



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE

Etude sur le marché de l'assistance en escale dans les aéroports

Rapport n° 010204-01
établi par

Christian ASSAILLY et Chantal MARRACCINI

Septembre 2015



CGEDD

CONSEIL GÉNÉRAL DE
L'ENVIRONNEMENT ET DU
DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les auteurs attestent qu'aucun des éléments de leurs activités passées ou présentes n'a affecté leur impartialité dans la rédaction de ce rapport.

Fiche qualité	
La mission du CGEDD qui a donné lieu à la rédaction du présent rapport a été conduite conformément au dispositif qualité du Conseil.	
Rapport CGEDD n° 010204-01	Date du rapport : Septembre 2015
Titre : Etude sur le marché de l'assistance en escale dans les aéroports	
Commanditaire : DGAC	Date de la commande : 10/03/2015
Auteur(e)s du rapport (CGEDD) : Christian ASSAILLY et Chantal MARRACCINI	
Coordonnateur : Christian ASSAILLY	
Superviseur: Jean-Paul OURLIAC	
Relecteur : Jean-Marcel PIETRI	
Nombre de pages du rapport (sans les annexes) : 45	

Sommaire

Résumé.....	3
Liste hiérarchisée des recommandations.....	4
Recommandations de niveau 1.....	4
Recommandations de niveau 2.....	4
Recommandations de niveau 3.....	5
Introduction.....	6
Contexte.....	6
Mission confiée au CGEDD.....	6
1. L'assistance en escale.....	8
1.1. Les fonctions de l'assistance en escale.....	8
1.2. Un secteur aux acteurs multiples et en constante évolution.....	8
2. Contexte juridique.....	10
2.1. La réglementation européenne.....	10
2.1.1. La réglementation actuelle.....	10
2.1.2. Projet de nouvelle réglementation.....	11
2.2. La réglementation française.....	13
3. Les agréments, les limitations de service et les comités des usagers.....	15
3.1. La délivrance des agréments.....	15
3.2. Le retrait des agréments.....	17
3.3. Bilan des agréments au 1er mai 2015.....	18
3.4. La limitation du nombre de prestataires sur certains aéroports.....	21
3.5. La permanence des services et le comité des usagers.....	22
4. Aspects économiques.....	24
4.1. Les principaux « handlers » :.....	24
4.2. Le marché de l'assistance en escale sur les grands aéroports français.....	26
4.2.1. Les assistants présents par aéroport.....	26
4.2.2. Les parts de marché des assistants par aéroport.....	28
4.3. Les tarifs d'assistance aéroportuaire.....	30
4.4. L'auto-assistance.....	32
5. Les aspects sociaux.....	34
5.1. Les effectifs par aéroports.....	34
5.2. Les conventions collectives.....	35
5.3. Cessation d'activité et transfert de personnel.....	36
6. Les questions de sécurité/sûreté.....	37
6.1. Les statistiques d'incidents et accidents.....	37
6.1.1. Les accidents incidents relevés par le BEA.....	37
6.1.2. Les incidents de sécurité relevés dans ECCAIRS.....	38

6.1.3. Les infractions aux arrêtés de police.....	39
6.2. Les modalités de surveillance et les outils juridiques mobilisables.....	40
6.2.1. Pour la sécurité.....	40
6.2.2. Pour la sûreté.....	43
Conclusion.....	45
Annexes.....	48
1. Lettre de mission.....	49
2. Liste des personnes rencontrées.....	51
3. Réglementation française.....	53
3.1. Circulaire relative à la délivrance et au retrait des agréments.....	55
3.2. Annexe à l'article R. 216-1.....	56
4. Synthèse des agréments au 1er mai 2015.....	58
5. Assistants en escale présents en France.....	59
6. Les principaux assistants internationaux.....	62
7. Assistants présents sur les principaux aéroports français.....	63
8. Glossaire des sigles et acronymes.....	72

Résumé

Les services d'assistance en escale sur les aéroports sont généralement assurés en France par des sociétés spécialisées mais aussi par la compagnie Air France.

La réglementation française pour cette activité n'a pas évolué depuis 1998, or cette réglementation conditionne l'exercice d'assistance en escale à l'attribution d'agrément par aéroport et pour tous les aéroports de plus de 200 000 passagers alors que la réglementation européenne n'est pas aussi exigeante.

Limiter la procédure d'agrément aux aéroports de plus de 2 millions de passagers et exercer cette procédure au niveau national diviserait par cinq le nombre d'agrément autorisés par l'administration. Cela permettrait de traiter avec plus d'efficacité les dossiers des entreprises qui ne respectent pas le droit social français.

Donner des agréments provisoires d'un an permettrait également de mieux s'assurer du respect de la législation du travail par les sociétés nouvellement implantées sur un marché.

Les effectifs dédiés à cette activité sont très importants : de l'ordre de 25 000 personnes auxquelles s'ajoutent environ 16 000 personnes pour le groupe Air France et 1 000 personnes pour les autres compagnies aériennes.

Les coûts de l'assistance aéroportuaire représentent une part importante des coûts des compagnies aériennes dans les aéroports, de l'ordre de 38€ par passager (ce montant comprend la totalité des coûts liés à la fonction commissariat), supérieure d'environ 25 % aux coûts des redevances et taxes aéroportuaires et constituent donc un élément significatif de la compétitivité des aéroports.

La mission a constaté qu'en 2015, la concurrence n'était pas toujours très grande sur la plupart des aéroports. Elle s'est interrogée sur l'influence des limitations d'assistance existantes sur les coûts de l'assistance à Orly et Roissy-CDG.

La mission a étudié les accidents / incidents liés à l'activité d'assistance et a constaté que si les incidents étaient relativement nombreux, les accidents étaient extrêmement rares. Elle recommande à la DGAC, outre l'utilisation des outils juridiques existants pour sanctionner a posteriori les assistants en escale ne respectant pas la réglementation de sécurité, de leur imposer des standards de sécurité IATA ou équivalents pour les missions liées à la sécurité et de ne pas mettre en place une surveillance de la sécurité en l'absence de réglementation européenne différente des recommandations IATA.

De même, elle a constaté que les assistants aéroportuaires ne commettaient pas plus d'infractions à la sûreté que les autres sociétés travaillant en zone réservée.

Liste hiérarchisée des recommandations

Pages

Recommandations de niveau 1

Définir une procédure d'agrément provisoire d'un an pour les nouvelles sociétés.	17
Utiliser plus souvent la procédure de retrait d'agrément, après consultation des comités des usagers, en envisageant, selon les cas, un retrait partiel, total ou une limitation de l'agrément.	18
Fixer à 2 millions de passagers par an le seuil pour la délivrance d'agrément.	19
Établir une procédure d'agrément au niveau national et non par aéroport et répartir les dossiers d'agrément des assistants en escale de façon équilibrée entre les DSAC/IR et étudier la mise en œuvre de cette procédure avec la direction du travail.	20
La DSAC devrait rédiger une instruction aux préfets pour mettre en œuvre les dispositions du décret du 29 juin 2012 sur les manquements à la sécurité sur les aérodromes	42
La DSAC doit mettre en œuvre les dispositions du décret du 20 février 2015 sur les amendes administratives pour les infractions à la sécurité.	43

Recommandations de niveau 2

Rendre obligatoire l'existence d'un comité des usagers sur tous les aéroports de plus de 2 millions de passagers.	23
Imposer aux titulaires d'agrément la fourniture, à la demande de l'administration, d'éléments statistiques (chiffre d'affaires, résultat financier, effectif, activités et sous-traitants par aéroport).	26
Rappeler aux exploitants des sociétés aéroportuaires leur obligation de fournir un système d'information sur le marché de l'assistance et leur proposer un modèle type.	28
La DGAC ou ADP doit engager une étude sur les tarifs d'assistance des grands aéroports européens afin de réfléchir sur l'opportunité d'une plus grande ouverture du marché de l'assistance aéroportuaire sur l'aéroport de Roissy en 2021.	32
Liberté d'auto-assistance pour tous les aéroports et pas seulement au-dessus d'1 million de passagers.	32

Ne pas organiser une surveillance de la sécurité des assistants sans texte de l'AESA mais demander aux DSAC/IR de n'accorder d'agrément de 5 ans qu'à des sociétés disposant d'une norme qualité reconnue et intégrant un système de management de la sécurité, dans l'année pour les missions d'assistance liées à la sécurité (fonctions 3,5 et 9) et recommander aux assistants de suivre les bonnes pratiques du guide technique en préparation par le STAC. 42

Recommandations de niveau 3

La DGAC doit s'organiser pour accepter les dépôts de dossiers d'agrément par messagerie électronique et les mettre en réseau entre les DSAC/IR et la DTA. 20

Faire participer les DSAC/IR aux comités des usagers des aéroports. 23

Introduction

Contexte

Les services d'assistance en escale comprennent toutes les activités permettant le traitement des avions, des passagers, de leurs bagages, et du fret effectuées au sol pour les compagnies aériennes.

Historiquement, ces services ont d'abord été pris en charge par les exploitants d'aéroport ou les compagnies aériennes elles-mêmes. Ils ont été libéralisés en Europe à la suite de l'adoption de la directive du 15 octobre 1996 relative à l'accès au marché de l'assistance en escale dans les aéroports de la Communauté.

Cette directive, mise en place progressivement de 1996 à 1998, a conduit à une libéralisation des services sur les aéroports européens de plus de 2 millions de passagers et a interdit les monopoles de certaines compagnies aériennes et aéroports en Europe.

Elle a contribué à un désengagement des grands aéroports et des compagnies aériennes de l'assistance aéroportuaire et à un développement important des sociétés spécialisées.

Ainsi, en France, ADP et tous les grands aéroports ne sont plus engagés dans l'assistance puisque ADP a, en 2014, cédé au groupe 3S les parts qu'il détenait dans sa filiale Alyzia.

Le secteur de l'assistance représente plusieurs dizaines de milliers d'emplois et est soumis à une vive concurrence. En terme financier, ses sociétés dégagent de faibles marges et ont une structure très évolutive.

Mission confiée au CGEDD

À ce jour, la Direction générale de l'aviation civile (DGAC) ne dispose pas d'un état des lieux du marché de l'assistance en escale qui constitue pourtant une composante importante de l'équation économique du transport aérien. Elle souhaite donc bénéficier d'un éclairage sur ce secteur d'activité, plus particulièrement sur les aspects suivants : poids économique, parts de marché des sociétés, emplois, législation sociale, régime juridique et évolutions potentielles des réglementations française et européenne que ce soit de la part de la Commission ou de l'Agence européenne de sécurité aérienne (AESA).

Pour l'état des lieux, le périmètre de l'étude concernera les aéroports dont le trafic annuel est supérieur au seuil de 2 millions de passagers, et auquel s'applique la directive européenne de 1996.

La mission doit également étudier la réglementation applicable en France et en Europe et proposer des évolutions réglementaires pertinentes pour tous les aéroports où la réglementation française actuelle en matière de procédure d'agrément s'applique, c'est-à-dire ceux dont le trafic excède 200 000 passagers.

Enfin, la DGAC souhaite que soient étudiées les synergies possibles entre la procédure de délivrance des agréments, les processus de surveillance des prestataires concernant les questions de sécurité et de sûreté et les avis de l'inspection du travail sur le respect du code du travail par les prestataires.

Pour mener à bien cette étude, la mission a mené des entretiens avec les différents services de la DGAC compétents pour le domaine de l'assistance, a adressé un questionnaire aux principales sociétés d'assistance, s'est entretenue avec certaines compagnies aériennes concernées et avec tous les exploitants aéroportuaires de plus de 2 millions de passagers.

Elle a reçu l'aide de Mr Bruno Verschaeve retraité de l'aviation civile pour l'exploitation statistique des données concernant les agréments octroyés par la DGAC.

Elle s'est rendue aussi sur l'escale de Nice pour voir l'organisation concrète des services sur un aéroport important.

1. L'assistance en escale

1.1. Les fonctions de l'assistance en escale

Le terme « services d'assistance en escale » désigne toutes les activités au sol liées à l'aviation, exécutées pour des compagnies aériennes dans les aéroports, et qui constituent une fonction clé dans la chaîne de l'aviation.

Ces missions d'assistance peuvent être effectuées par les compagnies aériennes elles-mêmes, en auto assistance, ou réalisées par des sous traitants. Elles peuvent être résumées en 5 fonctions, elles-mêmes divisées en 11 catégories et 32 sous catégories conformément à l'article R 216-1 du code de l'aviation civile. Elles sont listées en annexe 3.2.

Il s'agit de :

- la fonction passage, qui comprend toutes les opérations d'enregistrement, d'accueil, les litiges à l'embarquement, les opérations de transit ou de correspondance des passagers, le transport des bagages dans l'aérogare, les litiges bagages et le traitement du fret ;
- la fonction piste, qui comprend la manutention des bagages, les activités liées à l'avion (nettoyage, opérations de chargement/déchargement, guidage et assistance au stationnement, tractage, entretien en ligne, dégivrage), le transport des passagers, des équipages et du fret entre l'avion et l'aérogare, les communications entre l'avion et le personnel chargé des opérations piste ;
- la fonction trafic, qui assure la préparation des vols, le contrôle du chargement l'assistance en vol ;
- la fonction carburant et huile, qui comprend l'exécution du plein et de la reprise du carburant, y compris son stockage, le contrôle de la qualité et de la quantité des livraisons ; le plein d'huile et d'autres ingrédients liquides ;
- le commissariat avion qui comprend la préparation, le stockage de la nourriture et des boissons¹.

Ces missions sont généralement, et de plus en plus, sous-traitées à des sociétés spécialisées sur les aéroports moyens et grands (> à 1 million de passagers), et aux aéroports, sur les petits aéroports (< à 1 million de passagers) .

Les fonctions les plus importantes, en volume d'activité pour l'assistance, sont les fonctions passage, piste et commissariat avion.

1.2. Un secteur aux acteurs multiples et en constante évolution

Le domaine de l'assistance aéroportuaire est en constante évolution à double titre :

- D'une part parce que les sociétés d'assistance ont des contrats à durées limitées avec les compagnies aériennes et qu'elles sont soumises de la part de ces dernières à des nouveaux appels d'offres tous les 3 ans, cette durée ayant

¹ L'assistance, commissariat, ne prend pas en compte le coût des produits alimentaires.

tendance à augmenter à 4 ou 5 ans, ce qui signifie qu'en moyenne 25 % à 30 % des contrats sont remis en cause chaque année.

- D'autre part parce que les opérations d'assistance ont de faibles marges financières et sont fragiles économiquement, ce qui engendre de nombreuses faillites ou rachats de sociétés par des groupes internationaux.

Ainsi, depuis 2010 les changements de sociétés sur le marché français ont été nombreux :

- la société Aviapartner a été rachetée par le fonds d'investissement américain HIG Capital en 2014 ;
- les filiales Servisair Escales (FR), Servisair Cargo (FR), Servisair Assistance Piste Orly (FR), détenues par la compagnie Servisair SAS, elle-même détenue à 100 % par Derichebourg SA ont été déclarées en liquidation judiciaire en 2013 et Servisair SAS a été cédée par Derichebourg à Swissport en décembre 2013 ;
- la société Swissport a cédé la totalité de son pôle d'assistance en escale à GH Team en décembre 2014. La vente couvre le périmètre géré par ses filiales Swissport France, Swissport Services CDG, Servisair France et Héraclès. Cette décision est justifiée en raison "*de la pression économique croissante sur les activités d'assistance en escale, en particulier à Paris Charles-de-Gaulle*". Sur le territoire national, Swissport demeure présent dans le cargo à travers l'entité Swissport Cargo Services ;
- la holding AMC Group, société niçoise d'assistance aéroportuaire présente sur une dizaine de plates-formes, a été reprise en décembre 2014 par Aviapartner pour l'assistance aéroportuaire et GH Team pour sa filiale Map Handling Freight dans le traitement du fret ;
- WFS, ancienne filiale de Vinci et propriété depuis 2007 du fonds LBO France, a été rachetée en avril 2015 par le fonds d'investissement américain Platinum Equity.

Le secteur est aussi très morcelé, les sociétés titulaires d'un contrat faisant souvent appel à la sous-traitance. Certaines sociétés effectuent des missions sur un aéroport et réalisent ces mêmes missions en sous-traitance d'un autre prestataire sur un autre aéroport. Cette politique de sous-traitance est également pratiquée par Air France, titulaire d'un agrément d'assistance, pour une partie de ses missions d'auto assistance.

Enfin, les grands groupes présents sur les aéroports ont souvent des filiales par aéroport, pour pouvoir se séparer d'une activité sur un aéroport sans mettre en péril l'équilibre du groupe et même plusieurs filiales avec des noms différents sur un même aéroport pour chaque activité exercée.

Par exemple, la société WFS compte 11 filiales sur l'aéroport de Roissy, et la société Servair, 7.

2. Contexte juridique

2.1. La réglementation européenne

2.1.1. La réglementation actuelle

Directive 96/67 du conseil du 15 octobre 1996

Cette directive s'applique, depuis le 1^{er} janvier 2001, aux aéroports qui enregistrent plus de 2 millions de passagers ou plus de 50 000 tonnes de fret.

En vertu de l'application de la directive 96/97, l'accès au marché de l'assistance en escale repose sur les principes suivants :

- la liberté d'auto-assistance :

il s'agit de la possibilité pour les compagnies aériennes de se fournir à elles-mêmes les services d'assistance en escale dans les aéroports dont le trafic annuel est supérieur ou égal à 1 million de passagers ou 25 000 tonnes de fret. Toutefois, pour quatre catégories de services (assistance «bagages», assistance «opérations en piste», assistance «carburant et huile», assistance «fret et poste»), les États membres peuvent réserver l'exercice de l'auto-assistance à un minimum de deux usagers dans ces aéroports ;

- le libre accès au marché de la prestation de services d'assistance en escale :

il s'agit de la possibilité pour des prestataires de services d'assistance en escale de fournir des services aux tiers dans les aéroports relevant de la directive ;

- la possibilité de limiter, sur un aéroport, le nombre de prestataires pour un ou plusieurs services d'assistance :

lorsque, sur un aéroport, des contraintes spécifiques d'espace ou de capacité disponibles, notamment en fonction de l'encombrement et du taux d'utilisation des surfaces, entraînent une impossibilité d'ouverture du marché et/ou d'exercice de l'auto-assistance au degré prévu par la directive, un État membre peut limiter le nombre de prestataires pour une ou plusieurs catégories de services d'assistance en escale (assistance «bagages», assistance «opérations en piste», assistance «carburant et huile», assistance «fret et poste»). Le nombre de prestataires est limité à un minimum de deux pour chaque catégorie. Une procédure de sélection des prestataires doit être organisée et les prestataires sont sélectionnés pour une durée maximale de 7 ans ;

- les comités des usagers

un comité composé des représentants des usagers ou des organisations représentatives de ces usagers est créé pour chacun des aéroports visés par la directive. Le comité des usagers est consulté lors de la sélection des prestataires autorisés à fournir des services d'assistance en escale sur un aéroport lorsque leur nombre est limité ; il est également consulté lors de l'établissement d'un cahier des charges ou de spécifications techniques auquel doivent répondre les prestataires ;

enfin, il est consulté une fois par an concernant les prix des services qui ont fait l'objet d'une dérogation ;

- les agréments :

les États membres peuvent subordonner l'activité d'un prestataire de services ou d'un usager se livrant à l'auto-assistance sur un aéroport à l'obtention d'un agrément délivré par une autorité publique indépendante de l'entité gestionnaire de cet aéroport. Les critères d'octroi de cet agrément doivent se référer à une situation financière saine et à une couverture d'assurance suffisante, à la sûreté ou à la sécurité des installations, des aéronefs, des équipements ou des personnes, ainsi qu'à la protection de l'environnement et au respect de la législation sociale pertinente.

2.1.2. Projet de nouvelle réglementation

Révision de la directive 96/97

En décembre 2011, la Commission européenne a soumis aux co-législateurs un projet de règlement visant à remplacer la directive 96/97.

Faute d'un accord entre les États membres au Conseil, la Commission a décidé, en mars 2015, de retirer ce projet de texte, tout en estimant qu'il devait constituer un cadre juridique pour l'avenir.

Il est cependant intéressant d'examiner les dispositions nouvelles prévues par ce projet de texte par rapport à la réglementation européenne en vigueur et de les résumer comme suit :

- *Ouverture complète du marché de l'auto-assistance et passage du nombre minimal de prestataires de services à trois dans les grands aéroports :*

toute compagnie aérienne devrait être libre de pratiquer l'auto-assistance. En outre, le nombre de prestataires autorisés à fournir des services d'assistance en escale aux tiers ne devrait pas être inférieur à trois dans les grands aéroports dont le trafic annuel est supérieur ou égal à 5 millions de passagers ou à 100 000 tonnes de fret.

- *Reconnaissance mutuelle des agréments, soumis à des exigences harmonisées :*

trois quarts des États membres ont mis en place un système d'agrément, ce qui donne lieu à de nombreuses exigences administratives différentes à respecter dans l'UE par les prestataires de services d'assistance en escale ou les usagers d'aéroport pratiquant l'auto-assistance. La reconnaissance mutuelle des agréments nationaux, soumis à des exigences harmonisées, réduira les coûts administratifs incombant aux opérateurs et réduira les barrières à l'entrée.

- *Meilleure gestion des infrastructures centralisées (infrastructures servant à la fourniture des services d'assistance en escale et dont la complexité, le coût ou l'impact sur l'environnement ne permettent pas la division ou la duplication) :*

la proposition inclut un cadre juridique clair pour la définition des infrastructures centralisées et l'établissement des redevances à percevoir des prestataires de

services d'assistance en escale et des compagnies aériennes pratiquant l'auto-assistance pour l'utilisation des infrastructures centralisées.

- *Séparation juridique des aéroports et de leurs activités d'assistance en escale :*

si un aéroport est lui-même prestataire de services d'assistance en escale, il faut veiller à ce que les services qu'il fournit ne profitent pas indûment des activités de gestion de l'aéroport qu'il exerce par ailleurs. La proposition prévoit que les aéroports exercent leurs activités d'assistance en escale via un organisme doté de la personnalité juridique, distinct de l'entité chargée des activités de gestion d'aéroport.

- *Amélioration de la procédure d'appel à la concurrence :*

la proposition prévoit de porter à 10 années la durée maximale pour laquelle est sélectionné un prestataire de service et à 7 années la durée minimale (la durée de 7 ans, telle que prévue dans la législation actuelle, est perçue comme étant insuffisante, ne serait-ce que pour amortir les coûts des équipements au sol).

- *Clarification des règles de sous-traitance :*

si la sous-traitance apporte aux prestataires de services d'assistance en escale une souplesse supplémentaire dont ils ont parfois besoin, la sous-traitance et la sous-traitance en cascade peuvent aussi engendrer des contraintes de capacité et avoir des effets négatifs sur la sécurité. La proposition contient par conséquent des règles claires en matière de sous-traitance, permettant aux prestataires d'y recourir tout en interdisant la sous-traitance en cascade et en limitant son recours pour les aéroports et les compagnies aériennes qui pratiquent l'auto-assistance aux situations de force majeure.

- *Rôle de l'entité gestionnaire de l'aéroport dans la coordination des services au sol :*

l'entité gestionnaire de l'aéroport devrait être responsable de la bonne coordination des activités d'assistance en escale dans son aéroport. En outre, sur les aéroports de plus de 5 millions de passagers ou 100 000 tonnes de fret, l'entité gestionnaire de l'aéroport doit faire en sorte que ces opérations soient coordonnées à travers un processus décisionnel coopératif pour l'aéroport et un plan d'urgence adéquat.

- *Responsabilité des gestionnaires d'aéroport en ce qui concerne les exigences de qualité minimale pour les opérations d'assistance en escale :*

la proposition prévoit, sur les aéroports de plus de 5 millions de passagers ou 100 000 tonnes de fret, la fixation de normes de qualité minimale pour la fourniture des services d'assistance en escale, à respecter par tous les prestataires et tous les usagers d'aéroport pratiquant l'auto-assistance.

- *Obligations d'établissement de rapports sur les performances des services d'assistance en escale, à définir dans un acte délégué :*

les prestataires et les usagers pratiquant l'auto-assistance devraient être tenus de faire rapport sur les performances de leurs services d'assistance en escale.

- *Formation minimale obligatoire pour le personnel :*

la proposition introduit des exigences de formation minimale pour tous les prestataires et les compagnies aériennes pratiquant l'auto-assistance, afin de garantir la sécurité et la sûreté des opérations et de créer des conditions de concurrence homogène entre les opérateurs.

- *Possibilité pour les États membres d'imposer une exigence de reprise du personnel aux mêmes conditions lorsqu'une procédure d'appel à la concurrence est organisée :*

d'après la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne, il existe actuellement une ambiguïté quant aux mesures que les États membres sont autorisés à prendre lors du remplacement d'un prestataire de services réglementés. La proposition vise à clarifier les règles relatives à la reprise de personnel au-delà de l'application des dispositions de la directive 2001/23/CE en cas de transfert d'entreprises, et de permettre aux États membres de garantir des conditions d'emploi et de travail adéquates.

Révision du règlement 216/2008

La Commission européenne étudie la possible révision du règlement 216/2008 concernant des règles communes dans le domaine de l'aviation civile et instituant une Agence européenne de la sécurité aérienne (AESA).

Dans cette perspective, l'AESA a publié en mars 2015 un avis² sur ce projet de révision. L'Agence préconise notamment d'intégrer dans la future législation européenne des dispositions relatives aux obligations des fournisseurs de services d'assistance en escale en matière de sécurité. Il ne s'agirait pas pour autant de mettre en place un nouveau dispositif de certification, mais bien d'appliquer pleinement les normes actuelles de l'industrie en matière de sécurité.

2.2. La réglementation française

La réglementation française relative aux services d'assistance en escale repose sur plusieurs textes réglementaires :

- Décret n°98-7 du 5 janvier 1998 modifiant le code de l'aviation civile (2e partie) et relatif aux services d'assistance en escale dans les aérodromes : modification des articles R 216-1 à R 216-16.
- Arrêté du 18 mars 1998 relatif aux demandes d'agrément d'organisme de services d'assistance en escale dans les aérodromes
- Circulaire 98-46 du 15 avril 1998 relative à la délivrance et au retrait de l'agrément d'organisme d'assistance en escale sur les aérodromes

² European aviation safety agency, opinion n° 01/2015 « European Commission policy initiative on aviation safety and a possible revision of Regulation (EC) n° 216/2008 », mars 2015.

- Décret n° 2009-551 du 19 mai 2009 relatif aux comités des usagers des services d'assistance en escale institués sur certains aérodromes
- Décret n° 2012-832 du 29 juin 2012 relatif à la sûreté de l'aviation civile

La législation française reprend dans sa quasi-totalité la législation européenne. Elle diffère de celle-ci sur 2 points en particulier :

- le code de l'aviation civile prévoit que, dans les aérodromes de plus de 200 000 passagers ou 20 000 tonnes de fret, l'activité d'un prestataire de services d'assistance en escale de même que celle de ses sous-traitants, est subordonnée à l'obtention d'un agrément. Les seuils indiqués dans la législation européenne concernant les agréments sont fixés respectivement à 2 000 000 de passagers ou 50 000 tonnes de fret. Sur ce point la législation française va donc au-delà de ce qui est prévu par la directive européenne en vigueur ; la France a en outre fait le choix d'imposer des agréments par aéroport, ce qui multiplie les agréments nécessaires pour une société présente sur plusieurs aéroports.
- En plus des dispositions prévues par la réglementation européenne, la législation française prévoit que le comité des usagers est consulté lors de la désignation d'un prestataire ou d'un gestionnaire d'aérodrome pour assurer la permanence des services d'assistance en escale et lors de l'instauration de limitation du nombre de prestataires ou d'auto-assistants.

3. Les agréments, les limitations de service et les comités des usagers

3.1. La délivrance des agréments

En application de la réglementation française, pour les aéroports de plus de 200 000 passagers ou de 20 000 tonnes de fret, un prestataire de service en escale doit demander un agrément avant de solliciter une autorisation d'activité auprès de l'exploitant aéroportuaire.

Les agréments sont octroyés par le préfet pour une durée de 5 ans renouvelable pour tous les opérateurs, donneurs d'ordre ou sous-traitants sur proposition des directions de la sécurité de l'aviation civile interrégionales (DSAC/IR) qui effectuent une étude administrative des dossiers de demande pour tous ces aéroports.

Les critères pour obtenir un agrément sont :

- l'obligation de justifier de couvertures d'assurance pertinentes, notamment en matière de responsabilité civile ;
- avoir une situation financière saine ;
- l'engagement de respecter la législation en matière de droit du travail, de conventions collectives, des normes de sécurité, de sûreté et environnementale et de participer à l'organisation et à la couverture des frais de la permanence des services.

Les DSAC/IR instruisent les demandes en sollicitant un avis formel de l'inspection du travail et, pour certaines DSAC/IR, en consultant la Police aux frontières (PAF), la Gendarmerie des Transports Aériens (GTA), l'exploitant et l'OSAC³ pour l'activité assistance en ligne.

Lors de l'instruction des demandes d'agrément, les DSAC/IR prennent généralement peu en compte la situation économique des prestataires, et ne conditionnent pas la délivrance de l'agrément au respect du paiement des cotisations Urssaf. Les assistants en règle vis-à-vis de l'administration regrettent ce manquement qui crée, dans certains cas, une distorsion de concurrence. Il conviendrait que les critères économiques soient davantage exploités lors de l'examen du dossier des prestataires.

La consultation de la PAF porte essentiellement sur la moralité du demandeur, et celle de la GTA sur les habilitations à détenir des badges sûreté.

Les aspects sécurité ne sont généralement pas pris en compte par les DSAC/IR dans leur procédure d'instruction. En DSAC/Nord, une réflexion est en cours pour prendre en compte lors de la délivrance et le suivi des agréments ces questions de sécurité et plus particulièrement les constats de manquement effectués par la GTA.

Ainsi, suite à un signalement de la GTA et de l'exploitant d'aérodrome, la DSAC N a convoqué une entreprise qui ne respectait pas les conditions de sécurité (défaut

³ Organisme de sécurité de l'aviation civile chargé des agréments et du suivi de la maintenance des aéronefs

d'agrément relative à la maintenance en ligne) et de sûreté (usage de badges d'une autre entreprise). L'entreprise a été convoquée et invitée à prendre les mesures correctives qui s'imposent avant que ne soit lancée la procédure de suspension de l'instruction de sa demande d'agrément. La société a régularisé sa situation qui a été confirmée par la GTA.

Les DSAC /Ouest et Sud/Est prennent aussi en compte ces éléments mais dans une moindre mesure que la DSAC/N.

Toutefois, l'agrément permet la vérification de l'obtention du numéro d'immatriculation (SIREN, SIRET), ce qui assure une traçabilité du prestataire auprès de l'administration française et facilite ensuite le contrôle a posteriori du respect de la législation et réglementation française, notamment en matière de droit du travail.

À notre connaissance très peu d'agrément sont refusés, mais le délai d'instruction peut être long compte tenu de l'avis négatif ou réservé de l'inspection du travail, ou du délai de mise en conformité avec les conditions de sécurité, sûreté. Les DSAC/IR interrogées par la mission n'ont pas retrouvé de cas de refus de délivrance d'agrément mais un rapport de l'Inspection générale de l'aviation civile et de la météorologie (IGACEM) en date de janvier 2003 sur l'assistance aéroportuaire fait état d'un refus d'agrément à Bordeaux, suite à un avis de l'inspection du travail, sans préciser la date de ce refus.

Les avis de l'inspection du travail ne sont pas toujours motivés d'après certaines DSAC/IR et d'après la mission droit du travail (Mdt) de la DTA. Fin 2012, un prestataire de service, ayant obtenu après appel d'offre un contrat d'assistance auprès d'une compagnie aérienne, s'est vu refuser la délivrance d'un agrément pour cette activité suite à un avis négatif de l'inspection du travail, concernant des modalités de transfert de personnel, et alors même que les deux parties (entreprises sortante et entrante) avaient conclu un arrangement sur ce point. La position de l'inspection du travail (proposition de répartir les salariés entre l'ancienne et la nouvelle activité, au prorata de leur temps de travail), bien que non opérationnelle, a entravé la procédure de transfert du personnel, obligeant le prestataire à mener une action en justice pour débloquer la situation (le tribunal de grande instance réfutera l'argumentation de l'inspection du travail).

Sur cette collaboration avec l'inspection du travail, des progrès ont cependant été constatés d'après la DSAC/N, mais certaines DSAC/IR ne reçoivent pas toujours de réponse à leurs demandes d'avis.

Ceci est regrettable, car la principale justification de l'agrément est de vérifier qu'une entreprise respecte le droit du travail français.

Les DSAC/IR ont des difficultés à traiter les demandes de nouvelles sociétés, car elles ne sont pas connues des services. Il n'est en effet pas possible de refuser l'octroi d'un agrément à une société au seul motif qu'elle n'a pas d'expérience sur la plate-forme. Les services de l'État sont donc conduits à délivrer un agrément à ces entreprises, sans disposer des éléments nécessaires pour juger de leur qualité ce pour une durée de 5 ans, comme prévu par la législation.

Cette durée de 5 ans n'apparaît donc pas toujours pertinente pour les nouvelles sociétés et devrait être réduite pour ces dernières. Ainsi, un agrément provisoire délivré pour une durée d'un an permettrait aux services de l'État d'évaluer a posteriori

la conformité de l'entreprise à la législation française, sans bloquer son entrée sur le marché.

1. Définir une procédure d'agrément provisoire d'un an pour les nouvelles sociétés.

3.2. Le retrait des agréments

Telles que prévues par la législation actuelle, les modalités de retrait des agréments sont graduelles : si le titulaire de l'agrément ne satisfait plus aux critères et aux engagements prévus par la législation, le préfet adresse à l'intéressé, le cas échéant sur saisine du gestionnaire de l'aéroport ou du comité des usagers, une mise en demeure d'apporter les mesures correctives nécessaires aux manquements constatés.

En cas de carence persistante, à l'expiration d'un délai de trois mois suivant la mise en demeure, le préfet suspend l'agrément pour une durée maximale de six mois. Préalablement à cette suspension, l'intéressé est mis en mesure de présenter ses observations.

A l'issue de la période de suspension, et si les corrections nécessaires n'ont pas été apportées, l'agrément est retiré par l'autorité l'ayant délivré.

En cas de risque grave pour la sécurité ou à la sûreté des aéronefs, des personnes et des biens, l'agrément peut faire l'objet d'une suspension immédiate pour une durée maximale de six mois.

L'autorité préfectorale notifie tout retrait et toute suspension d'agrément à l'intéressé et en informe l'entité gestionnaire, le comité des usagers et le ministre chargé de l'aviation civile.

Dans les faits, aucun retrait d'agrément n'a été recensé par la mission dans les services régionaux de la DSAC, mais des menaces de retrait d'agréments ont été adressées à certains prestataires, généralement, pour des motifs de droit du travail.

Le très faible usage qui est fait du pouvoir de retirer un agrément est regretté par certains assistants qui estiment, par exemple, que la DGAC aurait dû retirer l'agrément de la société MAP, lorsqu'il était connu que cette société ne payait plus ses charges sociales, en particulier ses cotisations Urssaf. Ils estiment par ailleurs, qu'en cas de retrait d'agrément d'une entreprise, les sociétés présentes sur la plate-forme peuvent généralement remplacer rapidement l'assistant défaillant.

De la même manière et à titre illustratif, un gestionnaire d'aéroport a signalé à la mission le cas d'un prestataire ayant obtenu son agrément sur présentation d'un contrat avec une compagnie aérienne pour la réalisation de service d'assistance « passagers » (accueil passerelle), et qui a étendu cette prestation en proposant directement ses services aux passagers d'une autre compagnie d'aviation d'affaires, sans présenter de justificatif (contrat) au gestionnaire. L'aéroport a considéré que cette pratique constituait un détournement de l'agrément préfectoral délivré à l'entreprise. Néanmoins, la DGAC n'a pas donné suite à la demande du gestionnaire de retrait d'agrément, cette procédure de retrait pour ce cas précis n'étant pas prévue dans le code de l'aviation civile.

La Fédération nationale de l'aviation marchande (FNAM) a indiqué à la mission qu'elle souhaitait un meilleur contrôle de l'application du droit du travail, notamment pour les

groupes étrangers, ainsi qu'une harmonisation nationale des modalités d'intervention de l'inspection du travail dans le cadre de la délivrance / retrait des agréments. La FNAM se montre également favorable à la mise en place d'une cellule de coordination interministérielle sur le respect des normes sociales et fiscales par les compagnies étrangères (proposition 6 du rapport Le Roux⁴).

L'exemple du dossier « Nayak » est, sur ce sujet, assez édifiant. Cette entreprise, italienne et filiale du groupe allemand du même nom, qui assure la maintenance des avions d'Easyjet, notamment à Orly et Roissy, a été condamnée en 2014 par le tribunal correctionnel de Bobigny pour infraction à la législation du travail (non respect des règles de durée de travail et de repos hebdomadaire). Elle n'a pourtant fait l'objet d'aucune procédure de retrait d'agrément. En cas de non respect par un prestataire détenteur d'un agrément de ses engagements en termes social, fiscal ou en matière de sécurité/sûreté, la mission estime que, outre un retrait total d'agrément, l'administration devrait, après avoir demandé la convocation du comité des usagers, envisager :

- de retirer un agrément à un prestataire pour une partie de ses missions ;
- de refuser à cette société la délivrance d'un nouvel agrément à des fins d'extension de ses activités ;
- et conditionner le renouvellement de l'agrément au bon respect des engagements précédemment pris.

2. Utiliser plus souvent la procédure de retrait d'agrément, après consultation des comités des usagers, en envisageant, selon les cas, un retrait partiel, total ou une limitation de l'agrément.

3.3. Bilan des agréments au 1er mai 2015

Les DSAC/IR délivrent de nombreux agréments :

en mai 2015, 1 386 agréments attribués par les DSAC/IR sur la période 2010-2015 étaient valides, dont 944 sur les aéroports de plus de 2 millions de passagers ce qui représente 68 % des agréments accordés.

Un tiers des agréments a donc été délivré sur des aéroports dont le trafic est compris entre 200 000 et 2 millions de passagers. On notera par ailleurs que les 12 aérodromes qui enregistrent chacun plus de 2 millions de passagers par an, comptabilisent 89 % du trafic total de passagers en France.

La réglementation française prévoit de délivrer des agréments sur des aéroports de taille moyenne (entre 200 000 et 2 millions de passagers par an) alors que cela n'est apparu utile à aucun des interlocuteurs rencontrés par la mission et que la réglementation européenne ne le demande pas.

C'est pourquoi la mission propose de limiter la délivrance d'agréments aux aéroports prévus par la réglementation européenne (supérieur à 2 millions de passagers), cette procédure ne paraissant pas pertinente sur des aéroports moyens, peu attractifs pour les sociétés d'assistance.

⁴ Rapport du groupe de travail sur la compétitivité du transport aérien français, présidé par Bruno Le Roux, député de Seine-Saint-Denis (2014).

3. Fixer à 2 millions de passagers par an le seuil pour la délivrance d'agrément.

La réglementation française prévoit également d'octroyer les agréments par aéroport. La mission a constaté que de nombreux agréments n'étaient pas utilisés par les prestataires : sur les 1 386 agréments délivrés, seuls 676 sont utilisés, soit 49 % des agréments délivrés, dont 426 sur les aéroports de plus de 2 millions de passagers.

Avec 287 sociétés et filiales de sociétés présentes sur les aéroports de plus de 2 millions de passagers et 944 agréments, ce sont en moyenne 3,3 agréments qui sont attribués par société au niveau national (un maximum de 8 agréments a été enregistré pour la société Nayak et de 9 France Handling).

Le fait de prévoir des agréments pour chaque aéroport conduit les services de l'État à multiplier les enquêtes lors de l'examen des dossiers de demande d'agrément.

La charge de travail de l'administration, au niveau national, pour la délivrance de ces agréments peut être estimée à 2 ETP par an (à raison de 6 h par dossier tous les 5 ans) dont 1 ETP pour la DGAC et autant d'heures pour les services de la direction du travail.

S'il était décidé une procédure d'agrément nationale pour les seuls aéroports de plus de 2 millions de passagers, 287 agréments au lieu de 1386 auraient été délivrés et l'économie de charge de travail pour l'administration aurait été de l'ordre de 1,6 ETP dont 0,8 ETP pour la DGAC et autant pour les services de la direction du travail.

Cette réduction de charge de travail aurait permis aux DSAC/IR et à l'inspection du travail de mieux traiter les demandes d'agrément et de faire davantage respecter les règles de concurrence entre les assistants en escale.

En effet, actuellement, la multiplicité des agréments conduit les services de l'inspection du travail à ne pas répondre aux sollicitations des DSAC/IR ou ces dernières à ne pas attendre leurs réponses.

C'est pourquoi la mission propose que les DSAC/IR s'organisent pour se partager les agréments à suivre au niveau national comme ils l'ont fait pour la sûreté (suivi des dossiers des chargeurs connus) et que ne soit délivré qu'un seul agrément au niveau national pour une société d'assistance afin de limiter le nombre d'agréments non utilisés. Il pourrait être par exemple envisagé que la DSAC/IR chef de file (responsable de la délivrance) soit désignée par rapport à l'aéroport sur lequel le prestataire a le plus d'activité ou par rapport à la localisation du siège de l'établissement en France.

L'agrément national devrait néanmoins lister les escales sur lesquelles le prestataire peut intervenir, et prévoir la suspension au bout d'un an en cas d'absence de prestation. Pour ce faire, la mise en place d'une base de données commune permettant un partage d'informations en temps réel entre les DSAC/IR apparaît essentielle.

Il serait aussi nécessaire dans ce cas que la DSAC étudie avec la direction du travail comment les inspections régionales pourraient se répartir le traitement des dossiers.

4. Établir une procédure d'agrément au niveau national et non par aéroport et répartir les dossiers d'agrément des assistants en escale de façon équilibrée entre les DSAC/IR et étudier la mise en œuvre de cette procédure avec la direction du travail.

Enfin, les sociétés d'assistance en escale se plaignent des lourdeurs administratives liées à la procédure d'agrément. En cas de demande d'ajout d'une activité, il est actuellement nécessaire de renvoyer un dossier complet par la poste. Les entreprises souhaiteraient éviter la constitution d'un dossier complet ou pouvoir l'envoyer par messagerie électronique.

La mission pense qu'un ajout d'activité nécessite une nouvelle étude complète de la situation du demandeur mais que les DSAC/IR devraient s'organiser pour accepter les dépôts de dossiers par messagerie électronique.

5. La DGAC doit s'organiser pour accepter les dépôts de dossiers d'agrément par messagerie électronique et les mettre en réseau entre les DSAC/IR et la DTA.

3.4. La limitation du nombre de prestataires sur certains aéroports

Sur tous les aéroports de plus de 2 millions de passagers, le ministre peut limiter, à la demande de l'exploitant le nombre de prestataires pour certaines fonctions d'assistance comme les services bagages, les opérations en piste, le carburant et huile, le transport du fret de la poste. Ces limitations sont instaurées pour des raisons de contraintes en matière d'espace ou de questions de sécurité / sûreté, et le nombre de prestataires ne peut pas être inférieur à deux par service.

Le ministre doit informer la Commission européenne des limitations qu'il impose et de ses motifs en cas de dérogation à la réglementation relative à la limitation des services.

Le choix des prestataires autorisés à effectuer ses missions est réalisé via un appel d'offre. L'exploitant aéroportuaire est en charge de cette procédure sauf lorsqu'il est impliqué en direct ou par l'intermédiaire d'une filiale dans l'assistance en escale. Dans ce dernier cas, l'appel d'offre est organisé par le Ministre ou, par délégation, la DTA pour les aéroports d'Orly et de Roissy-Charles de Gaulle, ou les Préfets pour les autres aéroports.

Les critères de l'appel d'offre sont essentiellement des critères d'ordre social, sécurité et sûreté. Les sociétés retenues se voient attribuer une licence qui les autorise à exploiter les services limités. Cela leur confère un avantage commercial très important puisqu'une compagnie aérienne préfère souvent passer un contrat avec une société pouvant rendre tous les services.

Il est par ailleurs prévu que les compagnies aériennes donnent un avis sur les attributions de licences, mais l'autorité adjudicatrice de la procédure de sélection n'est pas tenue de se conformer à cet avis.

Le choix des attributaires de licence n'est pas aisé pour les aéroports ou les autorités et il est souvent contesté par les candidats non retenus. En effet, certains assistants estiment que l'aéroport ne peut pas choisir les assistants autorisés à exercer sur la plate-forme et que les compagnies, qui paient les services d'assistance, devraient réaliser elle-même cette sélection.

La mission considère pour sa part que les compagnies, si elles connaissent mieux les coûts des assistants que les gestionnaires d'aéroports, ne disposent pas des éléments nécessaires pour sélectionner des assistants sur la base de critères régaliens, comme le prévoit la réglementation.

Les aéroports français sur lesquels ces licences existent pour l'assistance bagages et piste sont :

- Roissy (décision du 2 juin 2014 applicable au 1/11/2014)

3 assistants (Air France, Alyzia (Groupe 3S) et Europe Handling) pour CDG 1, 2 et 3, pour les services d'assistance bagages (service 3), le transport des bagages entre l'avion et l'aérogare (service 5.4), le chargement et déchargement de l'avion (service 5.4) et le déplacement de l'avion (service 5.6).

- Orly (décision du 2 juin 2014 applicable au 1/11/2014)

3 assistants pour Orly Ouest (Air France, Alyzia/Groupe 3S, Europe Handling) et 3 assistants pour Orly Sud (Alyzia (Groupe 3S), Europe Handling, Orly Flight Service (groupe WFS), pour les mêmes prestations qu'à Roissy.

- Nice (arrêté du 3 mai 2006)

4 assistants (Air France, Aviapartner, Menzies, GEH) pour les mêmes prestations qu'à Paris.

À Nice l'auto-assistance pour l'aviation commerciale est limitée à 2 prestataires, mais cette limitation n'a jamais été utilisée car seule Air France pratique l'auto-assistance sur cet aéroport.

En Europe, la situation est variable selon les pays : il n'existe pas de limitation à Londres, Amsterdam, en Italie et en Scandinavie. De fortes restrictions existent en Allemagne où seul un prestataire est autorisé, en plus de l'aéroport. En Espagne et au Portugal, trois prestataires sont autorisés.

Lorsqu'il n'y a pas de limitation, le marché régule le nombre de prestataires. A Londres par exemple, quatre prestataires cohabitent, hors compagnie aérienne, alors qu'à Roissy ils ne sont que trois du fait des limitations.

Pour le carburant, il existe aussi parfois des limitations d'une autre nature portant sur les infrastructures lorsque l'exploitant estime qu'il est nécessaire de n'avoir qu'un seul gestionnaire de dépôt pour des raisons de place ou de coût. Par exemple, à Bâle Mulhouse, l'arrêté 25 juillet 2013 confie la gestion des infrastructures centralisées à l'Aéroport de Bâle Mulhouse pour n'avoir qu'un dépôt de carburant à compter du 1 janvier 2016 au lieu de 2 (SASCA et ESSO) et à Lyon l'arrêté du 2 décembre 2011 confie la gestion des infrastructures centralisées à Aéroport de Lyon.

3.5. La permanence des services et le comité des usagers

Permanence des services

Le dispositif de permanence des services permet d'assister les compagnies desservant la plate-forme aéroportuaire de façon occasionnelle. Elle est rémunérée par l'ensemble des prestataires, généralement au prorata de leur chiffre d'affaires sur la plate-forme.

La permanence couvre tout ou partie des missions suivantes de l'assistance : guidage, mise en place de cales, fourniture d'énergie électrique si nécessaire, communications sol/avion, mise en place d'un escabeau, acheminement des passagers d'un parking avion jusqu'à l'aérogare et recherche de solutions pour le traitement des passagers jusqu'à l'arrivée de l'assistant sous contrat lorsque la compagnie aérienne en a conclu un.

L'article 32 du décret n° 2007-244 du 23 février 2007, relatif aux aérodromes appartenant à l'État et portant approbation du cahier des charges type applicable à la concession de ces aérodromes, et l'article 27 du décret n 2005-828 du 20 juillet 2005 relatif à la société Aéroports de Paris prévoient que : « *Le concessionnaire (ou ADP) participe, avec les entreprises intéressées, à la définition et à la mise en œuvre du*

dispositif de permanence des services d'assistance en escale, lequel est arrêté conformément à l'article R. 216-11 du code de l'aviation civile. »

Comité des usagers

Selon la réglementation française (article R 216-8 du code de l'aviation civile), un comité des usagers est obligatoire pour tous les aéroports sur lesquels s'appliquent une décision de limitation du nombre de prestataires et une décision de désignation du titulaire de la permanence de services. La législation européenne, prévoit quant à elle un comité des usagers sur tous les aéroports de plus de 2 millions de passagers.

En France, ce comité existe sur la plupart des aéroports de plus 2 millions de passagers à l'exception des aéroports de Marseille, Nantes, Beauvais et La Réunion [concernant le rôle du comité des usagers, cf. paragraphe 2.1.1].

L'article R 216-11 du code de l'aviation civile précise par ailleurs que l'organisation de la permanence des services doit être présentée au comité des usagers.

La mission estime que le comité des usagers est utile sur les grands aéroports pour émettre un avis sur l'organisation de la permanence des services, sur le retrait des agréments ou tout simplement pour présenter la situation de l'assistance sur l'aéroport et qu'il convient de respecter la réglementation européenne

6. Rendre obligatoire l'existence d'un comité des usagers sur tous les aéroports de plus de 2 millions de passagers.

Les DSAC/IR participent généralement au comité des usagers. La DSAC/Nord ne participe pas à celui d'Orly et de Roissy, car la DTA y représente la DGAC. Étant donné que la DSAC/Nord délivre les agréments pour ces deux aéroports et connaît les assistants en escale et leurs particularités, il conviendrait de prévoir sa participation aux comités des usagers des aéroports d'Orly et de Roissy.

7. Faire participer les DSAC/IR aux comités des usagers des aéroports.

4. Aspects économiques

4.1. Les principaux « handlers »:

Les assistants en escale appartiennent à 3 groupes :

- les assistants complets qui font toutes les principales missions de l'assistance 1 à 6 et 9 et qui appartiennent à des groupes internationaux
Au nombre de 10, ils génèrent en France un chiffre d'affaires consolidé lié à l'assistance de l'ordre de 800 M€ et emploient chacun plusieurs milliers de personnes pour un total supérieur à 11 000 personnes. Pour 8 d'entre eux, la France représente le marché le plus important ;
- les simples assistants, très peu capitalisés et très nombreux avec des effectifs variant entre 100 et 1 000 personnes. La mission a obtenu quelques informations sur les entreprises Avico, Transdev, City One et GH Team ;
- les sociétés de commissariat qui, comme les assistants complets, ont des chiffres d'affaires très importants et des effectifs conséquents. Le 1er groupe mondial, LSG (filiale de Lufthansa), n'est pas présent en France et le 2e, Gate Gourmet, n'est présent qu'à l'aéroport de Bâle Mulhouse. Les 3e et 4e sociétés mondiale de commissariat, Servair et Newrest, ont leur principal marché en France et y emploient 8 420 personnes. Le chiffre d'affaires des sociétés de commissariat prend en compte le coût des produits alimentaires, qui ne devraient cependant pas être inclus dans le calcul des coûts de l'assistance. mais la mission n'a pas pu les déduire par manque de connaissance du montant de ces coûts.

7 des assistants recensés (5 complets et 2 commissariats avion) appartiennent à des groupes internationaux dont le chiffre d'affaires et les effectifs sont respectivement de 8 milliards € et 75 000 personnes (voir annexe 6).

Le tableau suivant présente de façon succincte les principaux assistants en escale en France :

Type assistance	Société	Siège	Actionnariat	Capital M€	CA M€ 2014	Résultats M€ 2014	Effectifs
Assistance complète**	WFS	France	Fonds d'investissement Platinum Equity (USA)	7,5	127	nc	1 800
	Groupe 3S	France	Serge Sellan (FR) (47%) Fonds d'investissement Ekkio Capital (FR) (49%) Management du groupe (4%)	6,6	196	- 1,5	2 111
	Aviapartner	Belgique	HIG Capital (USA)	nc	140	nc	3 000
	Groupe Europe Handling (GEH)	France	Groupe CRIT (FR)	0,08	166	1,9	1 792

Type assistance	Société	Siège	Actionnariat	Capital M€	CA M€ 2014	Résultats M€ 2014	Effectifs
	Menzies	Royaume-Uni	John Menzies (GB)	0,001	5	- 0,23	90
	Swissport*	Suisse	HNA Group Co. Ltd (Chine)	nc	50	nc	550
	Samsic assistance	France	Groupe Samsic 95%	0,24	43	0,63	720
	ONET airport services	France	Mme Reinier 75%	nc	60	nc	1 000
	SAGEB	France	Transdev 49 %	5,5	11	nc	184
	Réunion Air Assistance (RAA)	France	Air Austral 40%	0,45	10	0,13	220
Assistance partielle	Avico	France			15	0,94	176
	City one*	France			72	nc	800
	Transdev*	France			41	nc	450
	GH Team	France	Franco-Suisse 90 %	7,3	63	4	763
Commissariat	Servair	France	Air France 97%	52	532	-11	5 500
	Newrest	France	Britannique 68%	nc	330	nc	2 920
Total					1 851		22 076

* chiffre d'affaires estimé à partir des effectifs.

** Ont été retenus comme assistant complets les sociétés qui ont en direct les principales missions d'assistance au moins sur un grand aéroport.

Le chiffre d'affaires⁵ et les effectifs de 16 sociétés d'assistance (dont 2 commissariats avion) ont été obtenus soit sur internet soit à l'issue d'un questionnaire envoyé à ces sociétés.

Il ressort de cette enquête que le chiffre d'affaires en France de ces entreprises s'élevait, en 2014, à 1,85 Milliards € et que leurs effectifs atteignaient 22 076 personnes.

Si on ajoute à ces montants, le chiffre d'affaires et les effectifs des sociétés d'avitaillement en carburant, de maintenance en ligne et des sociétés d'assistance de moins de 100 personnes, le chiffre d'affaires total des assistants aéroportuaire sur les

⁵ Les chiffres d'affaires de Swissport France, City One, Transdev, GH Team ont été estimés à partir des effectifs en prenant un ratio moyen de 90 000 € par personne.

aéroports de plus de 2 millions de passagers⁶ en France est de l'ordre 2 Milliards € et leurs effectifs, de l'ordre de 25 000 personnes en période de pointe .

La mission a eu beaucoup de difficultés à obtenir des statistiques financières et d'activité des sociétés d'assistance. Elle n'a pas toujours pu obtenir le résultat financier des sociétés mais les sociétés ayant communiqué leurs résultats financiers ont des faibles marges.

Elle a constaté que ces éléments n'étaient pas connus de la DGAC qui autorise l'activité des assistants par la procédure d'agrément. Certains gestionnaires d'aéroports reconnaissent rencontrer les mêmes difficultés d'information dès lors que les prestataires disposent de leur agrément. Ils ne parviennent même pas à savoir quels sont leurs sous-traitants

C'est pourquoi la mission propose que la DGAC conditionne la délivrance d'un agrément d'assistance à une société si cette dernière s'engage à fournir, à la demande de l'administration des statistiques telles que le chiffre d'affaires, le résultat net, l'effectif et la nature des activités exercées et la liste des sous-traitants.

8. Imposer aux titulaires d'agrément la fourniture, à la demande de l'administration, d'éléments statistiques (chiffre d'affaires, résultat financier, effectif, activités et sous-traitants par aéroport).

4.2. Le marché de l'assistance en escale sur les grands aéroports français

4.2.1. Les assistants présents par aéroport

La réalisation d'un état des lieux du marché des services d'assistance dans les aéroports français s'avère complexe, les entreprises prestataires se montrant réticentes à communiquer leurs éléments financiers, cette information relevant, à leurs yeux, du secret commercial.

De plus, de nombreux assistants effectuent des missions d'assistance limitées, en direct ou en sous-traitance, et, pour un même aéroport, il est difficile de comparer le volume d'activité de 2 assistants ne réalisant pas les mêmes prestations.

Enfin, pour développer leurs activités, les grands assistants créent souvent des filiales par aéroport, sous des noms différents, ce qui rend peu aisée l'identification des sociétés prestataires.

Dans ce contexte, la mission a recensé en priorité, par aéroport, les assistants ayant des missions d'assistant complet et a tenté d'identifier les principaux sous-traitants, en prenant en compte les groupes auxquels ils appartiennent et non les filiales en tant que telles.

Les principaux assistants complets présents sur les aéroports de métropole sont :

- Air France qui réalise l'auto-assistance du groupe (y compris de sa filiale Hop) et assiste surtout les compagnies du groupe Skyteam
- 3S (filiales Alyzia ou GIMAS) : le groupe 3S est présent à Paris (filiale Alyzia), Toulouse, Bordeaux, Lyon et Marseille

⁶ Seuls 4 aéroports métropolitains de moins de 2 millions de passagers, représentant 3 % du trafic ne font pas l'assistance eux mêmes

- GEH, est présent à Paris, et débute une activité à Nice
- WFS, est présent à Paris en tant qu'assistant complet et réalise des missions fret en province
- Aviapartner, est très présent en province, sur 11 aéroports importants, où il est le principal voire l'unique assistant depuis la faillite de la société MAP en 2014
- Menzies Aviation : le groupe britannique est implanté en région (aéroports de Toulouse et de Nice)
- Swissport, est présent à Bâle Mulhouse⁷.

À Beauvais l'exploitant SAGEB réalise toute l'assistance de l'aéroport et outre-mer, sont présents sur l'aéroport de Pointe à Pitre, Air France, Air Caraïbes et Samsic Aviation (cette dernière société ne réalise que de la sous-traitance en métropole), et Réunion Air Services pour l'aéroport de la Réunion.

On constate donc que le marché des assistants complets, en plus d'Air France ou d'Air Caraïbes pour la Guadeloupe, se limite à Roissy à deux prestataires indépendants de la principale compagnie aérienne, à deux ou trois prestataires à Orly selon le terminal, à trois prestataires à Nice, deux prestataires à Toulouse et Marseille et à un prestataire sur les autres aéroports régionaux.

Pour le commissariat avion, les groupes Servair et Newrest se répartissent le marché en métropole et outre-mer, et Gate Gourmet n'est présent qu'à Bâle Mulhouse⁸.

L'article 32 du décret n° 2007-244 du 23 février 2007 relatif aux aérodromes appartenant à l'État et portant approbation du cahier des charges type applicable à la concession de ces aérodromes et l'article 27 du décret n 2005-828 du 20 juillet 2005 relatif à la société Aéroports de Paris prévoient que :

« Le concessionnaire ou ADP tient à jour un système d'information sur le marché de l'assistance en escale sur l'aérodrome, comprenant notamment pour chaque service d'assistance en escale tel que défini à l'annexe de l'article R. 216-1 du code de l'aviation civile :

- *la liste des entreprises d'assistance en escale autorisées avec les conditions de ces autorisations ;*
- *la liste des entreprises exerçant effectivement une activité, en distinguant les entreprises prestataires et celles agissant uniquement en qualité de sous-traitants de prestataires ;*
- *la liste, établie annuellement, des transporteurs aériens assistés par chaque prestataire d'assistance en escale ;*

⁷ Swissport et Gate Gourmet sont sur la partie suisse de l'aéroport mais leurs activités à Bâle-Mulhouse ont cependant été comptées en France

⁸ Voir le détail des prestataires par aéroport à l'annexe 4.

- *le concessionnaire communique ces éléments au ministre chargé de l'aviation civile, sur demande de celui-ci ».*

La mission a constaté que le système d'information sur le marché de l'assistance n'est pas vraiment tenu à jour par les exploitants, à l'exception d'ADP, et que, pour que cette mesure soit effective, il conviendrait que les DSAC/IR leur transmettent un modèle type.

9. Rappeler aux exploitants des sociétés aéroportuaires leur obligation de fournir un système d'information sur le marché de l'assistance et leur proposer un modèle type.

Les éléments ainsi transmis permettraient d'alimenter une synthèse annuelle qui serait présentée au comité des usagers.

4.2.2. Les parts de marché des assistants par aéroport

Pour calculer les parts de marché par aéroport, la mission a identifié les assistants complets ou presque complets (il manque parfois une mission d'assistance parmi les 7 principales) et a calculé la part de trafic qu'ils assistaient au prorata du trafic passagers en 2015⁹, sauf à Nice où le calcul a été fait au prorata des mouvements.

Les parts de marché des assistants autorisés sont les suivantes :

- Pour Roissy : Air France 63 % (dont 10 % pour les tiers), GEH 21 %, Alyzia (3S) 16 %;
- Pour Orly : Air France 39 % (dont 2 % pour les tiers), GEH 27 %, Alyzia (3S) 19 %; WFS 15 %;
- Pour Nice : Aviapartner 52 %, Air France 21 % (dont 3 % pour les tiers), Menzies (12%), GEH (15%)¹⁰.
Menzies, outre l'aviation d'affaires, assiste principalement Air Corsica. GEH assiste Air Norwegian et Air Baltic mais aussi l'aviation d'affaires ;
- Pour Marseille : Aviapartner 54%, Air France 39% (dont 6% pour les tiers), Alyzia 8 (Groupe 3S) 7%;
- Pour Lyon : Aviapartner 66 %, Air France 34 % (dont 0,5 % pour les tiers) ;
- Pour Toulouse : Air France 48% (dont 1% tiers), Aviapartner 26 %, Menzies 26%.
Menzies assiste Easyjet qui est la 2e compagnie aérienne à Toulouse.
- Pour Bâle Mulhouse : Swissport 95 %, Air France 5 % (dont 0% pour les tiers) ;
- Pour Nantes : Aviapartner 60%, Air France 40% (dont 0% pour les tiers) ;

⁹ A Nice et à Marseille, les parts de marché ont été calculées à partir des données du trafic de l'été 2015 du fait d'Air Corsica qui a changé de prestataire en juillet sur ces deux plate-formes.

¹⁰ GEH assiste Air Corsica à Nice à compter du 1^{er} juillet 2015

- Pour Bordeaux : Aviapartner 54%, Air France 45% (dont 0%, pour les tiers), 3S 1%;
- Pour Beauvais : Sageb 100%;
- Pour La Réunion : Réunion Air Assistance 66%, Air France 34% (dont 17% pour les tiers (surtout Air Mauritius) ;
- Pour la Guadeloupe : Air France 35% (dont 2% tiers), Air Caraïbes 34% (dont 1% tiers), Samsic 31% (surtout Corsair).

Sur les aéroports parisiens, la concurrence est faible à Roissy avec 2 assistants indépendants (GEH et Alyzia : 79 % du marché), hors auto-assistance d'Air France, et plus importante sur Orly sud avec 3 assistants indépendants (GEH, Alyzia, WFS) ayant 95 % du marché hors auto-assistance d'Air France.

En province, il existe une concurrence à Nice avec 3 assistants indépendants et à Toulouse avec 2 assistants indépendants. Aviapartner se trouve en situation de quasi-monopole sur les aéroports de Lyon, Bordeaux, Nantes et, dans une moindre mesure, à Marseille. A Bâle Mulhouse, Swissport se trouve en situation de monopole et à Beauvais, c'est le cas de la SAGEB.

Outre-mer, il n'y a qu'un assistant spécialisé en dehors des compagnies aériennes.

La situation était différente en 2014 puisque la société MAP était présente sur tous les grands aéroports de province.

La faillite de MAP fin 2014 et sa reprise par Aviapartner a conduit à une situation de monopole de cette dernière société sur une grande partie des principaux aéroports de Province.

Ce constat semble montrer qu'en France, les conditions actuelles du marché de l'assistance rendent difficile l'émergence d'une concurrence rentable en dessous du seuil de 5 millions de passagers.

Les récentes évolutions des marchés de l'assistance sur les aéroports de Nice et de Marseille avec la reprise des contrats d'Air Corsica, respectivement par GEH et Alyzia depuis le 1^{er} juillet 2015, donnent néanmoins à penser que l'ouverture à la concurrence s'opère de manière graduelle sur les plus grands aéroports.

Pour les aéroports de moins de 5 millions de passagers, le marché ne permet actuellement, ni d'avoir plusieurs prestataires, ni d'assurer la rentabilité, donc la permanence, du prestataire en place.

La mission pense que seule une modification de la réglementation européenne par un relèvement du seuil d'ouverture à la concurrence de 2 millions de passagers permettrait de renforcer la solidité financière des prestataires sur les aéroports régionaux les moins importants.

Au niveau national, cela donne les parts de marché suivantes par assistant :

Assistant	part de marché nationale
Air France auto assistance	41%
Air France tiers	5%
Aviapartner	15%
GEH	15%
Alyzia	11%
WFS	3%
Menzies	2%
Autres	8%
Total	100%

L'auto-assistance d'Air France représente le 1^{er} marché avec 41 % de parts, Aviapartner le 2^e avec 15 %, GEH le 3^e avec 15 % puis Alyzia avec 11 %.

L'assistance d'Air France pour les tiers est généralement très limitée (5 % en moyenne), car la compagnie assiste principalement les compagnies membres du groupe Skyteam, sauf à Roissy où elle assiste aussi des compagnies non membres de cette alliance (Roissy, terminal 1).

Son rôle se limite alors souvent à coordonner les activités d'assistance en piste avec du personnel de sous-traitance pour les tâches d'exécution. Il est à noter que même à Roissy, la part de marché de l'assistance d'Air France pour les tiers est secondaire puisqu'elle ne dépasse pas 10 %.

Pour les autres aéroports, la part de marché d'Air France en termes de prestations de services pour des compagnies tierces est très faible (2 % environ en moyenne) sauf à La Réunion où elle est de 17 %, Air France assistant la compagnie Air Mauritius sur cet aéroport

4.3. Les tarifs d'assistance aéroportuaire

Les tarifs d'assistance aéroportuaire sont négociés entre les compagnies aériennes et les sociétés d'assistance et relèvent donc du secret commercial. Ils sont fonction du type d'avion et des services demandés par la compagnie et la mission n'a pas réussi à obtenir les coûts d'une touchée avion sur les aéroports.

Cependant, la communauté des assistants et des aéroports a indiqué à la mission que les tarifs de l'assistance à Paris étaient environ 2 fois plus élevés qu'en province. Cette différence de tarif s'expliquerait par une différence de coût liée à des salaires plus élevés à Paris, à des horaires de nuit plus importants qu'en province, à des durées de vacation supérieure du personnel du fait de son éloignement par rapport à son domicile et à des charges de structure des sociétés parisiennes supérieures liées à l'importance de leurs effectifs et aux seuils sociaux propres au droit du travail français.

Ces facteurs expliquent probablement le différentiel de coût (que la mission n'a pas pu vérifier) entre les aéroports parisiens et ceux de province, mais il est probable que la limitation du nombre de prestataires à Roissy ne favorise pas la concurrence et contribue ainsi aux coûts élevés des plate-formes parisiennes.

À Roissy, le nombre de prestataires est limité à 2 sociétés, en plus de la compagnie Air France. Celle-ci a des coûts élevés et n'est pas très compétitive. Les autres sociétés

implantées sur les aéroports parisiens sont très peu présentes en province et leur part de marché y est faible, du fait de leur structure de coûts, adaptée au marché parisien.

À Orly, 3 prestataires sont autorisés par aérogare (Air France n'est présente qu'à Orly ouest). À Nice, 4 licences d'assistant en escale ont été attribuées.

Ainsi, il apparaît que la concurrence est faible sur l'aéroport de Roissy alors que l'activité y est beaucoup plus importante (1^{er} aéroport de France en termes de passagers) que sur les autres aéroports.

Par ailleurs, les récents appels d'offre d'attribution de licences sur les aéroports parisiens ont privilégié les aspects sociaux des dossiers des entreprises candidates, favorisant ainsi la reconduction des sociétés précédemment détentrices de licences. Réglementairement, le marché de l'assistance s'avère beaucoup plus fermé à Paris qu'en province, ce qui impacte les tarifs de l'assistance.

Concernant les tarifs d'assistance pratiqués sur les grands aéroports européens, certains interlocuteurs ont indiqué que les tarifs de l'assistance à Roissy seraient d'environ 30 % supérieurs à ceux des aéroports européens pour lesquels les limitations n'existent pas (Amsterdam, Londres, Italie).

La mission n'a pu vérifier ces éléments, faute de données disponibles. Cependant si ces coûts élevés de l'assistance sur les aéroports parisiens se vérifiaient, ils constitueraient un handicap important pour la compétitivité d'ADP, les tarifs d'assistance pesant plus sur le prix des billets que les tarifs des redevances aéroportuaires.

En effet, les coûts de l'assistance aéroportuaire sont plus importants pour les compagnies aériennes que ceux des redevances aéronautiques (taxe aéroport comprise). La mission a comparé de manière sommaire ces deux postes de coûts à partir des éléments réunis dans le cadre de l'étude et des résultats financiers des principaux aéroports. Il ressort de cette analyse que :

- le montant des recettes aéronautiques par passagers au départ s'élève à 30€ par passager en 2014 pour les 8 plus grands aéroports de métropole
- le montant des charges d'assistance pour 2014 est de l'ordre de 38€ par passager en prenant en compte des coûts d'assistance de 2 Milliards € (y compris l'ensemble des coûts liés au commissariat) auxquels s'ajoutent des coûts d'auto-assistance et d'assistance pour le compte de tiers à Air France, estimés à 1,25 Milliard €¹¹. Ce montant de 38€ est réduit à 23€ par passager si les coûts liés au commissariat ne sont pas pris en compte.

Ainsi, la part des dépenses d'assistance, avec la fonction commissariat, pour le transport aérien français, est d'environ 25 % supérieure à celle des redevances aéroportuaires, taxe aéroport comprise.

La mission pense qu'une plus grande ouverture à la concurrence de Roissy avec 4 prestataires, comme à Nice, serait de nature à faire baisser le coût de l'escale de

¹¹ Ce coût a été calculé à partir du taux horaire moyen du personnel sol des compagnies aériennes de la CSTA de 32 € diminué de 10 % pour le personnel d'assistance, d'un nombre de personnels d'assistance égal à 16 000 et d'un ratio charges de personnel sur charges d'exploitation estimé à 65 %.

Roissy et qu'il convient d'engager une étude comparative des prix de l'assistance aéroportuaire sur les grands aéroports européens pour envisager ou pas une plus grande ouverture à la concurrence du marché de l'assistance aéroportuaire à Roissy en 2021¹².

10. La DGAC ou ADP doit engager une étude sur les tarifs d'assistance des grands aéroports européens afin de réfléchir sur l'opportunité d'une plus grande ouverture du marché de l'assistance aéroportuaire sur l'aéroport de Roissy en 2021.

4.4. L'auto-assistance

Les compagnies aériennes recourent de plus en plus à des prestataires externes pour assurer leurs services d'assistance aéroportuaire.

Sur les aéroports de moins d'un million de passagers, les missions d'assistance sont, dans la pratique, presque toujours assurées par les aéroports ou par une de leur filiale. Les compagnies aériennes ou les sociétés spécialisées ne réalisent pas ce type de prestations, car les aéroports, disposant de personnel polyvalent assurant d'autres tâches que l'assistance, peuvent proposer des coûts plus faibles que les transporteurs ou les assistants.

De plus ces activités sont généralement déficitaires, les compagnies aériennes fixant le prix du marché et les aéroports cherchant à conserver leurs clients.

Ainsi les restrictions liées à l'auto-assistance prévues par la réglementation française et européenne concernant les aéroports de moins d'un million de passagers ne se justifient plus.

Cette position est partagée par la CSTA et la CSAE.

11. Liberté d'auto-assistance pour tous les aéroports et pas seulement au-dessus d'1 million de passagers.

Air France a une activité importante d'auto-assistance sur tous les grands aéroports français, alors que les autres compagnies françaises et la plupart des compagnies aériennes européennes ont fait le choix de sous-traiter totalement cette activité.

Elle assure son auto-assistance surtout avec son personnel, mais aussi avec de nombreux sous traitants (Onet Airport Service (H Reinier), 3S, GSF pour son assistance piste et bagages) à Roissy, Orly, Nice, Lyon, Toulouse, Bordeaux et Nantes. La stratégie de la compagnie, compte tenu de ses coûts élevés¹³ est de se désengager de l'assistance et de ne garder, à terme, que du personnel pour l'activité passages, pour des raisons commerciales.

¹² Les licences des plate-formes parisiennes ont été attribuées en 2014 après un appel d'offre de la DGAC jusqu'en 2021.

¹³ Le rapport de branche de la CNTA-PS met en évidence un coût horaire des salaires du personnel sol des compagnies aériennes de 32 €, contre un coût horaire inférieur de 29 % soit 23 € du personnel des sociétés d'assistance en escale (source DTA/MDT)

Elle dispose cependant d'un personnel important sur tous les aéroports français pour effectuer ces tâches (16 667 personnes recensées à partir des badges sûreté sur 12 aéroports arrondies à 16 000).

D'après Air France, le coût de l'assistance (internes et sous traitance) représente le principal coût de l'activité court courrier avec 20 % de ses dépenses. La compagnie évalue le coût de la sous-traitance pour le marché court courrier domestique à 60 M€.

5. Les aspects sociaux

5.1. Les effectifs par aéroports

L'effectif estimé des personnels d'assistance a été établi avec les exploitants aéroportuaires et les DSAC/IR sur chaque plate-forme à partir d'un décompte des badges sûreté des aéroports et de la liste des agréments d'assistance. Ils ont été estimés avec la ventilation suivante par aéroport pour les personnels d'assistance, hors auto-assistance :

Aéroport	Effectifs assistance hors compagnies
Roissy-CDG	12 681
Orly	4 019
Nice	1 791
Marseille	1 811
Lyon	1 495
Toulouse	639
Bâle-Mulhouse	723
Bordeaux	399
Nantes	477
Beauvais	302
Réunion	400
Guadeloupe	374
Total	25 113

Cet effectif ne prend en compte que les 12 principaux aéroports français, mais il peut être comparé à l'effectif des principaux assistants sur ces aéroports estimés à 25 000 personnes à partir des effectifs des sociétés au paragraphe 4.1.

Il est probablement un peu supérieur à la réalité car il peut prendre en compte sur les aéroports le personnel de sociétés d'assistance ne faisant pas d'assistance. Des sociétés spécialisées dans le fret ou le nettoyage notamment assurent des tâches d'assistance mais aussi des tâches non liées à l'assistance.

Il représente cependant un ordre de grandeur acceptable.

À ce total doit être ajouté le personnel des compagnies aériennes affecté aux activités d'assistance, principalement Air France (16 600 personnes dont 10 139 agents à Roissy). L'effectif d'Air France sur les 12 principaux aéroports a été arrondi à 16 000 pour tenir compte de la saisonnalité du trafic et ce chiffre peut être comparé au chiffre de 17 000 personnes cité par le rapport de l'IGACEM en 2003.

Le personnel d'assistance des compagnies autres qu'Air France (Corsair, American Airlines, Héli Air Monaco, Lufthansa, Cathay Pacific, British Airways, Air Caraïbes) s'élève à un peu plus de 1 000 personnes.

Le secteur de l'assistance aéroportuaire occupe donc environ 42 000 emplois en France et le détail des effectifs par société et pour Air France se trouve en annexe 3.

5.2. Les conventions collectives

Dans le secteur de l'assistance, plusieurs conventions collectives coexistent. Les deux principales sont :

- la convention collective nationale « transport aérien-personnel au sol » (CCNTA-PS)

elle règle les rapports entre les employeurs et le personnel au sol salarié des entreprises et établissements dont l'activité relève des industries du transport aérien énumérées ci-après :

- transport aérien régulier de personnes, marchandises et courrier sur des lignes régulières et selon des horaires déterminés ;
- transport aérien non régulier de personnes et de marchandises et courrier tels que charters (réguliers ou non), avions-taxis, locations d'avions avec pilote, excursions aériennes.

Les effectifs régis par la CCNTA-PS sont d'environ 16 000 salariés, hors personnel d'Air France.

- la convention collective régionale de la manutention et nettoyage sur les aéroports (CCRMNA)

elle concerne l'industrie de la manutention et du nettoyage sur les aéroports ouverts à la circulation publique et plus particulièrement, entreprises, établissements ou toute autre structure dont l'activité déployée à titre principale vise notamment les travaux de chargement et déchargement de marchandises, les travaux de manutention du matériel, du nettoyage des cours et aires d'arrivée et de départ des avions, nettoyage, lavage et polissage des avions, portage des bagages. Elle s'applique uniquement en région parisienne.

Les effectifs sous convention CCRMNA sont estimés à 4 500 salariés.

Quelques entreprises appliquent d'autres conventions collectives, celle-ci étant fonction de l'activité principale de la société. Ainsi, les prestataires qui proposent des services de transports (bus) et des activités de fret sont rattachées à la convention relative au transport routier. Enfin, une entreprise exerçant plusieurs types d'activités se raccrochera à la convention collective correspondant à son activité principale.

Comme l'ont indiqué à la mission plusieurs interlocuteurs (dont le SAMERA, Syndicat des Auxiliaires de la Manutention et de l'Entretien pour le Rail et pour l'Air, organisation professionnelle représentative des entreprises appliquant la CCRMNA), certaines sociétés n'appliquent pas la convention collective qui devrait s'imposer mais appliquent

une convention collective « moins disante » au titre de leur activité principale. Cette situation peut induire des distorsions de concurrence puisque pour une prestation comparable, les entreprises n'appliquent pas les mêmes structures de coûts puisque les salaires sous convention CCRMNA sont environ 10 % plus élevés que sous convention CCNTA-PS.

Ainsi, une réflexion pourrait être menée par l'ensemble des parties prenantes concernant la recherche de convergence entre les différentes conventions collectives. Néanmoins, si un alignement devait s'opérer sur la convention collective la plus avantageuse, la mission a estimé que le coût d'une telle homogénéisation serait de l'ordre de 100 millions d'euros. Ce coût paraît difficilement supportable et acceptable par les prestataires d'assistance en escale. En outre, une telle convergence devrait être examinée au regard des principes du droit du travail s'appliquant aux entreprises exerçant plusieurs activités.

Par ailleurs, il conviendrait que les services de l'État, outre lors de la délivrance de l'agrément, procèdent à un contrôle a posteriori de la convention collective, permettant ainsi de s'assurer de sa bonne application.

5.3. Cessation d'activité et transfert de personnel

Pour sécuriser les contrats de travail en cas de changement dans la situation de l'employeur, le code du travail (article L1224-1) prévoit une disposition relative au transfert de personnel. Les dispositions de l'article L1224-1 relatives au maintien des contrats de travail s'appliquent dès lors qu'il y a transfert d'une « entité économique autonome » dont l'activité est reprise ou poursuivie, même en l'absence de lien de droit entre l'ancien et le nouvel employeur.

Lorsque ces conditions ne sont pas remplies, les accords de branche s'appliquent, à partir du moment où ils comprennent des dispositions sur le transfert de personnel, ce qui est le cas des deux conventions collectives CCNTA-PS et CCRMNA.

Dans les faits, les modalités de transferts de personnel peuvent s'avérer complexes et ont donné lieu à plusieurs contentieux au cours des dernières années. En effet, en cas de perte de marché par un prestataire, les salariés peuvent exercer leur droit d'option et refuser le transfert vers la société « entrante » si par exemple cette dernière applique une convention collective moins favorable que celle de l'entreprise « sortante ».

6. Les questions de sécurité/sûreté

Certaines missions d'assistance ont un impact important sur la sécurité des vols (opérations de chargement/déchargement avion, guidage et assistance au stationnement des avions, tractage des avions, entretien en ligne des avions, préparation des vols, contrôle du chargement et assistance en vol).

En l'état actuel de la réglementation européenne et française, les prestataires de services d'assistance n'ont pas d'obligation de certification en matière de sécurité, au contraire des compagnies aériennes et des aéroports. Seule la préparation des vols (fonction 9.1) est soumise aux dispositions de l'Air Ops¹⁴ qui s'impose aux compagnies aériennes et fait l'objet d'audits de surveillance « escale » réguliers de la part de la DSAC (4 par an pour Air France et 1 par an pour les autres compagnies aériennes). Lors de ces audits, la DSAC, lorsqu'elle constate des écarts par rapport à la réglementation, demande à la compagnie aérienne un plan d'actions correctives, avec une échéance plus ou moins longue, selon la gravité de l'écart. La compagnie aérienne répercute cette demande à son sous traitant, que la réglementation lui impose également d'auditer régulièrement.

L'AESA réfléchit à la mise en place d'une réglementation technique, applicable directement à l'assistance en escale, et la direction de la sécurité de l'aviation civile (DSAC) étudie un meilleur suivi de la sécurité de ces missions au niveau national.

6.1. Les statistiques d'incidents et accidents

6.1.1. Les accidents incidents relevés par le BEA

Le Bureau d'Enquêtes et d'Analyses (BEA) pour la Sécurité de l'Aviation civile a fourni à la mission les statistiques d'incidents - accidents liés à l'assistance en escale, sur les aéronefs de transport de passagers ou lors de manœuvres au parking, pour la période 2005-2014 en France.

7 accidents, dont 1 mortel et 25 incidents mineurs, ont ainsi été relevés. L'accident mortel évoqué (chute d'un navigant commercial lors de la fermeture d'une porte) peut davantage être considéré comme un accident du travail que comme un accident de transport aérien. Un autre accident concerne un agent de piste blessé lors du repoussage d'un avion, et les cinq autres accidents n'ont eu comme conséquence que des dommages matériels.

Les autres accidents recensés sont des collisions ou des chocs entre du matériel ou des véhicules d'assistance et des avions. Ils n'ont entraîné que des dommages matériels.

Le seul accident majeur arrivé en France est beaucoup plus ancien, il a eu en lieu en mars 1974 à Ermenonville sur un DC10 de Turkish Airlines et a causé la mort de 345 personnes. Cet accident était la conséquence d'un mauvais verrouillage de la soute à bagages.

¹⁴ Règlement européen applicable aux opérations aériennes

Liste des accidents d'assistance en escale en France entre 2005 et 2014

Local date	Aircraft registration	Injury level	Highest Damage	Headline
01/02/2005	F-GPMH	Fatal	None	Chute d'un PNC lors de la fermeture de la porte arrière gauche
24/08/2006	PH-BTI	None	Substantial	Train d'atterrissage avant brisé lors de la manoeuvre de repoussage
17/12/2010	OD-MEA	None	Substantial	Perte d'adhérence du tracteur lors d'un refoulement, collision avec l'avion
22/02/2011	F-GUGC	Serious	None	Blessure d'un agent de piste au sol lors du repoussage
10/04/2011	C-FIVM	None	Substantial	Rupture de la barre de tractage lors du refoulement, collision de l'avion avec le véhicule de repoussage
05/05/2011	LN-NOS	None	Substantial	Collision d'un véhicule transportant les bagages avec l'aéronef lors d'une opération de chargement
19/04/2014	F-HBLF	None	Substantial	Collision avec un véhicule de piste lors du repoussage

Ce nombre d'incidents-accidents est faible, s'il est comparé aux 16 millions de mouvements commerciaux de la période et montrent un taux d'accident de l'ordre de $4 \cdot 10^{-7}$ par mouvement d'avion, avec une seule victime imputable à la sécurité au travail.

6.1.2. Les incidents de sécurité relevés dans ECCAIRS

Les exploitants d'aéroports, les compagnies aériennes, la direction des services de la navigation aérienne, les assistants en escale rapportent les incidents liés à la sécurité dans leur système de gestion de la sécurité (SGS) comme le prévoit la réglementation (arrêté du 17 août 2007 sur les comptes rendus d'événements et d'incidents) et en informent la DSAC via une base de données européenne appelée ECCAIRS.

En 2014, 44 000 fiches de notification d'événements (FNE) ont été rapportées en France dans ECCAIRS, dont 6 517 à Roissy et 2 562 à Orly.

Les assistants au sol ont rapporté 1 753 FNE, dont 780 à Roissy et 529 à Orly.

1 676 FNE sont rapportées par les commandants de bord d'Air France et concernent l'auto assistance d'Air France en France, dont 1 081 à Roissy et 284 à Orly.

L'exploitation des incidents à partir de la base de données ECCAIRS n'est pas aisée : les incidents sont souvent codifiés différemment, même s'ils sont de même nature, et la grande majorité des incidents n'a pas d'impact significatif sur la sécurité.

L'exploitation des 780 incidents de Roissy (hors rapports sur l'auto assistance d'Air France¹⁵), aéroport sur lequel le plus d'événements de sécurité sont comptabilisés, permet de préciser la nature des incidents relevés :

- 96 chargements en soute non conformes (mauvais arrimage, conditionnement ou poids)
- 82 encombrements de la zone évolution avion
- 84 repoussages non conformes

¹⁵ Les rapports des commandants de bord d'Air France sont très difficilement exploitables car ils ne peuvent pas faire l'objet de tri par nature d'incident. Ce tri est plus aisé à faire à partir des rapports des assistants.

- 77 objets abandonnés sur la piste
- 71 défauts de stationnement avion cause absence de personnel au sol
- 71 placements avion non conformes
- 67 épandages carburant ou hydraulique
- 50 défaillances matériels techniques
- 37 refus de priorité de véhicules
- 35 impacts avion avec véhicules ou passerelles
- 22 incursions matériels ou véhicules dans les servitudes
- 19 voies de circulation avions non disponibles
- 17 collisions (8) et quasi collisions avion (9)
- 12 embarquements ou débarquements passagers sans personnel
- 9 procédures marchandises dangereuses non respectées
- 8 souffles avion sur équipements ou personnel
- 7 procédures avitaillement non conformes
- 5 conduites d'engin non conformes
- 46 autres cas

Un grand nombre de ces incidents n'a qu'une incidence minime. Par ailleurs, il convient de noter qu'ils ne sont pas tous imputables aux assistants en escale, que certains sont constatés sur l'aéroport d'arrivée alors qu'ils se sont produits au départ de l'avion, que d'autres peuvent être dus à des dysfonctionnements d'exploitation et qu'il n'est pas possible de déterminer, à partir d'ECCAIRS, leur gravité.

On peut cependant constater, qu'au niveau national, la part totale des incidents (rapports assistants et commandants de bord Air France) liée à l'assistance au sol est faible (de l'ordre de 8 %). À Roissy, si elle plus importante qu'au niveau national, elle représente 28 % des incidents.

6.1.3. Les infractions aux arrêtés de police

La gendarmerie du transport aérien (GTA) exerce ses activités en zone réservée des plates-formes aéroportuaires. Elle a entre autres pour mission de constater des infractions à la réglementation aéronautique, y compris aux mesures prises en application des arrêtés de police.

Dans la plupart des cas, il s'agit d'infractions au code de la route causées par du personnel aéroportuaire circulant en zone réservée et employé par des sociétés

travaillant sur la plate-forme, des assistants aéroportuaires, des compagnies aériennes, les aéroports ou les services de la navigation aérienne, etc.

La GTA constate qu'à Roissy les infractions aux arrêtés de police sont très nombreuses : en 2014, 575 ont été relevées dont 333 contraventions pénales de quatrième classe qui portaient sur des excès de vitesse, des cas d'alcoolémie au volant, d'usage de téléphone portable, de défaut de visite technique, etc.

Ces nombreuses infractions mettent en évidence l'existence d'un problème de sécurité sur la piste dans les grands aéroports, en majorité dû à la conduite dangereuse du personnel exerçant en zone réservée.

6.2. Les modalités de surveillance et les outils juridiques mobilisables

6.2.1. Pour la sécurité

Comme indiqué au point 6, les assistants en escale ne sont pas directement soumis à une réglementation technique faisant l'objet d'un contrôle régulier de la part de la DSAC sous forme d'audits de surveillance.

La DSAC a établi une cartographie des risques assistance en escale, identifiant 11 types de risques :

- Les risques majeurs, il s'agit des erreurs de masse et centrage (dont les défauts d'arrimage), des événements liés au dégivrage ,à l'entretien en ligne et au transport de marchandises dangereuses ;
- Les risques importants, liés à l'avitaillement en carburant, aux objets étrangers abandonnés et à l'utilisation du matériel de piste ;
- Les risques mineurs tels que le placement et le repoussage des avions, les mises en route non conformes, la présence indésirable d'une personne sur les aires de manœuvre et sur les infrastructures.

La DSAC s'interroge sur l'intérêt d'organiser une surveillance de la sécurité des assistants en escale en imposant un référentiel technique. L'avis de la mission a été sollicité sur ce point.

Après entretiens avec les DSAC/IR, la mission a constaté que certaines DSAC/IR telle que la DSAC/Nord souhaitent mieux prendre en compte les aspects sécurité lors des attributions d'agrément aux assistants aéroportuaires soit au travers d'enquête soit en s'appuyant sur les constats de la GTA. Ne disposant pas de référentiel technique et d'outils, les DSAC/IR rencontrent des difficultés pour réaliser ces enquêtes, alors même que la réglementation relative à l'assistance en escale prévoit des critères sécurité dans le cadre de la délivrance d'agrément.

La mission a également noté l'intérêt des assistants et des compagnies aériennes d'accroître la sécurité des activités d'assistance ainsi que les mesures déjà prises à cet effet. En effet, la grande majorité des compagnies aériennes imposent des standards

de qualité IATA¹⁶, notamment le référentiel ISAGO¹⁷, disposent d'un manuel sur les opérations d'assistance au sol, et audient régulièrement leurs assistants pour s'assurer qu'ils respectent bien ces standards.

Il arrive cependant que certaines compagnies aériennes n'appartenant pas à IATA n'imposent pas le standard ISAGO à leurs assistants et que ceux-ci ne soient pas certifiés ISAGO, en particulier lorsqu'ils sont de petite taille et n'assistent pas de grandes compagnies.

Les assistants ont de leur côté lancé des actions pour accroître la sécurité des opérations d'assistance comme la rédaction d'un guide de conduite en piste¹⁸.

La mission a consulté la Chambre syndicale du transport aérien (CSTA) et la Chambre syndicale de l'assistance en escale (CSAE) concernant la mise en place d'un nouveau référentiel « sécurité », autre qu'ISAGO ou un standard équivalent, qui s'imposerait aux prestataires d'assistance en escale.

Ces deux organisations se sont montrés très opposées à tout nouveau dispositif réglementaire supplémentaire pour les sociétés d'assistance en escale, en particulier si cette réglementation n'est pas imposée par l'AESA. La CSAE et la CSTA souhaitent que la DGAC défende auprès de l'AESA la pertinence des standards qualité actuels de la profession.

La mission partage ce point de vue et pense que la faible accidentologie liée à l'assistance ne justifie pas l'imposition de nouveaux standards. Elle considère que les DSAC/IR pourraient conditionner les attributions d'agrément à une certification ISAGO ou un standard équivalent au terme d'une année (fin de la durée d'un agrément provisoire) pour les assistants assurant des missions de sécurité (fonctions 3, 5 et 9). Il conviendrait pour se faire de recenser dans un premier temps les différentes normes auxquelles les prestataires de services d'assistance se conforment (ISAGO, normes internes propres aux compagnies aériennes.....).

De plus, la mission a constaté que les mesures prises depuis une dizaine d'années par les compagnies aériennes, les assistants et les DSAC/IR ont considérablement accru la sécurité en piste. En effet en 2003 un rapport de l'IGACEM¹⁹ signalait 100 chocs avions par an sur l'aéroport de Roissy, alors qu'en 2014, il y en a eu que 35 et ce même rapport évoquait le chiffre de 27 accidents du travail pour 100 personnes chez la société Alyzia alors qu'en 2014 le taux d'accidents du travail pour les seules activités piste de Roissy est de l'ordre de 17 accidents pour 100 personnes.

Par ailleurs, un guide de bonnes pratiques concernant tous les métiers de l'assistance est en cours de rédaction par le Service technique de l'aviation civile (STAC), à la demande de la DSAC. Ce guide, à l'attention des prestataires, devrait être disponible

¹⁶ IATA : international air transport association (association internationale du transport aérien).

¹⁷ ISAGO : IATA safety audit for ground operations. Référentiel développé par IATA pour assurer la maîtrise des opérations au sol et contribuer à la réduction des coûts.

¹⁸ Dispositif CSCE (Compétence de sécurité des conducteurs et utilisateurs des engins aéroportuaires) de la Fédération nationale de l'aviation marchande (FNAM).

¹⁹ Rapport sur l'assistance en escale sur les principaux aéroports français, IGACEM, janvier 2003.

fin 2015. Ce guide ne constitue pas un règlement mais est un outil qui permettra d'augmenter la sécurité en piste.

Enfin, le STAC participe en tant qu'expert à un groupe de travail de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) sur la sécurité de l'assistance en escale (Ground Handling Task Force liée à l'Aerodrome Design and Operations Panel - ADOP).

12. Ne pas organiser une surveillance de la sécurité des assistants sans texte de l'AESA mais demander aux DSAC/IR de n'accorder d'agrément de 5 ans qu'à des sociétés disposant d'une norme qualité reconnue et intégrant un système de management de la sécurité, dans l'année pour les missions d'assistance liées à la sécurité (fonctions 3,5 et 9) et recommander aux assistants de suivre les bonnes pratiques du guide technique en préparation par le STAC.

Ne pas imposer de surveillance de la sécurité de l'assistance en escale n'empêche pas d'organiser un contrôle a posteriori des prestataires par la DSAC afin de renforcer le niveau de sécurité.

Depuis 2012, le décret n° 2012-832 du 29 juin 2012 relatif à la sûreté de l'aviation civile permet de contrôler a posteriori la bonne exécution des tâches des assistants en escale en matière de sécurité, en complément de l'article R 217-2 du code de l'aviation civile. Ce décret, qui permet de sanctionner tout manquement aux arrêtés préfectoraux en matière de sécurité, a été demandé dès 2011 par les DSAC/IR afin de palier l'absence d'outil juridique adéquat. La mission a néanmoins constaté qu'à ce jour ce décret n'était pas appliqué. Les services verbalisateurs (PAF et GTA) attendent en effet une instruction de la DSAC adressée aux préfets qui préciserait les dispositions relatives aux relevés et aux notifications à réaliser en matière de sécurité piste.

La DSAC, ayant évalué la gravité des risques liés à l'assistance en escale, semble donc avoir tous les éléments pour rédiger cette instruction aux préfets.

La mission considère que cette instruction serait très utile pour organiser la surveillance a posteriori de la sécurité de l'assistance aéroportuaire comme cela est déjà le cas pour la sûreté avec les commissions de sûreté.

13. La DSAC devrait rédiger une instruction aux préfets pour mettre en œuvre les dispositions du décret du 29 juin 2012 sur les manquements à la sécurité sur les aérodromes

Le décret n°2015-197 du 20 février 2015 relatif à certaines sanctions administratives en matière d'aviation civile étend les compétences de la commission administrative de l'aviation civile (CAAC) à la sécurité.

« Le ministre chargé de l'aviation civile peut prononcer des amendes administratives à l'encontre des organismes, qui ne respectent pas les exigences techniques de sécurité mentionnées à l'article L. 6221-1 du code des transports ou les exigences résultant du règlement (UE) aérodromes 376/2014 du Parlement européen et du Conseil du 3 avril 2014, concernant les comptes rendus, l'analyse et le suivi d'événements dans l'aviation civile. »

Ce décret permet au ministre de sanctionner les détenteurs d'un certificat de sécurité, comme les compagnies aériennes, exploitants d'aérodrome ou prestataires de navigation pour leurs manquements constatés à la sécurité, après avis de la CAAC, qui jusqu'en février 2015 n'était compétente que pour donner un avis au ministre sur les manquements à la législation environnementale et à celle concernant le droit des passagers.

Ce décret permettra à la DGAC de sanctionner notamment les compagnies aériennes ne prenant pas les mesures correctives nécessaires suite à un audit de la DSAC. Il peut concerner certaines parties de l'assistance pour la préparation des vols et s'imposer indirectement à certains assistants.

La DSAC n'a pas encore établi de doctrine sur ce sujet, et n'a donc pas mis en œuvre cette disposition qui permet d'éviter des retraits de certificat aérien en imposant des amendes administratives.

14. La DSAC doit mettre en œuvre les dispositions du décret du 20 février 2015 sur les amendes administratives pour les infractions à la sécurité.

6.2.2. Pour la sûreté

Les assistants en escale sont soumis à la réglementation de sûreté, comme tous les organismes travaillant en zone réservée sur les aéroports.

Ils doivent, à ce titre, soumettre à l'approbation de la DSAC un programme de sûreté et respecter l'ensemble de la réglementation.

S'il est constaté par les services de la PAF ou de la GTA qu'ils ne respectent pas cette réglementation, ils reçoivent de leur part un procès verbal. Les manquements ainsi relevés sont examinés en commission de sûreté, au même titre que ceux de l'ensemble des opérateurs présents sur l'aéroport.

La mission a établi un état synthétique du nombre de manquements à la sûreté pour l'année 2014 et de leur montant financier sur quelques aéroports significatifs, afin de déterminer la part des manquements liée aux activités d'assistance en escale :

Manquements sûreté des assistants en escale proposées par les commissions de sûreté

	Nb sanctions proposées par la commission	Montant des sanctions en €	Nb sanctions proposées pour les assistants	Part des sanctions	Montant des sanctions des assistants en €	Part des amendes
Roissy	317	518 495 €	23	7%	31 250 €	6%
Orly	98	159 500 €	18	18%	40 100 €	25%
Nice	16	14 025 €	10	63%	5 200 €	37%
Marseille	35	3 300 €	5	14%	3 300 €	100%
Lyon	90	34 700 €	11	12%	4 200 €	12%
Toulouse	5	4 350 €	1	20%	1 000 €	23%
Total	561	734 370 €	68	12%	85 050 €	12%

Il apparaît que les assistants en escale sont responsables de 12 % des manquements à la sûreté sur les principaux aéroports, alors qu'ils sont appelés à se déplacer très régulièrement en zone de sûreté et qu'ils représentent 11 % des personnels autorisés à circuler en zone de sûreté sur les aéroports français (il y a 230 000 badges de sûreté sur les aéroports) ;

Compte tenu de ces éléments, la mission considère qu'il n'y a pas de problème particulier lié à la sûreté pour cette profession.

Dans ces conditions, les commissions de sûreté apparaissent suffisantes pour faire respecter la réglementation a posteriori, sans qu'il soit nécessaire de prendre en compte les aspects sûreté dans les délivrances d'agrément quand il n'y a pas de limitation sur un aéroport.

Lorsque l'aéroport est soumis à des limitations, il paraît judicieux de prendre en compte, lors de la sélection des prestataires, les aspects sûreté, au même titre que les aspects sécurité et les aspects sociaux.

Conclusion

L'assistance aéroportuaire concerne tout le traitement au sol d'un avion sur un aéroport. C'est une activité exercée par de nombreuses sociétés pour le compte des compagnies aériennes et qui recouvre de nombreuses missions, allant de l'enregistrement des passagers, au transport et chargement-déchargement des bagages jusqu'au traitement des avions en piste.

Le marché de l'assistance est un secteur diffus, comptant de nombreuses sociétés agissant en sous-traitance des sociétés attributaires des marchés des compagnies aériennes. Le secteur est en constante évolution du fait des durées limitées des contrats et des nombreux rachats de sociétés ou dépôts de bilan.

La mission a analysé la réglementation française, inchangée depuis 1996, et a proposé des évolutions visant à la simplifier. L'objectif des recommandations formulées par la mission est de permettre aux services de l'État d'assurer un meilleur suivi du respect du droit du travail et de la sécurité des opérations en piste par les prestataires, tout en respectant la réglementation européenne.

Elle a ainsi proposé de n'imposer l'octroi d'agrément qu'aux sociétés exerçant sur les aéroports de plus de 2 millions de passagers. Elle considère par ailleurs que les agréments devraient être nationaux et non par aéroport.

L'application de ces deux mesures diviserait par cinq le nombre d'agréments délivrés pour l'exercice de l'assistance aéroportuaire en France, et limiterait considérablement le travail administratif en permettant aux services de l'État de se concentrer sur les vrais enjeux.

La mission propose aussi de délivrer des agréments provisoires d'un an pour mieux s'assurer du respect du code du travail par les nouvelles sociétés et d'utiliser plus souvent la procédure de retrait partiel ou total d'agrément.

Sur le plan économique, la mission a estimé le chiffre d'affaires des sociétés d'assistance à 2 Milliards € et leurs effectifs à environ 25 000 personnes, auxquelles s'ajoutent environ 16 000 personnes pour le groupe Air France et 1 000 personnes pour les autres compagnies aériennes. C'est une activité économique très importante, occupant 42 000 emplois en France, mal connue, supérieure en volume à celle des exploitants aéroportuaires.

La mission propose à la DGAC d'imposer aux assistants aéroportuaires de lui fournir des statistiques sur leur activité lorsqu'elle le demande et de rappeler aux exploitants d'aéroports leur obligation contractuelle d'assurer le suivi du marché de l'assistance sur leur plate-forme.

L'assistance en escale représente une part significative des coûts des compagnies aériennes, de l'ordre de 38€ par passager avec la prise en compte de la totalité des coûts liés à la fonction commissariat. Ce coût est supérieur d'environ 25 % aux coûts des redevances et taxes aéroportuaires et l'assistance sur un aéroport constitue donc un élément important de sa compétitivité.

La mission a constaté qu'en 2015 la concurrence était faible sur la plupart des aéroports à l'exception de Nice et Orly où cohabitent 3 prestataires spécialisés pour l'assistance et dans une moindre mesure Roissy et Toulouse avec 2 prestataires. Elle s'est interrogée sur l'influence des limitations d'assistance existantes sur les coûts de l'assistance à Roissy-CDG.

Enfin elle a étudié les accidents / incidents liés à l'activité d'assistance et a constaté que si les incidents étaient relativement nombreux, les accidents étaient extrêmement rares. Elle recommande à la DGAC, outre l'utilisation des outils juridiques existants pour sanctionner a posteriori les assistants ne respectant pas la réglementation de sécurité, de leur imposer des standards de sécurité IATA ou équivalents pour les missions liées à la sécurité et de ne pas mettre en place une surveillance de la sécurité en l'absence de réglementation européenne différente de ces standards.

De même, elle a constaté que les assistants aéroportuaires ne commettaient pas plus d'infractions à la sûreté que les autres sociétés travaillant en zone réservée.

Christian ASSAILLY



Ingénieur général des ponts, des eaux
et des forêts

Chantal MARRACCINI



Attachée principale d'administration

Annexes

1. Lettre de mission



Mo-2015

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'ÉNERGIE

Direction générale de l'Aviation civile

Paris, le 10 MARS 2015

Le directeur général

Le directeur général de l'aviation civile

à

Monsieur le Vice-président du conseil général de
l'environnement et du développement durable

Nos réf. : 150201 / DG
Vos réf. :
Affaire suivie par : Olivier BOUNOIS
olivier.bounois@aviation-civile.gouv.fr
Tél. : 01 58 09 37 75 - Fax : 01 58 09 41 42

Objet : étude sur le marché de l'assistance en escale et l'opportunité d'adaptations réglementaires concernant la procédure d'agrément

L'assistance en escale est un maillon essentiel de la chaîne du transport aérien tout particulièrement pour garantir le bon fonctionnement des aéroports. Toutefois, le poids économique et social de ce secteur est mal identifié en France et se pose la question, dans le contexte de simplification administrative voulue par le gouvernement, de l'évolution du cadre réglementaire qui l'entoure.

Dans cette perspective, la direction du transport aérien de la direction générale de l'aviation civile souhaiterait bénéficier de l'apport du Conseil pour dresser un état des lieux du secteur de l'assistance en escale en France et apprécier si des évolutions réglementaires semblent nécessaires.

Plus précisément, l'étude devrait porter sur les points suivants :

- **Concernant l'état des lieux du secteur, en se concentrant sur les aéroports traitant plus d'un million de passagers annuellement**
 - mettre en évidence le poids économique et en termes d'emplois du marché de l'assistance en escale en France ;
 - confirmer la tendance des exploitants d'aéroport et transporteurs aériens à se désengager de la prestation de services d'assistance en escale au profit de prestataires indépendants. Il pourra être déterminé le seuil à partir duquel le marché de l'assistance en escale est attractif sur une plateforme ;
 - confirmer l'émergence d'acteurs français du secteur de l'assistance en escale et apprécier leur solidité économique notamment au regard de la concurrence existante sur les aéroports français. Il pourra être examiné si une concurrence équitable existe sur le



www.developpement-durable.gouv.fr

50, rue Henry Farman
75720 Paris cedex 15
Tél : +33 (0) 1 58 09 43 21



marché de l'assistance en escale français notamment au travers des conventions collectives applicables au secteur et aux critères d'établissement imposés aux prestataires.

➤ **Concernant les possibles évolutions réglementaires**

- vérifier la pertinence de la procédure d'agrément des prestataires telle qu'établie par l'article R. 216-14 du code de l'aviation civile et l'arrêté du 18 mars 1998. Plus particulièrement, il pourra être examiné si l'obligation des prestataires d'être titulaire d'un agrément sur les aéroports de plus de 200 000 passagers et les critères de délivrance restent adaptés ;
- évaluer les enseignements qui pourraient être tirés du projet d'évolution de la réglementation européenne envisagée dans le cadre du « paquet aéroport », ainsi que des orientations pressenties dans le cadre de la modification du règlement de base de l'AESA concernant l'assistance en escale ;
- examiner dans quelle mesure des synergies peuvent être trouvées entre la procédure de délivrance des agréments et le processus de surveillance des prestataires (sécurité/sûreté). De même, il pourra être étudié comment améliorer le dialogue avec l'inspection du travail et comment prendre en compte son avis dans la délivrance des agréments de prestataire. La direction du transport aérien souhaiterait que soit évalué dans quelle mesure un basculement d'un contrôle a priori (au moment de la délivrance de l'agrément) vers un contrôle a posteriori (pendant l'activité des prestataires) pourrait être mis en œuvre sur les aéroports français. Dans cet esprit, la mise en place de sanctions graduées (convocation au comité des usagers, pénalités financières, restrictions d'exploitations) pourrait être étudiée ;
- examiner si l'Etat devrait exiger des aéroports français les plus importants des normes de qualité minimales relatives à l'activité des prestataires d'assistance en escale, et quel serait le moyen le plus adapté pour imposer de telles normes : réglementation ou adoption de standards industriels tels qu'ISAGO (IATA Safety Audit for Ground Operations).

Je vous remercie de me remettre votre rapport dans un délai de quatre mois. Ce rapport a vocation à être confidentiel dans la mesure où il contiendra des éléments d'analyse de la situation financière de certaines sociétés d'assistance en escale. Il pourra cependant être établi une version communicable dépourvue de données individualisées par société.



Patrick GANDIL

2. Liste des personnes rencontrées

Nom	Prénom	Organisme	Fonction	Date de rencontre
Deorestis	Claude	CSAE	Président	13/04/2015
Ragot	Michel	CSAE	Président d'honneur	13/04/2015
Theoleyre	François	DTA/SDA	Sous directeur	15/04/2015
Boulnois	Olivier	DTA/SDA	Chef de bureau	15/04/2015
Verschaeve	Bruno	DSAC	Ingénieur retraité	15/04/2015
Lefevre	Gérard	DSAC/NO	Directeur technique	15/04/2015
Du Clusel	Cécile	DSAC/NO	Chef de pôle	15/04/2015
Thiriion	Georges	DSAC	Chargé de mission	15/04/2015
Welterlin	Georges	DSAC/MEAS	Directeur technique	15/04/2015
Allain	Thierry	DSAC/sûr	Directeur technique	22/04/2015
Frisch	Anne	DSAC/sûr	Adjoint au directeur technique	22/04/2015
Medioni	Frédéric	DSAC/ANA	Directeur technique	22/04/2015
Rucay	Gérard	DTA/mdt	Chef de mission	23/04/2015
Marchand	Dominique	DTA/mdt	Adjoint au chef de mission	23/04/2015
Assenza	Arnaud	DTA/mdt	Chef de bureau	23/04/2015
Lansman	Patrick	DTA/mdp	Chef de mission	23/04/2015
Cipriani	Patrick	DSAC	Directeur	23/04/2015
Le Foll	Stéphane	DSAC	Chef de cabinet	23/04/2015
Brun	René	3S	Conseiller	24/04/2015
Corcos	Stéphane	DSAC/N	Chef de département	12/05/2015
Dulac	François Xavier	DSAC/N	Adjoint au chef de département	12/05/2015
El Maari	Michel	DSAC/N	Chef de division	12/05/2015
Tardieu	Guy	FNAM	Délégué général	13/05/2015
Fouchet	Frédéric	FNAM	Délégué général adjoint	13/05/2015
Guigni	Mikhal	FNAM	Conseillère juridique	13/05/2015
Dupin	Simon	STAC	Chargé d'étude	13/05/2015
Disset	Patrick	DAC/S	Chef de département	19/05/2015

Nom	Prénom	Organisme	Fonction	Date de rencontre
Biben	Elizabeth	DSAC/S	Chef de division	19/05/2015
Tritz	Emmanuelle	ADP	Responsable pôle compagnies Orly	26/05/2015
Levaux	Laurent	Aviapartner	Président	21/05/2015
Denner	Stephane	Aviapartner	Directeur France	21/05/2015
Beerepoot	Maurits	Aviapartner	Conseiller juridique	21/05/2015
Vezein	Thomas	DSAC/NO	Chef de bureau	22/05/2015
Hupays	Michel	DSAC/CE	Directeur	22/05/2015
Mesples	Frédéric	Air France	Directeur des achats	08/06/2015
Madelenat	Frédéric	GTA	Chef du groupement nord de Roissy	09/06/2015
Tatibouet	Yves	DSAC/SE	Directeur	10/06/2015
Veaugeois	Jean-Jacques	SAMERA	Délégué général	12/06/2015
Laurent-Jubin	Diane	SAMERA	Vice-présidente commission aéroportuaire	12/06/2015
Golnadel	Franck	ADP	Directeur de Roissy	18/06/2015
Rossat Mignod	Gisèle	ADP	Directeur exploitation Roissy	18/06/2015
Gibault	Anne Cécile	ADP	Responsable de pôle assistance Roissy	18/06/2015
Faule	Eric	Aviapartner	Chef d'escale Nice	06/07/2015
Maurice	Patrick	Aéroport Cote d'Azur (Nice)	Responsable relations compagnies et assistants	06/07/2015
Balp	Jacques	Aéroport Cote d'Azur (Nice)	Responsable relations compagnies et assistants	06/07/2015
Lespine	Christian	GEH	Secrétaire général	20/07/2015
Vachon	Juliette	GEH	Directrice des ressources humaine	22/07/2015

3. Réglementation française

Code de l'aviation civile

Art R 216-1

La réglementation prévoit 11 services d'assistance en escale²⁰.

Art R 216-2

L'auto assistance est autorisée pour tous les services d'assistance sur tous les aéroports de plus de 1 million de passagers ; elle n'est pas autorisée sur les aéroports de moins de 1 million de passagers pour les bagages, les opérations en piste, l'avitaillement en carburant et huile, le transport de fret et de poste sur les aires de trafic

Art R 216-3

L'auto assistance relative aux bagages, opérations en piste, carburant et huile, transport du fret et de la poste sur les aires de trafic sur les aéroports de plus d'un million de passagers ou 25 000 tonnes de fret peut être limitée sur proposition du gestionnaire d'aéroport par le ministre chargé des transports, pour des raisons d'espace, sécurité ou sûreté aux deux transporteurs qui réalisent le nombre de mouvements commerciaux le plus important sur aéroport concerné.

Art R 216-4

Tout titulaire d'agrément d'assistance peut réaliser une prestation d'assistance en escale pour un transporteur aérien sur les aéroports de plus de 2 Millions de passagers ou 50 000 tonnes de fret.

Art R 216-5

Le nombre de prestataires autorisés à fournir des services peut, à la demande des gestionnaires, être limitée sur les aéroports de plus de 2 millions de passagers, pour l'assistance bagages, les opérations en piste, l'avitaillement en carburant et huile, le transport de fret et de poste sur les aires de trafic à au moins 2 prestataires pour des raisons d'espace, sécurité ou sûreté.

Art R 216-6

Le ministre peut confier la gestion des infrastructures servant aux services d'assistance au gestionnaire d'aéroport si les coûts d'exploitation ou l'impact sur l'environnement n'en permet pas la duplication

Art R 216-7

Le ministre peut à la demande du gestionnaire, pour une durée limitée à 3 ans, pour les services autres que les bagages, les opérations en piste, l'avitaillement en carburant et huile, le transport de fret et de poste sur les aires de trafic, pour des raisons d'espace ou de capacité limiter au transporteur ou prestataire le plus important, le nombre de transporteurs autorisés à pratiquer l'auto-assistance ou le nombre de

²⁰ Voir page 52

prestataires exerçant ces services d'assistance pour les tiers en notifiant les raisons de cette limitation à la commission européenne.

Art R 216-8

Lorsque le nombre de prestataires d'assistance en escale est limité, un comité des usagers est créé sur tous les aérodromes de plus d'un million de passagers ou 25 000 tonnes de fret . Les limitations prévues aux articles R 216-5 et R 216-7 ne peuvent être prises qu'après avis du comité des usagers.

Art R 216-9

Les transporteurs et les prestataires qui exercent des services d'assistance en escale sont subordonnés à la délivrance, par le gestionnaire de l'aérodrome, d'une autorisation et le cas échéant, à la signature d'une convention d'occupation du domaine public.

Art R 216-11

Le ministre, pour Orly et Roissy, ou les préfets, pour les autres aérodromes, peuvent confier au gestionnaire ou à un prestataire la mission d'assurer la permanence des services d'assistance après consultation du comité des usagers.

Art R 216-14

Sur les aéroports de plus de 200 000 passagers ou de plus de 20 000 tonnes de fret, l'activité d'assistance, y compris la sous traitance, est subordonnée à la délivrance d'un agrément d'une durée de 5 ans renouvelable donné par le préfet attestant une situation financière saine, une assurance responsabilité civile, le respect de la réglementation du droit du travail et des règles de sécurité et sûreté, une comptabilité séparée. L'agrément ne vaut que pour un aérodrome. L'agrément peut être retiré par le préfet après saisine, le cas échéant, du gestionnaire de l'aéroport ou du comité des usagers.

Art R 216-16

En cas de limitation du nombre de prestataires, les critères de sélection doivent être publiés dans un cahier des charges après avis du comité des usagers et cette sélection est faite par le gestionnaire s'il ne fait pas d'assistance ou ne contrôle pas de société d'assistance, par le préfet ou le ministre pour Orly et Roissy dans le cas contraire. Les prestataires retenus doivent détenir un agrément. Ils sont retenus pour une durée maximale de 7 ans.

3.1. Circulaire relative à la délivrance et au retrait des agréments

Instruction des demandes d'octroi

1) lorsque le demandeur est déjà en activité sur l'aérodrome :

la priorité sera de s'assurer si des difficultés particulières sont survenues récemment sur l'aérodrome considéré, en matière de sécurité ou de sûreté des personnes, des installations ou des aéronefs, et mettant en cause le demandeur ;

2) lorsque le demandeur exerce déjà une activité sur un ou plusieurs autres aérodromes :

un avis pourra être recherché auprès des autorités lui ayant délivré l'agrément sur d'autres aérodromes, portant sur d'éventuelles difficultés antécédentes et sur la situation de l'entreprise en termes d'aspects sociaux, d'acquiescement des impôts et des cotisations sociales, de situations financières.

3) lorsque le demandeur n'a jamais encore exercé d'activité d'assistance en escale :

dans ce cas, il faudra pour l'essentiel se contenter de la souscription d'engagements généraux.

Autre considération :

L'autorité qui délivre l'agrément doit s'assurer auprès de l'inspecteur du travail compétent du respect par le demandeur de l'obligation qui lui est faite par l'article R 216-14, 2^e alinéa e) (« Respecter la législation et la réglementation applicables en matière de droit du travail et des conventions collectives correspondant aux activités d'assistance en escale exercées »).

Retrait de l'agrément

Si le titulaire de l'agrément ne satisfait plus aux critères et aux engagements prévus au 2^o de l'article R 216-14 :

- le préfet adresse à l'intéressé, le cas échéant sur saisine du gestionnaire de l'aéroport ou du comité des usagers, une mise en demeure d'apporter les mesures correctives nécessaires aux manquements constatés ;
- en cas de carence persistante, à l'expiration d'un délai de 3 mois suivant la mise en demeure, le préfet suspend l'agrément pour une durée max de 6 mois ;
- à l'issue de cette période et si les corrections nécessaires n'ont pas été apportées, l'agrément est retiré par l'autorité l'ayant délivré ;
- en cas de risque grave (sécurité ou sûreté des aéronefs, des personnes, des biens) : suspension immédiate pour 6 mois max.

3.2. Annexe à l'article R. 216-1

Liste des services d'assistance en escale

1. Assistance administrative au sol et supervision	
1.1	Les services de représentation et de liaison avec les autorités locales ou toute autre personne, les débours effectués pour le compte du transporteur aérien et la fourniture de locaux à ses représentants
1.2	Le contrôle du chargement, des messages et des télécommunications
1.3	Le traitement, le stockage, la manutention et l'administration des unités de chargement
1.4	Tout autre service de supervision avant, pendant ou après le vol et tout autre service administratif demandé par le transporteur aérien
2. L'assistance «passagers»	
	Toute forme d'assistance aux passagers au départ, à l'arrivée, en transit ou en correspondance, notamment le contrôle des billets, des documents de voyage, l'enregistrement des bagages et leur transport jusqu'aux systèmes de tri
3. L'assistance «bagages»	
	Traitement des bagages en salle de tri, leur tri, leur préparation en vue du départ, leur chargement sur et leur déchargement des systèmes destinés à les amener de l'avion à la salle de tri et inversement, ainsi que le transport de bagages de la salle de tri jusqu'à la salle de distribution
4. L'assistance «fret et poste»	
4.1	Pour le fret, tant à l'exportation qu'à l'importation, ou en transit, la manipulation physique du fret, le traitement des documents qui s'y rapportent, les formalités douanières et toute mesure conservatoire convenue entre le prestataire et le transporteur aérien ou requise par les circonstances
4.2	Pour la poste, tant à l'arrivée qu'au départ, le traitement physique du courrier, le traitement des documents qui s'y rapportent et toute mesure conservatoire convenue entre le prestataire et le transporteur aérien ou requise par les circonstances
5. L'assistance «opération en piste»	
5.1	Le guidage de l'avion à l'arrivée et au départ
5.2	L'assistance au stationnement de l'avion et la fourniture de moyens appropriés
5.3	Les communications entre l'avion et le prestataire des services côté piste
5.4	Le chargement et le déchargement de l'avion, y compris la fourniture et la mise en œuvre des moyens nécessaires, le transport de l'équipage et des passagers entre l'avion et l'aérogare, ainsi que le transport des bagages entre l'avion et l'aérogare
5.5	L'assistance au démarrage de l'avion et la fourniture des moyens appropriés
5.6	Le déplacement de l'avion tant au départ qu'à l'arrivée, la fourniture et la mise en œuvre des moyens nécessaires
5.7	Le transport, le chargement dans l'avion et le déchargement de l'avion de la nourriture et des boissons
6. L'assistance «nettoyage et service de l'avion»	
6.1	Le nettoyage extérieur et intérieur de l'avion, le service des toilettes, le service de l'eau
6.2	La climatisation et le chauffage de la cabine, l'enlèvement de la neige et de la glace de l'avion, le dégivrage de l'avion
6.3	L'aménagement de la cabine au moyen d'équipements de cabine, le stockage de ces équipements
7. L'assistance «carburant et huile	
7.1	L'organisation et l'exécution du plein et de la reprise du carburant, y compris son stockage, le contrôle de la qualité et de la quantité

	des livraisons
7.2	Le plein d'huile et d'autres ingrédients liquides
8. L'assistance d'entretien en ligne	
8.1	Les opérations régulières effectuées avant le vol
8.2	Les opérations particulières requises par le transporteur aérien
8.3	La fourniture et la gestion du matériel nécessaire à l'entretien et des pièces de rechange
8.4	La demande ou la réservation d'un point de stationnement et/ou d'un hangar pour effectuer l'entretien
9. L'assistance «opérations aériennes et administration des équipages»	
9.1	La préparation du vol à l'aéroport de départ ou dans tout autre lieu
9.2	L'assistance en vol, y compris, le cas échéant, le changement d'itinéraire en vol
9.3	Les services postérieurs au vol
9.4	L'administration des équipages
10. L'assistance «transport au sol»	
10.1	L'organisation et l'exécution du transport des passagers, de l'équipage, des bagages, du fret et du courrier entre différents aéroports du même aéroport, mais à l'exclusion de tout transport entre l'avion et tout autre point dans le périmètre du même aéroport
10.2	Tous les transports spéciaux demandés par le transporteur aérien
11. L'assistance «service commissariat»	
11.1	La liaison avec les fournisseurs et la gestion administrative
11.2	Le stockage de la nourriture, des boissons et des accessoires nécessaires à leur préparation
11.3	Le nettoyage des accessoires
11.4	La préparation et la livraison du matériel et des denrées

4. Synthèse des agréments au 1^{er} mai 2015

AERODROME	Passagers 2014	Nb Agréments délivrés	Nbre Agréments exercés	Ratio Exercés / Délivrés
CDG	63 813 756	309	142	46%
Orly	28 862 586	215	40	19%
Nice Côte d'Azur	11 660 208	84	52	62%
Lyon Saint Exupéry	8 467 093	68	38	56%
Marseille Provence	8 182 237	60	39	65%
Toulouse Blagnac	7 517 536	42	23	55%
Bâle Mulhouse	6 519 393	30	21	70%
Bordeaux Mérignac	4 945 021	43	18	42%
Nantes Atlantique	4 157 284	34	17	50%
Beauvais Tille	4 024 201	16	4	25%
Pointe à Pitre	2 029 080	27	22	81%
La Réunion Roland Garos	2 014 111	16	10	63%
Total > 2 Mpax	152 192 506	944	426	45%
Fort de France	1 684 879	26	21	81%
Lille Lesquin	1 596 700	38	23	61%
Montpellier Méditerranée	1 445 273	17	6	35%
Ajaccio Napoléon Bonaparte	1 366 020	20	14	70%
Strasbourg Entzheim	1 167 612	24	12	50%
Bastia Poretta	1 162 840	17	14	82%
Biarritz Bayonne Anglet	1 064 402	16	6	38%
Brest Bretagne	998 393	14	6	43%
Total entre 1 M et 2 Pax	10 486 119	172	102	76%
Total > 1 M Pax	162 678 625	1 116	528	52%
Autres Aéroports > 0,2 Mpax	9 454 169	270	148	55%
Total Aéroports > 0,2 Mpax	172 132 794	1 386	676	49%

5. Assistants en escale présents en France

• Fonctions passagers et avion

<p>Europe Handling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe français au capital de 80 000 € détenu par le groupe CRIT (travail temporaire) • Siège : Roissy • CA France 2014 : 166 M€ ; bénéfice 2012 : 1,9 M€ • CA monde : 216 M€ • 1 601 personnes France (1 030 à Roissy, 568 à Orly) ; 2 888 personnes dans le monde • Charges de personnel : 103 M€ (62%) • Présent dans 8 pays, 20 escales dont Orly et Roissy
<p>Menzies Aviation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N°2 mondial pour l'assistance aéroportuaire • Groupe britannique (capital : 21 M€) appartenant à John Menzies • Siège : Édimbourg • CA 2012 : 2 664 M€ ; bénéfice 2012 : 30 M€ de bénéfice • Activité : 61 % assistance, 39 % fret y compris distribution • 18 000 personnes • Présent dans 30 pays et 132 aéroports ; Menzies aviation France présent à Toulouse et Nice en 2014
<p>Groupe 3S</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Société française au capital de 6,6 M€ (47 % Serge Sellan, 49 % Ekkio, 4 % autres) • Siège : Castanet • CA : 196 M€ ; résultat 2014 : -1,5 M€ • 50 % de charges de personnel • 2 376 salariés avec les filiales dont Alysia (assistance à Orly et Roissy) et Gimas • Escales à Roissy (1 268), Orly (1028) Bordeaux (86), Toulouse (124) Montpellier (44)
<p>WFS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe français avec un capital 40 M€ • Siège : Paris • CA groupe pour le monde 674 M€ (dont 65 % pour le fret) • 13 000 salariés • Filiale France : EFS pour l'assistance en escale (CA 127 M€, 1 800 salariés hors activité fret) • 75 % de charge de personnel. • Assistance à Roissy 1 273 personnes et Orly 582 personnes • Activité fret sur 10 aéroports français • Présent dans 23 pays 113 aéroports • Nombreuses filiales en France : OFS (Orly Flight Service), BFS (Bag flight Service), ARS (exploitation en piste).
<p>Aviartner</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Capitaux internationaux : 15,9 M€ • Capitaux des filiales françaises : 2,38 M€ • CA 2014 : 400 M€ (80% assistance, 20 % fret) • Effectif Europe : 7 000 personnes • Effectif France : 3 000 personnes • Reprise de l'activité assistance aéroportuaire de la société MAP en 2014 (CA 140 M€) • Présent sur 38 aéroports (10 en France) sur 6 pays européens • 5 filiales en Europe (France, Italie, Belgique, Pays Bas, et Suisse/ Allemagne), • Filiale française basée à Orly a 11 filiales en province

Samsic Airport	<ul style="list-style-type: none"> Filiale détenue à 95 % par le groupe français Samsic (Mr Roulaud), Capital consolidé 240 K€ CA 2012 pour les activités assistance et PMR²¹ : 42 M€ ; bénéfice : 0,63 M€ 720 personnes pour les activités assistance et PMR Assistant complet sur 7 aéroports français (Roissy, Orly, Mulhouse, Nice, Lyon, Fort de France et Pointe à Pitre)
Avico	<ul style="list-style-type: none"> Société française basée à Paris Capital : 240 000 € capital CA : 15 M€, ; bénéfice : 0,94 M€ 176 ETP sur 4 aéroports (CDG, Orly, Lyon et Nice) 5 filiales en France Activité de nettoyage avion avec Lady Bird et de transport de passagers avec Flybus
GH Team	<ul style="list-style-type: none"> SA française basée à Roissy Capital : 6,7 M€ 90 % Mr Mellinger et Mr Leborgne A repris l'activité de Swissport cargo CA 63 M€ , bénéfice 4M€ 763 personnes à Roissy, Orly, Marseille, Bordeaux, Lyon, Toulouse, Nantes et Brest
ONET Airport Services (ex H Reinier)	<ul style="list-style-type: none"> Société française, filiale du groupe ONET détenu à 75 % par la famille Reigner CA : 60 M€ Présent sur 4 aéroports français : Marseille, Lyon, Orly et Roissy

• **Service de commissariat avion**

Swissport	<ul style="list-style-type: none"> N°1 mondial Groupe suisse CA : 2,8 Milliards € Effectifs : 60 000 employés. Présent dans 45 pays et 26 aéroports N'est plus présent en France pour l'activité « passagers » sauf à Bâle-Mulhouse avec 480 personnes et à Nice pour l'aviation générale
Servair	<ul style="list-style-type: none"> Groupe français Filiale d'Air France (97 %) Capital : 52 M€ N°3 mondial pour le commissariat avion ; gère également des salons et restaurants sur les aéroports ; réalise des activités de nettoyage avion avec sa filiale ACNA CA France (2014) : 532 M€ ; résultat : -11 M€ ; CA Monde (2014) : 723 M€ Effectifs France : 5 500 personnes, Effectifs monde : 10 000 employés dans 20 pays (<i>données internet</i>) Activité commissariat : présent à Roissy, Orly, Lyon, Pointe à Pitre, La Réunion.
Newrest	<ul style="list-style-type: none"> N°4 mondial pour le commissariat avion

²¹ PMR ou personne à mobilité réduite

	<ul style="list-style-type: none">• Groupe britannique (68% capitaux anglais)• Activités : commissariat avion (ex Catair acheté en 2001) et rails, restaurants, restauration collective et boutiques HT• CA France pour le commissariat : 330 M€• CA Monde : 1,4 Mds€ avec la restauration (53 % en Europe)• Effectifs France : 2 920• Effectifs monde : 28 000 personnes.• Newrest Inflight : filiale liée au commissariat avion ; 60 % du CA ; présent dans 23 pays dont la France (Orly CDG Nice, Marseille, Toulouse, Nantes, Bâle-Mulhouse, Pointe à Pitre, La Réunion)
--	--

6. Les principaux assistants internationaux

Société	Type d'assistance	CA M€	Résultat M€	Capital M€	Actionnaire	Effectifs	Remarque
WFS	Complète	647	nc	40	Platinum Equity (USA)	13 000	65 % fret
Aviapartner	Complète	140	nc	15,9	HIG Capital (USA)	7 000	38 aéroports dans 6 pays
GEH	Complète	166	1,9	nc	Groupe CRIT (FR)	2 888	20 aéroports dans 9 pays
Menzies	Complète	2 664	30	21	John Menzies (GB)	18 000	39 % fret
Swissport	Complète	2 800	nc	nc	PAI	550	126 aéroports dans 45 pays
Servair	Commissariat	723	-11	52	Air France 97 %	10 000	20 pays
Newrest	Commissariat	903	nc	nc	Britannique 68 %	24 000	Aérien, rail et restauration
Total monde		8 043				75 438	

7. Assistants présents sur les principaux aéroports français

Aéroport de Roissy-Charles de Gaulle

Sur l'aéroport de Roissy-CDG, les principaux assistants sont :

Air France, Alyzia (filiale du groupe 3S) et GEH qui peuvent assurer toutes les prestations d'assistance classées de 1 à 6, en particulier celles qui ont fait l'objet de l'attribution d'une licence (bagages en aérogare (3), chargement-déchargement avion, transport des bagages sur la piste (5 .3) et déplacement de l'avion (5,6)).

Ces prestations sont parfois sous-traitées, en particulier à Samsic pour les fonctions 3 et 5 d'Air France ou de GEH.

Les fonctions administration sol (1) passages (2), opérations pistes non limitées (5), nettoyage avion (6), opérations aériennes (9) sont aussi assurées par Air France, Alyzia, GEH et GH Team.

Air France s'auto-assiste et assiste principalement les compagnies membres de Skyteam sauf au Terminal 1, où elle assiste de nombreuses compagnies pour des raisons historiques.

ACNA (Servair) et Ladybird (Avico) assurent le nettoyage avion (6)

France Handling ou SFS, toutes deux filiales de WFS sont, avec GH Team, les principaux assistants fret (4).

Servair et Newrest assurent le commissariat (11).

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport Roissy-CDG : 23 188 personnes

Société	Effectifs
Air France	10 139
Servair	4 484 (8 filiales)
GEH	1 030
WFS	1 273 (11 filiales)
Groupe 3S	1 268
City One	803
Samsic	533
Autres compagnies	368
GH Team	356
Pétroliers	175
Transdev	160
Newrest	162
Autres	2 437
Total	23 188

Aéroport d'Orly

Sur l'aéroport d'Orly, les principaux assistants sont :

Air France, Alyzia (filiale du groupe 3S), GEH et ODS (filiale de WFS) qui peuvent assurer toutes les prestations d'assistance classées de 1 à 6, en particulier celles qui ont fait l'objet de l'attribution d'une licence (bagages en aérogare (3), chargement-déchargement avion, transport des bagages sur la piste (5.3) et déplacement de l'avion (5.6)).

Ces prestations sont parfois sous-traitées, en particulier à Samsic pour les fonctions 3 et 5 d'Air France ou de GEH

Les fonctions administration sol (1), passages (2), fret (4), opérations pistes non limitées (5), nettoyage avion (6) et opérations aériennes (9) sont aussi assurées par Air France, Alyzia, GEH et WFS et Samsic.

Servair, Aviclean, Herakles et Ladybird assurent le nettoyage avion (6), et Servair et Newrest le commissariat (11).

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport d'Orly : 7 961 personnes

Société	Effectifs
Air France	3 509
Servair	896
Groupe 3S	1 028
WFS	582
GEH	568
Autres compagnies	435
Samsic	172
Pétroliers	113
GH Team	72
New rest	32
Autres	553
Total	7 961

Aéroport de Nice

Sur l'aéroport de Nice, les principaux assistants sont :

Aviapartner, Air France, Menzies et GEH qui peuvent assurer toutes les prestations classées de 1 à 6 (Menzies n'assure pas les services de catégorie 6, « nettoyage et service de l'avion »), en particulier celles qui ont fait l'objet de l'attribution d'une licence. GEH a eu un contrat avec la compagnie aérienne Air Corsica le 1er juillet 2015 et Menzies assiste Norwegian et Air Baltic.

France Handling et Fueling Partner assurent les fonctions 1 à 6 et 11, en direct ou en sous-traitance.

Aviapartner, Menzies avec une sous-traitance Swissport et GEH avec une sous-traitance Landmark se partagent le marché de l'aviation générale et privée, très important à Nice.

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport de Nice : 2 432 personnes

Société	Effectifs
Air France	573
Aviapartner	835
Pétroliers	166
Samsic	95
Swissport	70
Newrest	64
Menzies	58
Transdev	56
WSF	36
GH Team	8
Autres	285
GSF	118
Autres compagnies aériennes	186
Total	2 550

Aéroport de Marseille

Sur l'aéroport de Marseille, les principaux assistants sont Air France, Aviapartner et Alyzia (3S) qui assurent les principales fonctions de l'assistance 1 à 6 ainsi que 11.

Alyzia assiste Air Corsica depuis le 1er juillet 2015.

ONET est sous-traitant d'Air France pour les opérations pistes.

Newrest assure l'activité de commissariat (11).

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport de Marseille : 2 455 personnes

Société	Effectifs
Groupe Air France	644
Aviapartner	597
ONET	241
Newrest	240
Aéromécanic	131
Pétroliers	146
Transpistes	108
WFS (France handling)	109
GH Team	73
Alyzia (Groupe 3S)	28
Autres	138
Total	2 455

Aéroport de Lyon

Sur l'aéroport de Lyon, les principaux assistants sont Aviapartner, Air France et Alyzia qui assurent les fonctions 1 à 6.

Onet airport / H.Reinier est un sous traitant d'Air France.

Samsic est sous traitant d'ADL pour la partie, personnes à mobilité réduite (PMR), et d'Aviapartner pour la partie nettoyage.

France Handling (WFS) travaille pour plusieurs compagnies aériennes en tant qu'assistant sur les activités de fret. La société est également assistant transitaire sur le site.

Le commissariat (11) est effectué par Newrest et Lyon Air Traiteur (Servair).

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport de Lyon : 1 962 personnes

Société	Effectifs
Groupe Air France	467
Aviapartner	557

Onet Airport services (H Reinier)	204
Samsic	112
Pétroliers	128
Alyzia	40
Autres	454
Total	1 962

Aéroport de Toulouse

Sur l'aéroport de Lyon, les principaux assistants sont Air France, Aviapartner et Menzies qui assurent les fonctions 1 à 6, Gimas (groupe 3S) assure les fonctions 2, 3, 5 et 6, en tant que sous-traitant d'Air France ou en direct.

Menzies assiste Easyjet.

Air Protect assure la fonction 2 pour une seule compagnie (Air Transat).

GSF Atlantis est sous traitant d'Aviapartner et de Menzies pour le nettoyage avion.

Le commissariat (11) est assuré par Newrest.

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport de Toulouse : 1164 personnes

Société	Effectifs
Groupe Air France	525
Aviapartner	296
GIMAS	230
Menzies	113
Total	1 164

Aéroport de Bâle Mulhouse

Sur l'aéroport de Bâle-Mulhouse, Air France et Swissport sont les principaux assistants pour les fonctions 1 à 6.

Air France et Gate Gourmet assurent le commissariat (11).

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport de Bâle-Mulhouse : 814 personnes

Société	Effectifs
Air France	91
Swissport	480
CGS	109
Derichbourg	31
Pétroliers	26
Gate Gourmet	77
Total	814

Aéroport de Bordeaux

Sur l'aéroport de Bordeaux, les fonctions 1 à 6, 9, 10 et 11 sont assurées par Air France, Aviapartner et Alyzia (filiale du groupe 3S).

3S n'assiste en direct qu'une seule compagnie danoise (Primeira Air) mais sous traite l'activité piste d'Air France à Gimás et son activité fret à France Handling (filiale de WFS).

GH Team assure la fonction fret (4) en direct et en sous-traitance.

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport de Bordeaux : 660 personnes (avec Air France)

Société	Effectifs
Groupe Air France	261
Aviapartner	235
Gimas	93
France Handling	25
Pétroliers	21

Sercam	22
Alyzia	3
Total	660

Aéroport de Nantes

Sur l'aéroport de Nantes, les principaux assistants sont Air France, 3S (qui n'assure pas les services de catégorie 5), Aviapartner, Net Fly qui assurent les fonctions 1 à 6 et 11.

GSF Celtus est un sous-traitant d'Air France pour le nettoyage avion (6) ; France Handling (WFS) et GH Team assurent les fonctions 4 et 5.

Eliance assure la fonction 11.

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport de Nantes : 653 personnes

Société	Effectifs
Groupe Air France	183
Aviapartner	243
GSF	88
WFS (France Handling)	15
Pétroliers	22
Alyzia	9
Autres	93
Total	653

Aéroport de Beauvais

Sur l'aéroport de Beauvais, les fonctions 1 à 6 et 9 sont uniquement assurées par la Société Aéroportuaire de Gestion et d'Exploitation de Beauvais (Sageb).

Samsic est le principal sous-traitant, hors avitaillement réalisé par Avitair.

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport de Beauvais : 302 personnes

Société	Effectifs
SAGEB	184
Samsic	96

Avitair	18
Astriam	4
Total	302

Aéroport de la Réunion

Sur l'aéroport de la Réunion, les assistants complets (fonctions 1 à 6) sont Réunion Air Assistance et Air France.

La fonction nettoyage (4) est assurée par Air Shop Réunion (Newrest) en co-traitance avec Aviclean.

Le commissariat (11) est assuré par Airshop Réunion (Newrest) et Servair.

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport de La Réunion : 468 personnes

Société	Effectifs
RAA	220 personnes dont 50 agents pour la manutention à travers une filiale RAM
Air France	70
Pétroliers	15
Newrest	23
Servair	140
Total	468

Aéroport de Pointe à Pitre

Sur l'aéroport de Pointe à Pitre, Air France, Air Caraïbes (avec sa filiale Azur Handling) et Samsic Aviation sont les principaux assistants complets des compagnies commerciales et assurent les fonctions 1 à 6 et 11 (sauf Samsic).

Air France s'auto-assiste et assiste Air Canada, membre de Skyteam. Samsic assiste Corsair.

Le commissariat (11) est réalisé par Sori (Filiale de Servair) et Newrest.

Total des effectifs des assistants en escale à l'aéroport de Pointe à Pitre : 552 personnes

Société	Effectifs
Air France	138
Air Caraïbes	43
Sori	120
Samsic	72
Kaz propreté	45
Sociétés de cargo	34
Azur Handling	30
Pétroliers	24
Newrest	9
Autres	37
Total	552

8. Glossaire des sigles et acronymes

<i>Acronyme</i>	<i>Signification</i>
ADP	Aéroports de Paris
AESA	Agence européenne de sécurité aérienne
BEA	Bureau enquêtes et analyses
CAC	Code de l'aviation civile
CCNTA-PS	Convention collective nationale du transport aérien personnel sol
CCRNMA	Convention collective régionale de la manutention et nettoyage sur les aéroports
CSAE	Chambre syndicale des assistants aéroportuaires
CSTA	Chambre syndicale des transporteurs aériens
DGAC	Direction générale de l'aviation civile
DSAC	Direction de la sécurité de l'aviation civile
DSAC/IR	Direction de la sécurité de l'aviation civile interrégionale
DSNA	Direction des services de la navigation aérienne
DTA	Direction du transport aérien
ECCAIRS	Base de données sur les événements de sécurité de l'aviation civile
ETP	Équivalent temps plein
FNAM	Fédération nationale de l'aviation marchande
FNE	Fiche nationale d'événements
GTA	Gendarmerie du transport aérien
IATA	Association internationale des transporteurs aériens
IGACEM	Inspection générale de l'aviation civile
ISAGO	Norme de qualité IATA pour l'assistance en escale
OSAC	Organisme de sécurité de l'aviation civile
PAF	Police de l'air et aux frontières
SAMERA	Syndicat des Auxiliaires de la Manutention et de l'Entretien pour le Rail et pour l'Air
SGS	Système de gestion de la sécurité
STAC	Service technique de l'aviation civile
UE	Union européenne

