants formant une chaîne d'approvisionnement conforme aux normes reconnues et adoptées à l'échelle internationale. L'intention est d'améliorer la sûreté et d'améliorer les régimes nationaux de sûreté de l'aviation.

En 2012, le programme Secure Freight a conclu avec succès son projet pilote inaugural en Malaisie. D'autres projets pilotes ont été mis en place au Kenya, au Mexique, au Chili et en Égypte, et le matériel d'orientation du programme Secure Freight a été approuvé par l'OMD et des pays aussi importants que l'Australie et le Royaume-Uni.

En date du 1<sup>er</sup> mai 2013, le matériel d'orientation Secure Freight a été approuvé par la Commission européenne et deux projets pilotes ont été lancés, aux Émirats arabes unis et en Jordanie. Une étape importante a été franchie avec la lettre confirmant l'intention du Brésil de mener un projet pilote dans la seconde moitié de 2013. Le Brésil est le premier pays BRICA à agir ainsi. La contribution de l'IATA influencera la stratégie de l'OACI pour le renforcement des capacités des secteurs du fret aérien et de la poste.

Les avantages économiques nets du programme Secure Freight sont substantiels. Une étude de rentabilité menée en Malaisie a permis de les quantifier. L'étude fait état d'un bénéfice de 1 à 2 milliards \$ pour l'économie de la Malaisie, sur une période de cinq ans, assorti d'une augmentation substantielle des emplois et des investissements intérieurs.

Malheureusement, plusieurs autorités réglementaires ont une approche de la chaîne d'approvisionnement qui n'est ni holistique ni fondée sur les données. En 2012, l'UE a adopté une réglementation connue sous le nom de règlement ACC3, sur les transporteurs de fret ou de courrier aérien qui effectuent des opérations à destination de l'Union au départ d'un aéroport d'un pays tiers. À compter du 1<sup>er</sup> juillet 2014, les compagnies aériennes devront s'assurer que leurs liaisons à destination de l'UE au départ d'un pays tiers ont été validées de façon indépendante et sont conformes aux lois sur la sûreté du fret. Cela implique qu'on vérifie ou qu'on possède une chaîne d'approvisionnement dont la sûreté est reconnue.

Pour aider l'industrie aérienne et les autorités de réglementation à se conformer au règlement ACC3, l'IATA a mis sur pied le Centre d'excellence des validateurs indépendants (CEIV). Ce centre offre un programme de formation approuvé à l'intention des États qui doivent mobiliser plusieurs validateurs indépendants pour se conformer aux exigences du règlement ACC3.

# L'approche fondée sur le risque est essentielle à la sûreté de l'aviation.

L'aviation est un mode de transport sûr. Mais l'approche « taille unique » n'est pas la meilleure façon d'utiliser les ressources et elle n'est pas suffisamment souple pour convenir au nombre sans cesse croissant de voyageurs.

Pour remédier à cette situation, les compagnies aériennes travaillent avec les gouvernements à la mise en œuvre d'une approche de la sûreté fondée sur le risque. Cela suppose qu'on différencie les passagers en fonction de leur profil de risque. La plupart des passagers ne posent aucun risque. En les contrôlant de façon minimale, on disposera de plus de ressources pour réduire le risque là où il existe vraiment.

La plupart des renseignements nécessaires pour différencier les passagers sont déjà fournis aux gouvernements dans le cadre du contrôle des frontières. Les renseignements préalables sur les passagers (API) et le dossier passager (PNR) pourraient être utilisés pour évaluer automatiquement le niveau de risque qui détermine le degré de fouille applicable à chaque passager.

Des programmes de voyageurs connus, comme les programmes PreCheck et Global Entry aux États-Unis, ou Nexus au Canada, utilisent déjà avec succès l'approche fondée sur le risque. La popularité de ces programmes – environ 1,4 million de voyageurs sont enregistrés au programme Global Entry – démontre la volonté des passagers de partager les données en échange d'avantages prédéfinis.

Mais le principe de sûreté fondée sur le risque trouvera son expression ultime dans le Point de contrôle de l'avenir (CoF). Ce point de contrôle de prochaine génération est mis au point en collaboration avec les gouvernements et les partenaires de l'industrie. Il fonctionne sur la base de la différenciation des passagers en fonction du risque et fait usage de technologies avancées.

Des normes mondiales applicables au CoF sont en voie d'élaboration et d'expérimentation. Le respect de ces normes rendra l'aviation plus sûre. Mais cela ne signifie pas que tous les CoF seront identiques. Les nations mettront chacune en place la version de CoF qui leur convient.

Des essais ont démontré la viabilité de certaines composantes du CoF, et une feuille de route établit des cibles de développement pour 2014, 2017 et 2020.

« Sachant que le nombre de passagers devrait doubler d'ici 2030, le système actuel ne peut tout simplement pas fonctionner. Les gouvernements et l'industrie en sont conscients, et ils explorent de nouvelles façons d'assurer la sûreté. »

Ken Dunlap, directeur, Sûreté et facilitation des voyages, IATA

# L'aviation est une industrie lourdement réglementée.

**La réglementation devrait permettre à l'aviation de générer la croissance économique.**

Des réglementations nuisibles ou mal avisées minent la capacité de l'aviation d'agir comme catalyseur de la croissance économique. En collaboration avec d'autres intervenants qui profitent de l'aviation, l'IATA milite en faveur de réglementations équitables qui assureraient l'équilibre entre la nécessité d'un environnement concurrentiel et la protection des droits des passagers et des employés, tout en maintenant la capacité de l'aviation de croître et de servir les communautés de façon directe et indirecte.

**La prolifération des lois non harmonisées sur les droits des passagers va à l'encontre des intérêts des voyageurs.**

Les compagnies aériennes ont un intérêt direct à ce que les passagers arrivent à destination à l'heure voulue et sans incident. Les pressions commerciales font en sorte que ce résultat soit prioritaire. Et lorsque des incidents se produisent, cette même discipline commerciale incite les transporteurs à fournir l'assistance appropriée. Néanmoins, certains incidents extraordinaires et isolés ont amené les gouvernements à instaurer des règlements sur les droits des passagers.

Pour être efficaces, les règlements sur les droits des passagers, qui s'appliquent à une industrie mondialisée comme celle de l'aviation, doivent être transparents et fondés sur des principes reconnus à l'échelle internationale. Plus de 50 pays ont des régimes spécifiques de protection des passagers. Ces réglementations ne sont pas harmonisées, et certaines comportent des dispositions extraterritoriales. Cela entraîne des difficultés pour les compagnies aériennes et de la confusion chez les passagers. Les conséquences négatives non intentionnelles des multiples règlements de protection des consommateurs sont importantes. Par exemple, il faut compenser les coûts additionnels, et les stratégies d'atténuation des lourdes pénalités de retard pourraient faire augmenter les annulations de vol ou réduire la connectivité intercompagnie (voir l'article en page 29 pour plus de détails). En 2013, l'industrie a entrepris de formuler un engagement commun envers un ensemble minimal de normes sur les droits des passagers, dans le but d'aider les gouvernements à harmoniser leurs exigences.

**Avec la révision du règlement 261/2004, l'UE a raté une occasion de promouvoir une plus grande connectivité.**

La proposition de révision du règlement de l'UE sur les droits des passagers (règlement 261/2004), présentée par la Commission européenne en mars 2013, menait à deux conclusions positives. Les compagnies aériennes ne devraient pas être tenues indéfiniment responsables de l'assistance aux passagers dans des circonstances échappant totalement à leur contrôle; et l'impact du délai imposé au voyageur varie selon la longueur du voyage.

Malheureusement, plusieurs conclusions négatives apparaissent également. La plus grave serait que le premier transporteur du voyage prendrait l'entière responsabilité de dédommager les voyageurs pour tout délai ou toute correspondance ratée avant l'arrivée à destination. Ces responsabilités potentielles décourageraient les transporteurs régionaux d'offrir des correspondances intercompagnies vers des destinations éloignées. Et cela s'écarte des normes mondiales. L'IATA fera pression, aux côtés de ses partenaires de l'industrie, en faveur d'une approche plus équilibrée tout au long du processus législatif.

**Le projet de règlement américain sur les données relatives aux services facultatifs créera de la confusion et des coûts supplémentaires.**

Le département américain des Transports (DoT) devrait proposer le règlement III sur la protection des consommateurs. Il semble que ce règlement exige que les compagnies qui vendent des billets d'avion au moyen des systèmes mondiaux de distribution (SMD) fournissent aux SMD des renseignements sur trois services facultatifs : les frais de bagages enregistrés, la sélection préalable du siège et l'embarquement prioritaire. Le règlement n'exigerait pas que les compagnies rendent ces produits disponibles à la vente par les systèmes SMD, mais simplement que les prix et autres détails pertinents soient affichés.

L'IATA maintient que les compagnies aériennes fournissent déjà ces renseignements sur leurs sites web, et que les anciens systèmes SMD ne peuvent pas afficher ces détails de façon adéquate ou précise. Le règlement créera donc de la confusion; il ne tiendra pas compte de l'évolution du marché, et notamment de la Nouvelle capacité de distribution (NDC); il freinera l'entrée de nouveaux joueurs dans le domaine de la distribution; et il n'est pas justifié sur le plan du rapport coûts-bénéfices.

/...

Les réglementations sur les passagers turbulents doivent être mises à jour.

Au cours des cinq dernières années, les cas de comportement turbulent ou perturbateur à bord des avions ont augmenté de façon marquée. De tels comportements peuvent créer d'importants risques sur les plans de la sécurité et de la sûreté. Le cadre juridique international concernant les passagers turbulents (Convention de Tokyo de 1963) doit être modernisé.

L'IATA participe aux discussions à ce sujet au sein de l'OACI. À ce jour, le matériel d'orientation et les pratiques recommandées pour améliorer la prévention des comportements turbulents et la gestion de ces incidents ont été mis au point par l'industrie dans le cadre de l'OACI.

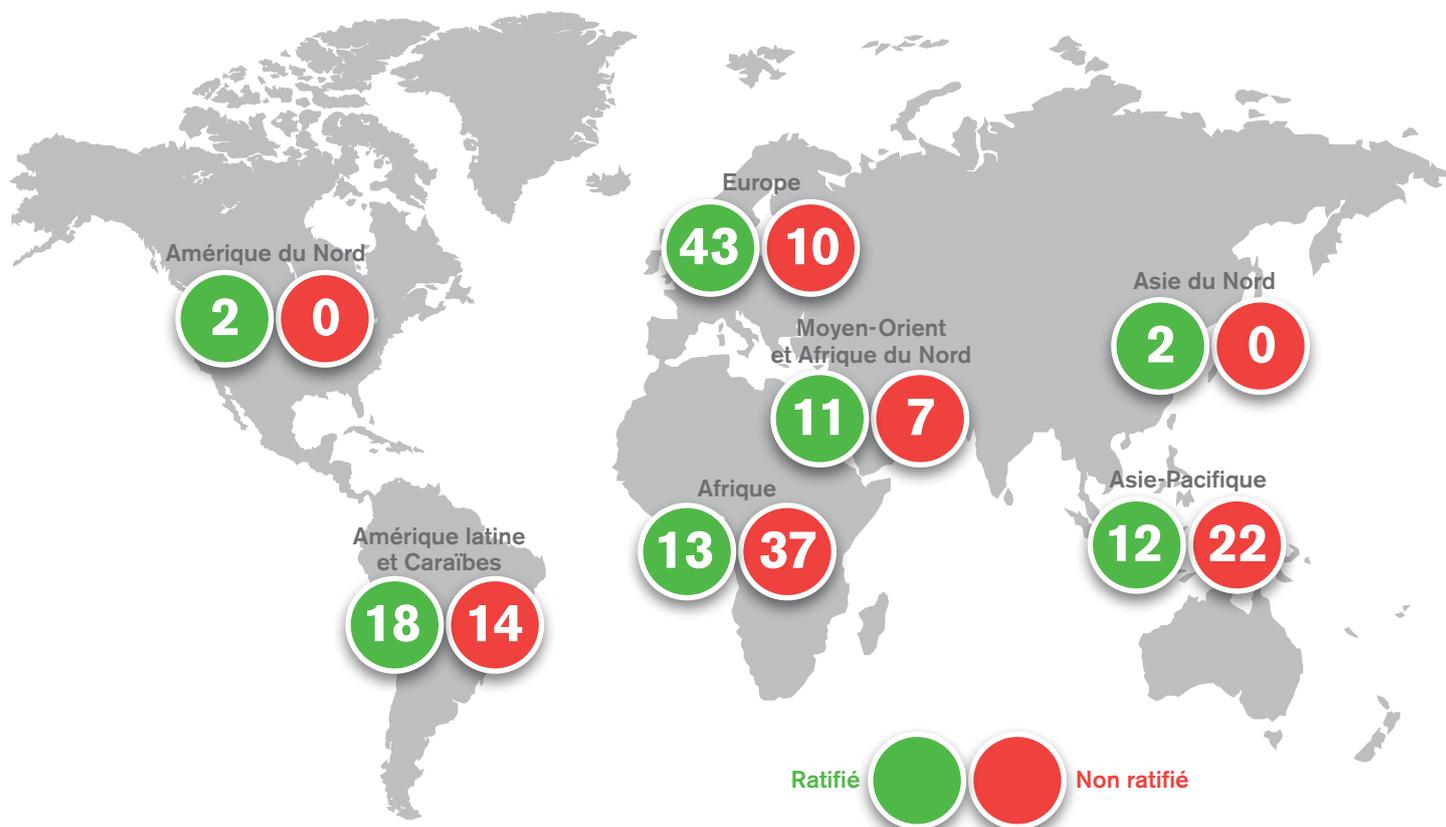
La Convention de Montréal de 1999 : une industrie mondiale a besoin d'un régime de responsabilité unique.

La Convention de Montréal de 1999 (MC99) est un effort de modernisation et d'unification des différents régimes de responsabilité des compagnies aériennes développés dans le désordre depuis 1929. La ratification mondiale de MC99 est une priorité de l'industrie. Cette convention assure aux consommateurs une meilleure protection et de meilleures indemnités, et elle accélère les envois de fret aérien, tandis que les compagnies aériennes ont une connaissance plus sûre des règles de responsabilité auxquelles elles sont assujetties. La convention établit également un cadre juridique qui permet aux compagnies aériennes d'utiliser des documents électroniques pour les envois, ce qui réduit les coûts et augmente l'efficacité.

Toutefois, dix ans après l'entrée en vigueur de MC99, seulement 103 des 190 États contractants de l'OACI, soit 54 % des effectifs, l'ont adoptée. Plusieurs marchés en rapide croissance en Asie, comme la Thaïlande, les Philippines, l'Indonésie et le Vietnam n'ont pas encore signé la convention. La Russie est un autre grand absent. Cela signifie qu'il existe dans le monde un ensemble disparate de régimes de responsabilité. Cela crée de la confusion et beaucoup de complexité lorsqu'il s'agit de savoir quel régime couvre tel itinéraire de passager ou de fret. Le traitement des réclamations et les litiges liés aux réclamations ou aux accidents sont inutilement compliqués.

/...

MC99 : statut actuel de ratification du traité (États membres par région)



**Les gouvernements ne devraient pas faire obstacle à l'évolution du libre marché.**

La sixième conférence mondiale de transport aérien de l'OACI, en mars 2013, a donné son appui à la libéralisation des règles de propriété et de contrôle des compagnies aériennes.

Il faudra des années, sinon des décennies, pour en arriver à un régime entièrement libéralisé. Entre-temps, les États devraient envisager des actions susceptibles d'améliorer la connectivité, ce qui accentuerait les avantages économiques et sociaux de l'aviation. Dans l'environnement économique difficile que nous connaissons, les compagnies aériennes démontrent que les alliances innovatrices sont avantageuses pour les consommateurs et rendent les entreprises plus viables.

La fusion LAN/TAM en Amérique du Sud est un exemple de consolidation qui brise le moule traditionnel. Qantas et Emirates ont signé une entente de coopération. Le franchisage est une autre façon de progresser. Les gouvernements ne devraient pas faire obstacle à cette évolution, mais plutôt se pencher sur l'approche cohérente que les autorités réglementaires doivent mettre en place pour répondre aux besoins de l'industrie mondialisée et très concurrentielle qu'est l'aviation.

**L'abandon des règles consacrées de gestion des créneaux horaires aura des conséquences néfastes pour les passagers.**

L'incapacité du système aéroportuaire de réagir à l'augmentation de la demande représente une préoccupation majeure. En tout, 160 aéroports sont désignés comme étant de niveau 3 (les plus fréquentés, et qui requièrent des créneaux), et ce nombre devrait augmenter substantiellement au cours des cinq prochaines années.

Les lignes directrices mondiales sur l'attribution des créneaux horaires de l'IATA (WSG) constituent la norme mondiale reconnue en matière de politiques, de principes et de procédure de gestion des créneaux horaires des aéroports.

La Commission européenne a proposé une nouvelle réglementation sur les créneaux qui s'écarterait des WSG en remplaçant la règle des 80–20 (« use it or lose it ») par une règle des 85–15. En première lecture, l'industrie a soutenu avec succès qu'il n'était pas clair que la règle des 85–15 entraînerait un taux d'utilisation plus élevé que le taux de 90 % observé sous la règle des 80–20. Nous espérons donc que cette idée sera abandonnée dans la prochaine ébauche de règlement.

Encore en 2012, l'industrie a collaboré de près avec les gouvernements de l'Inde, de la Colombie et du Brésil pour promouvoir l'inclusion des politiques et des principes des WSG dans leurs projets de réglementation sur les créneaux. Le système chinois de gestion des créneaux devrait aussi être harmonisé aux WSG, et plusieurs rencontres fructueuses ont eu lieu en 2012, ce qui a occasionné des progrès notables.

**La collaboration est essentielle pour réduire les délais aux douanes américaines.**

On observe de nombreuses files d'attente aux aéroports points d'accès aux États-Unis. C'est pourquoi l'IATA, l'organisme Airlines for America (A4A), la branche nord-américaine du Conseil international des aéroports (ACI-NA) et la US Travel Association ont formé une coalition pour travailler avec le bureau américain des douanes et de la protection des frontières (CBP) à régler ce problème.

Le CBP a fait face à d'importants problèmes budgétaires, et l'IATA et A4A se sont constamment opposés à toute proposition d'augmenter les tarifs imposés aux usagers, en particulier en l'absence de tarification pour le transport terrestre et maritime. En 2012, le CBP a fourni à la coalition les données provenant de cinq aéroports. Ces données seront étudiées afin de découvrir des moyens de s'attaquer aux défis qui confrontent le CBP et au problème des files d'attente.

La proposition budgétaire du président Obama pour 2014 prévoit l'embauche de 1 600 nouveaux agents frontaliers et une augmentation des frais pour financer l'embauche de 1 877 agents supplémentaires. L'IATA s'opposera à toute augmentation des frais d'utilisateur et cherchera à garantir que les 1 600 nouveaux agents soient déployés dans les aéroports plutôt qu'aux postes frontaliers terrestres ou maritimes.

/...

## Fiscalité

Les taxes injustifiées ou excessives imposées au transport aérien international nuisent au développement économique et social. L'IATA et ses partenaires de l'industrie mènent plusieurs campagnes pour convaincre les gouvernements de réduire ou d'abandonner ces taxes.

Aux États-Unis, la proposition budgétaire de l'administration Obama pour l'exercice 2014 comprend une augmentation de 5,5 milliards \$ des taxes et redevances sur l'aviation, en plus des 19 milliards \$ versés par l'aviation commerciale en 2012. Bien qu'on ne s'attende pas à ce que cette proposition soit retenue, le seul fait que l'aviation puisse être considérée comme une source de revenus fiscaux supplémentaires constitue une préoccupation, alors que les gouvernements devraient percevoir l'industrie comme un créateur d'emploi.

Les projets de taxe qui pénalisent spécifiquement l'industrie aérienne affectent la croissance économique. La dernière augmentation de la taxe sur le transport de passagers (APD) au Royaume-Uni en 2013 coûtera à l'économie britannique 459 millions \$ (300 millions GBP) par année en perte de PIB, et causera la perte de 7 000 emplois. L'Assemblée d'Irlande du Nord a reconnu l'impact négatif de l'APD en ramenant à zéro le taux de la taxe pour les vols en provenance d'Irlande du Nord, dans le but de protéger le seul vol direct de Belfast vers les États-Unis. L'Allemagne et l'Autriche ont réduit leurs taxes environnementales en 2012, mais ces taxes devraient être abolies.

Les taxes sur le tourisme vont aussi à l'encontre des effets désirés. Le gouvernement d'Australie l'a reconnu en abandonnant son intention de financer une campagne de marketing touristique en indexant sur l'inflation ses redevances sur les mouvements de passagers à compter de 2013. D'autres gouvernements n'ont pas encore compris la sagesse de cette décision. La Jamaïque, par exemple, a récemment doublé sa taxe sur le tourisme, ce qui représente pour les passagers aériens des coûts supplémentaires de 22 millions \$ par année.

Entre-temps, les politiques de l'OACI sur le carburéacteur demandent aux États de ne pas imposer de taxe sur le carburant embarqué pour les vols internationaux. En 2012, l'industrie a connu quelques succès quant à l'élimination ou la réduction des taxes sur le carburant utilisé pour les opérations internationales en Amérique latine et en Amérique du Nord. La réduction de taxe sur le carburéacteur en République dominicaine permettra aux compagnies aériennes d'épargner quelque 45 millions \$. Au Canada, l'élimination de la taxe sur le carburéacteur international dans la province de Colombie-Britannique représente des économies d'environ 15 millions \$ par année. L'Ontario, toutefois, applique toujours sa taxe provinciale sur le carburant, qui grève de 52 millions \$ l'économie de la province.

Au Brésil, l'utilisation du prix de parité avec le coût d'importation du carburéacteur en provenance de la côte américaine du golfe du Mexique a entraîné une grave distorsion du marché. Environ 75 % du carburéacteur livré aux compagnies aériennes au Brésil provient des raffineries brésiliennes, et n'est donc pas importé. Pourtant, le coût moyen du carburant représente 43 % des frais d'exploitation des compagnies aériennes dans ce pays. On estime que cette pénalité, qui grève la compétitivité du Brésil, équivaut à un montant de 400 millions \$ par année. L'IATA fait pression pour que le Brésil modifie sa formule d'établissement du prix pour mieux refléter la réalité du marché.

La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et autres taxes de vente ne devraient pas être imposées au transport aérien international. La Commission européenne a donné l'assurance que l'exemption pour les voyages aériens intraeuropéens serait maintenue durant la révision en cours de la directive de l'UE sur la TVA. Et récemment, le gouvernement des Seychelles a exempté les vols internationaux lorsqu'il a remplacé sa taxe de vente de 15 % sur les billets d'avion par une TVA de 15 %. Par ailleurs, l'IATA maintient sa contestation de la taxe de service de l'Inde, qui s'applique aux billets d'avion, au carburant et aux services aéroportuaires et de navigation aérienne.

En Afrique, on observe un nombre croissant de propositions de taxes dites de solidarité. Neuf pays de la région ont suivi l'exemple de la France et institué des redevances sur les voyages aériens pour financer la lutte contre le VIH-SIDA, la malaria et la tuberculose. Le dernier pays à avoir agi ainsi a été le Tchad, en mars 2013. Ces taxes sont discriminatoires et nuisent au développement des liaisons aériennes qui stimuleraient la croissance économique. L'industrie préfère des mécanismes volontaires.

*« J'ai toujours voulu visiter le Taj Mahal. Je l'ai vu au cinéma quand j'étais jeune. Le voyage en avion a été long, mais ça valait le coup. Quel endroit ! »*

Chaque année, plus de 200 000 personnes viennent de l'étranger pour admirer le Taj Mahal. À l'échelle mondiale, le tourisme par avion soutient 34,5 millions d'emplois.

# Les passagers subissent les conséquences de réglementations mal conçues.

Les compagnies aériennes veulent conduire leurs passagers à destination, en temps voulu. Mais les retards et les annulations occasionnels sont inévitables. À cet égard, les gouvernements ont le rôle légitime d'établir des règlements sur la protection des consommateurs. Mais trop souvent, le manque de réflexion concertée parmi les gouvernements a engendré un ensemble disparate de réglementations qui nuisent autant aux passagers qu'aux transporteurs aériens. Plus de 50 pays ont leur propre réglementation sur les droits des passagers, et elles datent pour la plupart des sept dernières années.

Israël en est un bon exemple. En août 2012, ce pays a promulgué une loi sur les services aériens, qui s'applique à tous les vols à destination et au départ d'Israël, quelle que soit la compagnie aérienne ou la ville de départ. Ainsi, dans le cas d'un vol partant des États-Unis et faisant escale en Europe avant d'arriver en Israël, chacun des trois pays pourrait soutenir légitimement que ses lois s'appliquent.

Le problème n'est pas seulement le manque d'harmonisation, mais aussi les incitations perverses associées à ces réglementations. Aux États-Unis, les règles draconiennes sur les retards sur les pistes ont provoqué une augmentation de 24 % des annulations de vol, parce que dans certaines circonstances, une annulation de vol est préférable à une lourde amende. Mais cela fait en sorte que les passagers, plutôt que de subir un retard de quelques heures, doivent réserver un siège sur un autre vol, la même journée ou le lendemain, à condition qu'il y ait un vol prévu et qu'il y ait de la place.

Il n'y a pas de monopole sur les mauvaises réglementations. L'IATA a longtemps critiqué le règlement 261/2004 de l'Union européenne (UE), qui impose aux compagnies aériennes le fardeau financier pour les retards, même si les causes échappent complètement au contrôle des transporteurs.

La révision du règlement UE 261 proposée par la Commission européenne reconnaît que les compagnies aériennes ne devraient pas devoir indéfiniment fournir de l'aide lorsque les circonstances

échappent complètement à leur contrôle. Mais l'ensemble de la révision proposée constitue une occasion ratée.

Le texte propose que dans les cas des vols en correspondance, le fardeau entier du dédommagement pour les retards incombe à l'exploitant du premier vol. Cela va à l'encontre de la Convention de Montréal et cela découragerait les transporteurs régionaux d'offrir des vols en correspondance, ce qui causerait des inconvénients pour les passagers. Plus encore, le texte suggère qu'un déroutement pourrait compter comme une annulation, ce qui aurait clairement des conséquences sur la sécurité.

Il y a pourtant de l'espoir. L'IATA réclame instamment l'adoption de principes de base sur la protection des consommateurs harmonisés à l'échelle mondiale. Un groupe de travail du Comité des affaires de l'industrie de l'IATA a identifié ces principes de base et les a présentés à la sixième conférence mondiale de transport aérien de l'OACI. Ces principes

garantissent que les réglementations sur la protection des consommateurs sont en accord avec l'actuel cadre international qui régit la responsabilité des transporteurs aériens, notamment le régime Varsovie/La Haye et la Convention de Montréal de 1999, et éliminent les lois extraterritoriales qui créent des régimes qui se chevauchent.

Mais alors que l'aviation est déjà l'industrie la plus réglementée au monde sur le plan de la protection des consommateurs, on souhaite que les forces du marché servent de fondement aux différentes révisions des lois sur les droits des passagers dans le monde.

L'Australie et Singapour ont résisté à l'envie de promulguer des lois punitives. Ces pays ont fait confiance au marché pour mettre la pression nécessaire à un bon niveau de service et de prise en charge des passagers.

« À plusieurs égards, un marché de l'aviation compétitif s'autoréglemente. La discipline commerciale est le meilleur facteur de protection des droits des consommateurs. »

Thomas Windmuller, vice-président principal, Relations avec les membres et les gouvernements, IATA

# Plus que jamais, la collaboration avec les partenaires est essentielle à la connectivité.

L'industrie a absolument besoin de partenariats avec les fournisseurs d'infrastructures pour répondre à la demande croissante de connectivité.

De nombreux projets de développement des capacités sont en cours aux aéroports ou dans les services de gestion du trafic aérien (ATM). Les pourparlers vont se poursuivre avec les entreprises et les syndicats pour promouvoir les avantages d'une croissance responsable et durable des aéroports surchargés.

L'Europe est le théâtre de débats féroces au sujet du développement aéroportuaire. Les compagnies aériennes et l'IATA militent en faveur de l'aménagement d'une troisième piste pour soulager la congestion à l'aéroport Heathrow de Londres, où le taux d'achalandage atteint 99 %. En septembre, le gouvernement de coalition du Royaume-Uni a annoncé la création d'une commission sur les aéroports pour « étudier comment le Royaume-Uni pouvait conserver son statut de principal pivot de l'aviation mondiale ». L'IATA présentera des dossiers à cette commission tout au long de 2013.

L'Allemagne fait également face à des défis liés à la capacité. Le nouvel aéroport très attendu de Berlin ne devrait pas ouvrir avant 2015, et il ne fait aucun doute que dès son ouverture, il fonctionnera à pleine capacité. L'IATA travaille également de près avec les intervenants de l'aviation en Allemagne pour faire connaître les conséquences économiques de l'abandon des vols de nuit à l'aéroport de Francfort.

Dans la région Asie-Pacifique, l'IATA soutient le projet de troisième piste à l'aéroport international de Hong Kong. L'IATA participera également à la consultation organisée par le gouvernement d'Australie sur le nouveau plan directeur destiné à répondre aux besoins des vingt prochaines années en matière d'aérogares et d'aérodromes à l'aéroport de Sydney.

Les travaux devraient débuter en 2014 au nouvel aéroport Daxing de Beijing. L'IATA a rencontré l'équipe de projet pour examiner les propositions concernant l'aéroport, dont l'ouverture est prévue pour 2017. Dans l'intervalle, l'aéroport Beijing Capital mettra en service l'aérogare 3D et optimisera l'infrastructure actuelle de l'aérogare. Les responsables de l'aéroport ont accepté la formation d'un groupe de travail réunissant des représentants de l'aéroport, des compagnies aériennes et de l'IATA.

L'augmentation de la capacité de l'espace aérien est essentielle dans les marchés en rapide croissance.

Les mouvements d'aéronefs au Moyen-Orient et en Asie-Pacifique ont augmenté de façon extraordinaire au cours des dernières années, en raison de l'accroissement de la demande. En retour, cet essor a mis les infrastructures ATM sous pression.

Au Moyen-Orient, environ 30 projets sont en cours, en vue d'augmenter la capacité de l'espace aérien et l'efficacité de l'aéroport de Dubaï. Des programmes semblables se poursuivent à Abu Dhabi et à Doha. En Asie-Pacifique, l'initiative Seamless Asian Skies est un projet essentiel d'augmentation de la capacité de l'espace aérien et des infrastructures, qui consiste à standardiser les services, à harmoniser les réglementations et à assurer l'interopérabilité des services ATM dans l'ensemble de la région Asie-Pacifique. Le projet Seamless Asian Skies diffère des autres projets de ciel unique en ce que les différents pays conserveront leur souveraineté sur l'espace aérien et la prestation de services.

Le groupe de planification ATM Asia-Pacific-Seamless, formé en 2011, est en voie d'achever le plan Seamless Asia en vue de le présenter, vers la fin de 2013, au groupe régional sur la planification et la mise en œuvre des services de navigation aérienne en Asie-Pacifique. Le plan comportera un calendrier d'amélioration des infrastructures de navigation aérienne conforme à la méthodologie

de mise à niveau par blocs du système de l'aviation de l'OACI (ASBU). Ces améliorations visent à ce que la capacité de l'espace aérien dans la région réponde aux besoins futurs du transport aérien. L'IATA a fait pression au nom de ses membres en faveur du développement des activités de planification et elle participe à l'élaboration du plan Seamless Asia.

Entre-temps, les mégaprojets NextGen, aux États-Unis, et Ciel unique européen (CUE) suivent leur cours, mais lentement. Les avantages d'une capacité accrue grâce à NextGen ont été évalués à 77 milliards \$, en raison de la diminution des retards durant la période de 2011 à 2030.

Le projet CUE a établi quatre objectifs de haut niveau pour 2020 :

- Augmentation du simple au triple de la capacité, là où c'est nécessaire
- Amélioration du rendement de sécurité par un facteur de 10
- Réduction de 10 % des effets de l'aviation sur l'environnement
- Réduction d'au moins 50 % des coûts des services ATM assumés par les usagers de l'espace aérien

(Voir l'article de la page 33 pour plus de renseignements sur le CUE.) L'IATA, les compagnies aériennes et les groupes d'intervenants de l'aviation maintiennent leurs pressions en faveur d'un engagement politique plus fort envers ces projets essentiels.

/...

**Des exemples de coopération ont été observés en matière de fixation des redevances aéroportuaires.**

Le niveau des redevances sur les infrastructures doit permettre aux compagnies aériennes de satisfaire la demande de connectivité, de fournir un rendement raisonnable sur les investissements et d'investir suffisamment dans le développement futur et la qualité du service.

Comme les fournisseurs d'infrastructures jouissent souvent de monopoles ou de quasi-monopoles, les gouvernements et les autorités de réglementation ont un rôle essentiel à jouer dans la surveillance des redevances et du développement. Plus encore, les compagnies aériennes exigent de jouer un rôle formel dans la prise de décisions relatives aux investissements de capitaux, puisque ce sont elles qui vont faire les frais de ces investissements. Les principes de l'OACI ont été établis en vue d'assurer la transparence et la participation des clients au processus décisionnel visant les investissements en infrastructures et les redevances.

Ce partenariat peut profiter aux deux parties tout en améliorant l'expérience passager.

On peut citer plusieurs exemples de coopération fructueuse en 2012 :

- L'aéroport d'Incheon à Séoul et l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto ont convenu d'un plan qui fera épargner aux compagnies aériennes des sommes de 64 millions \$ et 355 millions \$, respectivement, d'ici 2015.
- Suivant le point de vue des compagnies aériennes, l'aéroport de Lima a reconnu que le projet de seconde piste était inutile, puisque la piste existante n'est pas pleinement utilisée.
- De même, la campagne de longue date auprès des aéroports d'Afrique du Sud (ACSA) a permis le report de deux grands programmes d'investissement qui auraient eu un impact négatif sur les redevances.

**Plusieurs défis se posent encore pour assurer le respect des politiques de l'OACI sur la transparence et la consultation des usagers.**

En 2012, les autorités de l'aviation civile de la Mongolie et du Pakistan ont augmenté unilatéralement leurs redevances. Le coût estimé pour les compagnies aériennes : près de 130 millions \$.

Le préfinancement en appui à des projets éventuels est un problème récurrent. Les principes de l'OACI sont clairs à ce sujet : les voyageurs d'aujourd'hui n'ont pas à payer pour les infrastructures dont profiteront plus tard d'autres passagers. Le Bénin, le Cameroun, la République démocratique du Congo, la Gambie, la Guinée-Bissau, le Mali, le Niger, la Sierra Leone et le Togo ont tous instauré des redevances allant de 9 \$ à 50 \$ par passager. La redevance de développement de l'aéroport du Sénégal s'élève à environ 68 \$ par passager. C'est la plus élevée en Afrique.

Un autre défi se pose au Brésil, où le gouvernement a vendu, en 2012, les concessions

de trois aéroports, amassant cinq fois le prix estimé. L'IATA demeure neutre lorsqu'il s'agit de la propriété des aéroports, et un modèle de concession constituait probablement le meilleur moyen de régler les problèmes aux aéroports de São Paulo-Guarulhos, Viracopos et Brasilia, à l'approche du tournoi de la Coupe mondiale de la FIFA en 2014. Mais la vente de ces aéroports était illogique à plusieurs égards :

- Les revenus aéronautiques sont plafonnés, mais dans d'autres services et secteurs opérationnels vitaux, comme l'avitaillement et l'utilisation de l'espace aérien par les transporteurs, les redevances sont simplement surveillées.
- Les compagnies aériennes n'ont pas eu de rôle à jouer dans les décisions d'investissement à ces aéroports.
- Il y a un possible conflit d'intérêts entre l'autorité de réglementation qui fixe le prix et le gouvernement qui touche les dividendes.
- On a proposé que les concessionnaires aient à contribuer à un fonds de développement pour subventionner des aéroports plus petits, ce qui va à l'encontre des lignes directrices de l'OACI et ajoute aux coûts assumés par les compagnies aériennes, sans pour autant augmenter la capacité ou l'efficacité.

/...

Fardeau fiscal de l'industrie :  
**37 millions \$**

Redevances et taxes de carburant :  
**241 millions \$**



Redevances ANSP :  
**125 millions \$**

Redevances aéroportuaires :  
**475 millions \$**

Les gouvernements d'Indonésie, des Philippines, du Vietnam, de la Corée du Sud et d'ailleurs font de même, se tournant vers le secteur privé pour amasser des fonds. Mais il faut de bonnes raisons pour privatiser, comme les gains d'efficacité ou les investissements privés. Il est aussi impératif de mettre en place une réglementation économique efficace et transparente avant de privatiser. Il faut mettre l'accent sur l'efficacité et le contrôle des coûts.

L'IATA continue de rappeler aux fournisseurs leur obligation de consulter les usagers et d'assurer une totale transparence en ce qui concerne les redevances. En 2013, l'IATA poursuivra ses efforts en s'attaquant aux causes fondamentales des redevances élevées. Ces actions comprendront des interventions auprès des gouvernements pour examiner en profondeur les modèles de privatisation et de concession.

En Inde, la décision des autorités de réglementation économique des aéroports d'autoriser l'aéroport de Delhi à réduire la période de retour sur investissement de cinq à deux ans a grandement contribué à l'énorme augmentation de 346 % des redevances en 2012. L'IATA continue de contester cette décision et d'autres augmentations. Elle demande aussi au gouvernement indien que la part de 46 % des revenus bruts encaissée par le gouvernement à titre de redevances de concession soit utilisée pour alléger le fardeau des augmentations à l'aéroport de Delhi.

L'augmentation des tarifs à Delhi a été suivie d'une nouvelle ronde d'augmentation des redevances aux autres aéroports indiens, y compris ceux de Mumbai et de Chennai. Ces augmentations substantielles ont alourdi les coûts d'exploitation en Inde, et l'IATA les conteste.

#### **Les redevances de gestion du trafic aérien sont trop élevées, en particulier en Europe.**

La réduction de 50 % des redevances de gestion du trafic aérien évoquée dans le projet de la Commission européenne est menacée par un manque de volonté politique de la part des États européens et des fournisseurs de services de navigation aérienne (ANSP). L'incapacité des fournisseurs ANSP d'Europe d'atteindre des cibles réduites de rentabilité durant la première période de référence du plan d'amélioration des performances du CUE, de 2012 à 2014, et leur opposition à des cibles plus ambitieuses pour la seconde période, de 2015 à 2019, menacent de saboter les progrès du CUE.

Au moment où les économies d'Europe peuvent le moins se le permettre, les services ATM européens coûtent aux transporteurs aériens et à leurs passagers 6,5 milliards \$ (5 milliards d'euros) de plus par année en raison des inefficiences.

Comme on l'a souligné dans le rapport 2013 de l'industrie intitulé « A Blueprint for a Single European Sky », la solution consiste en un mécanisme obligatoire d'amélioration de la performance administré par une autorité réglementaire unique et indépendante. De plus, il faudrait instaurer un espace aérien européen plus unifié en réduisant le nombre de centres

de contrôle aérien de 63 à 40 au maximum. L'IATA maintiendra en 2013 ses pressions en faveur de ces changements et collaborera avec la Commission européenne afin d'induire des changements du haut vers le bas dans l'espace aérien européen (voir l'article en page 33).

Ailleurs, les résultats sont mitigés. L'ASECNA, qui gère l'espace aérien de 17 pays francophones en Afrique, de Madagascar au Sénégal, a gelé les redevances en 2013 pour une période de huit ans et s'est engagée à améliorer à long terme son rapport coût-efficacité. Mais au Brésil, les compagnies aériennes ont subi une augmentation de 150 % des redevances en route en 2012, et elles auraient assumé une autre hausse de 83,8 % en 2013 sans les efforts ardues de notre industrie pour persuader le gouvernement du Brésil d'annuler cette nouvelle hausse. Entre-temps, les redevances d'approche au Brésil ont augmenté de 13,2 % en 2012, et il n'y a pas d'augmentation en 2013. Le gouvernement du Brésil a par ailleurs établi des lignes directrices concernant les futures augmentations, qui devront suivre l'indice des prix à la consommation.

#### **La transparence des prix et la concurrence dans les services d'avitaillement sont essentielles.**

Le carburant représente 33 % des frais d'exploitation des compagnies aériennes. Pour une industrie dont les marges bénéficiaires sont infimes, la transparence quant à la composition des prix du carburant et la confiance dans les prix du marché déclarés sont essentielles pour réaliser des économies significatives.

Avec ces objectifs en tête, l'industrie aérienne a participé activement aux consultations menées en 2012 par l'Organisation internationale des commissions de valeurs (OICV) pour le compte du G20. Ces délibérations visaient à mieux comprendre les lacunes des mécanismes de découverte des prix du marché et à établir des principes directeurs pour les agences de relevé des prix du pétrole (PRA). Les lignes directrices de l'OICV ont été publiées, et les principales PRA internationales ont accepté un code volontaire de conduite. On s'attend à ce que ces développements améliorent la confiance des usagers à l'égard des relevés de prix.

En Angola, l'IATA a collaboré avec la compagnie pétrolière nationale, Sonangol, pour obtenir des réductions des coûts d'entreposage, de chargement et d'inventaire. Ces efforts ont permis aux compagnies aériennes exploitant des vols vers l'Angola de réaliser des économies évaluées à 110 millions \$ par année. L'IATA poursuit ses démarches auprès du gouvernement d'Angola pour rationaliser davantage les coûts.

En interpellant les autorités indiennes pour obtenir le libre accès aux infrastructures d'avitaillement aux aéroports de Kolkata et de Chennai, l'IATA a permis aux fournisseurs du secteur privé de pénétrer en 2012 le marché indien du carburant. L'industrie a aussi réussi à rendre les marchés concurrentiels en Europe de l'Est, et a connu des succès importants en Pologne et en Russie.

# Des progrès rapides dans le dossier du CUE sont essentiels, tant pour les voyageurs que pour l'économie européenne.

Les promesses sont importantes. L'aéronef atterrira moins d'une minute avant ou après l'heure prévue, peu importe la météo. En moyenne, la durée du vol sera réduite de dix minutes. Et chacun des vingt millions de vols annuels sera effectué dans des conditions de sécurité encore meilleures.

Les voyageurs en profiteront immédiatement, tout comme l'économie européenne et les compagnies aériennes qui assurent la connectivité mondiale. De nos jours, les lacunes dans la gestion du trafic aérien (ATM) en Europe représentent un coût d'environ 6,7 milliards \$. Ces lacunes pourraient être comblées avec le CUE. Ce chiffre s'élèvera à 11,5 milliards \$ d'ici 2020 en raison de la croissance de la demande. De surcroît, on peut tirer plus de bénéfices des activités de recherche et développement et d'une meilleure connectivité quand les réseaux aériens s'étendent plus facilement et de façon plus durable afin de répondre à l'évolution de la demande.

La Commission européenne comprend la nécessité de stimuler la compétitivité de l'Europe et encourage des changements du haut vers le bas dans la mise en œuvre du CUE. Le problème se situe au niveau des nations. Guidés par des intérêts à court terme, les pays d'Europe résistent au changement, réduisant les cibles et diluant les avantages potentiels du CUE.

Essentiellement, les pays européens favorisent le monopole des fournisseurs nationaux de services de navigation aérienne (ANSP) inefficients, au détriment des voyageurs et de l'économie. La plupart des ANSP européens n'ont pas réussi à atteindre les cibles d'efficacité fixées pour la période 2012–2014. Et sous la pression des gouvernements nationaux, le comité du ciel unique européen a affaibli la réglementation sur le mécanisme de performance et de tarification des services de navigation aérienne pour la période 2015–2019.

Le CUE doit passer des délibérations à la réalité. L'IATA, en collaboration avec l'Association des compagnies aériennes européennes et l'Association européenne des compagnies d'aviation des régions d'Europe, a publié le rapport « A Blueprint for the Single European Sky ». Ce document prévoit que les obstacles techniques seront franchis, mais il suggère trois réformes nécessaires à la réalisation du CUE.

Tout d'abord, une autorité de réglementation européenne indépendante doit mettre en place un système de performance obligatoire et robuste pour la tarification de la navigation aérienne.

Ensuite, il faut rationaliser les structures de gestion du trafic aérien. Le nombre de centres de contrôle du trafic aérien en Europe devrait être réduit, passant de 63 à 40 au maximum. Le processus de rationalisation améliorerait aussi la sécurité et la performance environnementale en réduisant les points de transfert, en augmentant le partage d'information et en ajustant de plus près les ressources à la demande.

Enfin, il faut mettre en place des systèmes de prochaine génération. Ces systèmes favoriseront des routes et des profils de vol plus efficaces, réduisant la consommation de carburant de 300 kg par vol en moyenne. Si on multiplie par des millions de vols chaque année, les économies potentielles de carbone se chiffrent en millions de tonnes.

Les résultats politiques et économiques qu'on peut attendre de ce projet justifient qu'on le place en tête du plan de reprise économique de l'Europe. On estime que la modernisation et la rationalisation de la chaîne d'approvisionnement ATM généreraient plus de 300 000 nouveaux emplois dans le secteur européen de l'aviation.

On ne devrait plus tolérer les retards inutiles pour les passagers, les discussions interminables et les cibles trop modestes. Les réformes du système ATM européen doivent être mises en œuvre dans l'intérêt des consommateurs, des transporteurs aériens et de l'Europe tout entière.

« Le CUE a besoin d'un organisme de réglementation économique indépendant ayant autorité sur toute l'Europe pour encourager les fournisseurs ANSP à effectuer les réformes nécessaires dans des délais convenus. »

# L'industrie aérienne est déterminée à réduire son impact environnemental.

La responsabilité environnementale est un élément clé du « passeport pour la croissance » de l'industrie. Cela implique la gestion et la réduction de l'empreinte environnementale de l'aviation. Le bruit et la qualité de l'air demeurent les plus importants défis environnementaux. Mais les émissions de carbone sont au cœur des préoccupations publiques, et l'IATA en fait donc une priorité environnementale. L'aviation est à l'origine de 2 % des émissions de carbones attribuables à l'activité humaine et pour s'attaquer au problème, l'IATA a adopté en 2009 une stratégie à quatre piliers : technologie, infrastructures, méthodes d'exploitation et mesures fondées sur le marché.

La stratégie permettra la réduction des émissions de carbone en trois étapes :

1. Amélioration de l'efficacité énergétique de 1,5 % par année en moyenne, jusqu'en 2020
2. Plafonnement des émissions nettes par une croissance neutre en carbone à partir de 2020
3. Réduction de 50 % des émissions nettes d'ici 2050, par rapport à 2005

Aucune autre industrie ne s'est donné des cibles aussi ambitieuses. Toutefois, pour les atteindre, l'industrie a besoin du soutien des gouvernements, sous la forme de politiques harmonisées et coordonnées à l'échelle mondiale.

Il est essentiel, pour atteindre la cible de croissance neutre en carbone à partir de 2020, d'adopter à l'échelle mondiale une mesure économique susceptible d'encourager la réduction des émissions de carbone.

Un des événements les plus importants de 2012 a eu lieu en novembre, lorsque la Commission européenne (CE) a annoncé qu'elle renonçait à inclure l'aviation internationale dans son mécanisme d'échange de

droits d'émission (ETS). Les gouvernements européens ont reconnu que leurs objectifs environnementaux concernant l'aviation seraient mieux servis par une mesure globale adoptée sous l'égide de l'OACI. La CE a aussi compris que son action unilatérale visant à étendre son mécanisme ETS par-delà les frontières risquait d'entraîner des représailles de la part des gouvernements hors UE, qui considèrent cette action comme une violation de leur souveraineté. La suspension de l'ETS de l'UE donne à l'OACI la latitude nécessaire pour arriver à une solution mondiale.

Un groupe de haut niveau réunissant des États et des experts de l'OACI a évalué les options de mesure fondée sur le marché (MBM) en vue de les présenter à l'Assemblée de l'OACI plus tard en 2013. En date du 1<sup>er</sup> mai 2013, les trois options envisagées sont les suivantes :

- Un mécanisme obligatoire de compensation
- Un mécanisme obligatoire de compensation assortie de l'encaissement de revenus
- Un mécanisme mondial d'échange de droits d'émission

L'industrie aérienne croit qu'un mécanisme de compensation sans encaissement de revenus serait la solution la plus rapide et la plus simple à mettre en place et à administrer. Un tel mécanisme générerait un maximum de gains environnementaux dans un minimum de temps.

À défaut d'en arriver à une entente mondiale sur une mesure unique lors de l'Assemblée de l'OACI, on pourrait envisager un ensemble de lignes directrices pour la mise en place de mécanismes nationaux ou régionaux.

Pour éviter l'apparition d'un ensemble disparate de politiques non coordonnées, chevauchantes et contestées, un tel cadre devra tenir compte des contributions passées et futures de l'aviation, par sa participation à une multitude de mécanismes. Ce cadre devra aussi garantir l'intégrité environnementale, minimiser les distorsions et le fardeau administratif, autoriser uniquement des mesures économiques rentables et, surtout, ne pas freiner les progrès en vue de l'adoption d'un mécanisme mondial unique fondé sur le marché.

Tout au long de 2012 et 2013, l'IATA a travaillé avec ses membres et l'industrie aérienne en général pour faire des propositions à l'OACI et à ses États membres, offrant des conseils techniques lorsqu'on le lui demandait. L'IATA a aussi facilité les discussions parmi les compagnies aériennes sur les options qui s'offrent pour arriver à une croissance neutre en carbone à partir de 2020 (CNG2020; voir l'article en page 37).

/...

**12**  
millions de tonnes  
d'émissions de carbone  
.....  
Émissions de carbone évitées par l'aviation mondiale en 2012 grâce à l'augmentation des coefficients d'occupation, un meilleur rendement des aéronefs et l'amélioration des opérations en vol.

**1,7%**  
Amélioration du rendement du carburant  
.....  
12 millions de tonnes de CO<sub>2</sub> correspondent à une amélioration de 1,7 % de l'efficacité énergétique, ce qui dépasse la cible de 1,5 % pour 2012.

**40 000**  
vols  
.....  
12 millions de tonnes d'émissions de carbone représentent l'équivalent de 40 000 vols aller-retour entre New York et Londres.

La stratégie à quatre piliers est sur les rails. Mais il faudra que des politiques gouvernementales apportent un plus grand soutien à la production de biocarburants et à l'amélioration de l'efficacité de l'espace aérien.

L'intérêt politique s'est concentré sur les mesures fondées sur le marché. Mais il faudra s'occuper des autres piliers de la stratégie de réduction des émissions, soit l'innovation technologique, l'amélioration des méthodes d'exploitation et les investissements en infrastructures.

En 2012, le pilier technologique a été grandement favorisé par l'entente survenue en juillet concernant la mesure de l'utilisation de carburant, une étape en vue de l'adoption d'une norme de CO<sub>2</sub> de l'OACI pour les nouveaux avions. Une fois adoptée en 2016, la norme sera utilisée pour s'assurer que les nouveaux avions respectent des exigences de base pour les émissions de CO<sub>2</sub>. Obtenir un consensus parmi les différents intervenants mondiaux sur la méthode de mesure constituait un défi, et l'IATA a assisté l'OACI dans les discussions techniques qui ont eu lieu.

Les améliorations des méthodes d'exploitation sont une priorité de haut niveau, notamment la mise en œuvre dans les aéroports de la navigation basée sur la performance (PBN) pour réduire la consommation de carburant et le bruit

tout en améliorant la sécurité. Un atelier sur la PBN a été préparé en collaboration avec l'OACI et l'Organisation des services de navigation aérienne civile (CANSO). L'atelier, qui prend le relais des équipes « Global PBN Go Teams », porte principalement sur la formation et l'orientation des équipes multidisciplinaires chargées de la mise en œuvre de la PBN.

Les investissements dans les infrastructures de gestion du trafic aérien, s'ils vont de pair avec des réformes opérationnelles, pourraient entraîner une réduction substantielle de la consommation de carburant. Des programmes comme NextGen, aux États-Unis, et Seamless Asian Sky pourraient se traduire par d'importantes économies de carburant. Le Ciel unique européen a pour objectif de réduire de 10 % l'impact environnemental des vols. Toutefois, les progrès sont lents (voir l'article en page 33).

Ailleurs, les efforts se poursuivent pour améliorer la gestion du débit de la circulation aérienne (ATFM) et la souplesse d'utilisa-

tion de l'espace aérien (FUA). L'élargissement de la portée de l'ATFM locale pour instaurer une collaboration régionale et éventuellement transrégionale pourrait avoir des avantages opérationnels et environnementaux importants, en éliminant ou en réduisant les mises en attente et autres retards en vol. La mise en application de la FUA dépend de la coordination entre les autorités civiles et militaires qui doivent s'assurer que l'espace aérien est utilisé aussi efficacement que possible, de façon à réduire la consommation de carburant et les émissions.

De plus, les compagnies aériennes et les autres intervenants de l'industrie s'emploient à modifier les niveaux de priorité des services, pour passer d'un régime de type « premier arrivé, premier servi » à un modèle « plus compétent, mieux servi ». Ce concept évolutif devrait apporter des avantages opérationnels et environnementaux aux exploitants d'avions, notamment ceux qui ont investi dans des capacités avancées, entraînant une plus grande efficacité du réseau.

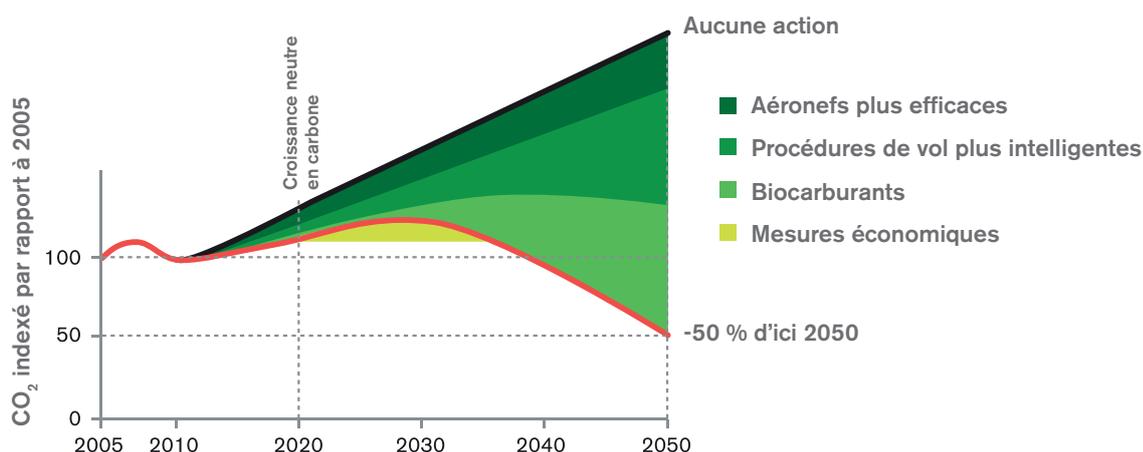
Entre-temps, différents transporteurs ont effectué en 2012 des vols au biocarburant, pour mieux comprendre la façon de gérer ces biocarburants dans la chaîne d'approvisionnement. La série de vols au biocarburant qui a amené le secrétaire général de l'OACI, Raymond Benjamin, à la conférence Rio+20 a été une réalisation remarquable.

Plusieurs compagnies ont dévoilé des plans pour aller de l'avant dans la recherche et la production de biocarburants. Mais l'industrie a besoin d'un engagement plus ferme des gouvernements pour encourager les projets à grande échelle de production de biocarburant d'aviation, qui permettront de réduire les coûts et de rendre le biocarburant compétitif par rapport au kérosène.

La compensation du carbone demeure une option utile pour les personnes qui veulent atténuer leur impact sur le climat. L'IATA soutient les compagnies aériennes désireuses d'offrir aux passagers un mécanisme de compensation cohérent et solide au point de vue de l'environnement, en les aidant à mettre au point un processus standardisé.

/...

### Feuille de route pour la réduction des émissions



### Les bonnes pratiques environnementales seront favorisées par un nouveau programme d'évaluation.

Plusieurs compagnies aériennes ont reconnu les avantages des systèmes de gestion environnementale (EMS), mais les normes et le cadre des EMS sont difficiles à mettre en place dans le contexte de l'industrie aérienne. Pour surmonter ces obstacles, l'IATA a utilisé en 2011–2012 les systèmes internes et les processus de qualité de ses programmes de certification pour développer des normes et un programme d'évaluation. Le premier groupe pilote du Programme d'évaluation environnementale de l'IATA (IEnvA) comptait sept compagnies aériennes.

L'objectif du programme IEnvA est d'améliorer les pratiques de gestion environnementale et l'efficacité des compagnies, par l'établissement de cibles internes, la mise en œuvre de programmes de gestion et l'accès aux bonnes pratiques et au partage d'information parmi les transporteurs. L'approche modulaire du programme IEnvA permet aux compagnies aériennes d'en récolter les avantages dans les domaines les plus pertinents de leurs opérations. En cela, le programme IEnvA peut s'appliquer à toutes les compagnies aériennes, peu importe le degré d'avancement de leurs projets de gestion environnementale. Les compagnies peuvent faire la mise en œuvre du programme en deux étapes, chacune faisant l'objet d'une évaluation indépendante effectuée par des organismes d'évaluation environnementale (EAO).

Le premier groupe de compagnies aériennes a franchi le processus d'évaluation indépendante. En 2013, on vise à améliorer continuellement les normes et à encourager d'autres transporteurs à adhérer au programme.

### L'empreinte carbone des biens transportés par avion devient une préoccupation pour les consommateurs.

La chaîne d'approvisionnement du fret aérien est à élaborer une méthode commune de calcul pour la déclaration des émissions de CO<sub>2</sub> associées au transport aérien des marchandises. De nouvelles exigences réglementaires entrent en vigueur, comme la loi Grenelle II en France. À compter d'octobre 2013, tous les services de transport au départ ou à destination d'un aéroport français devront déclarer leurs émissions de CO<sub>2</sub>. En vertu de la loi Grenelle IATA, non seulement les transporteurs aériens, mais également les agents de voyages et les transitaires devront informer les consommateurs des émissions de CO<sub>2</sub> associées aux services qu'ils fournissent.

En mars 2013, l'IATA a reçu instruction d'élaborer une méthode commune de calcul du carbone. À cette fin, l'IATA s'est jointe au conseil consultatif du projet COFRET (Carbon Footprint of Freight Transport), une initiative européenne qui vise à calculer l'empreinte carbone tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

### La question du bruit demeure préoccupante pour plusieurs communautés.

La question du bruit fait l'objet d'une approche « équilibrée », approuvée par l'OACI en 2001, qui fait appel aux autorités locales pour régler les problèmes de bruit aux aéroports en envisageant toutes les mesures disponibles, y compris les changements technologiques, les méthodes d'exploitation et la planification et la gestion de l'utilisation des terrains. Des progrès importants ont été réalisés au cours des derniers mois sur le plan technologique. En 2012, l'OACI a convenu d'une nouvelle norme de bruit (chapitre 14) pour les nouveaux aéronefs de fort tonnage qui entreront en service à compter de 2017 et pour les appareils régionaux qui entreront en service en 2020. Alors qu'il a fallu 29 ans pour s'entendre sur une réduction de 10 décibels entre les deux chapitres précédents, il aura fallu seulement la moitié de cette durée pour s'entendre sur le chapitre 14 et sa réduction supplémentaire de 7 décibels.

# L'industrie aérienne s'est engagée à assurer une croissance neutre en carbone (CNG) à partir de 2020.

La stratégie à quatre piliers de l'industrie sur les changements climatiques fournit le cadre nécessaire à l'atteinte de l'objectif CNG2020. Les améliorations des technologies, des méthodes d'exploitation et des infrastructures, en conjonction avec les mesures fondées sur le marché (MBM), permettront d'atteindre la cible CNG2020. Chaque pilier de la stratégie apportera une contribution substantielle menant à la CNG2020 (voir la feuille de route pour la réduction des émissions en page 35) et à l'objectif ultime de l'industrie de réduire de moitié ses émissions de CO<sub>2</sub> d'ici 2050, par rapport au niveau de 2005.

À court terme, les MBM sont fondamentales dans la poursuite de l'objectif de croissance neutre en carbone. La contribution des trois autres piliers sera énorme – en fait, ont déjà permis de découpler la croissance du trafic des émissions – mais les MBM constituent le facteur déterminant.

Même si les MBM doivent être temporaires, l'industrie compte sur la mise en place d'une solution MBM mondiale. Elle a fait campagne contre les mécanismes régionaux, et notamment le mécanisme d'échange de droits d'émission de l'Union européenne (ETS UE). Avec l'interruption de l'ETS, l'attention se porte maintenant sur les éléments constitutifs d'un mécanisme MBM mondial. Ces éléments font l'objet de discussions à l'OACI et on s'attend à une décision plus tard en 2013.

Entre-temps, le travail se poursuit autour des trois autres piliers. Les innovations technologiques offrent un potentiel presque illimité et constituent la solution à long terme. On ne saurait dire jusqu'où les technologies nous mèneront, mais les nouveaux aéronefs, les matériaux composites plus légers et les nouveaux types de moteur contribuent déjà à la poursuite de l'objectif CNG2020. Le coût élevé du carburant d'aviation, qui a atteint 33 % des coûts d'exploitation en 2012, constitue une forte incitation aux changements technologiques.

Le prix élevé du carburéacteur contribue aussi à réduire l'écart par rapport au coût actuel des biocarburants. Aucun biocarburant n'est encore commercialement viable. Il faut absolument un cadre politique favorisant leur utilisation. Plus de 1 500 vols de passagers ont été effectués pour démontrer la viabilité des biocarburants. Ces carburants peuvent réduire de 80 % les émissions de CO<sub>2</sub> durant leur cycle de vie, par rapport au carburant normal, et leur adoption représenterait une étape majeure en vue de la CNG2020. Il appartient maintenant aux gouvernements d'agir dans ce domaine.

Sur le plan de l'exploitation, la plupart des progrès proviendront de l'amélioration des procédures de vol par la navigation basée sur la performance. Cela touche les « départs verts », les trajets optimisés et les approches en descente continue. Plusieurs de ces procédures sont déjà en place dans diverses régions et ont des résultats intéressants. Chaque minute de vol épargnée réduit de 100 kg les émissions de CO<sub>2</sub>.

Mais les petites économies sont tout aussi importantes. Les projets en cours visent la réduction du temps de circulation au sol et l'utilisation plus efficace de l'alimentation électrique auxiliaire. Une compagnie aérienne a réussi à réduire de 30 000 tonnes par année ses émissions de CO<sub>2</sub> en remplaçant les chariots de service par des modèles plus légers.

De tels changements s'accumulent à l'échelle de la flotte entière. Une récente évaluation effectuée par le Groupe d'experts indépendants sur les objectifs opérationnels de l'OACI a conclu que la réduction de carburant et de CO<sub>2</sub> à l'échelle mondiale pourrait atteindre 12,75 %.

Les gains en matière d'infrastructures apparaîtront plus clairement avec les deux grands projets de gestion du trafic aérien (ATM) en cours aux États-Unis et en Europe, NextGen et Ciel unique européen. L'Organisation des services de navigation aérienne civile estime à 92-94 % le niveau actuel d'efficacité de l'espace aérien, et même des gains modestes à cet égard représenteraient des millions de tonnes de CO<sub>2</sub>.

« Les mesures fondées sur le marché sont un élément clé de la stratégie en vue d'une croissance neutre en carbone d'ici 2020. Les gouvernements, en collaboration avec l'OACI, doivent concevoir des mesures globales permettant à l'industrie d'atteindre cette cible. »

# La proposition de valeur du fret aérien : vitesse, fiabilité, efficacité.

La valeur des marchandises transportées par avion représentait 6,4 billions de dollars en 2012. Ce chiffre impressionnant masque une réalité, soit le déclin des volumes de fret depuis deux ans, en raison de la stagnation de l'économie et du transfert modal vers le transport maritime.

L'industrie se concentre sur le développement de partenariats pour renforcer le fret aérien.

Le Groupe consultatif mondial sur le fret aérien (GACAG) réunit la Fédération internationale des associations de transitaires et assimilés (FIATA), l'Association internationale du fret aérien (TIACA), le Forum mondial des affréteurs (GSF) et l'IATA. Son travail porte principalement sur les domaines prioritaires que sont le commerce électronique, les douanes et la facilitation du commerce, la sûreté et la durabilité.

Depuis sa création en mars 2011, le GACAG s'est imposé auprès des gouvernements et des organismes internationaux comme principal porte-parole du secteur du fret aérien sur les positions unifiées de l'industrie. Sa réalisation la plus importante est la feuille de route e-Freight. Mais le groupe joue aussi un rôle important dans la mise en œuvre des normes de l'industrie.

En réponse au besoin de collaboration au sein de l'industrie, le Symposium mondial du fret aérien (WCS), organisé par l'IATA, est devenu un événement décisionnel majeur de l'industrie. Il sert également à mieux faire connaître aux gouvernements l'industrie du fret aérien comme partenaire stratégique, et il s'assure que cette industrie obtienne les infrastructures et le cadre réglementaire nécessaires à sa croissance.

À ce sujet, la campagne « Air Cargo Makes It Happen » (Tout arrive grâce au fret aérien) a été lancée en 2012 avec des objectifs similaires. Et en 2013, le premier Sommet des futurs dirigeants du fret aérien (FACES) a servi de vitrine pour présenter le rôle important que les futurs dirigeants devront jouer dans la croissance de l'industrie du fret aérien.

## Le programme e-Freight, moteur d'efficacité

La proposition de valeur du fret aérien, qui repose sur la vitesse, la fiabilité et l'efficacité, est renforcée par le commerce électronique et les technologies de transfert numérique des données, qui constituent l'e-Freight.

En 2012, le GACAG a entériné la feuille de route de l'e-Freight, qui repose sur trois initiatives clés. L'IATA est responsable des deux premières : étendre le réseau mondial e-Freight et éliminer les versions papier des principaux documents de transport. La FIATA et le GSF sont conjointement responsables du troisième volet, qui consiste à numériser les documents commerciaux (voir l'article en page 40).

Pour étendre le réseau mondial e-Freight, il faut que davantage de pays ratifient la Convention de Montréal de 1999 (MC99). MC99 soutient l'élimination des documents papier accompagnant les envois. L'industrie s'emploie à convaincre les gouvernements de ratifier ce traité dans des marchés de fret aussi importants que le Bangladesh, l'Indonésie, les Philippines, la Russie, le Sri Lanka, la Thaïlande et le Vietnam. De plus, pour bien démontrer les avantages de l'e-Freight, l'IATA appuiera les projets pilotes de preuve du concept e-Freight dans deux pays BRICA, la Chine étant le plus critique.

/...

12  
pourcent

Le fret aérien représente  
12 % des revenus totaux  
de l'industrie.

6,4  
billions \$

La valeur des marchandises transportées par avion en 2012, soit le tiers de la valeur de tous les biens transportés à l'échelle mondiale.

### Une stricte application des règlements renforcés sur les matières dangereuses augmente la sécurité.

Les compagnies aériennes prennent les devants dans l'élimination des versions papier des principaux documents de transport en s'orientant vers l'adoption universelle de la lettre de transport aérien électronique (e-AWB). En 2012, Cathay Pacific, Emirates et Singapore Airlines ont atteint un taux de pénétration de l'e-AWB de plus de 75 % dans leurs principaux aéroports pivots. Plusieurs autres transporteurs ont atteint un taux de pénétration de plus de 20 %. Des études de cas s'appuyant sur ces succès révèlent qu'un environnement sans papier entraîne des gains d'efficacité de 20 % en moyenne pour les compagnies aériennes, les transitaires et les fournisseurs de services d'escale. Dans certains cas, les gains d'efficacité dépassent 44 %.

Pour faciliter l'adoption de l'e-AWB, la FIATA et l'IATA ont développé conjointement un modèle d'entente multilatérale sur l'e-AWB, adopté en mars 2013 par la Conférence des services de fret sous le nom de résolution 672. L'entente multilatérale permettra aux parties d'utiliser l'e-AWB dans un cadre commun reconnu internationalement, éliminant le fardeau que représenterait la signature de multiples ententes bilatérales. Reconnaisant que les normes nécessaires à l'instauration de l'e-AWB étaient en place, le Conseil des gouverneurs de l'IATA a entériné, en 2012, la cible de 20 % de pénétration de l'e-AWB à l'échelle mondiale pour 2013, là où la loi le permet.

Le respect de la réglementation sur les marchandises dangereuses (DGR) représente un défi croissant. Cela est particulièrement vrai dans le contexte où l'activité manufacturière des économies émergentes est en croissance, où la nature des entreprises évolue avec l'augmentation exponentielle du commerce électronique et où les changements technologiques font en sorte que les piles au lithium sont présentes dans une foule de produits de consommation et d'appareils industriels.

En 2012, plusieurs incidents ont été liés au transport de marchandises dangereuses mal emballées ou non identifiées comme telles, mais plutôt comme marchandises générales ou colis postaux standards. Certains de ces envois ont causé des incendies et des déversements de mercure dans les aéronefs.

L'IATA poursuit ses efforts pour que le strict respect de la DGR s'étende à toute l'industrie et s'inscrive dans les méthodes d'exploitation standard des compagnies aériennes. L'évolution de la réglementation sur les marchandises dangereuses durant plusieurs décennies a permis le transport sécuritaire de presque tous les types de matériaux potentiellement dangereux. Le défi consiste à faire en sorte que toute la chaîne d'approvisionnement du fret aérien respecte scrupuleusement cette réglementation.

Concernant le problème des envois postaux, l'IATA a collaboré avec l'OACI et l'Union postale universelle (UPU) pour établir les exigences à suivre par les administrations postales dans le développement et la mise en œuvre de programmes de formation et de contrôle concernant les marchandises dangereuses, afin d'empêcher que ces produits soient acheminés par courrier aérien. La formation et les procédures de contrôle doivent être examinées et approuvées par les autorités nationales de l'aviation civile.

L'IATA est aussi intervenue au sujet des marchandises dangereuses non déclarées, en incitant l'industrie à s'attaquer au problème du transport des piles au lithium. L'IATA a tenu une série d'événements d'information et en 2013, elle publiera un manuel d'orientation sur le transport des piles au lithium, qui contiendra des renseignements pratiques sur les réglementations afférentes.

En 2013, l'IATA poursuivra sa collaboration avec l'OACI en vue de cerner les améliorations possibles à la DGR susceptibles de renforcer davantage la sécurité. D'autres ateliers sur les marchandises dangereuses et les piles au lithium sont prévus, pour favoriser la sensibilisation des affréteurs et des fabricants au problème des piles au lithium. Encore là, l'IATA collaborera étroitement avec l'UPU pour renforcer la réglementation sur la sécurité du courrier aérien.

### Modernisation du Programme des agences de fret.

En collaboration avec la FIATA, l'IATA perfectionne le Programme des agences de fret pour mieux l'adapter aux enjeux contemporains de l'accréditation, de la gouvernance, de la formation et de la collaboration entre fournisseurs et acheteurs. Le programme répondra aux demandes des clients de l'industrie. On veut préserver les systèmes de règlement financier du fret (CASS), protéger les fonds des membres, et créer un environnement collaboratif dans lequel les normes et les solutions relatives aux services de fret peuvent être mises en œuvre de façon universelle afin d'améliorer la sécurité, la sûreté et l'efficacité opérationnelle.

Parmi les autres avantages de la modernisation du programme, la structure de gouvernance simplifiée permettra une comptabilité partagée et réduira le travail administratif à l'échelle mondiale. Puisque 80 % des transactions de fret sont effectuées dans le cadre d'une relation de mandant à mandant, le programme des agences de fret et le programme de fret aérien visent à mieux administrer une industrie caractérisée par la relation acheteur-vendeur.

En 2012, le Programme des agences de fret a obtenu le soutien du Comité du fret et du Conseil de l'IATA. En 2013, l'objectif est de rédiger de nouvelles résolutions et règles pour le programme des agences de fret et le programme de fret aérien IATA-FIATA (IFACP). L'approbation définitive de ces résolutions et règlements sera sollicitée lors de la Conférence des agences de fret (CAC) qui aura lieu au quatrième trimestre de 2013 ou au début de 2014. En supposant que cette approbation sera accordée par la CAC, la mise en œuvre régionale des programmes commencera en 2014.

# L'e-Freight éliminera le papier des processus d'acheminement du fret aérien.

Quelque 50 millions de tonnes de marchandises sont transportées chaque année. Il est bien inutile d'y ajouter 7 800 tonnes de papier.

Pour assurer le succès de l'e-Freight, le Groupe consultatif mondial sur le fret aérien (GACAG), formé de l'IATA, de l'Association internationale du fret aérien, du Forum mondial des affréteurs et de la Fédération des associations de transitaires et assimilés, a mis au point une feuille de route en vue de la migration à 100 % vers l'e-Freight. Elle décrit l'approche, la structure et les cibles du programme e-Freight.

Le premier élément de cette feuille de route est d'intervenir auprès des autorités de réglementation et des gouvernements pour garantir le cadre juridique sous-jacent au concept de fret aérien sans papier. L'objectif est d'atteindre un taux de couverture du réseau de 80 % en termes de volume. En date du 1<sup>er</sup> mai, le taux de pénétration était de 37 %.

L'attention se porte sur la Chine et sur l'Inde. Ces deux États ont ratifié la Convention de Montréal de 1999, un élément clé de facilitation des transactions numériques, mais cette entente n'est pas encore incorporée au cadre réglementaire. En Chine, par exemple, les règlements douaniers n'autorisent pas la documentation électronique. La situation est semblable en Inde. L'objectif est de collaborer avec les gouvernements et les intervenants de l'industrie pour mettre à l'essai l'e-Freight dans ces deux pays d'ici la fin de 2013.

Le second élément de l'e-Freight est la numérisation de la lettre de transport aérien. À la fin de 2012, le taux de pénétration de la lettre de transport aérien électronique (e-AWB) s'élevait

à 7,2 %. L'objectif est d'atteindre un taux de 20 % d'ici la fin de 2013, et de 100 % d'ici la fin de 2015. Ce sont des cibles ambitieuses, mais l'industrie a fait un grand pas en avant avec la publication du modèle d'entente multilatérale sur l'e-AWB mis au point par l'IATA.

Auparavant, la pénétration était freinée par l'obligation de signer des ententes individuelles entre les compagnies aériennes, les transitaires et les aéroports. L'entente multilatérale de l'IATA sur l'e-AWB élimine cet obstacle en offrant une entente standard unique que les transporteurs aériens et les transitaires peuvent signer une seule fois avec l'IATA pour conclure une entente sur l'e-AWB avec toutes les parties.

Une fois que l'e-AWB sera en place, le troisième élément de la feuille de route consistera à numériser l'ensemble de la sacoche fret, qui contient jusqu'à 30 documents. Ce sont des documents différents pour chaque secteur du fret, comme les fleurs fraîches ou les marchandises dangereuses.

La conversion de tous ces documents au format électronique est une tâche énorme, impliquant des dizaines de milliers de transitaires et des millions d'affréteurs. Mais une fois que l'utilisation de l'e-AWB sera universelle et que les avantages de la numérisation apparaîtront clairement, les progrès devraient être rapides.

Lorsque le fret sera électronique à 100 %, les gouvernements et les partenaires de l'industrie profiteront d'un degré plus élevé d'information, de fiabilité et de sûreté. Les transitaires pourraient épargner environ 2 \$ par envoi si l'e-Freight est combiné avec un système d'archivage électronique. Et le service à la clientèle sera également transformé. Les gains de productivité pour l'ensemble du processus de traitement des documents sont évalués à 48 %, une fois que tout sera en place, y compris les activités des transporteurs aériens et des services d'escale.

« L'e-Freight est le plus important projet d'amélioration de la compétitivité du fret aérien. La feuille de route établit des cibles qui nous aideront à concrétiser la vision de l'e-Freight. »

*« Je suis médecin et je fais partie d'une équipe qui installe des centres de soins et de vaccination dans des zones sinistrées. Notre dernière intervention a eu lieu à Haïti, après le séisme. »*

Le lendemain du tremblement de terre qui a frappé Haïti, des contrôleurs aériens sont arrivés sur place et ont coordonné, durant les douze jours suivants, 2 500 vols transportant plus de 2 000 tonnes de fournitures d'urgence.



Source : Col Buck Elton, *Haiti: a boots on the ground perspective*.

# Les passagers veulent avoir le contrôle de leur voyage.

La technologie permet l'amélioration de l'expérience passager et la réduction des coûts, dans un contexte où le nombre de passagers augmente et les exigences de sûreté deviennent de plus en plus onéreuses. Elle aide aussi l'industrie à satisfaire les attentes croissantes des voyageurs habitués à contrôler leur vie au moyen de services comme le commerce électronique et les services bancaires en ligne.

En novembre 2012, la Conférence des services passagers a entériné un livre blanc intitulé « The New Simplifying the Business Program », qui présente la nouvelle mouture du programme de simplification des affaires de l'IATA (StB). Ce document décrit un programme StB misant sur le succès des projets initiaux pour généraliser des services comme la borne libre-service, la billetterie électronique et les cartes d'embarquement avec code à barres. Il couvre cinq domaines : un nouveau modèle de distribution, une meilleure communication des données sur les passagers, l'accès accru à l'information en temps réel pour les passagers, une expérience au sol sans tracasseries, et un concept de voyage sans interruption mettant l'accent sur l'interopérabilité tout au long de la chaîne de valeur.

La Nouvelle capacité de distribution profitera aux passagers, aux transporteurs aériens et aux agents de voyages.

L'Internet a profondément remodelé les rapports entre les vendeurs et les consommateurs. De nos jours, 40 % des billets d'avion sont vendus directement par les compagnies aériennes, par le truchement de leur site web. Les compagnies aériennes utilisent l'Internet pour offrir aux consommateurs la gamme complète de leurs produits et services. De plus, les transporteurs peuvent ajuster leur offre pour répondre aux besoins spécifiques des consommateurs. Cette expérience se compare à celle que vivent les consommateurs lorsqu'ils font des achats en ligne auprès d'autres commerces de détail.

Mais la majorité des ventes des compagnies aériennes – environ 60 % en valeur – sont faites par le canal indirect, soit en ligne soit dans les bureaux des agents de voyages. Les agents de voyages ont accès à l'offre telle que présentée par les systèmes mondiaux de distribution (SMD). Il y a trois SMD principaux, en dehors de la Chine. Ils utilisent des normes de message qui datent d'avant l'Internet, basées sur les protocoles EDIFACT et Teletype, à la fine pointe de la technologie dans les années 1970. De nos jours, ces normes présentent des lacunes importantes si on considère les possibilités de la messagerie XML utilisée pour l'Internet.

Par conséquent, les SMD ne peuvent pas offrir facilement la même expérience d'achat sophistiquée et la même richesse de contenu qu'on retrouve sur le site web d'une compagnie aérienne. Cela prive les consommateurs qui utilisent le canal indirect de la possibilité de découvrir les nombreuses innovations dans lesquelles les transporteurs aériens investissent. Dans bien des cas, les SMD ne peuvent pas fournir l'information complète sur le produit, et encore moins permettre le shopping comparatif d'offres personnalisées.

Pour combler cet écart, l'IATA dirige une démarche visant à mettre au point une nouvelle norme de transmission des données. La Nouvelle capacité de distribution (NDC) permettra aux compagnies aériennes d'offrir aux consommateurs toute la gamme de leurs services, peu importe le canal (direct ou indirect) choisi par le client (voir l'article en page 47).

La norme NDC pourrait procurer des avantages à tous les intervenants de la relation transporteur aérien-SMD-agent. Mais la NDC ne rend pas les changements obligatoires; ce sera au marché de juger si les nouveaux venus et les nouveaux procédés commerciaux sont porteurs de succès.

Comme l'exigeait le règlement du département américain des Transports (DoT), l'IATA a soumis à l'approbation du DoT la résolution 787, qui constitue la norme de base de la NDC. Le processus de consultation publique garantit des audiences transparentes permettant de recueillir les opinions de toutes les parties intéressées. L'IATA accueille favorablement l'examen entrepris par le DoT et par tous ceux qui jugent bon de se pencher sur la résolution.

L'amélioration de la communication des renseignements sur les passagers et l'information en temps réel surpassera les attentes des gouvernements et des clients.

Le programme mondial de sûreté mis en place dans la décennie qui a suivi les événements du 9 septembre 2001 a poussé les gouvernements à accentuer leurs exigences d'information préalable sur les passagers (API – voir l'information en page 20). La norme de l'OACI définit les 40 éléments API. Toutefois, plusieurs gouvernements ont choisi d'aller plus loin dans leurs exigences, ce qui entraîne un manque de cohésion dans le type de renseignements fournis, ainsi que dans la méthode et la fréquence de transmission. L'industrie travaille avec les gouvernements pour en arriver à des exigences harmonisées et un processus de transmission cohérent.

Avec l'augmentation de la connectivité mobile, les consommateurs s'attendent à être informés en temps réel des retards ou des bouleversements d'horaire. La réglementation en voie d'adoption aux États-Unis et les projets de loi en Europe vont obliger les compagnies aériennes à informer leurs passagers de toute perturbation, dans la mesure du possible. Bien que les compagnies aériennes aient accès aux coordonnées d'environ 50 % des passagers grâce au système direct de vente et aux programmes de voyageur fréquent, elles n'ont généralement pas accès aux coordonnées des passagers qui achètent leurs billets par le canal indirect. L'IATA collabore avec l'ensemble de la chaîne de valeur pour mettre à jour les normes de réservation, afin que les agents puissent y inscrire les coordonnées des passagers. Les nouvelles normes seront soumises à l'approbation des conférences de l'industrie à la fin de 2013.

/...

36,1  
milliards \$

Les ventes de services facultatifs des compagnies aériennes en 2012.

11,3%  
d'augmentation

Les ventes de services facultatifs ont augmenté de 11,3 % par rapport à 2011.

# Le pouvoir aux passagers

Lorsqu'il prend l'avion avec sa fille, il choisit l'embarquement prioritaire.

**69 % des voyageurs aériens disent acheter des produits facultatifs pour personnaliser leur voyage.**

Il a fait sa réservation auprès d'une agence de voyages en ligne. Mais si le vol est retardé, il veut recevoir un message texte de la compagnie aérienne.

**Pas moins de 68 % des voyageurs désirent recevoir des mises à jour de la part du transporteur aérien.**

Il aimerait enregistrer sa valise, mais il craint de la perdre.

**81 % des voyageurs veulent pouvoir retracer leurs bagages en temps réel.**

Elle s'est enregistrée avec son iPhone et a imprimé sa carte d'embarquement à une borne libre-service.

**Près de 75 % des passagers préfèrent s'enregistrer par Internet ou au moyen d'une borne.**

Elle a perdu sa carte d'embarquement. Heureusement, avec son téléphone mobile avec fonction NFC\*, elle pourra la remplacer facilement.

**Près d'un appareil sur trois est doté de la fonction NFC.**

*\*communication en champ proche*

Les options libre-service et l'optimisation des processus de sûreté rendent l'expérience au sol plus conviviale.

Une autre initiative visant à offrir aux passagers une meilleure information en temps réel est le projet « Ease of Access to Travel Information » (accès facile à l'information de voyage). Ce projet s'intéresse à la façon dont les compagnies aériennes et les aéroports pourraient fournir aux passagers l'information sur des questions comme les délais d'attente et les retards, afin que les passagers puissent agir en conséquence.

De plus en plus, les passagers réclament des options libre-service tout au long de leur voyage, qu'il s'agisse d'obtenir la carte d'embarquement ou de récupérer ses bagages. Le programme Fast Travel de l'IATA aide les compagnies aériennes à répondre à ces attentes en menant six projets spécifiques : enregistrement, numérisation des documents de voyage, étiquetage des bagages par le passager, embarquement automatisé, changement de réservation en cas d'interruption de l'itinéraire, et signalement par le passager des bagages mal acheminés.

Plus de 100 couples transporteur-aéroport ont instauré des projets Fast Travel en 2012. Le programme s'oriente vers la mise en œuvre massive du libre-service. L'objectif pour 2013 est que 20 % des passagers aient accès à quatre des six options Fast Travel.

Entre-temps, le programme d'amélioration de la gestion des bagages (BIP) a pris fin en 2012, et a été couronné de succès. Au cours de la période de 2007 à 2012, le taux d'erreurs d'acheminement de bagages est passé de 19 bagages pour 1 000 passagers à 9 pour 1 000 passagers.

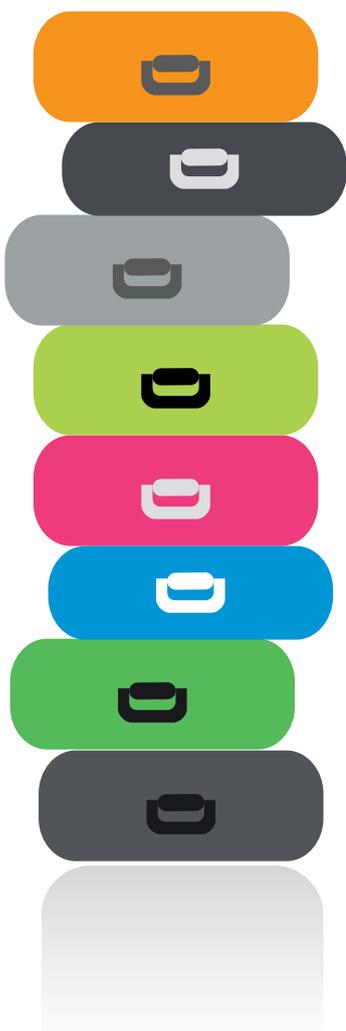
En 2013, le BIP est remplacé par le programme InBag, qui poursuit trois objectifs. Le premier est de réduire davantage les erreurs d'acheminement des bagages. La nouvelle cible est de 4,5 bagages pour 1 000 passagers. Le second objectif est d'améliorer l'efficacité du traitement des bagages et le troisième est de permettre l'innovation dans le domaine en élaborant des normes de communication et des systèmes modernes qui favoriseront l'innovation. La capacité d'offrir des services facultatifs, comme le service de livraison des bagages de l'aéroport à l'hôtel, illustre le genre d'innovation recherché.

En complément au projet de Point de contrôle de l'avenir (CoF) (voir en page 21), le projet Passenger Facilitation (facilitation du transport de passagers) instaure une collaboration avec les aéroports pour optimiser les installations et maintenir des coûts constants en dépit de l'augmentation du nombre de passagers. En 2012, le projet Passenger Facilitation a établi des diagnostics sur l'accès sécurisé dans cinq aéroports et a contribué à la mise en place de contrôles douaniers automatisés (ABC) dans 10 aéroports. En 2013, les efforts de l'IATA porteront sur la collaboration avec les partenaires en vue de mettre en place l'ABC dans 15 aéroports et d'effectuer des diagnostics sur l'accès sécurisé dans 10 aéroports.

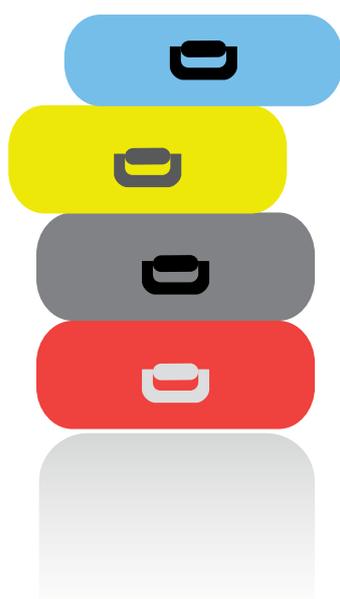
Trois autres projets vont de l'avant en 2013 pour concrétiser la vision d'un voyage sans encombre. Le projet de « frontière électronique » E-border aidera les gouvernements à établir des programmes de visa électronique (e-visa). Le projet Single Token permettra aux passagers de franchir toutes les formalités aéroportuaires en présentant une seule pièce d'identité, qu'il s'agisse d'un e-passeport, d'un document biométrique ou d'une carte d'embarquement électronique. Et le projet Check Out effectuera automatiquement l'enregistrement des passagers au moment où ils feront la réservation.

/...

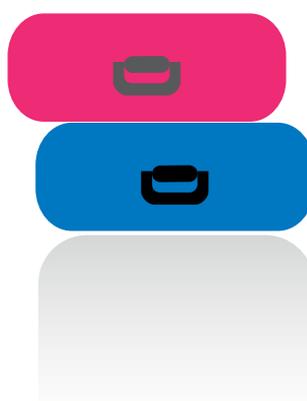
19  
bagages mal acheminés par millier de passagers en 2007



9  
bagages mal acheminés par millier de passagers en 2012



4,5  
bagages mal acheminés par millier de passagers cible pour 2016



Tout au long de la chaîne du voyage, les partenariats sont renforcés pour assurer au passager un voyage sans discontinuité.

Les voyages modernes impliquent plusieurs partenaires. Par exemple, un trajet peut commencer par un voyage en train vers l'aéroport, suivi d'un vol et d'une location de voiture ou d'une correspondance avec un autocar à destination d'un navire de croisière ou d'un hôtel. Toute interruption, à un point ou à l'autre, peut exiger un changement dans les plans pour la suite du voyage.

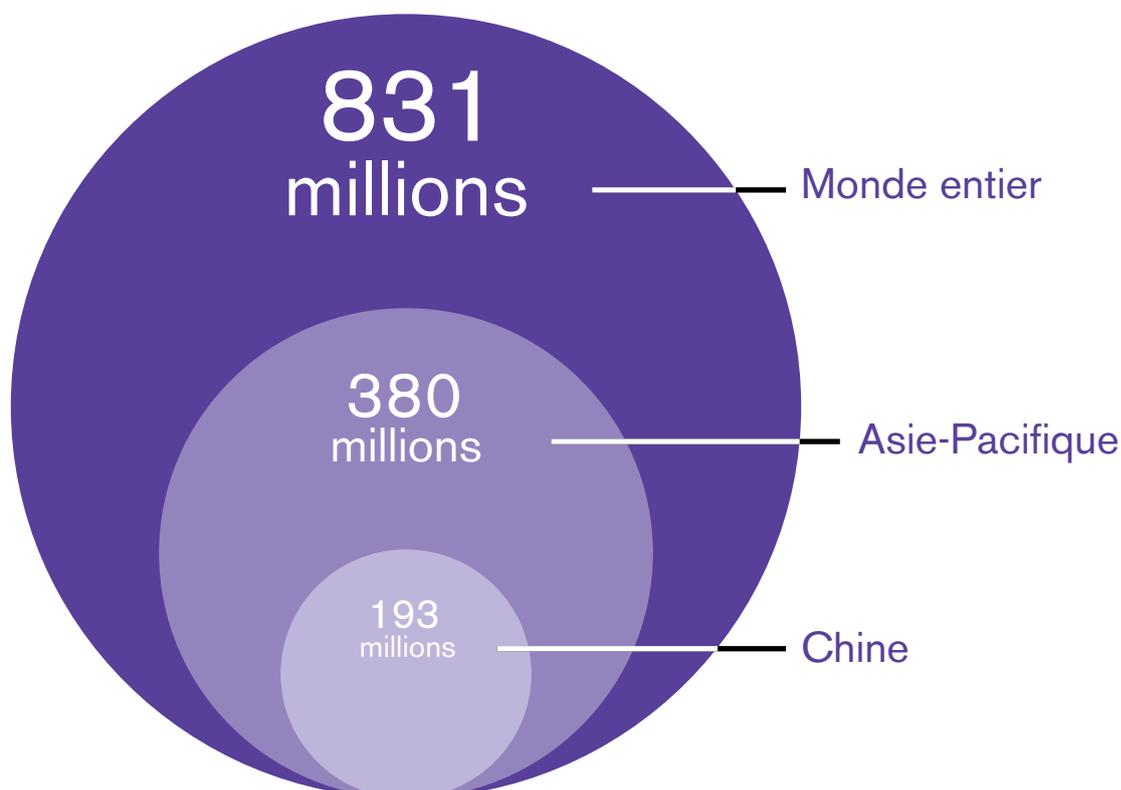
Toutefois, il n'existe pas de mode de communication unique qui relie le voyageur à tous les partenaires de la chaîne de voyage. La création d'un tel véhicule de communication se heurte à de formidables défis techniques. En premier lieu, les compagnies aériennes, les fournisseurs de systèmes et autres partenaires de la chaîne doivent développer ensemble un modèle de données utilisant un langage commun, grâce auquel les différents systèmes pourront communiquer, ce qui facilitera les opérations commerciales conjointes, les échanges intercompagnies, le partage de codes et autres types de collaboration.

E-services constitue l'étape ultime en vue d'un voyage sans papier.

Le projet e-Services représente la dernière étape du retrait des documents papier. Le processus a débuté avec la billetterie électronique (e-ticketing) et s'est poursuivi avec les cartes d'embarquement avec code à barres. Le projet e-Services éliminera maintenant plusieurs documents papier divers, comme ceux reliés aux excédents de bagages ou à l'accès aux salons. Les versions électroniques de ces documents existent déjà, mais elles sont conçues selon des normes différentes et il est donc difficile de les utiliser pour des voyages comportant des correspondances intercompagnies. Le projet e-Services mobilise l'ensemble de l'industrie en vue de l'adoption de la norme régissant les documents électroniques divers (EMD).

Les avantages des EMD vont au-delà de la standardisation. En effet, ils permettent la vente d'une gamme de produits facultatifs par les agents de voyages, qu'il s'agisse d'espace additionnel pour les jambes dans l'avion ou de la location d'une voiture lorsque vous arrivez à destination. Il faut noter, toutefois, que les EMD touchent principalement les fonctions administratives associées à la vente des services facultatifs dans les agences de voyages. Ils n'éliminent pas la nécessité de développer une norme de message plus générale pour la Nouvelle capacité de distribution. La norme EMD diminue aussi les coûts en simplifiant la comptabilité des revenus et les processus administratifs, tout en accélérant le suivi et la répartition des revenus accessoires.

En 2012, 80 compagnies aériennes ont adopté les EMD, ce qui couvrait environ 75 % du volume de passagers. À compter de la fin de 2013, les Plans de facturation et de règlement de l'IATA (BSP) ne traiteront plus que les EMD. Toutefois, au besoin, des solutions de rechange seront mises en place.



Prévision du nombre de passagers supplémentaires en 2016 (par rapport à 2011)

*« Je vends en ligne des accessoires pour téléphones portables. Les produits sont fabriqués en Chine et nous garantissons la livraison n'importe où au monde dans les sept jours. Je voyage en Asie et je suis toujours à l'affût de nouvelles idées et de nouveaux produits. »*

La Chine et Hong Kong acheminent 6 millions de tonnes de fret aérien par année. La croissance du fret aérien chinois sera en moyenne de 3,8 % au cours des cinq prochaines années. À l'échelle mondiale, le fret aérien achemine annuellement des marchandises d'une valeur totale de 6,4 billions \$.

# Les voyageurs aériens devraient avoir accès à des offres ciblées, personnalisées, peu importe le canal de vente choisi.

Le passager qui fait sa réservation au moyen du site web de la compagnie aérienne profite déjà normalement d'une vente personnalisée, assortie d'une gamme d'options. Mais s'il fait sa réservation par l'intermédiaire d'un agent de voyages, il n'obtiendra que le prix et l'horaire.

Cette différence s'explique facilement : l'agent de voyages n'a pas accès à la même information. En effet, les clients des compagnies aériennes qui achètent auprès d'un agent de voyages – un canal de vente qui assure plus de 60 % de toutes les ventes de billets, en valeur – sont privés de la possibilité de comprendre la véritable valeur du produit qu'ils achètent. Cette situation est inacceptable pour une industrie du 21<sup>e</sup> siècle qui dessert des clients du 21<sup>e</sup> siècle.

La Nouvelle capacité de distribution (NDC) est un projet industriel coopératif dirigé par l'IATA, qui permettra aux agents de voyages d'offrir aux clients la même richesse de contenu qu'on retrouve sur les sites web des compagnies aériennes. La NDC établit une nouvelle norme de message entre les transporteurs aériens et les agents de voyages, permettant aux compagnies aériennes et aux tierces parties d'afficher plus de renseignements sur les options de vol et les services que ce qu'on trouve actuellement au moyen du canal de vente des agences de voyages. Ainsi, le consommateur sera mieux informé.

Les consommateurs profiteront de plus de transparence et de choix, ce qui permettra un shopping comparatif parmi tous les produits des compagnies aériennes, plutôt qu'une simple comparaison des prix et des horaires. C'est ce que le consommateur s'attend à obtenir. Et les compagnies aériennes et les agents de voyages doivent pouvoir répondre à ces attentes.

Les passagers auront le choix de fournir des renseignements personnels lorsqu'ils visiteront le site web de l'agence, ou de parler à un agent de voyages. S'ils choisissent de donner ces renseignements, ils pourront recevoir des offres ciblées et personnalisées au moyen d'un canal d'information bidirectionnel relié aux compagnies aériennes, ce qui n'est pas possible avec les systèmes mondiaux de distribution (SMD) existants.

Mais le système n'exige pas nécessairement un pareil niveau de divulgation de renseignements. Les passagers pourront simplement réserver un siège en donnant un minimum de renseignements, si tel est leur choix.

L'IATA souhaite la participation et les commentaires de tous les participants de la chaîne de valeur du voyage, y compris les agents de voyages, les associations d'agents, les compagnies aériennes, les fournisseurs de SMD et les autres fournisseurs de technologies.

« Avec la NDC, le passager peut avoir les mêmes options de voyage, peu importe s'il fait sa réservation directement sur le site web de la compagnie aérienne ou s'il passe par un agent de voyages. »

Éric Léopold, directeur, Services passagers, IATA

# L'aviation mondiale dépend de services financiers de confiance.

Les compagnies aériennes ont besoin de services solides, fiables et rapides pour assurer la continuité de leurs flux de trésorerie. Cela pose un défi formidable, puisque la structure mondiale et interreliée de l'industrie aérienne exige le transfert de milliards de dollars provenant de la vente de billets par des vendeurs externes, comme les agences de voyages et les transitaires, et qu'il faut faciliter les opérations intercompagnies entre les transporteurs aériens.

L'IATA est le partenaire de confiance de l'industrie, qui fournit des moyens efficaces, fiables et économiques pour simplifier les procédures de vente, de production de rapports et de remboursement associées aux billets d'avion et aux lettres de transport aérien. En 2012, les plans de facturation et de règlement (BSP) ont traité des transactions de 251,8 milliards \$ et les systèmes de règlement du fret (CASS) ont traité pour 31,7 milliards \$ de transactions. L'IATA exploite des BSP dans 177 pays et territoires, et des CASS dans 83 pays et territoires dans le monde. Plus de 400 transporteurs aériens inscrits aux BSP et 270 transporteurs CASS ont participé aux systèmes de règlement financier de l'IATA en 2012, ce qui représente plus de 60 000 agents BSP et au-delà de 16 000 agents CASS. Le taux de règlements complétés s'élevait à 99,976 % pour les BSP, et à 99,989 % pour les CASS. Pour les consommateurs, cela signifie que le voyage, peu importe sa complexité et le nombre de frontières à franchir, peut être payé avec une seule devise monétaire.

**Les opérations de compensation de factures et de gestion des devises favorisent des activités commerciales sans encombre.**

Pour réduire les risques et les frais de transaction, l'IATA exploite la Chambre de compensation de l'IATA (ICH). L'ICH facilite la compensation de factures entre plus de 350 compagnies aériennes et environ 90 compagnies associées. Cela réduit le risque financier de l'industrie en minimisant les délais et les montants des dettes entre les compagnies. En 2012, les transactions de facturation traitées par l'ICH ont augmenté de près de 5 %, pour atteindre 51,9 milliards \$. Il s'agit d'un montant record pour l'ICH. Grâce au service d'établissement du solde, le montant d'argent nécessaire pour régler toutes ces factures a été limité à 16,1 milliards \$, ce qui donne un ratio net de près de 70 %. Le taux de succès de l'ICH a été de 99,996 %.

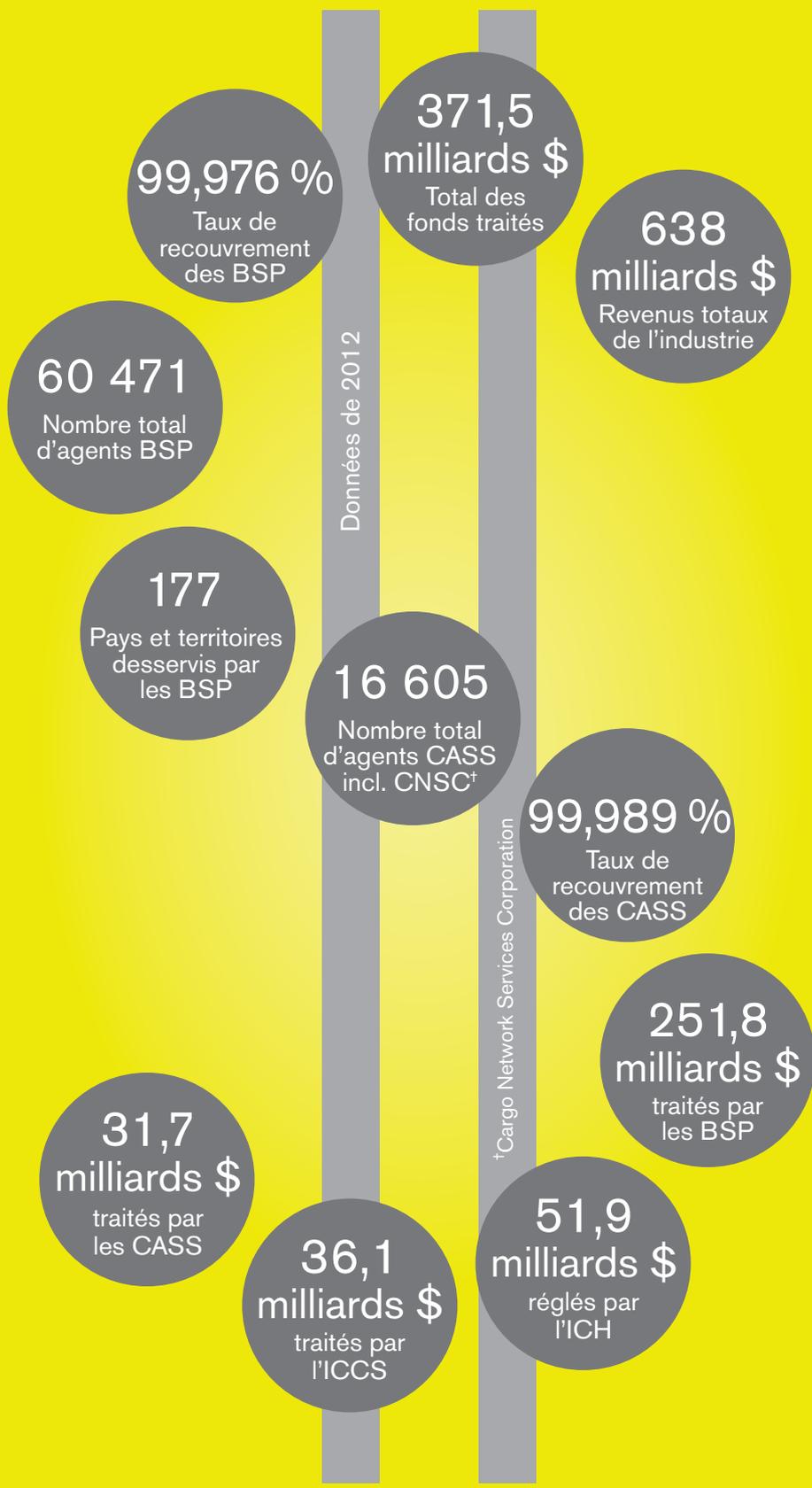
Les fluctuations des taux de change à l'échelle mondiale peuvent être considérables, et les entreprises qui remboursent des sommes importantes dans de nombreuses devises doivent gérer très activement leurs activités pour optimiser l'efficacité et minimiser les risques. Le Service de compensation des changes de l'IATA (ICCS) propose une approche centralisée pour les activités de gestion de la trésorerie des compagnies aériennes, tout en offrant des taux de change très compétitifs pour aider les compagnies aériennes à gérer efficacement le rapatriement de leurs recettes de ventes mondiales. En 2012, l'ICCS a aidé plus de 300 compagnies aériennes à récupérer plus de 36 milliards \$ de recettes de ventes provenant de plus de 125 pays.

Des réformes sont bien en place afin de rehausser davantage la fiabilité des systèmes de règlement financier de l'IATA.

L'amélioration de la sûreté et de la fiabilité des systèmes de règlement financier de l'IATA (ISS) est un projet qui se poursuit depuis 15 ans. La dernière étape, rendue possible par les progrès sur le plan des technologies, des infrastructures et des systèmes, a vu l'IATA consolider ses services de remise et règlement dans cinq centres pivots régionaux : Amman, Beijing, Madrid, Miami et Singapour. Le projet de renforcement des ISS (SISS) est maintenant passé à l'étape suivante, soit la migration des activités restantes des ISS des bureaux locaux de l'IATA vers les centres pivots régionaux. Ces activités comprennent la gestion des agences, la gestion des risques, la production de factures et de rapports, la facturation, l'encaissement et les services à la clientèle. Cette migration s'effectue en quatre vagues. La première a été achevée avec succès. Les autres devraient être achevées d'ici décembre 2013.

Pour accroître davantage l'automatisation, la standardisation, le contrôle, la sûreté et la simplicité des opérations de remise et de règlement (R&S), l'IATA a adopté un nouvel outil : la solution intégrée de R&S de l'IATA (IRIS). L'IRIS a été lancée en 2012 et vise à minimiser les erreurs et les risques de fraude tout en améliorant l'efficacité et l'efficacité opérationnelle. Lorsqu'elle sera entièrement mise en œuvre, ce qui est prévu pour décembre 2013, l'IRIS devrait être utilisée pour 96 % des ventes annuelles nettes au comptant de l'industrie, à l'échelle mondiale.

/...



**Le règlement intercompagnie simplifié élimine le papier du processus de facturation.**

La plateforme de règlement intercompagnie simplifié (SIS), mise en service en 2011, est un système électronique de facturation qui optimise les processus de facturation et de règlement intercompagnies. Dans le système SIS, les fichiers électroniques de facturation sont automatiquement réglés par l'ICH. Le 8 mai 2012, la seconde phase du SIS a été mise en service, étendant le SIS au fret aérien et au Programme de voyage aérien universel, ce qui complétait la mise en place de la plateforme SIS.

Au cours de sa première année de fonctionnement, 411 membres ont adhéré au SIS dans 158 pays et le système a traité plus de 870 000 factures pour une valeur de 32 milliards \$. Mai 2013 marque une autre étape importante. L'ancienne application web de l'ICH a été mise hors service, et le SIS sera dorénavant la seule méthode de présentation de facture pour tous les règlements effectués par l'ICH. Toute la facturation sera donc traitée de façon numérique, sans papier.

**Les fonds retardés ou bloqués par les gouvernements ont augmenté en 2012.**

L'IATA aide les compagnies aériennes à récupérer les fonds dans les marchés et les pays où sévissent des réglementations restrictives. Selon l'enquête 2012 sur le règlement des soldes étrangers (RFB), des fonds de 1,05 milliard \$ appartenant à des membres ont été retenus ou bloqués dans 13 pays. Il s'agit d'une augmentation de 471,6 millions \$ (81 %) par rapport au montant de 582 millions \$ enregistré à la fin de 2011. Cette augmentation est largement attribuable aux difficultés liées au rapatriement de fonds du Venezuela, de l'Iran et d'Algérie. Le Venezuela demeure le pays le plus problématique, avec 60 % du total des fonds bloqués.

Les cinq marchés prioritaires identifiés dans l'enquête RFB de 2012 sont le Venezuela, l'Iran, l'Algérie, le Soudan et l'Érythrée.

**Les redevances d'infrastructures aéroportuaires diminuent grâce au service d'amélioration et de financement de l'IATA.**

Le service d'amélioration et de financement (E&F) de l'IATA offre aux fournisseurs de services de navigation aérienne (ANSP) et aux autorités aéroportuaires la possibilité d'améliorer l'efficacité et la qualité de leur système de facturation et d'encaissement. Le service aide les usagers à renforcer leur flux de trésorerie et à améliorer leur taux de recouvrement. Pour les compagnies aériennes, le service E&F garantit que les redevances sont perçues de façon transparente et équitable. Le service E&F peut aussi aider les aéroports et les ANSP à obtenir un financement rentable pour des investissements dans les infrastructures d'aviation civile, parce qu'il peut transférer directement les montants perçus au tiers qui finance les investissements.

La plupart des factures produites par le service E&F peuvent être acheminées électroniquement aux compagnies aériennes et réglées par les ISS. Les factures E&F sont transmises automatiquement aux compagnies aériennes participant au SIS sous forme de messages IS-XML standardisés, ce qui permet plus d'automatisation chez les compagnies aériennes. Les transporteurs, les aéroports et les ANSP peuvent donc tirer profit d'un format de facture électronique standard, d'un processus de litige normalisé et simplifié, et d'un service de facturation et d'encaissement plus efficace. En 2012, le service E&F de l'IATA a traité des transactions de plus de 3,2 milliards \$ dans 50 pays.



*« Je suis coordonnatrice d'événements pour des entreprises asiatiques de premier ordre. Nos clients préfèrent des endroits luxueux dans les marchés émergents. Nous sommes souvent attirés par le Moyen-Orient à cause des excellentes installations et de la connectivité mondiale de la région. »*

Les Émirats arabes unis ont enregistré 2,55 millions d'arrivées de passagers d'affaires en 2012. Ce chiffre devrait atteindre 2,76 millions en 2013 et 3,55 millions en 2014. D'ici 2016, les dépenses totales en voyages d'affaires atteindront 1,4 billion \$ par année à l'échelle mondiale. Cela représente une croissance annuelle composée de 7,7 % depuis 2012.

# Concevoir des produits favorisant une industrie durablement profitable.

L'aviation est un domaine commercial difficile. La gestion des coûts et l'amélioration de l'efficacité posent des défis permanents. Les produits de l'IATA exploitent l'expertise mondiale et les connaissances approfondies de l'industrie pour soutenir le succès des joueurs partout dans la chaîne de valeur.

## Solutions pour les passagers

L'intelligence d'affaires aide les compagnies aériennes à optimiser leurs réseaux, à développer de nouvelles routes et produits, à planifier leurs flottes et à gérer leurs inventaires.

## Extrait des données de Airs@t

Période : janv. 2012 à déc. 2012

Routes : UE-NAM, UE-AMEA-Asie, NAM-Asie

Échantillon de passagers : 44 600

Classes de cabine : économie et affaires

Les produits PaxIS et Direct Data Service (DDS) de l'IATA permettent aux compagnies aériennes d'obtenir des renseignements spécifiques aux routes et aux points de vente. Avec cette information, elles peuvent mesurer leur rendement par rapport aux normes du marché.

Le PaxIS demeure un produit important, mais il est remplacé par le DDS (voir article en page 55). Le DDS a été lancé au milieu de 2012 et il offre une approche plus complète pour obtenir l'information de gestion à partir des données sur les détenteurs de billets. Il combine les données sur les ventes des agences compilées par PaxIS et les données sur les ventes directes des transporteurs participants. En tout, 24 compagnies aériennes participent pleinement au DDS. Si on y ajoute les données PaxIS provenant des opérations des Plans de facturation et de règlement (BSP), on obtient une couverture de 86 % des données des agences de voyages à l'échelle mondiale.

Le produit Airs@t de l'IATA révèle les préférences des consommateurs.

Les analyses de marché peuvent fournir des explications essentielles sur les tendances selon les routes. Airs@t est un sondage qui classe les transporteurs en fonction de 70 critères touchant les consommateurs, allant de la réservation à la récupération des bagages. En 2012, plus de 50 000 passagers ont été sondés sur des routes en Amérique du Nord, en Europe, au Moyen-Orient et en Asie. Airs@t fournit un portrait fiable des préférences des passagers aériens, puisque les transporteurs sondés représentent près de 75 % du marché total. En 2013, Airs@t sera étendu pour couvrir les caractéristiques des programmes de grand voyageur.

Le service Weblink facilite le déploiement du canal de vente directe des agences afin de réduire les coûts de distribution des compagnies aériennes.

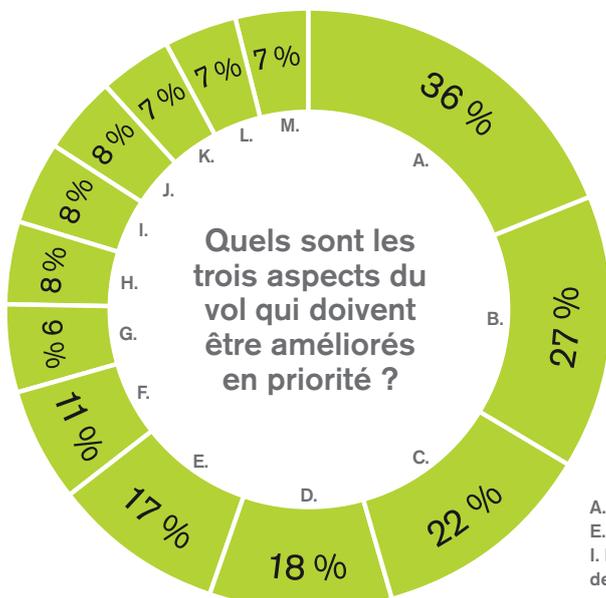
Weblink permet des transactions financières au moyen des BSP de l'IATA. En 2012, on a enregistré une augmentation d'utilisation de 200 %, le système traitant près de 4 milliards \$. L'augmentation provient principalement de deux marchés en rapide croissance : l'Asie-Pacifique et l'Amérique latine. Le service devrait atteindre un taux de pénétration encore plus élevé en 2013.

Le groupe d'experts-conseils continue d'aider les compagnies aériennes dans tous les aspects de leurs affaires.

Le groupe d'experts-conseils des compagnies aériennes a reçu plusieurs mandats spécialisés dans les domaines de la gestion des revenus, de la planification des affaires, de l'optimisation des réseaux et des flottes, de la maintenance et de l'ingénierie, et des économies de carburant. Par exemple, en 2012, le groupe a travaillé à l'examen du plan d'affaires d'un important transporteur d'Afrique. Il a participé très activement à la mise en œuvre du plan, qui touchait plusieurs aspects commerciaux de la compagnie aérienne, y compris la conception du réseau, la planification de la flotte, la gestion des revenus, les relations avec les fournisseurs et la gestion du carburant. L'équipe d'experts-conseils a aidé cette compagnie en pleine évolution à trouver une stabilité dans un contexte de changement politique.

Timatic est la norme de l'industrie utilisée par les compagnies aériennes et les agences de voyages pour se conformer aux réglementations sur le contrôle frontalier.

/...



A. Confort de sommeil; B. Espace pour les jambes; C. Confort des sièges; D. Repas et collations; E. Choix de films; F. Température en cabine; G. Qualité de l'image; H. Ponctualité du départ; I. Propreté des toilettes; J. Choix de journaux et revues; K. Qualité du son; L. Fiabilité du système de divertissement; M. Vitesse de livraison des bagages à l'arrivée

Le produit Timatic Autocheck, qui permet l'automatisation du processus de conformité documentaire, a gagné du terrain en 2012, en acquérant la clientèle d'un grand transporteur américain et d'une compagnie mondiale de gestion de voyages. Timatic Autocheck est intégré aux modules de contrôle des réservations et des départs, de façon à améliorer le service à la clientèle et à réduire les amendes grâce à une vérification automatique des documents et certificats de chaque passager international avant l'embarquement. Une version web du programme, TimaticWeb2, a été lancée en 2012.

#### Solutions pour le fret aérien

CargoIS est le seul outil d'information de gestion destiné au marché du fret aérien qui repose sur des données transactionnelles réelles.

Ces données proviennent du Système de règlement des comptes de fret de l'IATA (CASS), qui a traité plus de 75 % du volume mondial de fret aérien en 2012. Parmi les nouveaux clients de CargoIS en 2012 figurent Aeroflot et l'aéroport de Munich. À compter de la mi-2013, CargoIS migrera à une nouvelle plateforme SAP qui augmentera énormément la puissance de ses outils d'affichage et d'analyse. CargoIS demeurera la référence en matière de données clients dans tous les marchés.

La réglementation sur les marchandises dangereuses (DGR) demeure la référence de l'industrie pour ce qui touche le transport de marchandises dangereuses.

Au cours des dernières années, plusieurs problèmes de sécurité sont survenus parce que la DGR n'était pas respectée (voir en page 39 pour plus de détails). Ces incidents démontrent que la DGR est plus pertinente et importante que jamais.

Le manuel Air Cargo Tariff (TACT) a été mis à jour en 2012 en appui à l'objectif de l'IATA d'améliorer l'efficacité en favorisant les échanges électroniques de données et en retirant le papier de la chaîne du fret aérien.

La portée du TACT a été étendue en 2012, pour inclure de nouvelles sections sur l'e-Freight et les exigences de renseignements électroniques préalables (AEI) par pays. Encore dans le but d'améliorer l'efficacité et le commerce sans papier dans le secteur du fret, une importante entente d'octroi de licences a été signée avec SAP pour l'intégration du TACT à son produit Air Cargo Module Transport Management Solution (TMS). Deux joueurs importants de la chaîne d'approvisionnement en Europe ont déjà adopté ce produit.

#### Solutions pour les aéroports et l'aviation civile

À partir des données des BSP de l'IATA, **AirportIS** fournit aux aéroports et aux firmes d'experts-conseils des données complètes sur le trafic, en appui aux efforts de marketing et de développement des services aériens.

AirportIS a grandement augmenté sa clientèle en 2012 dans les régions Asie-Pacifique et Amérique latine. Ces nouveaux clients sont, entre autres, les aéroports de Bogota, Cairns, Osaka, Melbourne, Tokyo (Narita), Perth et São Paulo.

Le groupe d'experts-conseils sur les aéroports et l'aviation civile a eu une année bien remplie.

Le groupe a entrepris d'importants projets en Afrique, dans les Amériques et en Asie-Pacifique :

- Un grand aéroport d'Asie a commandé à l'IATA des prévisions de trafic exhaustives pour la période de 2013 à 2055, afin de l'aider à préparer son plan à long terme de développement des infrastructures.
- Un organisme africain de gestion de l'espace aérien a demandé à l'IATA d'élaborer des procédures de navigation de surface (système de navigation mondiale par satellite) pour 24 de ses aérodromes, afin d'améliorer la sécurité et l'efficacité du contrôle aérien et des approches.
- Une autorité aéroportuaire dans les Caraïbes a chargé l'IATA de mener un examen des infrastructures pour s'assurer qu'un de ses aéroports se conformait aux normes internationales de sécurité et de sûreté.

Le Manuel de services d'escale (AHM) est considéré comme la source ultime de normes approuvées par l'industrie.

Ces normes permettent de simplifier les processus et les interactions entre les compagnies aériennes, les aéroports et les fournisseurs de services d'escale. La 33<sup>e</sup> édition a été publiée en 2012 et elle contient une mise à jour de l'entente standard de services d'escale. Des compagnies membres et non membres de l'IATA, des aéroports et des fournisseurs de services d'escale en ont fait l'acquisition.

/...

## Solutions reliées à l'industrie

L'industrie aérienne dans son ensemble peut profiter des produits et services de l'IATA et en influencer le développement.

Le programme de partenariat stratégique (SPP) réunit quelque 350 fournisseurs de l'industrie et les dirigeants des transporteurs IATA pour discuter de sujets aussi divers que le service aux passagers, l'ingénierie et la maintenance. Depuis 1990, ces partenaires ont travaillé avec les membres de l'IATA pour orienter quelques-uns des plus importants développements de l'histoire de l'aviation, notamment la billetterie électronique. À la suggestion des partenaires, la norme XML pour la distribution et le fret a été ajoutée au SPP en 2012.

Découlant du produit vedette PaxIS de l'IATA, le produit MarketIS a été lancé en 2012 à l'intention des clients extérieurs à l'aviation. Plusieurs compagnies se sont abonnées durant l'année, y compris des firmes d'experts-conseils, des autorités du domaine touristique et des universités.

L'IATA exploite des BSP dans 177 pays et jouit d'une expertise de 40 ans en matière de règlement financier et d'encaissement dans l'industrie aérienne. Avec la mise en place de la solution de règlement des échanges dans l'industrie touristique (TIESS) en 2011, l'IATA met cette expertise à la disposition des organisations dans des secteurs autres que l'aviation. En 2012, 11 compagnies, dont des exploitants ferroviaires, des compagnies de croisières, des voyagistes et des compagnies d'assurance voyage, ont adhéré au service TIESS dès son lancement dans les Amériques et en Europe. En 2013, le service s'étendra aux pays du Moyen-Orient, de l'Afrique et de l'Asie-Pacifique.

Les événements organisés par l'IATA sont reconnus pour leur capacité de créer de la valeur en réunissant de nombreux décideurs.

La nature collaborative unique de l'industrie aérienne au sein d'une vaste chaîne de valeur fait en sorte que les intervenants désirent fortement se rencontrer pour orienter l'évolution de l'industrie. L'IATA organise des conférences commerciales importantes portant sur les horaires des compagnies aériennes, le fret aérien, les lois sur l'aviation, les stratégies commerciales, les services d'escale, la comptabilité des revenus, le transport de passagers, les méthodes d'exploitation, le carburant et les ressources humaines. Les événements sont souvent planifiés de façon à coïncider avec des moments essentiels du processus de gouvernance de l'IATA. Par exemple, la Nouvelle capacité de distribution de l'IATA (NDC) était en vedette au Symposium mondial sur les passagers en octobre.

Les activités de formation de l'IATA permettent à un nombre croissant de professionnels de se perfectionner.

L'Institut de formation et de perfectionnement de l'IATA (ITDI) a été créé pour développer les compétences des professionnels de l'aviation partout dans le monde. La liste des orga-

nismes de formation accrédités par ITDI s'est allongée de 30 % et comptait, en 2012, quelque 440 institutions. Plus de 90 000 étudiants ont suivi durant l'année les cours d'ITDI et de ses partenaires. ITDI travaille également avec des établissements universitaires de grande classe, comme l'Université Harvard, l'Université de Genève, la Nanyang Technological University et l'Université de Standord, pour accroître le leadership de l'industrie aérienne.

Les événements marquants de 2012 à l'Institut ont été la mise en œuvre d'un système de gestion des apprentissages pour rendre plus fluide l'expérience client, la création d'un programme d'apprentissage mobile en voyages et tourisme, et une entente de partenariat avec la firme Rosetta Stone concernant des solutions linguistiques. Il faut aussi souligner la croissance de 23 % du portefeuille de formations dans le secteur du fret, ce qui fait du fret le second sujet le plus populaire, après le tourisme. Au total, 52 cours et 8 diplômes dans le domaine du fret sont offerts en anglais, en mandarin et en espagnol.

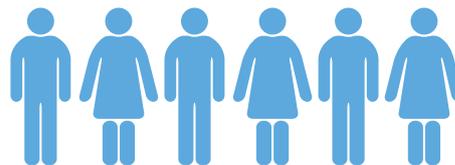
En 2013, ITDI a pour objectif d'offrir des solutions d'apprentissage mixte, combinant les cours en classe et l'apprentissage à distance, en accentuant l'apprentissage axé sur l'action, une méthode éducative dans

laquelle les gens travaillent et apprennent ensemble par la pratique plutôt que par l'enseignement conventionnel.

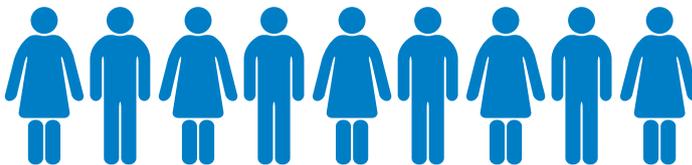
Le Fonds international de formation des compagnies aériennes de l'IATA (IATF) est une fondation sans but lucratif qui offre un soutien à la formation aux compagnies aériennes des pays en développement afin d'améliorer leur compétitivité et de les aider à relever les défis de l'industrie. En 2012, l'IATF a commandité un grand nombre de formations offertes à 2 079 professionnels de l'industrie aérienne dans les nations en développement.

L'amélioration de la sécurité de l'aviation demeure la principale priorité de l'IATF. Ainsi, en 2012, le Programme de formation sur la mise en œuvre des SMS (SMSITP) a été offert à 13 compagnies aériennes d'Afrique, du Moyen-Orient, de Russie et d'Amérique latine. Cela s'ajoute aux 28 compagnies aériennes qui ont profité du programme en 2011. Encore en 2012, l'IATF a offert son Programme de gestion et de développement du personnel des compagnies aériennes (PMDA) dans 20 compagnies d'Afrique, du Moyen-Orient, d'Asie et du Pacifique Sud. Le PMDA enseigne les bonnes pratiques en matière de gestion et de développement des ressources humaines.

65 000  
étudiants  
dans le monde en 2011



92 000  
étudiants  
dans le monde en 2012



# Savoir, c'est pouvoir.

Avec l'intelligence d'affaires, les compagnies aériennes peuvent non seulement répondre aux besoins des clients, mais aussi les prévoir.

Direct Data Service (DDS), le tout dernier produit d'intelligence d'affaires de l'IATA, promet de changer la donne. Il s'agit d'une évolution du produit PaxIS. Et bien que ce dernier jouisse d'une excellente réputation sur le marché, en raison de son large ensemble de données mondiales, le DDS sera encore plus puissant.

Le PaxIS s'appuie sur une partie des données de ventes des transporteurs provenant du système de facturation et règlement de l'IATA. Le DDS incorpore ces données, ainsi que certaines données de ventes indirectes non comprises dans le PaxIS. La base de données DDS contient de plus une quantité croissante de données provenant des ventes directes, non fournies par les systèmes mondiaux de distribution (SMD) dans leurs produits de réservation.

Cette richesse d'information permettra aux compagnies aériennes de prendre des décisions plus éclairées concernant la conduite de leurs affaires, de façon à mieux servir leurs clients. La connaissance des tendances du marché influence un grand nombre de décisions d'affaires visant à offrir aux passagers aériens les destinations et la fréquence de vols dont ils ont besoin.

Le DDS, mis au point conjointement par l'IATA et Airline Reporting Corporation, se démarque par un positionnement de vente unique, à savoir qu'il s'agit d'un produit fondé sur la participation de la communauté. Donc, pour accéder à la base de données DDS, les compagnies aériennes doivent non seulement s'abonner au service, mais également fournir leurs propres données.

Le service DDS offre une option de rechange puissante et compétitive aux anciens produits d'intelligence d'affaires des SMD basés sur les ventes indirectes. Non seulement le DDS est très compétitif, mais il comporte un outil web très novateur qui permet aux planificateurs des compagnies aériennes d'accéder facilement aux données pertinentes nécessaires pour prendre des décisions d'affaires éclairées.

Le DDS permet aux compagnies aériennes d'exercer une concurrence plus efficace en améliorant les décisions fondées sur le marché et en stimulant la concurrence entre les outils essentiels d'intelligence d'affaires.

En date du 1<sup>er</sup> mai 2013, il rejoint plus de 86 % du marché, ce qui veut dire qu'il est déjà bien établi en tant que source exhaustive d'intelligence d'affaires pour la communauté aérienne.

« Le service DDS est devenu la plus importante base de données de voyage au monde. Utilisez-le pour prendre les meilleures décisions d'affaires en matière de services de voyages. »

Bryan Wilson, directeur, Optimisation de la distribution des compagnies aériennes, IATA

# Bureaux de l'IATA

## Bureaux principaux

### Montréal – Siège social

800, Place Victoria  
B.P. 113  
Montréal, Québec H4Z 1M1  
Canada  
Tél. : +1 514 874 0202  
Fax : +1 514 874 9632

### Genève – Bureaux de direction

33, Route de l'Aéroport  
B.P. 416  
CH - 1215 Genève 15 Aéroport  
Suisse  
Tél. : +41 22 770 2525  
Fax : +41 22 798 3553

## Bureaux régionaux

### Afrique

Sandown Mews East Block  
88 Stella Street  
Sandton  
Johannesburg 2146  
Afrique du Sud

### Asie-Pacifique

TripleOne  
111 Somerset Road  
#14-05 Somerset Wing  
Singapour 238164

### Chine et Asie du Nord

3F East Tower  
World Financial Center  
No 1, chemin Dongsanhuang  
Zhong  
District Chaoyang  
Beijing 100020  
République populaire de Chine

### Europe

Torre Europa  
95 Paseo de Castellana  
Madrid 28046  
Espagne

350, av. Louise / Louizalaan  
Bruxelles 1050  
Belgique

### Moyen-Orient et Afrique du Nord

Business Park  
Building No.8,  
King Abdullah Street  
Al Shaab Roundabout  
Amman 1194  
Jordanie

### Les Amériques

703 Waterford Way  
Suite 600  
Miami, Floride 33126  
États-Unis d'Amérique

### Amérique du Nord

1201 F Street N.W.  
Suite 650  
Washington DC 20005  
États-Unis d'Amérique

### Russie et CÉI

Édifice 1  
Square Paveletskaya  
Moscou 115450  
Fédération de Russie

*Avertissement* : les photographies de cette publication sont présentées à des fins exclusivement illustratives. Les personnes qui y figurent ont été choisies pour représenter des gens ordinaires, de différentes cultures et religions. Les auteurs précisent que les points de vue exprimés dans le texte ou se dégageant des photographies ne doivent pas être attribués à ces personnes.

« Depuis que j'ai obtenu mon diplôme, j'ai travaillé à des logiciels de prochaine génération pour la navigation des aéronefs. C'est incroyable à quel point on peut rendre les avions intelligents de nos jours. Nous avons des clients partout au monde. »

En Pologne, le secteur de la fabrication aéronautique est en croissance et 80 % des entreprises sont concentrées dans la « Vallée de l'aviation », près de Rzesznow. À l'échelle mondiale, l'aviation représente une activité économique de 2,2 billions \$ annuellement.



[www.iata.org](http://www.iata.org)

ANNUAL REVIEW 20