

Entretien avec Jean-Pierre Torres, Directeur informatique, Aéroport Nice-Côte d'Azur

Quel a été le cheminement de votre réflexion pour arriver à l'installation des portes automatiques d'embarquement ?

Nous avons engagé depuis maintenant 6/7 ans le parcours passager en Self-Service.

C'était l'étape qui nous manquait. On avait la partie kiosque, la partie Self-Bag drop, PAXTRACK au PIF avec contrôle d'accès à bord semi-automatique et il nous manquait la partie Self-Boarding.

C'est une stratégie globale qui nous pousse à avoir un parcours passager le plus facile possible, cela correspond à notre stratégie et c'était une étape importante.

Un parcours passager facile dans le temps, dans l'accès ?

Facile pour tout. C'est difficile de donner de l'autonomie aux passagers à la dépose bagages et de ne pas leur en donner au moment où ils embarquent donc c'est facile dans la partie autonomie, « je suis autonome j'y vais quand je veux ».

Un autre objectif :

Répondre à une attente des compagnies et handlers qui veulent réduire leurs coûts. Cela peut induire des réductions de personnel.

Cependant, la première chose c'est le parcours passager, pour plus d'autonomie et pour avoir une scène complète du parcours passager.

Acteurs :

Ce sont essentiellement les handlers et compagnies mais ils ne l'ont pas demandé. L'aéroport est leader sur ce projet mais ils ont été inclus dans les discussions.

Nous n'avons pas eu de chance car nous avons démarré le Self-Boarding après les attentats de Charlie Hebdo, donc il y a eu l'état d'urgence et un contrôle documentaire renforcé. Cela a freiné le projet.

Avec qui avez-vous réfléchi à cette mise en place ?

En interne, sur l'aéroport de Nice, en premier avec les handlers et en deuxième avec les compagnies.

Avec les autres aéroports nous avons eu plusieurs échanges : Toulouse, Paris, Bordeaux, Marseille. Ils sont dans la même optique que nous. J'avais organisé une réunion fin 2014 dans laquelle RESA avait présenté les solutions possibles.

Combien de temps le projet a-t-il pris ?

De la genèse aux premiers passagers, le projet a pris 1 an. C'est assez rapide.

Nous avons fait un benchmark pour voir ce qui se passait dans les autres aéroports.

Nous avons regardé un peu la stratégie des autres aéroports, comment on pouvait faire de la mutualisation possible. Faisait-on un marché matériel + logiciel – intégration...

Cela nous a pris 6 mois d'étude et après entre le marché et l'implantation 6 mois de plus. Donc 1 an en tout.

Avez-vous fait des études qualitatives auprès des passagers ?

Air France fait des études auprès des passagers. Nous, non.

S'agit-il d'un changement de processus pour Nice ?

Non, pas spécialement pour l'aéroport. Mais oui pour les compagnies et assistants. Ce n'est pas forcément accepté facilement par certains handlers. Ils veulent vraiment avoir une économie concrète et pour eux, à partir du moment où il y a du contrôle documentaire, que ce soit pour l'état d'urgence mais d'une manière générale, on a du contrôle documentaire pour certaines destinations... Schengen, non Schengen, c'est compliqué.

En résumé on pourrait dire que, pour les compagnies, comme Air France, cela a été très vite et ils sont contents ; par contre, pour certains handlers cela est plus dur à accepter.

Existe-t-il des freins :

D'un point de vue handlers, oui il existe quelques freins.

D'un point de vue aéroport, non il n'existe pas de frein, c'est un beau projet.

Quel est votre avis sur l'utilisation des portes ? Nous ne sommes pas exploitants, nous sommes au département informatique donc il est difficile de répondre. Les portes automatiques sont en place depuis environ 12 mois. Elles permettent de répondre à l'attente de nos clients, d'apporter de la fluidité au niveau du parcours de l'embarquement et d'augmenter notre capacité de traitement avion sans investir dans des nouveaux locaux (il n'y a pas besoin d'extension).

Quelle est la valeur ajoutée de RESA ? : La valeur ajoutée de RESA est une très grande expertise dans ce domaine-là. Les expériences déjà réalisées sur d'autres aéroports comme Toulouse, CDG, avec Air France, ont bénéficié à l'aéroport de Nice-Côte d'Azur. L'effet d'expérience a été très positif.

Impact du contrôle documentaire

Le Self-Boarding continue-t-il néanmoins ?

Oui il continue. Côté aéroport il est déjà installé. Ensuite ce sont les compagnies qui décident si elles veulent l'utiliser ou pas.

Officiellement il n'y a pas de soucis. Air France continue.

Certaines compagnies ne veulent pas l'utiliser.

Pour certains handlers c'est trop compliqué pour eux.

Facturation :

C'est un produit gratuit ou pas ?

A Nice s'est posée la question de savoir s'il fallait l'inclure dans une redevance particulière ou l'inclure dans le cadre de la redevance aéroportuaire classique.

Il a été décidé de l'inclure dans la redevance aéroportuaire classique. Il n'y a pas de surcoût pour la compagnie ou l'assistant. C'est un avantage.

On continue d'investir, on continue d'installer de nouvelles portes et on continue notre déploiement.

Le contrôle documentaire

Le contrôle documentaire est sujet sur lequel nous commençons à travailler, pour voir si nous pouvons l'automatiser.