

TABLE DES MATIÈRES DU MONITEUR DE L'AIR

01 » ÉVOLUTION DU TRANSPORT

02 » CONCURRENCE AÉROPORTS

02 » CONCURRENCE COMPAGNIES
AÉRIENNES

03 » FONCTIONNEMENT
OPÉRATIONNEL

04 » QUALITÉ DE BRUSSELS
AIRPORT

05 » TENDANCES À BRUSSELS
AIRPORT

06 » TARIFICATION DE BRUSSELS
AIRPORT COMPANY



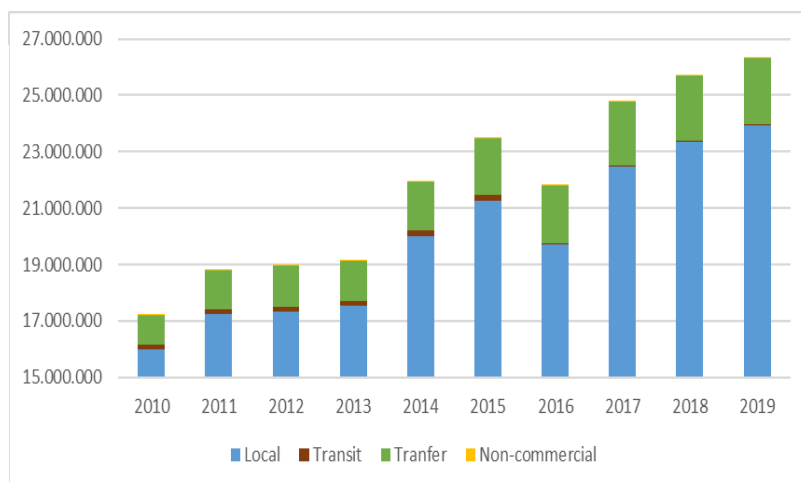
Contact: info@regul.be

01 » ÉVOLUTION DU TRANSPORT À BRUSSELS AIRPORT

Type de passagers

En 2019, environ **26,4 millions de passagers** ont été transportés via Brussels Airport. Environ **91 %** de ces passagers sont des passagers **O&D**, tandis que près de **9 %** sont des passagers en **correspondance**.

Depuis **2010**, le nombre de passagers a augmenté d'environ **53 %**. En outre, la proportion de **passagers en correspondance** a considérablement augmenté, d'environ **127 %**. Le nombre de passagers locaux a augmenté de près de **50 %**, tandis que le nombre de passagers en transit a reculé d'environ **59 %**.

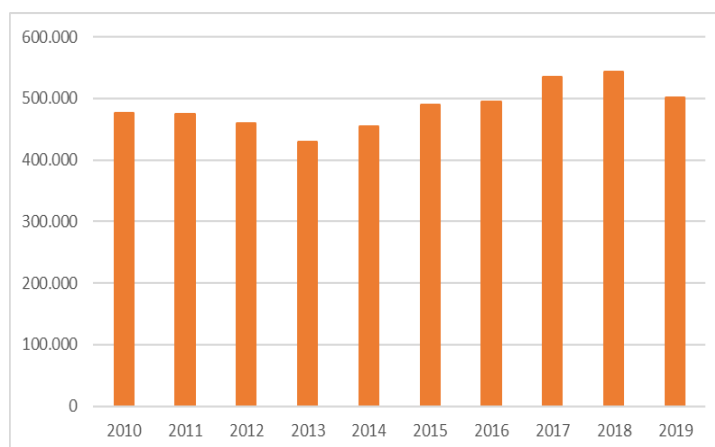


Tonnes de fret transportées

En 2019, environ **500 700 tonnes de fret** ont été transportées (par voie aérienne) via Brussels Airport. Cela représente une baisse de presque **8 %** par rapport à 2018.

Environ **27 %** de ces marchandises sont transportées par des « avions tout cargo », **41 %** par des « intégrateurs » et **32 %** sous forme de « fret de soute ».

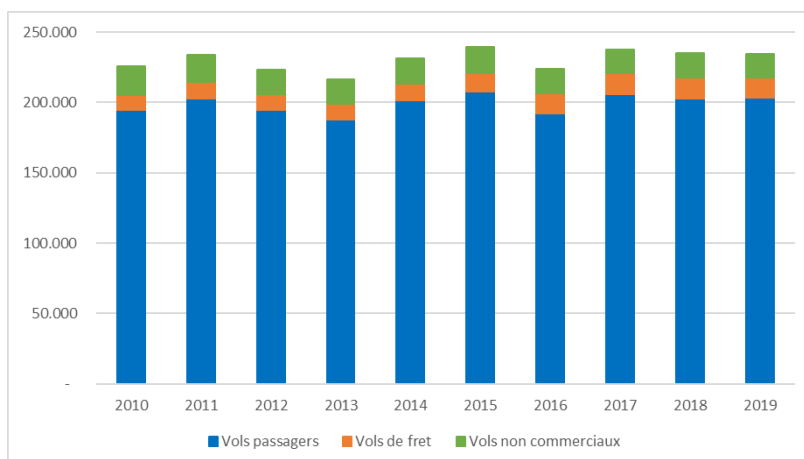
Les avions tout cargo, en particulier, ont connu un déclin à l'aéroport de Bruxelles.



Nombre de mouvements d'avions

Le nombre de mouvements d'avions a diminué de **0,4 %** en 2019 par rapport à 2018 et s'établit à **234 460**.

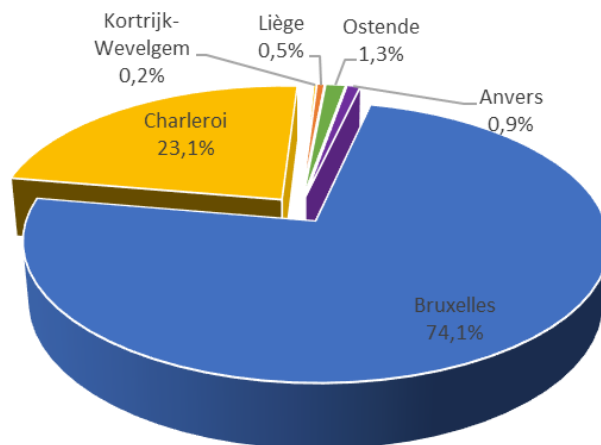
Le nombre de vols passagers – qui représente près de **87 %** – affiche une **tendance à la baisse** depuis plusieurs années par rapport au nombre de passagers. Cela s'explique notamment par des raisons d'efficacité (augmentation du coefficient d'occupation des sièges) et par la capacité limitée des aéroports en général.



02 » CONCURRENCE ENTRE LES AÉROPORTS EN TERMES DE PASSAGERS

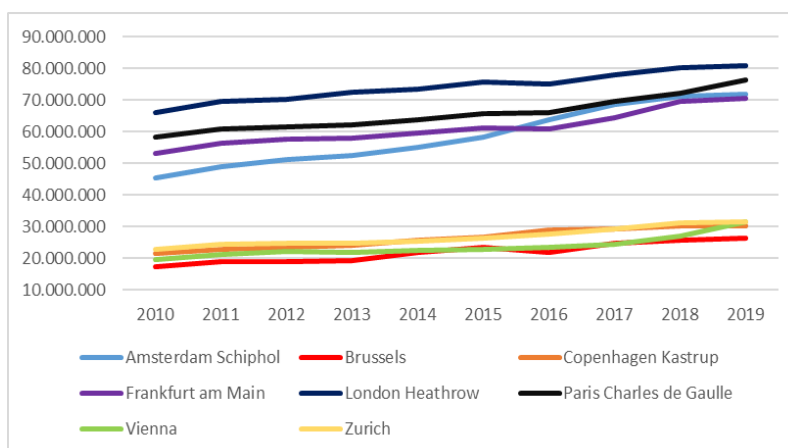
Passagers dans les aéroports belges

L'aéroport de Bruxelles est de loin le plus grand aéroport de Belgique en termes de transport de passagers (**environ 74 %**). Néanmoins, **Charleroi** (avec **23 %** de part de marché) est un concurrent majeur pour Bruxelles, notamment en ce qui concerne les vols court-courriers de nature touristique. Il est évident qu'on observe de la concurrence dans le segment low-cost. Néanmoins, on constate depuis peu que ces compagnies tendent à accroître leur présence dans les aéroports primaires.



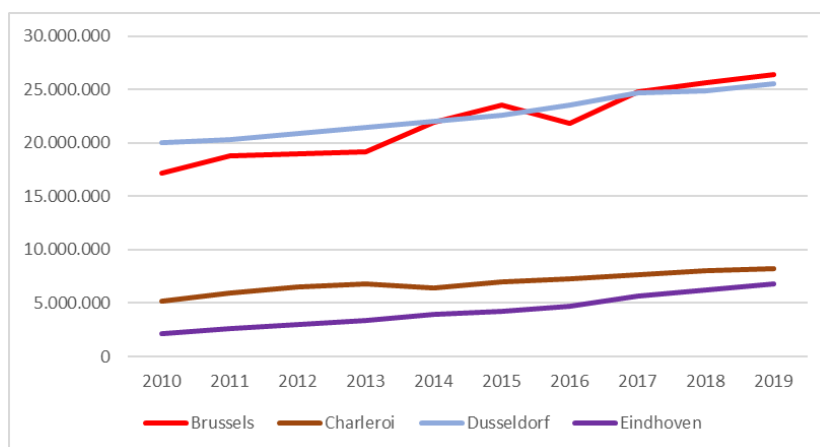
Évolution passagers dans les aéroports de référence

Conformément à l'arrêté de transformation du 27 mai 2004, Brussels Airport doit être comparé aux aéroports de référence (voir graphique). Bruxelles continue d'être le « **plus petit** » aéroport d'autant plus que l'aéroport de Vienne a connu une très forte croissance pendant deux années consécutives.



Évolution passagers dans les autres aéroports concurrents

Bien entendu, il est également utile de comparer les performances de l'aéroport de Bruxelles avec celles d'(autres) aéroports qui sont (ou peuvent être) en concurrence directe (cf. dans la *catchment area*). Outre **Charleroi**, Bruxelles est également confronté à une forte concurrence de la part d'**Eindhoven**, malgré une capacité et une



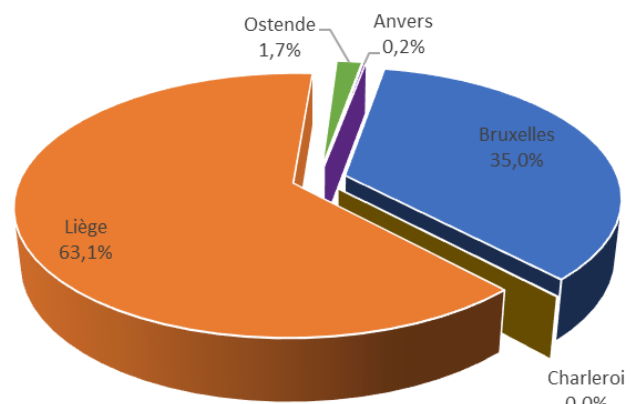
fréquence de vols beaucoup plus faibles. Enfin, l'aéroport de **Düsseldorf** (à 200 km de Bruxelles et 25,5 millions de passagers) est également un concurrent majeur. L'aéroport de Düsseldorf est en effet un important hub pour les deux plus grandes compagnies aériennes : Lufthansa et Air Berlin. Compte tenu de la reprise de Brussels Airlines par Lufthansa, cela pourrait encore intensifier la concurrence à l'avenir.

02 » CONCURRENCE ENTRE AÉROPORTS EN TERMES DE FRET ET ENTRE COMPAGNIES AÉRIENNES

Fret transporté dans les aéroports belges

En ce qui concerne le transport de fret en Belgique, l'aéroport de Liège est le leader du marché. La part de Bruxelles est de **35 %**. Air Cargo Belgium indique toutefois que Bruxelles et Liège sont complémentaires plutôt que concurrents.

La politique doit donc veiller à ce que la Belgique ne perde pas de terrain par rapport à ses pays voisins, ce qui s'est déjà produit au cours des dernières années en raison, entre autres, des normes de bruit.

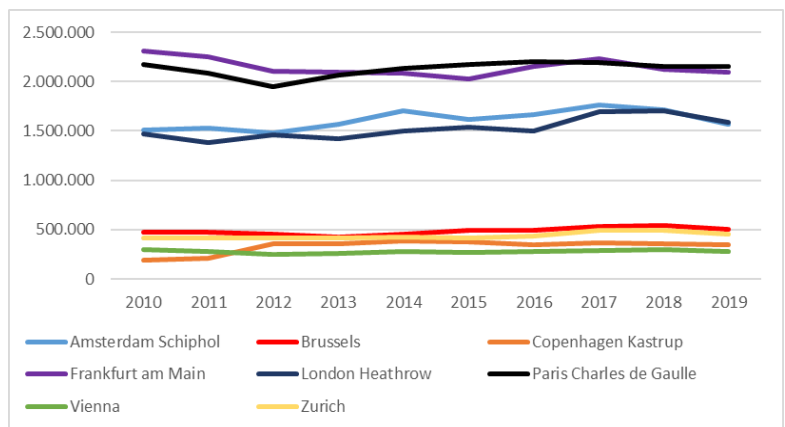


Tonnes de fret dans les aéroports de référence

En ce qui concerne le transport de fret, les aéroports de référence connaissent une situation similaire. Bruxelles est le plus grand des « petits » aéroports de référence.

Par rapport aux « grands » aéroports, Bruxelles a un « tarif de nuit » très élevé.

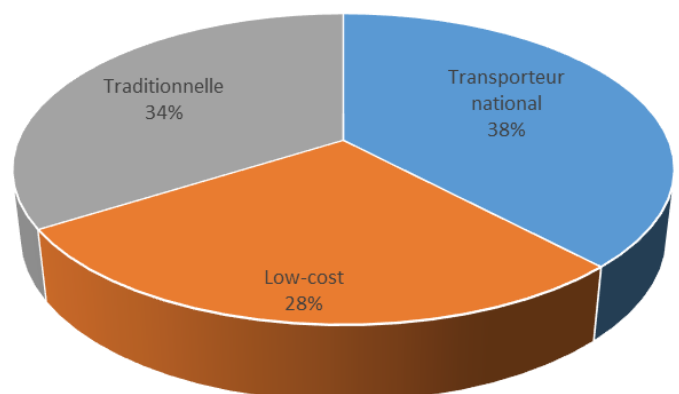
En raison de problèmes de capacité, il existe un très haut niveau d'interaction entre les aéroports, notamment en ce qui concerne le fret.



Parts de marché des compagnies aériennes

La libéralisation et l'unification du marché européen de l'aviation ont accru la concurrence entre les compagnies aériennes au cours des dernières décennies. En outre, les compagnies aériennes low-cost ont pu gagner une part de marché croissante ces dernières années, y compris à l'aéroport de Bruxelles. Malgré cela, l'importance du transporteur national reste cruciale.

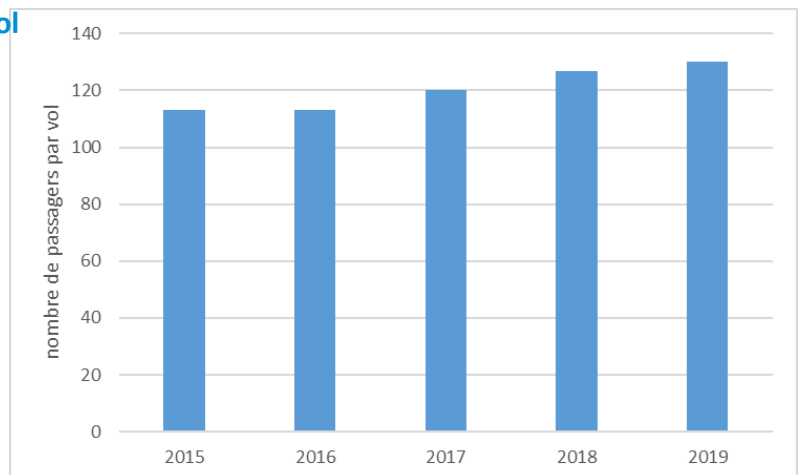
Bien sûr, il est important de noter que de plus en plus de compagnies utilisent des modèles hybrides.



03 » FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL DE L'AÉROPORT

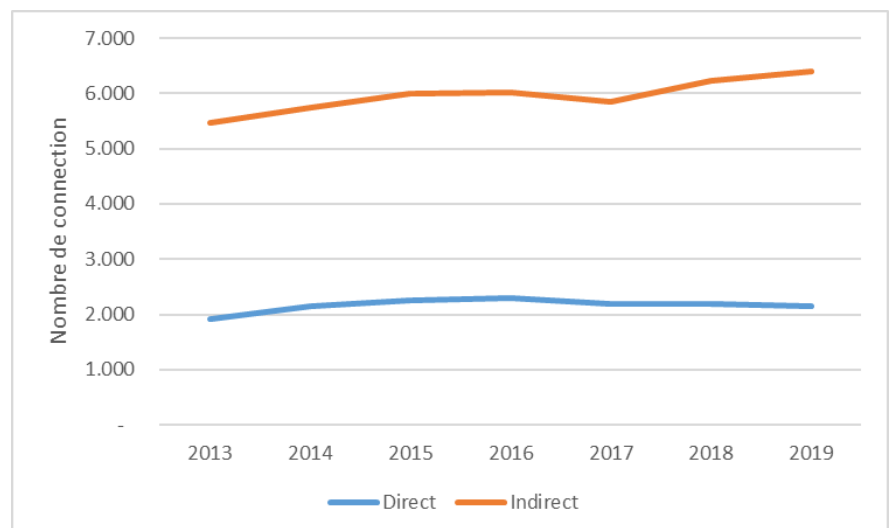
Évolution du nombre de passagers par vol

Comme indiqué plus haut, le nombre de mouvements d'avions a diminué en 2018 et le nombre de mouvements par rapport au nombre de passagers est en baisse depuis plusieurs années. Cela est dû, d'une part, à de **meilleurs taux de chargement au niveau des passagers** et, d'autre part, à **l'utilisation de plus gros avions**.



Connectivité de Brussels Airport

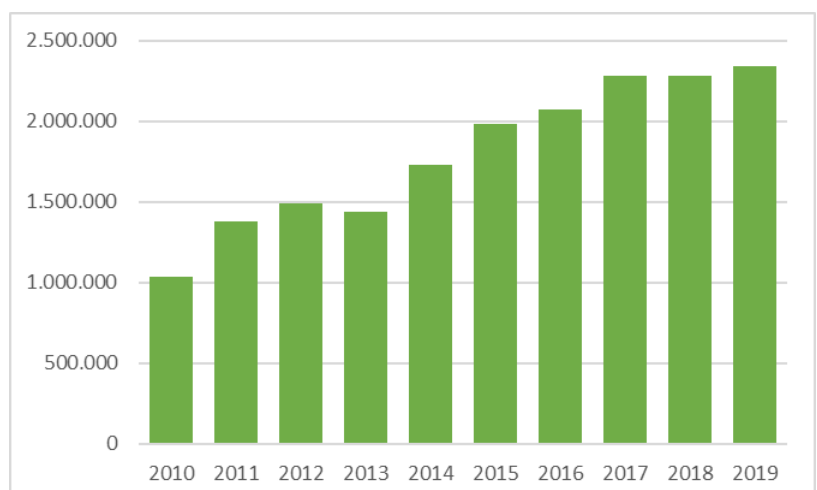
La connectivité de Brussels Airport a fortement augmenté ces dernières années. La **connectivité directe** – à savoir le nombre de connexions directes, y compris les fréquences – a augmenté de près de **12 %** depuis 2013. La **connectivité indirecte** – à savoir les destinations desservies via des vols de correspondance (via des aéroports hubs) – a augmenté d'**environ 16,8 %** par rapport à 2013.



Évolution des passagers en correspondance

Ces dernières années, l'aéroport de Bruxelles a connu une croissance sensible du nombre de passagers en correspondance (**+127 % par rapport à 2010**) et joue donc un rôle de plus en plus en vue en tant que hub international.

Avec l'intégration de Brussels Airlines au sein de Lufthansa, Bruxelles deviendra (peut-être) l'un des principaux hubs du groupe allemand.



04 » QUALITÉ DE BRUSSELS AIRPORT

Indicateurs de satisfaction

L'aéroport mène des enquêtes de satisfaction en utilisant la méthodologie internationalement reconnue ASQ (Airport Survey Quality). La satisfaction des passagers est mesurée via benchmarking.

L'aéroport de Bruxelles a un bon niveau général de satisfaction, qui est d'ailleurs en hausse.



Vous trouverez ci-dessous les trois indicateurs de satisfaction présentant les meilleurs et les pires résultats en 2018.

Top 3 - meilleurs scores (par rapport à l'objectif)	norme	2018
Walking distances inside the terminal	73,9	85,6
Comfort of waiting areas/gate areas	86,9	91,4
Ease of navigating through the airport	91,1	95,6

Top 3 - pires scores (par rapport à l'objectif)	norme	2018
Waiting time in check-in queue/line - desk	91,9	90,2
Waiting time in check-in queue/line - self-service kiosk	94,1	94,1
Availability of washrooms/toilets	91,9	92,4

Indicateurs objectifs de disponibilité

Brussels Airport utilise une série d'indicateurs objectifs qui mesurent la disponibilité de ses installations et de certains services. Vous trouverez ci-dessous les trois indicateurs présentant les meilleurs et les pires résultats. Brussels Airport élabore toujours des plans d'action en vue d'améliorer les mauvais scores des indicateurs en question.

Top 3 - meilleurs scores (par rapport à l'objectif)	norme	2018
In system time for originating baggage	< 0,25%	0,10%
transfer baggage	< 0,75%	0,14%
Lost property at screening	< 71%	64,46%
Marshaller on time performance	90%	98,21%

Top 3 - pires scores (par rapport à l'objectif)	norme	2018
Measurement of waiting time at fast lane security control	95,0%	64,0%
Customer availability of 400 Hz units	98,0%	92,2%
Customer availability of preconditioned air	98,0%	93,5%

04 » QUALITÉ DE BRUSSELS AIRPORT

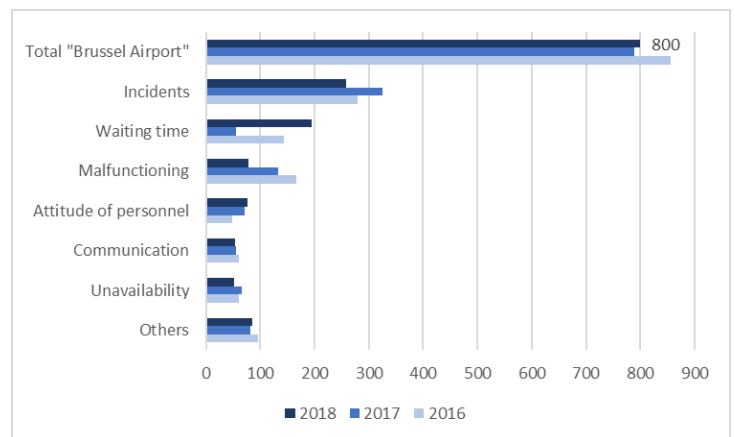
Traitement des plaintes

En 2018, Brussels Airport a reçu environ 1.656 plaintes, soit une hausse de 8 % par rapport à 2017. Cela est dû à l'augmentation du nombre de passagers, mais aussi, par exemple, à l'augmentation des temps d'attente et aux mauvaises conditions météorologiques.

Les plaintes sont réparties en 2 catégories, à savoir les plaintes relevant de la responsabilité de Brussels Airport et les plaintes relevant de la responsabilité de tiers (concessionnaires, compagnies aériennes, prestataires de services d'assistance, etc.).

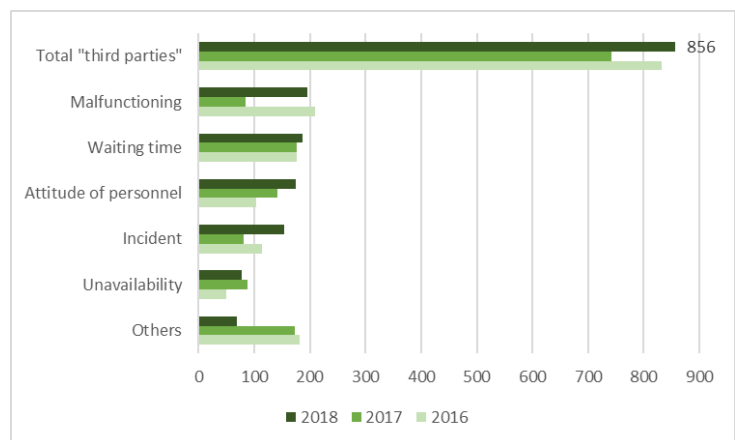
Les plaintes relevant de la responsabilité de Brussels Airport ont augmenté de 2 % en 2018.

La plupart des plaintes sont (encore) liées à des incidents, notamment des bagages ou des biens perdus ou endommagés. En outre, les temps d'attente, surtout pour passer le contrôle de sûreté, ont fortement augmenté en 2018. Le top 3 est complété par des défauts, notamment au niveau du site web/de l'application mobile et plus rarement au niveau de l'infrastructure.



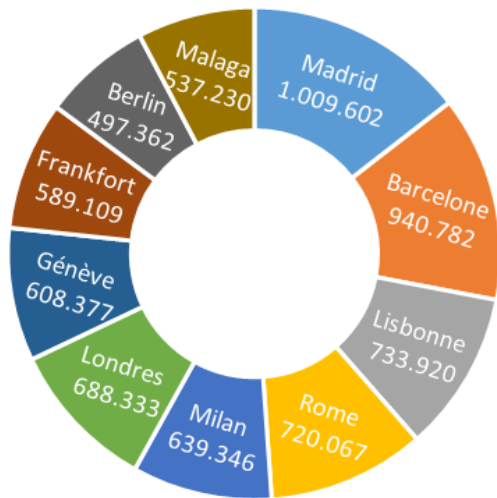
Les plaintes relevant de la responsabilité de tiers ont augmenté de 15 % en 2018.

Les plaintes concernant les défauts ont doublé. Cela inclut les pannes des distributeurs de tickets de stationnement, des sites web ou des lockers pour bagages. Les plaintes concernant les temps d'attente (aux douanes, en raison de retards de vols ou d'attente devant le tapis à bagages) viennent en deuxième position. Enfin, l'attitude du personnel (douanes, personnel des compagnies aériennes, police, etc.) est souvent perçue comme un problème.



05 » TENDANCES À BRUSSELS AIRPORT

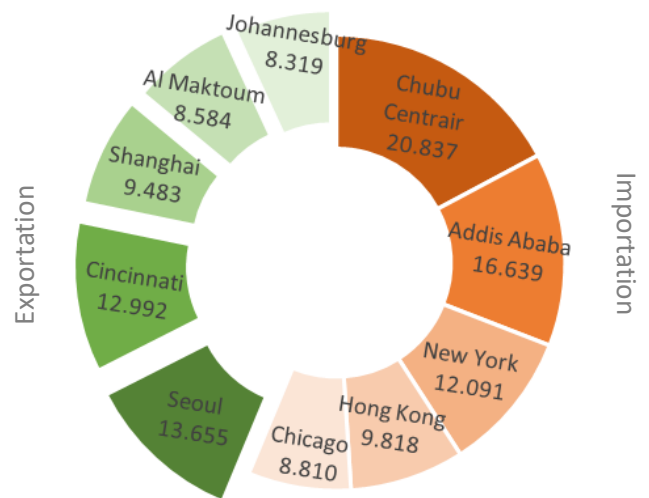
Les 10 principales destinations des passagers



L'Espagne, l'Italie et le Portugal sont les premières destinations en termes de nombre de passagers depuis plusieurs années et continuent à croître. Barcelone, tout comme Lisbonne, connaissent un taux de croissance supérieur à 80 % par rapport à 2013 et Madrid – avec Rome – connaissent un taux de croissance supérieur à 50 %.

En dehors de l'Europe, New York (avec environ 473 000 passagers) est la destination la plus populaire, suivie de Dubaï et de Tel-Aviv.

Top importation/exportation de fret



Le département cargo de Brussels Airport a connu une forte évolution ces dernières années. En 2007, plus de 700 000 tonnes étaient encore transportées, mais depuis lors, le fret est en déclin, avec un creux en 2013. Depuis lors, on observe à nouveau une légère croissance pour atteindre plus de 500 000 tonnes aujourd'hui.

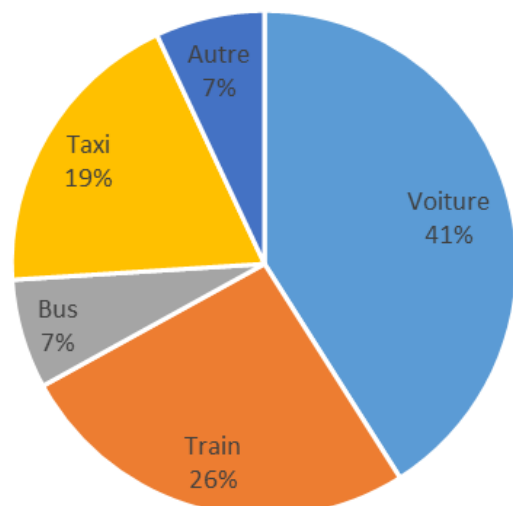
Une évolution similaire a également pu être observée au niveau des origines et destinations.

En 2018, la plus grosse partie du fret a été importée de Chubu Centrair (Japon). Séoul (Corée du Sud) a été la première destination d'exportation.

Transport depuis et vers l'aéroport

Brussels Airport mise pleinement sur la durabilité et souhaite également améliorer la répartition modale dans ce contexte. Ce faisant, l'aéroport vise à améliorer le rapport entre les transports privés et publics.

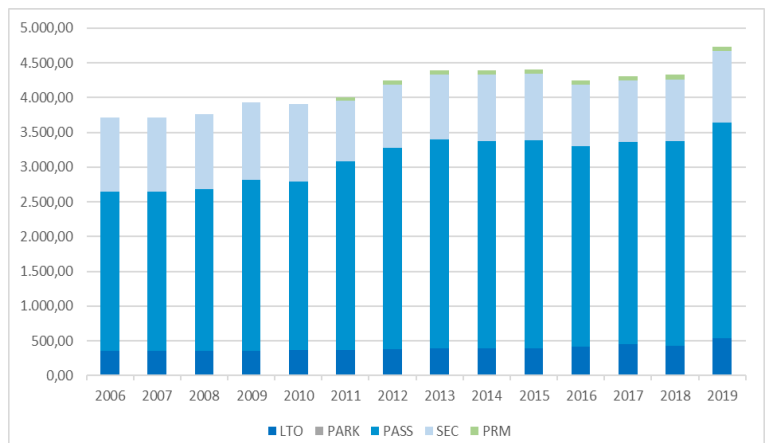
Actuellement, **presque la moitié** des passagers viennent encore avec leur **propre voiture**. Seuls **33 %** des passagers utilisent les **transports publics**. D'ici 2040, l'aéroport de Bruxelles veut porter cette part à 50 %.



06 » TARIFICATION DE BRUSSELS AIRPORT COMPANY

Évolution des tarifs de Brussels Airport

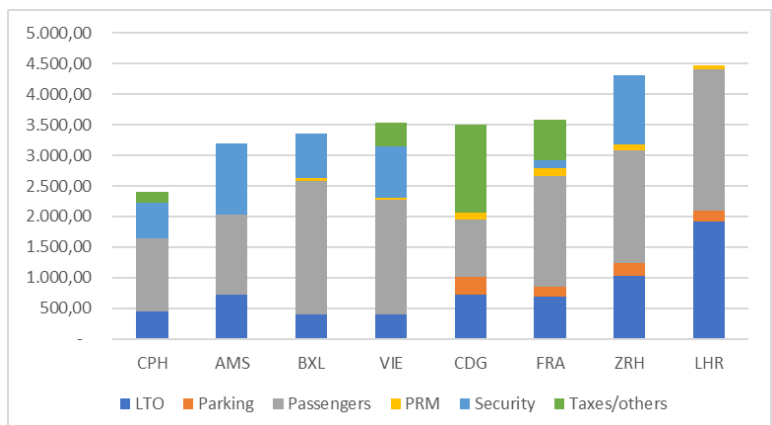
Le graphique montre l'évolution d'un même vol de passagers au cours des dernières périodes de régulation. Les tarifs sont normalement fixes durant une période et ne dépendent que d'indexations et de facteurs. Toutefois, dans des circonstances exceptionnelles, comme à la suite des attentats de 2016 et des autres mesures de sûreté et de sécurité imposées, les tarifs peuvent faire l'objet d'adaptations.



En 2019, les conséquences sont visibles, on peut remarquer que les tarifs ont été adaptés pour tenir compte de ces facteurs. Cela s'explique en partie à cause de la durée limitée de la période pendant laquelle les coûts pouvaient être récupérés ; une augmentation relativement importante des tarifs a d'ailleurs été observée en 2019.

Évolution tarifs - aéroports de référence

Bien sûr, il n'est pas facile de comparer les aéroports entre eux en raison des structures tarifaires et des programmes d'incitation très différents. En fonction de divers facteurs (heure, temps de stationnement, etc.), la situation sera très différente. Le graphique montre un exemple de vol (vol de passagers dans un A319 comptant 100 passagers).



Bruxelles applique des **tarifs moyens**, avec une **proportion** relativement **élevée** des tarifs régulés allant aux **redevances passagers**, tandis que les « redevances LTO » sont relativement faibles.

Actionnariat de BAC

En 2019, Macquarie qui détenait 48% de BAISA lui conférant dès lors un contrôle indirect sur Brussels Airport Company a souhaité vendre ses parts. Par conséquent, conformément à la loi, BAC a sollicité en mai 2019, le renouvellement de sa licence d'exploitation. En août 2019, le Service de Régulation a rendu un avis favorable au renouvellement de la licence de BAC au Ministre de la Mobilité. En novembre 2019, le Service de Régulation a confirmé par une décision le renouvellement de la licence d'exploitation de Brussels Airport Company. Suite à cette décision, Macquarie a pu procéder à la cession de ses parts à Solace.

