



CHAMBRE DES DÉPUTÉS

Entrée le:

12 SEP. 2016

2373

Monsieur Mars di Bartolomeo
Président de la Chambre
des Députés
Luxembourg

Luxembourg, le 12 septembre 2016

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 80 du Règlement de la Chambre des Députés, nous souhaiterions poser une question parlementaire à Monsieur le Ministre du Développement durable et des Infrastructures concernant les délais d'attente pour la réception des bagages à l'aéroport de Luxembourg.

L'aéroport de Luxembourg reçoit de plus en plus de passagers et c'est le premier contact de nombreux visiteurs étrangers avec notre pays. Un service de qualité offert aux clients contribue à la bonne réputation de l'Aéroport de Luxembourg et permet également à améliorer l'image de marque du pays. La société privée LuxAirport, détenue entièrement par l'Etat luxembourgeois, est responsable de l'exploitation de l'aérogare et du terminal petits porteurs.

Au vu de ce qui précède, nous aimerions poser les questions suivantes à Monsieur le Ministre du Développement durable et des Infrastructures :

- Quel est le délai de délivrance moyen des bagages?
- Quels sont les délais d'attente des passagers pour la réception des bagages par rapport à d'autres aéroports de capacité semblable ?
- La société LuxAirport envisage-t-elle d'améliorer son service et de réduire le temps de délivrance des bagages et le cas échéant par quels moyens ?

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre parfaite considération.

Gilles Roth

Diane Aدهم

Députés



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère du Développement durable
et des Infrastructures

CHAMBRE DES DEPUTES
Entrée le:
04 OCT. 2016

Luxembourg, le 04 OCT. 2016

Monsieur Fernand Etgen
Ministre aux Relations avec
le Parlement

Service Central de Législation
43, boulevard F.D. Roosevelt
L – 2450 Luxembourg

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous communiquer en annexe la réponse à la question parlementaire N°2373 du 12 septembre 2016 des honorables députés Madame Diane Adehm et Monsieur Gilles Roth, concernant les délais d'attente pour la réception des bagages à l'aéroport de Luxembourg, tout en vous priant de bien vouloir en assurer la transmission à Monsieur le Président de la Chambre des Députés.

Recevez, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

François Bausch

Ministre du Développement durable
et des Infrastructures

Réponse de Monsieur François BAUSCH, Ministre du Développement durable et des Infrastructures à la question parlementaire n°2373 du 12 septembre 2016 des Députés Diane ADEHM et Gilles ROTH

En réponse à la question parlementaire des honorables députés, il m'échoit d'apporter les réponses suivantes concernant la question parlementaire sous rubrique.

Selon la loi modifiée du 19 mai 1999 ayant pour objet de régler l'accès au marché de l'assistance en escale à l'Aéroport de Luxembourg, la gestion des bagages à l'aéroport tombe dans les tâches réservées aux prestataires de l'assistance en escale, dont l'habilitation prend la forme d'un agrément décerné par le Ministère ayant les transports dans ses attributions sur recommandation de la société de l'aéroport de Luxembourg S.A. ci-après « lux-Airport » et à l'issue d'un appel d'offre publié au niveau européen.

A cet agrément sont associés des engagements contractuels envers lux-Airport déterminant les conditions opérationnelles générales ainsi que le niveau de service minimal.

Lux-Airport a profité du récent appel d'offres en la matière pour mettre à jour les conditions opérationnelles générales et rehausser le niveau de service minimal. Il est dorénavant, notamment, exigé des assistants en escale qu'ils délivrent le premier bagage endéans les 15 minutes depuis l'arrêt des moteurs des aéronefs en position de parking. Ils disposent de dix minutes pour délivrer l'ensemble des bagages pour un avion régional (par exemple Bombardier Q400), respectivement de 20 minutes pour les bagages d'un avion moyen-courrier (Boeing 737 / Airbus A320). Ces objectifs doivent être atteints dans 95% des cas tous vols confondus.

Les conditions de la prise en charge des passagers et de leurs bagages pour chaque vol dépendent encore des contrats de prestation de service que les assistants en escale négocient librement avec les compagnies aériennes sans ingérence de lux-Airport. Les compagnies aériennes peuvent ainsi exiger de leurs co-contractants des niveaux de service plus élevés.

A l'heure actuelle, deux compagnies sont habilitées pour prêter les services d'assistance en escale passagers à l'Aéroport de Luxembourg : il s'agit, d'une part, de la Société Luxembourgeoise de Navigation Aérienne S.A. dit « Luxair » et, d'autre part, récemment de la société Aviapartner. Etant donné qu'Aviapartner a reporté apparemment le début de ses opérations sans indication quant à une date exacte, Luxair assure pour le moment seule les services d'assistance en escale pour l'ensemble des passagers de l'Aéroport de Luxembourg. A noter encore que l'agrément décerné à Aviapartner a une durée de validité de 7 ans.

Outre les obligations légales de mener les procédures d'appel d'offres et de recommander le ou les finalistes au Ministère pour l'obtention des licences, la mission de lux-Airport, telle que définie dans son contrat avec l'Etat sur l'exploitation de l'Aéroport de Luxembourg publié et coordonné par règlement grand-ducal du 19 décembre 2008, se limite à la supervision du respect des contrats de concession d'assistance en escale en matière de passagers et de fret. A ce jour,

lux-Airport n'a pas reçu de plainte substantielle de la part des compagnies aériennes en ce qui concerne les services prestés par leur assistant en escale passagers. Les statistiques sur les indicateurs clé de performance à fournir mensuellement par l'assistant en escale à lux-Airport ne montrent pas d'irrégularité.

Pour l'année 2016, la durée de la délivrance des bagages pour les avions régionaux se situait entre 9 et 14 minutes entre le premier respectivement le dernier bagage alors que la durée pour les avions moyen-courrier se situe entre 10 et 20 minutes.

En ce qui concerne la comparaison avec d'autres aéroports de capacité semblable, lux-Airport ne dispose pas de chiffres étant donné que ces données sont directement liées aux activités aéroportuaires et à ce titre gardées confidentiel. Il n'existe pas non plus de publications fiables sur ces chiffres pour pouvoir faire des comparaisons.

S'il s'avère à l'avenir que les statistiques sur les indicateurs clé de performance fournis par l'assistant en escale renseignent des anomalies persistantes après mise en demeure préalable d'y remédier, le Ministère pourrait, le cas échéant, suspendre voire révoquer les agréments qu'il a décernés. A cette sanction de dernier recours viennent s'ajouter les clauses pénales prévues dans les contrats de prestation de service conclus entre les compagnies aériennes et l'assistant en escale.