



SÉMINAIRE EN LIGNE (WEBINAIRE) 29 MAI 2020



**Défis de la Reprise du trafic aérien
dans les aéroports africains**



**SÉMINAIRE EN LIGNE
(WEBINAIRE)**

**Défis de la Reprise du trafic aérien
dans les aéroports africains
28 mai 2020**

Instructions à respecter pendant le webinaire

- **Assurez-vous que votre microphone est désactivé et que votre caméra est éteinte.**
- On va répondre à vos questions à la fin des présentations.
- Pendant les présentations, vous pouvez utiliser la fonctionnalité 'message' pour transmettre vos questions au modérateur.
- Si vous devez intervenir pendant la séance de questions/réponses, utilisez l'icône 'Lever la main' et quand vous avez la permission, activez votre microphone et parlez. Désactivez-le une fois votre intervention terminée.



INTERVENANTS



M. Ali Tounsi
Secrétaire Général
ACI Afrique



Mme Yacine Kebe
Responsable Sécurité
Environnement Qualité, Aéroport
Blaise Diagne de Dakar et
Responsable Développement
Stratégie et Programme, ACI
Afrique



M. Stéphane Courtois
Directeur Exploitation
Passagers, Aéroport de La
Réunion Roland-Garros et
Secrétaire du Comité Régional
sur la Sécurité, ACI Afrique



M. Romesh Bhoyroo
Directeur Stratégie et
Développement du Business
ACI Afrique



L'IMPACT DU COVID-19 SUR LES AÉROPORTS AFRICAINS



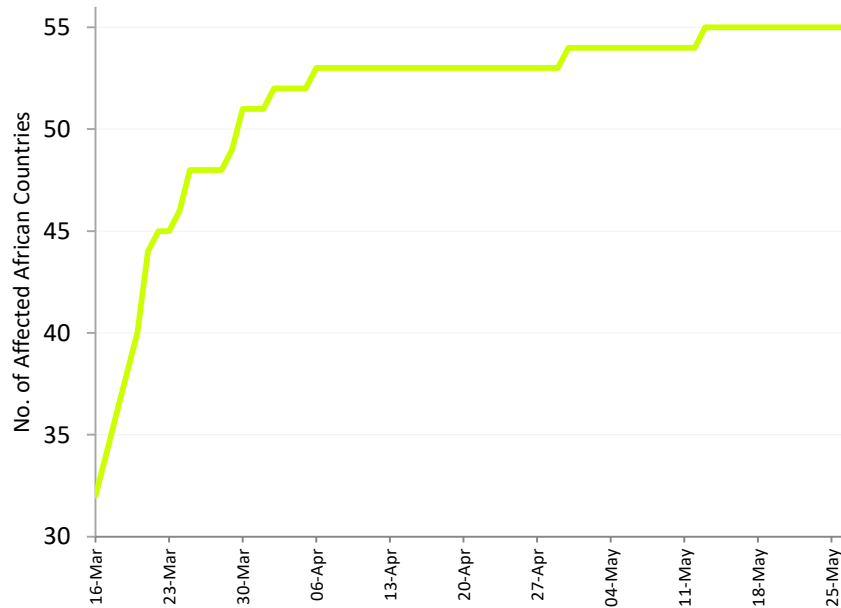
M. Ali Tounsi
Secrétaire Général
ACI Afrique



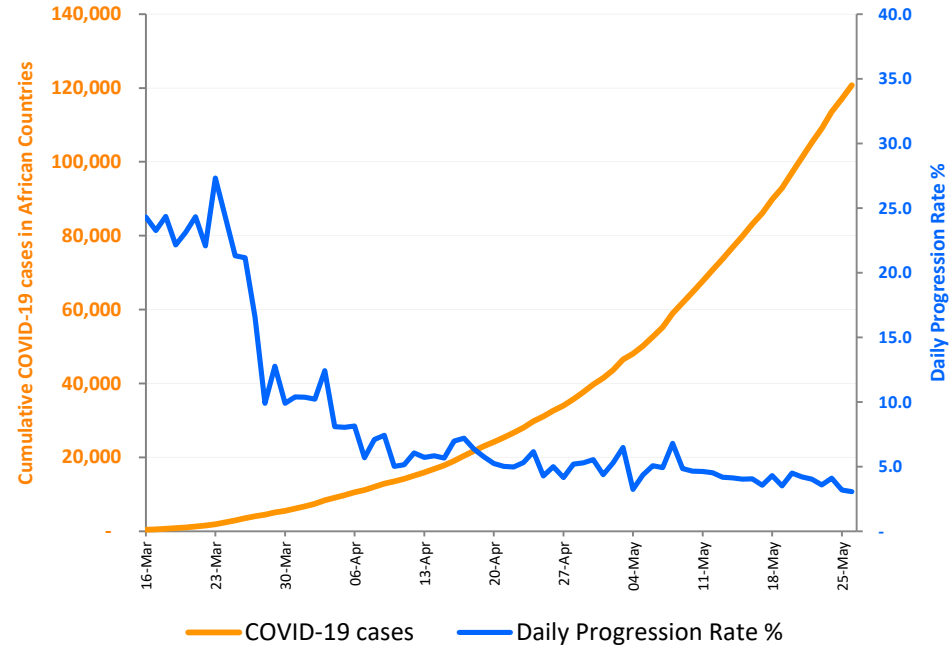
Les chiffres en Afrique

- Plus de 125,000 cas de COVID-19
- 2.2% du nombre total de cas dans le monde

Pays Africains affectés



COVID-19 en Afrique



- St Helena, pas de cas



- 6 pays africains comptent pour plus de 60% du nombre total de cas de COVID-19 en Afrique.

Nord:

Algerie, Egypte et Maroc

Ouest:

Ghana et Nigeria

Australe:

Afrique du Sud





- Depuis la mi-mars 2020 à ce jour, 42 pays africains ont soit fermé leurs frontières aériennes, soit annulé tous les vols commerciaux, soit annulé tous les vols internationaux, ou soit appliqué une restriction de voyage.
- Sauf pour les vols de fret, de secours, humanitaires et de rapatriement





Trafic Passagers pour Q1/2020

Prévision avant COVID-19	Prévision après COVID-19	Réduction	% variance (Prévision après COVID-19 pour 2020 / Prévision avant COVID-19 pour 2020)	2019 Q1 trafic total	% Variance (Prévision après COVID-19 pour 2020 / Trafic 2019 pour Q1)
54 910 581	42 725 939	-12 184 642	-22,2%	51 236 862	-16,6%



Trafic Passagers pour 2020

Avant COVID-19

Après
COVID-19

Réduction

% Variance

240 906 148

126 871 602

-114 034 546

-47,3%



Trafic Passagers Trimestriel pour 2020

Trafic Passagers Trimestriel pour 2020 – Afrique (million)

Million Pax	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Avant COVID-19	55	58	68	60	241
Après COVID-19	43	7	37	40	127
Réduction	-12	-51	-31	-20	-114
% Variance	-22,2%	-88,4%	-45,1%	-33,6%	-47,3%



Revenu Aéroportuaire Trimestrielle (million USD) pour 2020

Million USD	Q1	Q2	Q3	Q4	2020
Avant COVID-19	1 000	1 000	1 200	1 100	4 300
Après COVID-19	700	100	600	700	2 100
Réduction	-300	-900	-600	-400	-2 200
% Variance	-30%	-90%	-50%	-36,4%	-51,2%



SIX PILIERS CLÉS

La crise du COVID-19 a été un réveil brutal pour nous tous, testant notre résilience au point de mettre en danger notre existence.

Le redémarrage des opérations aéroportuaires est également difficile, nécessitant la mise en place de nouvelles mesures, qui peuvent être très contraignantes du moins au départ.

Ces lignes directrices servent de feuille de route à tous les aéroports africains pour préparer leur plan de reprise ou pour revoir et mettre à jour leurs plans de continuité des activités existants de la manière la plus coordonnée et la plus efficace.

Il est temps pour nous tous de nous unir et de ramener l'industrie aéronautique à son altitude de croisière.

Les lignes directrices reposent sur six piliers clés qui, selon l'ACI Afrique, sont essentiels pour redonner confiance aux voyageurs dans nos aéroports.

1. Se préparer

2. Un personnel motivé

3. Un aéroport sain

4. Une expérience saine

5. La communication

6. La viabilité financière



PILIER 1: LA PRÉPARATION

PILIER 2: UN PERSONNEL MOTIVÉ



Mme Yacine Kebe

Responsable Sécurité
Environnement Qualité, Aéroport
Blaise Diagne de Dakar et
Responsable Développement
Stratégie et Programme, ACI
Afrique



SE PRÉPARER

Reprise: planifier, exécuter, surveiller, réviser, adapter



Principes généraux

- Mettre en place ou maintenir le comité chargé de gérer la crise COVID-19 et la reprise des activités aéroportuaires.
- Inclure TOUS les intervenants de l'aéroport et autres agences externes.
- Elaborer un plan unique pour la reprise des activités de l'aéroport pour la communauté aéroportuaire.
- Aligner le plan sur les réglementations et politiques nationales sur le COVID-19.
- Suivre une approche fondée sur l'analyse des risques, une réponse axée sur les résultats et fondée sur des preuves lors de la formulation des mesures.
- Se réunir à intervalles réguliers pour adapter le plan aux changements en cours.
- Inclure des phases de récupération avec des mesures assorties de délais.
- Diffuser à toutes les parties prenantes dans son format le plus simple et le plus communicatif.





La résilience dans les nouvelles mesures

- Examiner les plans existants de gestion de crises, de continuité des activités ou de santé publique.
- Identifier et traiter les causes profondes des carences potentielles, que ce soit la rapidité d'action, le manque d'infrastructures, les pénuries de main-d'œuvre ou les problèmes environnementaux externes.
- Faire la demande à tous les départements et intervenants de préparer leurs propres procédures d'exploitation normalisées en fonction du plan de reprise de l'aéroport.

Fondé sur les risques et des preuves, et axé sur les résultats

- Les mesures sanitaires doivent être basées sur le risque épidémiologique applicable dans votre pays.
- D'autres mesures équivalentes conduisant à des niveaux de protection similaires devraient être envisagées.
- Une approche à plusieurs niveaux peut être bénéfique, combinant des éléments tels que l'auto-déclaration, la distance physique, l'utilisation d'EPI (Équipement de Protection Individuelle) pour le personnel et des protocoles de nettoyage et de désinfection supplémentaires.



Examen constant de l'impact, de la pertinence et de l'efficacité

- Examiner et aligner le plan de reprise sur les politiques de votre gouvernement à la lumière de l'évolution des circonstances.
- Adapter le plan à l'augmentation éventuelle du trafic aéroportuaire.
- Être prêt à supprimer ou remplacer de nouvelles mesures.
- Intégrer les nouvelles technologies, les processus autonomes et sans contact comme des mesures à long terme et permanentes.
- Supprimer les mesures à court terme à mesure que des mesures à long terme sont mises en œuvre.

Collaboration efficace

- Entretenir une collaboration efficace entre les agences clés, à savoir la police, la santé, la douane, l'immigration, etc.
- Initier et promouvoir une coopération multilatérale entre les aéroports connectés à votre réseau pour assurer une reprise en douceur et coordonnée.
- Convenir avec les aéroports de votre réseau du message à diffuser à tous les passagers afin d'éviter les surprises concernant les mesures sur la santé publique en arrivant à destination.





Responsabilités

- Définir clairement les responsabilités lors des recommandations sur les mesures de dépistage, la préparation des procédures, la fourniture des équipements, l'exécution du plan de reprise, l'audit des nouveaux processus et le retour d'information sur les mesures.
- Garder à l'esprit qu'en règle générale, l'État est financièrement responsable de toutes les nouvelles mesures liées à la santé et des coûts associés.
- Eviter que les aéroports et, en particulier le personnel de service client et de sûreté, effectuent des tâches liées au contrôle de santé.





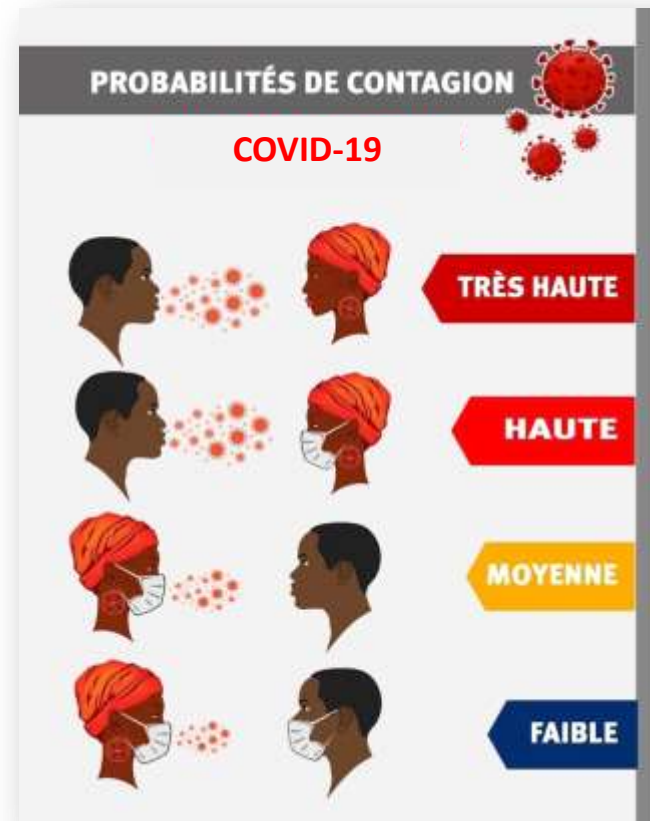
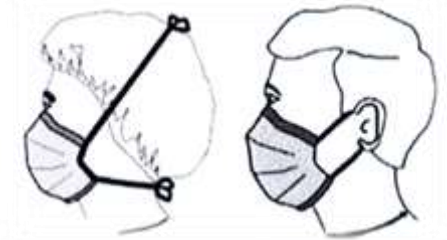
UN PERSONNEL MOTIVÉ

Votre plus grand atout



Protéger votre personnel

- Fournir au personnel des équipements de protection appropriés tels que des masques et des gants, et envisager d'installer de nouvelles mesures de protection telles que des écrans transparents entre le personnel et les passagers aux comptoirs.
- Mettre en œuvre les protocoles de nettoyage et d'assainissement requis pour les lieux de travail du personnel.
- Apprendre à votre personnel comment manipuler, porter et nettoyer leur masque et comment désinfecter leurs mains correctement.
- Si nécessaire, prendre la température du personnel quotidiennement et effectuer un dépistage médical périodique.
- Fournir des postes de désinfection adéquats au personnel.
- Ajuster les espaces de travail et les réfectoires, si nécessaire, pour vous conformer aux directives de distance physique applicables.
- Appliquer, au besoin, des mesures de distanciation dans le transport du personnel.
- Eviter temporairement le contrôle d'accès aux empreintes digitales.





Prendre soin de votre personnel

- Prendre soin du bien-être et de la santé mentale de votre personnel.
- Garder une base de données à jour de tout votre personnel pour rester en contact étroit.
- Identifier votre personnel vulnérable et prendre les mesures appropriées dans le meilleur intérêt de leur santé en accord avec eux et les syndicats (par exemple, travail à domicile).
- Sensibiliser votre personnel afin qu'il apprenne à identifier les symptômes.
- Fournir à tout votre personnel des numéros d'urgence médicale.
- Informer votre personnel sur les procédures de quarantaine.
- Éviter la stigmatisation du personnel infecté ou de ceux qui retournent au travail après s'être récupéré du COVID-19.
- Fournir un soutien psychologique au besoin.



"Stress" means
feeling troubled
or threatened
by life.



Continuité du travail

- Fournir à votre personnel des ressources et les soutenir dans leurs besoins pour assurer la productivité.
- Identifier le personnel clé qui doit être sur place et ceux qui peuvent continuer à travailler à domicile.
- S'assurer que le personnel travaillant à domicile a des capacités de travail à distance et est soutenu financièrement pour une disponibilité d'accès WIFI continu.
- Fournir un support technique 24 heures sur 24 au personnel travaillant à domicile, notamment en ce qui concerne l'accès aux serveurs de bureau et aux plateformes en ligne.
- Familiariser tout le personnel requis sur la plateforme virtuelle que vous avez l'intention d'utiliser pour les réunions dans le but de limiter les réunions physiques.
- Donner la priorité à la formation en ligne pour tenir tout le personnel requis au courant des exigences de leur travail.
- Coordonner régulièrement avec vos syndicats du personnel sur l'environnement de travail et les nouvelles mesures pour éviter tout malentendu et des obstacles à la mise en œuvre.
- Organiser l'accès aux webinaires pour tout le personnel concerné étant donné que les voyages internationaux seront limités pendant un certain temps.





Mesures supplémentaires au travail

- Examiner la liste du personnel afin que différentes équipes puissent être déployées à différents horaires de travail.
- Renforcer les mesures de distanciation physique au bureau comme lors des réunions.
- Afficher des panneaux dans les salles de bains / cuisine pour indiquer la limite du nombre de personnes occupant l'espace à tout moment.
- Créer un système pour gérer les visiteurs au bureau et renforcer les protocoles de distanciation physique, limitant initialement les visiteurs.
- Maximiser l'utilisation des téléphones portables et des radiotéléphones au lieu des conversations en face à face.
- Dans la mesure du possible, laisser les portes du bureau et du mess ouvertes pour éviter tout contact avec les poignées de porte.
- Organiser des séances d'information quotidiennes dans les zones ouvertes ou les remplacer par des vidéoconférences.
- Fournir des lingettes désinfectantes adéquates pour essuyer les surfaces à contact récurrent sur le lieu de travail.
- Désinfecter les équipements partagés ou touchés par plusieurs personnes après chaque utilisation (y compris les équipements informatiques communs, les imprimantes, etc.).



DO's



DON'Ts



PILIER 3: UN AÉROPORT SAIN
PILIER 4: UNE EXPÉRIENCE SAINNE
PILIER 5: LA COMMUNICATION



M. Stéphane Courtois

Directeur Exploitation
Passagers, Aéroport de La
Réunion Roland-Garros et
Secrétaire du Comité Régional
sur la Sécurité, ACI Afrique



UN AÉROPORT SAIN

Nouvelles mesures: nettoyage et désinfection réguliers, protection individuelle et protection des autres



Nettoyage et désinfection

- Le nettoyage et la désinfection des surfaces sont très importants à titre préventif, car une personne peut être infectée en touchant des surfaces, là où des gouttelettes d'une personne infectée ont atterri, puis en touchant les yeux, le nez ou la bouche.
- Des études ont identifié que le COVID-19 peut survivre jusqu'à 72 heures sur du plastique et de l'acier inoxydable, moins de 4 heures sur du cuivre et moins de 24 heures sur du carton.
- Augmenter la fréquence de nettoyage et de désinfection de toutes les zones de contact avec les mains et immédiatement lorsqu'une surface a été contaminée par des sécrétions respiratoires ou d'autres fluides corporels.
- Pendant la fermeture de votre aéroport, procédez au nettoyage en profondeur des zones qui autrement auraient été inaccessibles dans des circonstances normales.
- Privilégier les désinfectants conformes fabriqués localement, dans la mesure du possible, pour stimuler l'industrie locale.
- Éviter d'utiliser les sèche-mains (poussée d'air vers le haut) dans les toilettes. Favoriser les serviettes en papier.





Nettoyage et désinfection

- Voici quelques exemples de surfaces de contact avec les mains: kiosques en libre-service, comptoirs, chariots à bagages, ascenseurs, escalators, rampes, véhicules, scanners, téléphones mobiles ou radiotéléphones partagés, tables, interrupteurs d'éclairage, poignées de fauteuil roulant, postes de travail, caisses enregistreuses, écrans tactiles, etc.
- Installer des postes de désinfection des mains, mécaniques avec pédale ou sans contact lorsque cela est possible, à l'intérieur du terminal à des endroits stratégiques, dans différentes zones de traitement des passagers (enregistrement, contrôle des passeports, contrôle de sûreté, embarquement, douanes) avant et après chaque point de contact passager et le long des allées, au besoin.
- Placer des tapis désinfectants dans les zones de passage régulier des passagers, par exemple aux entrées du terminal et des passerelles, etc.
- Augmenter la fréquence d'élimination des déchets pour éviter l'accumulation de masques, gants et autres déchets contaminés dans les poubelles et les conteneurs.





Protection personnelle des passagers

- Les mesures de protection individuelle doivent être simples et pratiques.
- Tous les passagers accédant au terminal doivent porter un masque facial ou se couvrir la bouche et le nez avec les moyens appropriés.
- Un espacement adéquat avec des serpentins pour les files d'attente, des panneaux de signalisation ou des marquages au sol appropriés, afin de maintenir une séparation minimum de 1 mètre entre les passagers dans les files d'attente à tous les points de traitement des passagers.
- La même distance physique doit être maintenue dans les bus de voyageurs.
- La distance physique doit également être maintenue dans les sièges des passagers en marquant clairement les endroits où il ne faut pas s'asseoir ou en retirant les sièges, le cas échéant.



Désinfection des bagages

- Il peut également être nécessaire de désinfecter les bagages ainsi que le fret au départ et à l'arrivée.



Mesures de dépistage sanitaire

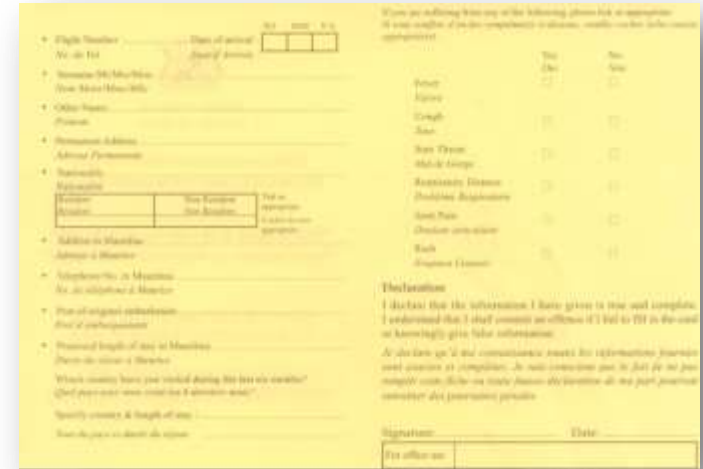
- Respecter les mesures de dépistage médical à l'aéroport prescrites par votre autorité sanitaire.
- Par principe, éviter les contrôles de santé approfondis à l'aéroport, par exemple les tests à grande échelle.
- Des tests à grande échelle à l'aéroport entraîneront probablement la création de foules, de files d'attente et de temps de séjour supplémentaires et seraient contre-productifs en termes de distanciation physique.
- Coordonner avec votre autorité sanitaire sur les exigences de dépistage médical non intrusif qui peuvent être imposées aux arrivées (y compris les passagers en transfert) et aux départs, par exemple sur l'utilisation de scanners thermiques, de thermomètres infrarouges portatifs, de thermomètres à pistolet auriculaire ou de scanners infrarouges pour le corps entier.
- Le cas échéant, demandez à tous les passagers de se présenter avec un certificat de test PCR (Polymerase Chain Reaction) valide avant le départ ou à l'arrivée.





Déclaration de santé des passagers

- Si une déclaration de santé est requise pour les passagers, assurez-vous que les formulaires sont distribués à bord des vols avant l'atterrissage.
- La déclaration de santé électronique est privilégiée si la mise en œuvre est possible.



The form includes sections for: Flight Number, Date of arrival, Passenger Name, Address, Telephone, and a Declaration section with checkboxes for symptoms like Fever, Cough, Sore Throat, etc.

Chauffage, ventilation, climatisation (CVC)

- La désactivation des systèmes CVC n'est pas une mesure recommandée pour réduire la propagation du virus.
- S'assurer de la recirculation de 100% de l'air extérieur pour les unités de traitement d'air.
- Si possible, laisser les systèmes fonctionner plus longtemps (24/7) et régler la ventilation à la vitesse nominale au moins 2 heures avant l'utilisation du bâtiment et passer à la vitesse inférieure 2 heures après l'utilisation.
- Remplacer les filtres pour l'air extérieur central et d'extraction comme prévu.

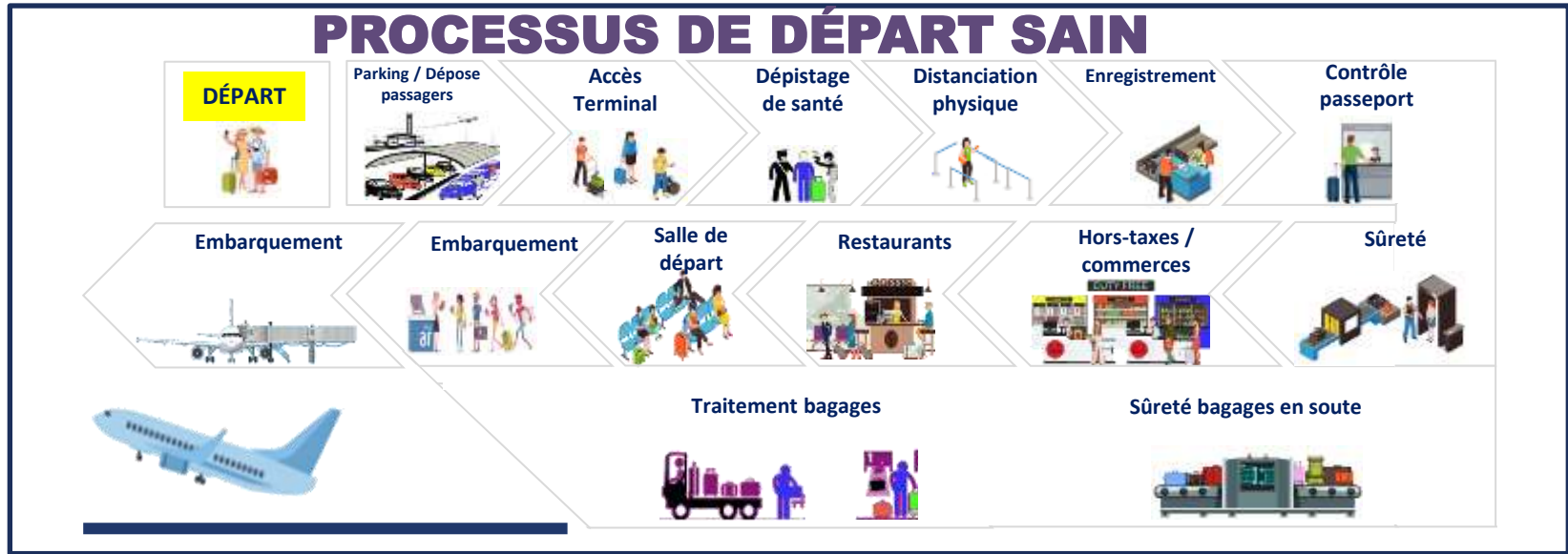




UNE EXPÉRIENCE SAINES

Redonner confiance aux passagers dans l'expérience de voyage

PROCESSUS DE DÉPART SAIN



PROCESSUS D'ARRIVÉE SAIN





Contrôle d'accès

- Réduire le nombre de points de contrôle d'accès au terminal.
- Restreindre l'accès du public au terminal.
- Fermer les galeries publiques.
- Contrôler le nombre de passagers accédant à la salle d'enregistrement pour garantir toute distanciation physique imposée.
- Déterminer le maximum de passagers dans une zone du terminal donnée (enregistrement, immigration, sûreté, embarquement, boutiques, salons, etc.) pour assurer des mesures de distanciation.
- Lorsque cela est soutenu par l'infrastructure existante, mettre en œuvre une séparation des passagers, du personnel et / ou de l'équipage pour minimiser les contacts.
- Adopter la règle de mouvement vers l'avant sans possibilité de retour en arrière pour les passagers.
- Fermer certaines zones et installations aéroportuaires à haut risque ou celles qui ne sont pas vitales pour les opérations de l'aéroport, telles que les salles pour les fumeurs, les aires de jeux pour enfants, les salles de prière, les fauteuils de massage, les fontaines à eau, d'autres zones polyvalentes, etc. Cela contribuera également à réduire les surfaces devant être nettoyées et désinfectées régulièrement.

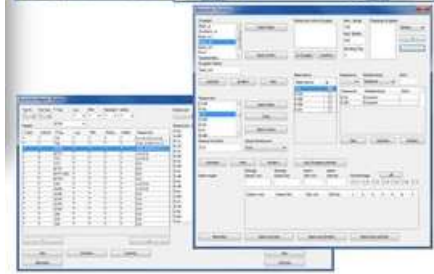




Revoir la capacité de l'aéroport

- Recalculer la capacité du terminal à la lumière des mesures telles que la distanciation physique, les voies de circulation à sens unique et le contrôle d'accès, en gardant à l'esprit qu'une distance physique de 2 m signifie une zone d'occupation de 4 m² par passager.
- Replanifier les vols pour se conformer à la nouvelle capacité du terminal et au flux de passagers aux heures de pointe.
- Si nécessaire, revoir l'heure d'arrivée des passagers à l'aéroport avant le départ de 3 à 4 heures.
- Exploiter un nombre maximum de comptoirs d'enregistrement, comptoirs d'immigration, comptoirs de santé, comptoirs des douanes pour éviter l'encombrement.
- Dans la mesure du possible, attribuez chaque porte d'embarquement alternée pour l'embarquement des vols afin de permettre une distanciation physique lors de l'embarquement en simultané.
- Communiquer le plan d'allocation des ressources quotidiennes (horaire de vol, enregistrement, porte d'embarquement, stationnement des avions, ceintures, etc.) à toutes les parties prenantes concernées afin de permettre une bonne planification et une mise en œuvre et un suivi en douceur des nouvelles mesures.

flight schedule

Allocation of resources



Capacity



Contrôle sanitaire

- Ne pas oublier que le terminal ou circuit domestique, à l'arrivée et au départ, nécessitera une configuration et une logistique de dépistage sanitaire similaire.
- Mettre en place des comptoirs adéquats dans le terminal pour remplir les formulaires de déclaration de santé pour les passagers qui ne l'ont pas rempli à bord tout en respectant la distance physique.
- Fournir des comptoirs de santé dédiés au besoin pour permettre la vérification des formulaires et l'interview des passagers.
- En coordination avec l'autorité sanitaire, dédier des salles spécifiques et adaptées pour servir de zones d'attente / de quarantaine temporaires.
- Identifier le chemin de sortie séparé pour quitter le terminal pour les passagers suspects sans possibilité de se mélanger avec d'autres passagers.





Contrôle de sûreté

- La sûreté reste une priorité absolue.
- Veiller à ce que la réduction des dépenses ne réduise pas indûment les niveaux de sûreté acceptables.
- Passer en revue la configuration de la zone inspection/filtrage pour éviter l'encombrement.
- Exploiter des files de passagers qui ne sont pas adjacentes les unes aux autres pour offrir une séparation supplémentaire.
- Le masque des passagers doit être abaissé pour l'identification et / ou l'inspection (article interdit dans la bouche).
- Minimiser le recours à la fouille manuelle et assurer un enlèvement maximal des objets porteurs de métal sur les passagers.
- Éviter l'interaction en face à face avec les passagers ou d'autres personnes faisant l'objet d'un contrôle. Lorsque cela est inévitable, effectuer la palpation par derrière.
- Appliquer une lingette par personne pour le dépistage ETD (Explosive Trace Detector) et cesser la réutilisation des lingettes.





Opérations côté piste

- La sécurité reste une priorité absolue et le SGS (Système de Gestion de la Sécurité) doit être appliqué pendant la crise et la période de reprise.
- Veiller à ce que la réduction des dépenses ne réduise pas indûment les niveaux de sécurité acceptables.
- Surveiller et appliquer les nouvelles mesures de santé côté piste.
- Pour les embarquements au large , privilégier l'embarquement à pied plutôt que par bus, lorsque cela est pratique et sécurisé.
- Surveiller en permanence les implications en matière de sécurité avec les avions en période de long stationnement, par exemple implications de vent fort, nids d'oiseaux dans les moteurs.
- Prendre des dispositions pour la remise en service des aires de trafic, des pistes, de l'éclairage, des installations, de l'équipement, etc., en particulier lorsque les avions ont été stationnés sur des chaussées flexibles pendant une longue période.
- S'assurer que la capacité de sauvetage et de lutte contre les incendies est adaptée à la reprise du trafic.
- Renforcer le suivi des dangers liés à la faune côté piste si la réduction des mouvements d'aéronefs a rendu votre environnement côté piste moins inhospitalier pour les oiseaux et autres animaux sauvages.
- Vérifier les compétences et les exigences de formation du personnel s'il a été absent depuis longtemps.
- Effectuer une évaluation des risques de sécurité conformément à votre SGS avant de redémarrer les opérations.
- Être prêt pour le processus de renouvellement de certificat d'aérodrome.





Activités Commerciales – Boutiques hors taxes

- Appliquer les mêmes mesures pour le nettoyage, la désinfection, l'hygiène, la protection individuelle, la distanciation physique, utilisation des écran de protection aux point de caisse, formation dans toutes boutiques hors taxes de l'aéroport.
- Fourniture de désinfectants pour les mains et / ou de gels aux entrées des boutiques obligeant les passagers à se désinfecter les mains.
- Augmenter la fréquence de nettoyage de tous les points de contact tels que les étagères, les paniers d'achat, etc.
- Fournir des signalisations et une communication adéquates pour encourager les clients à faire leurs achats rapidement, à éviter les rassemblements et l'encombrement, à appliquer des mesures physiques de distance et d'hygiène dans les boutiques .
- Examiner les mouvements d'accès et de flux à l'intérieur des magasins pour une circulation continue et efficace afin de se conformer aux nouvelles mesures.
- Adopter autant que possible les transactions sans espèces.
- Envisager de vendre des masques et des gels de désinfection (100 ml au départ) afin d'aider les passagers nécessiteux à se conformer aux nouvelles mesures imposées.





Activités Commerciales - Restaurants

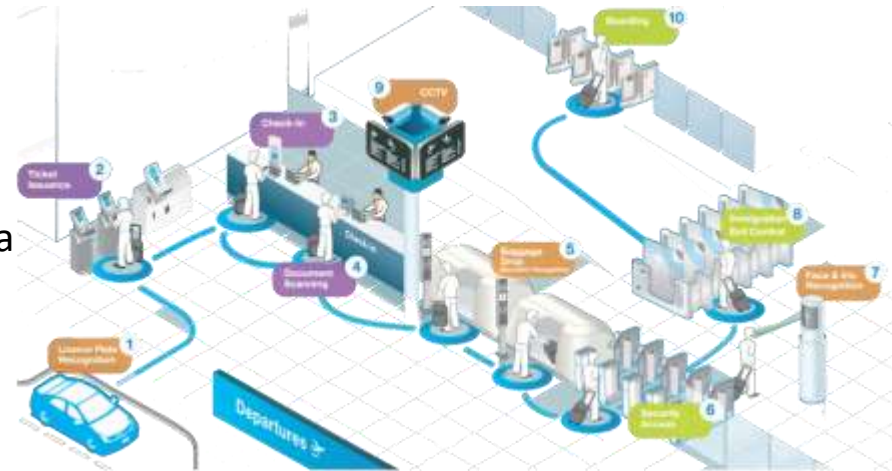
- Appliquer les mêmes mesures pour le nettoyage, la désinfection, l'hygiène, la protection individuelle, la distanciation physique, utilisation des écran de protection aux point de caisse, formation dans tous restaurants de l'aéroport.
- Les restaurants sont encouragés à fournir des couverts (même pour la restauration rapide).
- Les portions individuelles doivent être servies plutôt que de fournir des ustensiles de service à usage commun pour les aliments en libre-service.
- Adopter autant que possible les transactions sans espèces dans tous restaurants.





Technologies

- La technologie occupe une place centrale pour aider les aéroports et les compagnies aériennes à surmonter les défis de la nouvelle réalité.
- Le COVID-19 a renforcé l'attrait des technologies qui réduisent le recours à la main-d'œuvre humaine, telles que la biométrie et l'automatisation.
- Alors que la crise mondiale a suspendu les ambitions de croissance de l'industrie, elle a permis d'accélérer l'innovation et la transformation, un investissement sûr pour l'avenir.
- La collaboration est essentielle avec les aéroports et les compagnies aériennes dans le processus de mise en œuvre de la technologie, en travaillant étroitement avec toutes les parties prenantes de l'industrie pour évaluer la reprise des activités aéroportuaires et réinventer l'industrie afin que les avantages à long terme soient réalisés.



Sans Contact

Libre Service et Automatisation

Biométrie

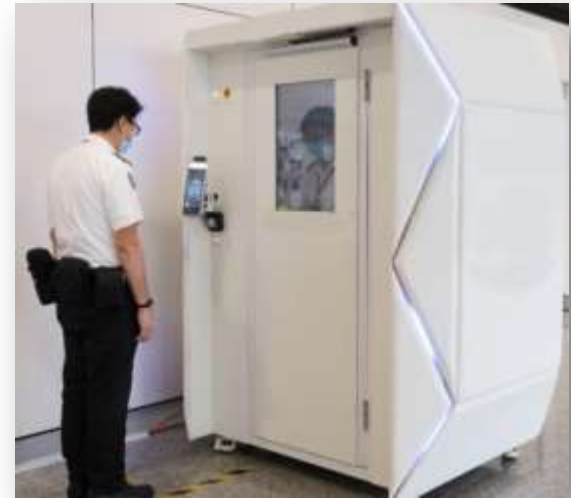
Processus décisionnel pour mettre en œuvre des solutions technologiques



UNE EXPÉRIENCE SAINTE

Sans Contact

- Les solutions technologiques sans contact peuvent aider à une expérience passager sûre et saine à travers l'aéroport et minimiser la transmission du virus pour le personnel et les passagers. Ceux-ci peuvent inclure:
 - Solutions de stationnement sans contact
 - Solutions de paiement sans contact
 - Robinets sans contact dans les toilettes
 - Distributeurs de savon liquide sans contact dans les toilettes
 - Solutions d'ascenseurs sans contact
 - Distributeurs de désinfectant automatisés
 - Cabine désinfectante du corps complet



Libre-service et automatisation

- L'automatisation était déjà une pratique dans de nombreux aéroports avant le COVID-19.
- Avantages de la technologie libre-service
 - Amélioration de la facilitation du flux de passagers
 - Augmentation du débit et de l'efficacité du terminal
 - Augmentation de la capacité du terminal
 - Temps d'attente réduits
 - Limite les contacts avec le personnel de l'aéroport / le personnel humain
- Exemples de services d'automatisation des passagers
 - Enregistrement libre-service
 - Dépose bagage
 - e-Gates

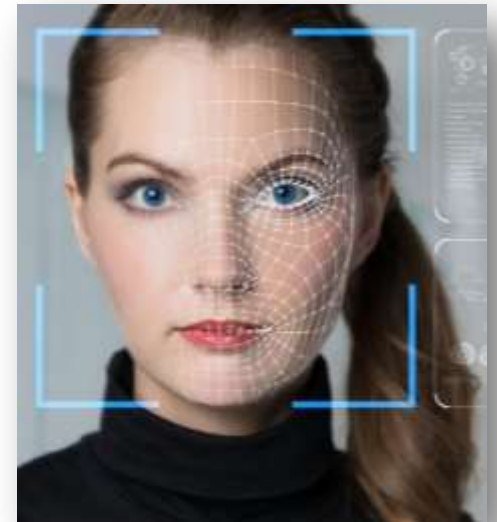




Biométrie



- Une façon nouvelle et innovante d'améliorer le traitement des passagers et l'expérience client.
- La biométrie confirme l'identité et permet le traitement du flux et le suivi des passagers tout au long du trajet.
- Un aéroport entièrement biométrique crée un lien entre vos caractéristiques faciales et votre passeport, permettant au passager de passer par tous les points de contrôle du terminal sans avoir à présenter de documents de voyage.
- L'utilisation d'un téléphone portable personnel ou de la reconnaissance faciale aux points de contact passagers est également disponible.





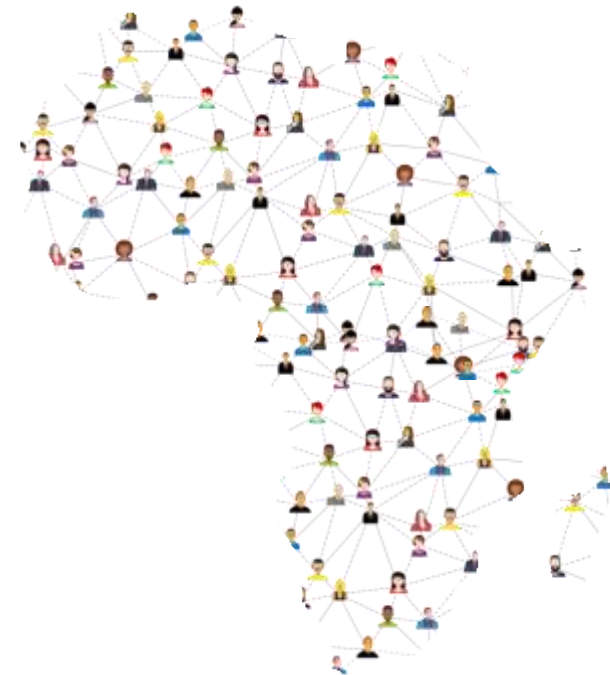
LA COMMUNICATION

Communiquez les bonnes nouvelles aussi bien que les plus difficiles



Principes

- Communiquer, communiquer et communiquer.
- Obtenir votre source d'informations à travers la voie officielle, c'est-à-dire votre gouvernement, l'aviation civile, l'autorité sanitaire, etc.
- Choisir vos canaux de communication (médias locaux, journaux, communiqué de presse, site Web, médias sociaux, etc.).
- Tenir votre personnel, les syndicats, les parties prenantes, les compagnies aériennes, le gouvernement, les autorités (aviation civile, agences de contrôle aux frontières, santé, etc.), les partenaires commerciaux, la communauté et le public voyageur régulièrement informés de votre plan de reprise.
- Décider sur quelles informations vous souhaitez communiquer (bulletins d'alerte, briefings, procédures, mises à jour de santé, directives, etc.).
- Décider sur les différentes périodicités pour la diffusion de l'information (quotidienne, hebdomadaire ou au besoin).
- Être transparent avec votre personnel et vos syndicats sur la santé financière de l'aéroport.





Announce pertinente et visibilité

- Annoncer la reprise des activités aéroportuaires en fournissant des informations sur les nouvelles mesures à l'aéroport. Les passagers doivent savoir à quoi s'attendre.
- Faire des annonces pertinentes pour renforcer la confiance des passagers, par exemple «Le terminal est désinfecté toutes les heures», «les stations de gel se trouvent à tous les 10 m», «nous sommes là pour vous aider», etc.
- Renforcer la communication avec les groupes vulnérables (personnes âgées, passagers plus préoccupés par les problèmes de santé, etc.).
- Fournir des informations sur la santé sous forme d'affiches, de vidéos, de brochures et d'annonces publiques.
- Les affiches et informations sur les FIDS doivent servir de rappels pour se conformer aux mesures de santé (masque facial, distanciation physique, désinfecter les mains, etc.).
- Promouvoir «**Ensemble dans le même combat et la reprise**», qui inclut les passagers.





Communiquer, communiquer et communiquer

- Ne pas donner l'occasion à d'autres de communiquer à votre place.
- Communiquer sur les nouvelles positives et négatives.
- Ne pas oublier de communiquer avec votre communauté locale, en insistant sur le rôle de l'aéroport comme un moteur économique fort.
- Ne pas oublier que votre personnel et celui des parties prenantes de votre aéroport (par exemple les agents affectés au nettoyage et aux chariots, etc.) sont également vos principaux communicateurs. Leur fournir des informations exactes et à jour et les encourager à amplifier les messages et les informations clés.
- Mener des enquêtes auprès des passagers pour évaluer les performances de votre plan de reprise, la confiance des passagers dans les voyages et l'efficacité de votre stratégie de communication. Revoir votre plan en conséquence.





PILIER 6: LA VIABILITÉ FINANCIÈRE



M. Romesh Bhoyroo

Directeur Stratégie et
Développement du Business
ACI Afrique

LA VIABILITÉ FINANCIÈRE

Les aéroports sont essentiels dans l'écosystème du transport aérien



Aide financière pour aider l'industrie aéroportuaire à se rétablir

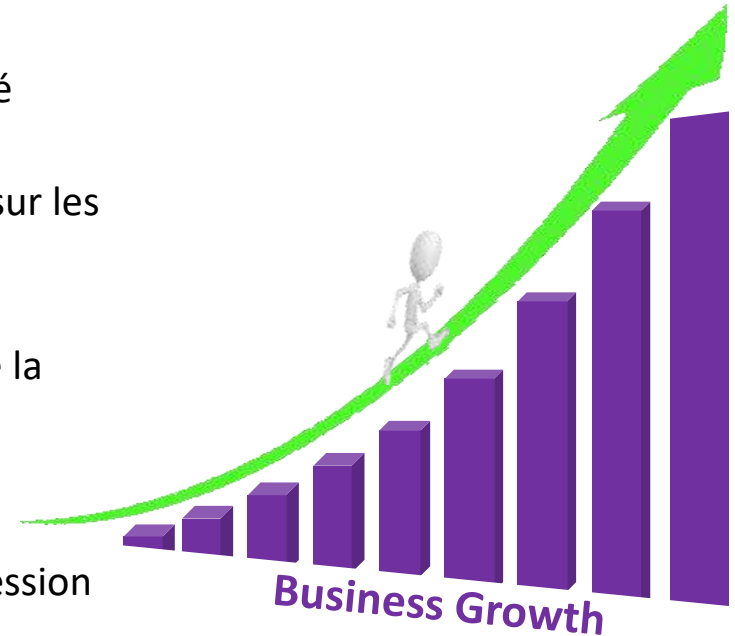
- Des discussions doivent être entamées avec votre gouvernement pour étudier tout plan de secours économique et financier, étant donné que la communauté aéroportuaire est un important catalyseur socio-économique pour l'économie nationale.
- Il est important de veiller à ce que toute incitation financière ne soit pas unilatéralement destinée à un seul acteur de l'aviation aux dépens de votre aéroport.
- **Certains points de discussions :**
 - Exonération des remboursements de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) sur les services, pièces détachées et équipements pour améliorer la trésorerie des aéroports.
 - Réduction ou suppression des impôts corporatifs payés par les aéroports au gouvernement, avec peut-être une période de moratoire.





▪ Certains points de discussions :

- Période de moratoire pour le paiement du bail foncier au gouvernement.
- Report du remboursement du prêt contracté auprès du gouvernement.
- Rechercher une garantie gouvernementale sur les prêts contractés par les aéroports avec des agences de prêt locales ou étrangères.
- Lorsque le gouvernement est actionnaire de la société aéroportuaire, le paiement des dividendes, le cas échéant, doit être retenu pendant une période appropriée.
- Obligation de négocier les contrats de concession existants à la lumière des événements sans précédent.
- Si nécessaire, envisager un système d'incitations offert par les aéroports aux compagnies aériennes sur la base d'une réduction proportionnelle des redevances aéroportuaires basée sur une augmentation progressive du nombre de passagers amenés, en veillant à ce que la situation soit avantageuse pour l'aéroport comme pour la compagnie aérienne.





QUESTIONS / RÉPONSES



À propos d'ACI-Afrique

L'ACI Afrique est l'association internationale des aéroports africains. Elle est la voix des aéroports africains et a pour objectif principal de faire avancer les intérêts des aéroports et de promouvoir l'excellence professionnelle dans la gestion et les opérations aéroportuaires sur le continent africain. L'ACI Afrique est composé de 67 membres de 52 pays africains, gérant 261 aéroports.

Pour tout renseignement, merci de contacter:

- M. Ali Tounsi, Secrétaire Général de l'ACI Afrique, atounsi@aci-africa.aero
- M. Romesh Bhoyroo, Directeur Stratégie et Développement du Business, rbhoyroo@aci-africa.aero

