

Market Monitoring Brussels Airport

01 » L'EVOLUTION TRANSPORT BRUSSELS AIRPORT

02 » LE TRANSPORT DE PASSAGERS BRUSSELS AIRPORT – KPI's & trends

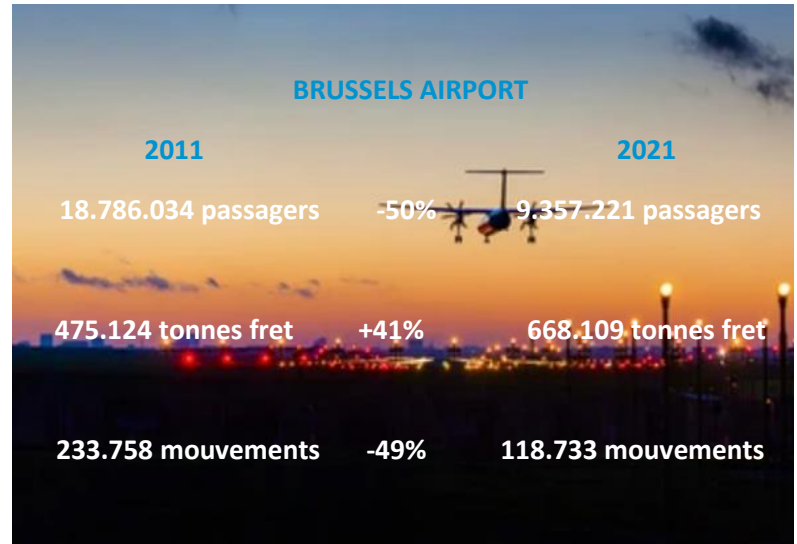
03 » LA CONCURRENCE ENTRE AEROPORTS PASSAGERS

04 » LE TRANSPORT DE MARCHANDISES À BRUSSELS AIRPORT

05 » LA CONCURRENCE DES AEROPORTS FRET

06 » LA QUALITE A BRUSSELS AIRPORT

07 » LES TARIFS DE BRUSSELS AIRPORT

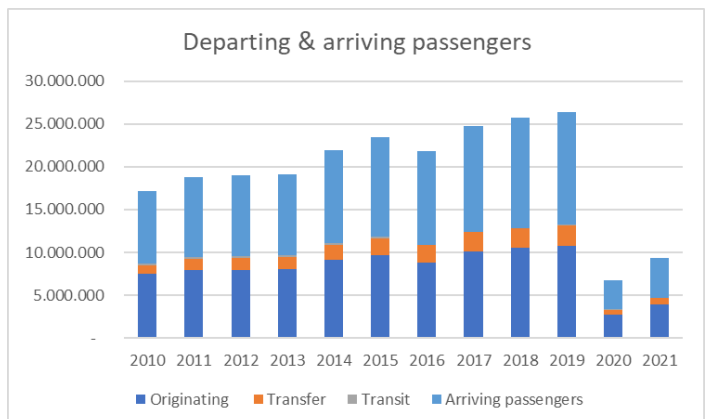


01 » L'EVOLUTION TRANSPORT BRUSSELS AIRPORT

Les passagers par type

En 2021, le nombre de passagers s'est élevé à **9.357.221**. Cela représente une hausse de **39%** par rapport à 2020, **mais ce chiffre demeure en recul de 65% par rapport à 2019**.

Ce redressement par rapport à 2020 s'explique par une légère amélioration de la situation sanitaire et donc une diminution des restrictions aux voyages. Nous pouvons noter une reprise qui demeure timide et qui se confirme en 2022, sur base des huit premiers mois de l'année, qui sont nettement supérieurs à ceux de 2021.



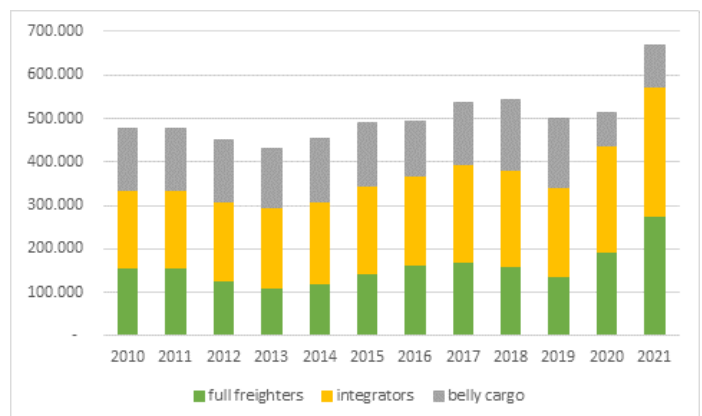
En 2021, 16% des passagers au départ étaient en transit et 0,4% en transfert (soit la moitié de 2020).

Le fret par type de transporteurs

L'activité fret poursuit son développement. En 2021, **668.109 tonnes** ont été transportées de ou depuis Brussels Airport. Cela représente une **hausse de 31%** par rapport à 2020 et 33% par rapport à 2019.

Face à la crise pandémique cette croissance semble montrer une bonne résilience de Brussels airport dans tous les segments.

41% du volume se réalise en 'full freighters', 44% par les intégrateurs et 15% via 'belly cargo', ce qui est relativement stable par rapport à 2020.

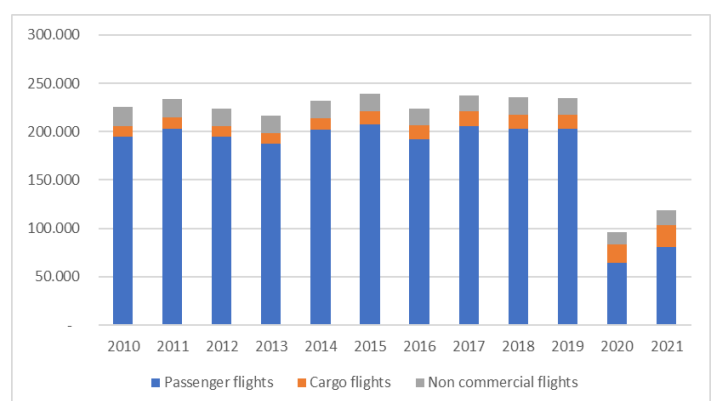


Le nombre de mouvements aériens

Il y a eu en 2021 **118.733 mouvements aériens à Brussels Airport**. Ce chiffre est en hausse de **24% par rapport à l'année précédente**. Il est toutefois encore en recul de 49% par rapport à 2019.

Le nombre de mouvements passagers s'est établi à 81.038 (en hausse de 26% par rapport à 2020 mais toujours en recul de 60% par rapport à 2019).

Le nombre de mouvements cargo s'élevait à 22.601 (+20% par rapport à 2020 et +54% par rapport à 2019).



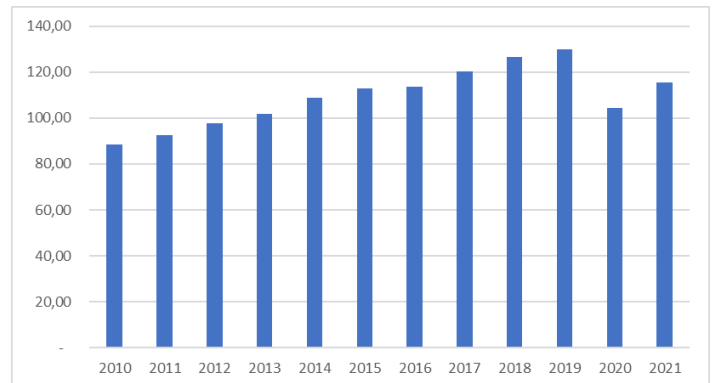
La hausse des mouvements aériens est moins marquée que celle des passagers ou du volume de fret transporté. Même si d'autres causes sont possible, cela montre que les compagnies aériennes ont amélioré leur taux d'occupation.

02 » LE TRANSPORT DE PASSAGERS BRUSSELS AIRPORT – KPI's & trends

Le nombre de passagers par vol

Le nombre moyen de passagers par vol est de 115,47, en hausse de 11% par rapport à 2020 mais encore en chute de 11% par rapport à 2019.

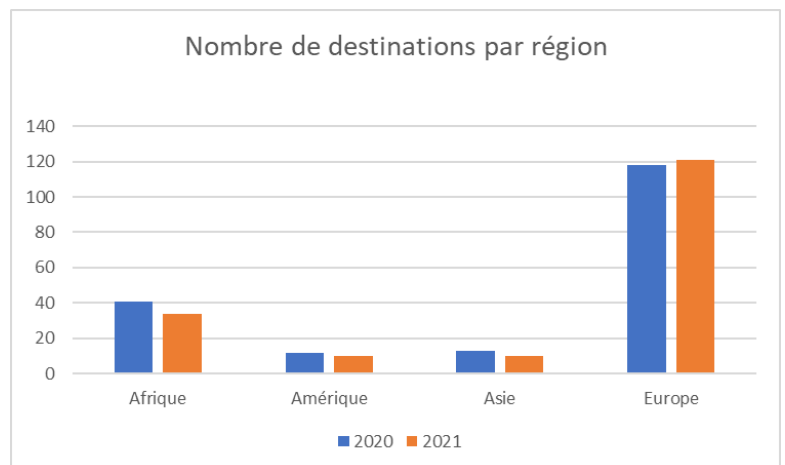
En 2021 les taux d'occupation sont restés faibles au début de l'année (restrictions sanitaires) et se sont redressés dans une certaine mesure à la fin du printemps.



Le nombre de destinations

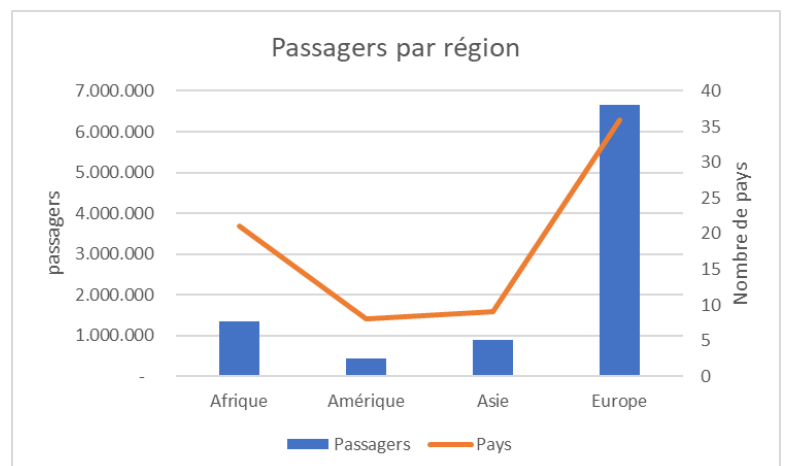
L'aéroport de Brussels Airport a desservi 175 destinations en 2021. C'est assez similaire à 2020.

On observe toutefois une baisse des destinations vers tous les continents extra européens et une hausse légère des destinations en Europe (Italie, Portugal, Turquie).



Les passagers par continent

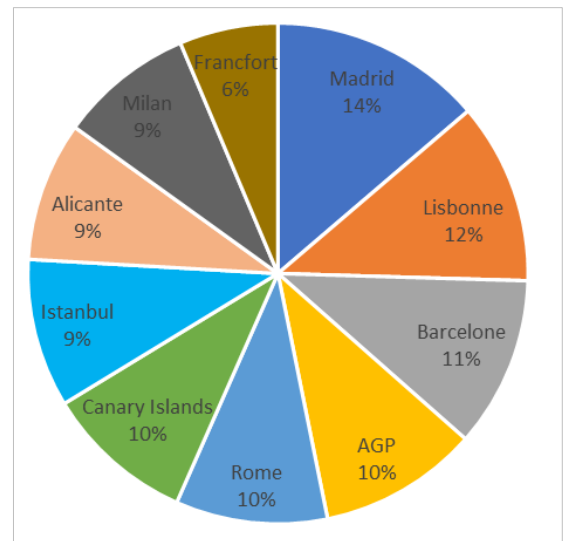
Pour ce qui concerne la destination finale, les passagers se rendant en Europe représentent plus de deux tiers des passagers fréquentant l'aéroport de Bruxelles national. Il y a un nombre significatif de passagers ayant pour destination l'Afrique (1,3 millions de passagers). Un peu moins de 900.000 ont pour destination l'Asie et un peu plus de 300.000 les Amériques.



02 » LE TRANSPORT DE PASSAGERS A BRUSSELS AIRPORT – KPI's & tendances

Le top 10 des destinations

Il n'y a pas de changement notable dans les destinations les plus fréquentées par rapport à 2020. Le top 3 des destinations les plus fréquentées demeure inchangé par rapport à 2020. Il y a quelques changements mineurs dans les places suivantes.

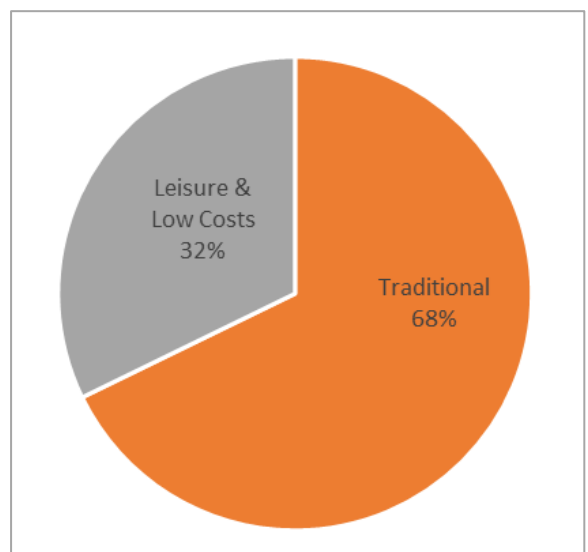


Les parts de marché par type de compagnies aériennes.

Les compagnies aériennes dites traditionnelles (autres que *low costs* et *leisure*) représentent 68% du marché.

Ces compagnies dites traditionnelles voient leur part de marché baisser de 3% par rapport à 2020. Les compagnies « *low cost* » & « *leisure* » (cf. vols charters) représentent une part de marché non négligeable de près d'un tiers.

Par rapport à l'an passé, les compagnies *low cost* et de loisirs (Ryanair, Easy jet, TUI, ...) augmentent légèrement leur part de marché en passant de 29 à 32%. Elles profitent un peu mieux de la reprise que les compagnies traditionnelles sans doute à cause probablement d'une plus grande agilité.

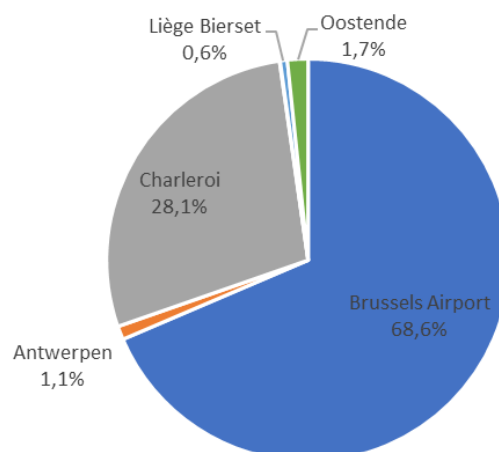


03 » LA CONCURRENCE ENTRE AEROPORTS PASSAGERS

Les passagers dans les aéroports belges

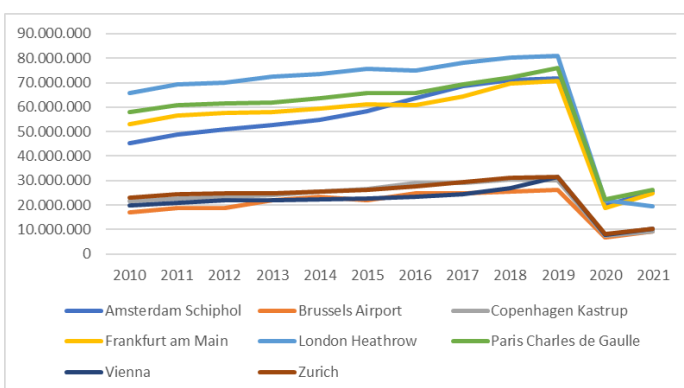
Avant la crise, la part de marché de Brussels Airport s'élevait à 74%. En 2021 la part de marché de Brussels Airport s'établissait à **68,6%**, en baisse par rapport à 2020. Charleroi a augmenté sa part de marché qui s'établissait en 2021 à 28.1 % contre 23,1% en 2019.

Le redressement de Charleroi, après la crise, est plus net que celui de Brussels Airport. C'est probablement dû à la plus grande résilience des compagnies *low cost* (très présentes à Charleroi) qui ajustent plus facilement leur offre en fonction de la situation économique. Ce constat s'applique également au segment *leisure*.



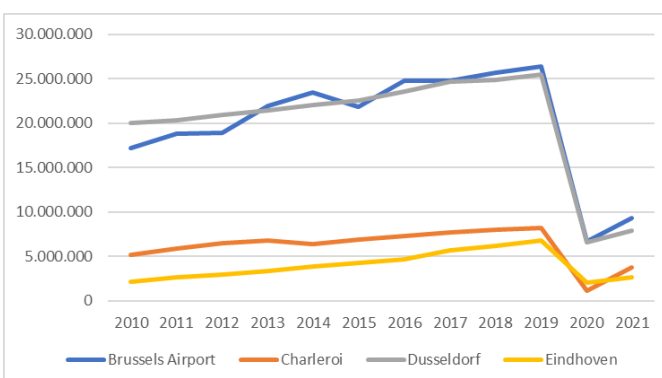
Les passagers dans les aéroports de référence.

En 2021, Brussels Airport a connu **une hausse de 39% par rapport à 2020**, soit la plus forte croissance parmi les aéroports de référence. Cependant Brussels airport reste en recul de 65% par rapport à 2019. La croissance moyenne des aéroports de référence était de **23% mais demeure en recul de 67% par rapport à 2019**. Nous pouvons constater que les grands aéroports (comme Charles de Gaulle et Schiphol) se redressent moins fortement que les aéroports de tailles plus modestes et similaires à Brussels Airport (comme Vienne). Il convient de noter que seul London Heathrow a connu une chute du nombre de ses passagers. La poursuite de cette baisse est due, selon le CEO de Heathrow Airport, à des restrictions de voyages dues à la crise COVID plus strictes qu'en Europe continentale et souvent annoncées à la dernière minute.



Les passagers dans les aéroports de la Catchment Area.

Les aéroports avec un profil similaire à Brussels Airport, se trouvant géographiquement proches de Brussels airport (catchment area) ont connu une croissance nettement plus modeste et en tous cas inférieure à Brussels Airport (+20% à Düsseldorf, +28% à Eindhoven, ... contre +39% pour Brussels Airport). La seule exception est Charleroi dont le nombre de passagers a plus progressé que Brussels airport.



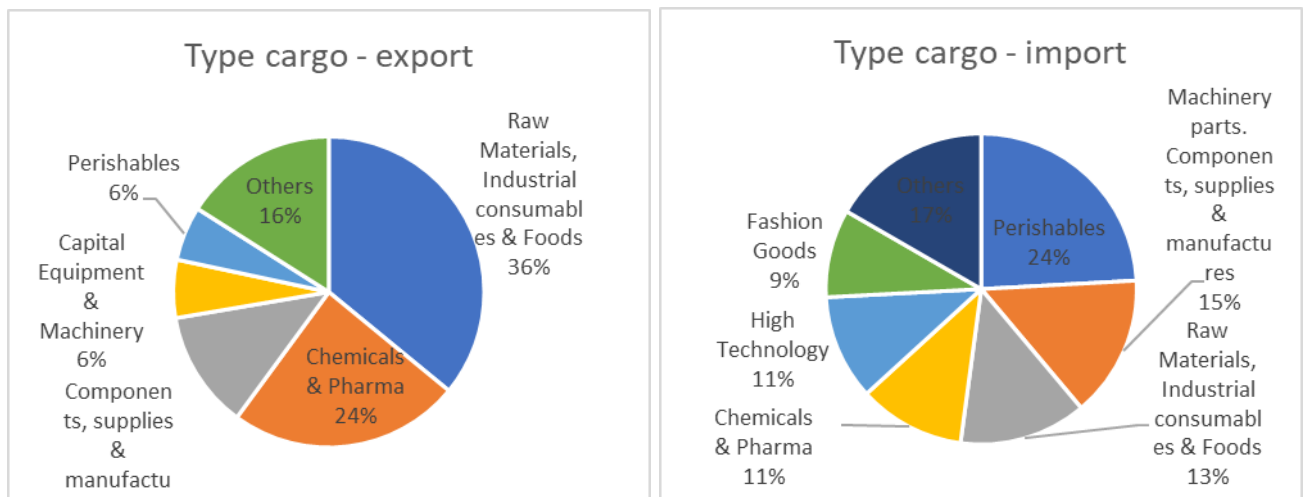
Par rapport à 2019, la fréquentation des aéroports situés dans la catchment area de Brussels airport reste en recul de 62% par rapport à la moyenne des aéroports concernés. Dans cette zone, on observe seulement à Dusseldorf un recul plus important qu'à Brussels airport (69% vs 65%).

04 » LE TRANSPORT DE MARCHANDISES À BRUSSELS AIRPORT

Les types de marchandises.

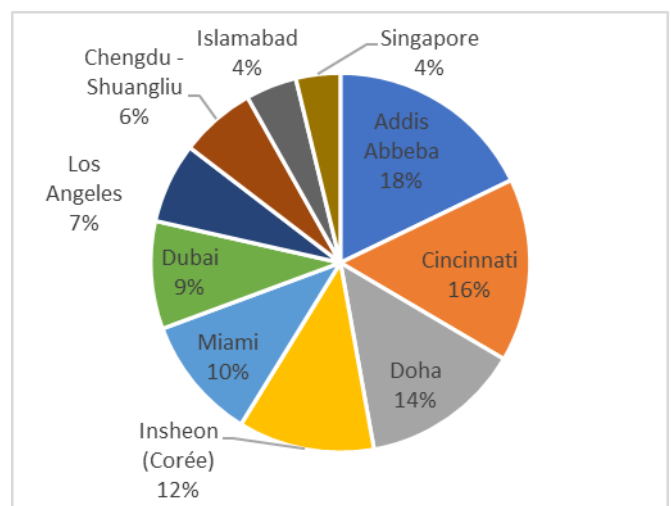
Les exportations de marchandises depuis Brussels airport sont en majorité des matières premières et des produits issus de l'industrie pharmaceutique. Cette dernière catégorie occupe une place de choix compte tenu de l'excellence de cette industrie en Belgique. Il n'y a en toutefois pas de grands changements dans la part des catégories de marchandises exportées par avion.

Pour ce qui concerne les importations, la catégorie la plus importante reste celle des produits périssables.



Le top 10 des destinations

Il n'y a pas de changements majeurs dans le top dix des destinations qui se concentrent exclusivement hors d'Europe. Le top 8 reste identique. Cependant Istanbul sort du top 10 et est remplacé par Islamabad (des vols assurés par Turkish airlines).



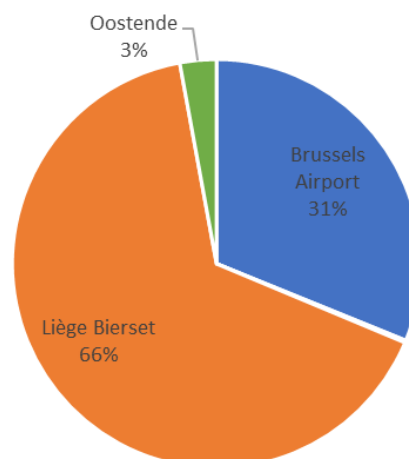
05 » LA CONCURRENCE DES AEROPORTS FRET

Le fret dans les aéroports belges.

Le volume de fret transporté depuis les aéroports belges a globalement augmenté en 2021.

La Belgique a renforcé son rôle logistique en Europe, notamment mais pas seulement, pour l'industrie pharmaceutique et des vaccins. Cela explique en partie cette croissance.

La **part de marché de Brussels Airport** est restée stable en 2021 avec **31%**. Les aéroports de Liège et d'Ostende ont connu une croissance de respectivement 26% et de 18%.

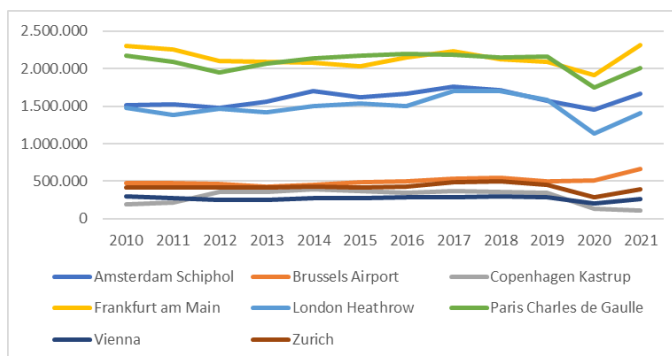


Le fret dans les aéroports de référence

La **part de Brussels Airport dans le volume des marchandises transportées depuis les aéroports de référence** est passée en deux ans de 5,5% avant la crise à **7,6% en 2021**.

Le volume moyen de fret des aéroports de référence, bien qu'en progression de 20% en 2020, demeure en retrait de 7% par rapport à 2019.

Par rapport à Brussels Airport (+31% et plus 33% p.r. à 2019), d'autres aéroports ont connu une croissance toutefois plus modeste, par rapport à 2020 comme Frankfurt (+21% mais plus 11% par rapport à 2019) et Amsterdam (+15 % mais +6% par rapport à 2019).



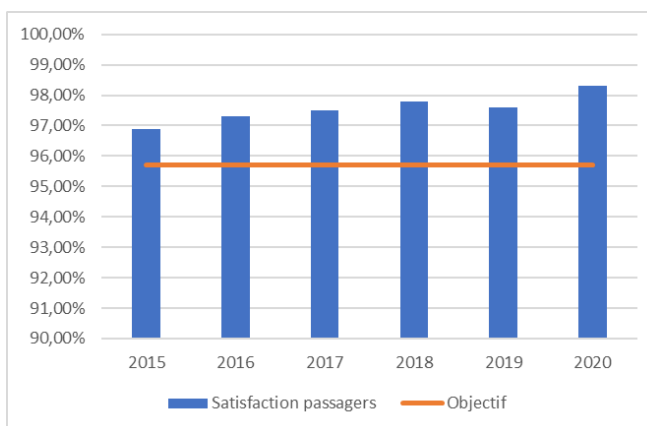
06 » LA QUALITE A BRUSSELS AIRPORT

Le chapitre ci-dessous mentionne les chiffres de l'année 2020. Compte tenu de la crise sanitaire mondiale, certains indicateurs n'ont pas pu être mesurés car ils auraient été incorrects ou auraient manqué de pertinence. Dès lors, les données relatives aux indicateurs subjectifs se sont limitées au premier trimestre 2020.

Les Indicateurs de satisfaction des passagers

Le taux de satisfaction des passagers s'est élevé à 98,3% au premier trimestre 2020. La satisfaction est en augmentation par rapport à l'année 2019.

Parmi tous les indicateurs mesurant la satisfaction des passagers, un seul indique une satisfaction inférieure aux normes: l'indicateur relatif à la clarté du site internet de l'aéroport (65% contre une norme de 80%).



Tous les autres indicateurs dépassent les objectifs. Les résultats sont d'ailleurs meilleurs qu'en 2019. Seuls les indicateurs relatifs aux distances à parcourir au sein du terminal (même si c'est un des meilleurs scores) et le temps d'attente pour le *check-in* connaissent une légère baisse.

Top 3 des meilleurs scores	objectif	2020	2019
Walking distances inside the terminal	73,9	85,8	87,3
Speed of baggage delivery	81,6	89,2	86,2
Ease of making connections with other flights	86,4	93,7	92,0

Top 3 des plus mauvais scores	objectif	2020	2019
Clarity of the Brussels Airport Website	80	65	86,2
Waiting time in check-in queue/line - self-service kiosk	94,1	94,4	94,8
Cleanliness of airport terminal	95,8	97,6	96,9

Les Indicateurs de mesures objectifs (disponibilités 12 mois)

Sept indicateurs objectifs se situaient en deçà des normes. Il n'est pas impossible que cette situation soit, pour l'essentiel imputable à la crise Covid.

Top 3 des meilleurs scores	objectif	2020	2019
Marshaller on time performance	90,00%	98,84%	98,46%
Docking satisfaction of dockable passenger aircraft	80,00%	87,09%	84,05%
Availability of FOD program	95,00%	100,00%	99,75%

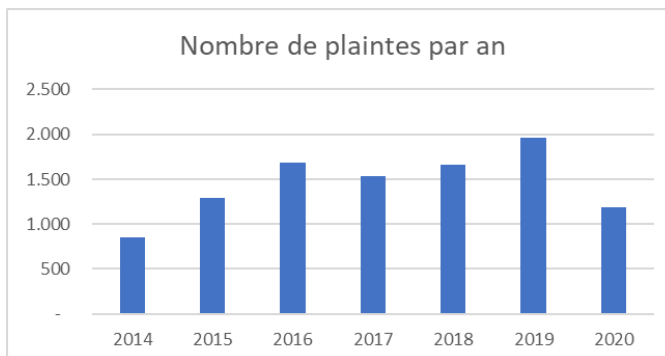
Top 3 des plus mauvais scores	objectif	2020	2019
Customer availability of preconditioned Air	98,0%	85,8%	85,8%
Customer availability of 400 Hz units	98,0%	90,4%	90,4%
Availability of inbound baggage transportation system	99,0%	93,8%	95,4%

06 » LA QUALITE A BRUSSELS AIRPORT

Le traitement des plaintes

Le nombre de plaintes s'est élevé à 1.185 en 2020, en baisse de 40% par rapport à 2019. Lorsque l'on ramène le nombre de plaintes au nombre de passagers (-74%), on constate que ce ratio augmente de façon importante.

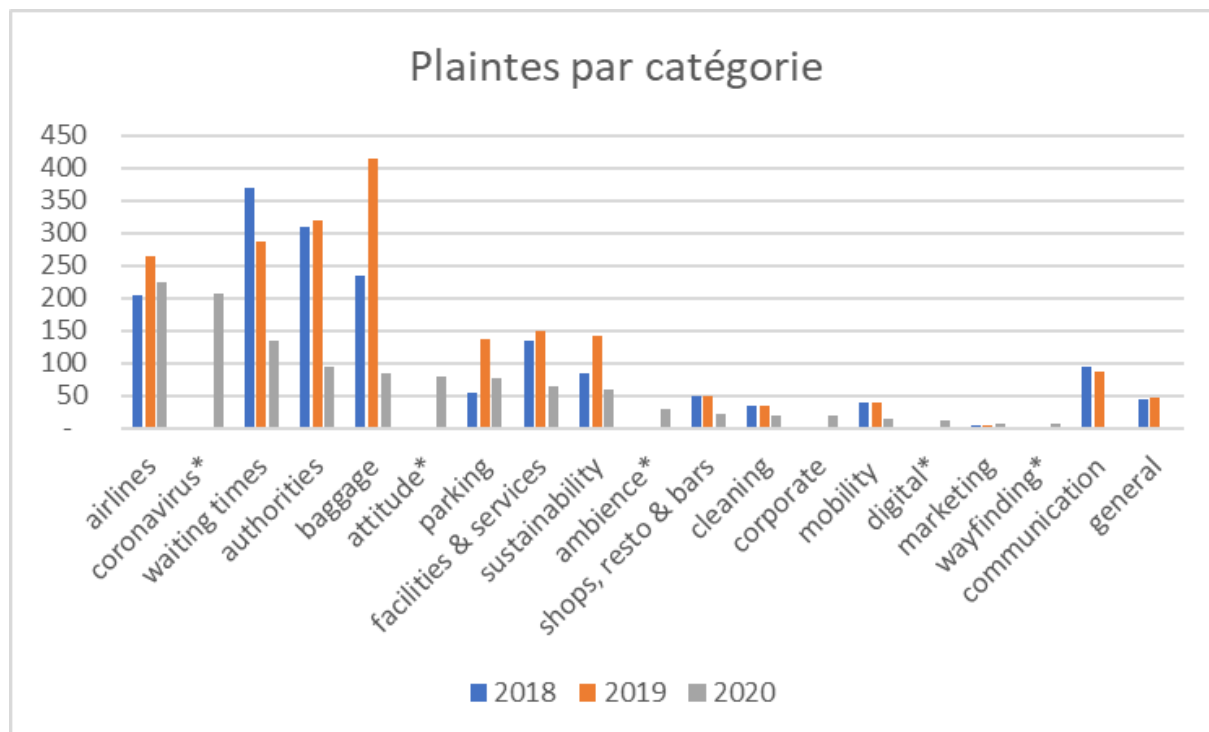
Ce nombre relativement important de plaintes s'explique par les longs temps d'attente aux contrôles de sécurité et de frontière, liés aux mesures COVID.



Les plaintes par catégories.

En 2020, 51 % des plaintes étaient adressées directement à BAC (contre 54% en 2019) et 49% à des tierces parties.

Une grande partie des plaintes étaient destinées aux compagnies aériennes (annulation, remboursement, questions sur les vols). Il y avait également beaucoup de plaintes liées à la crise Covid (tests, communication des résultats). Le temps d'attente demeure un souci important pour les passagers. Les plaintes relatives aux autres catégories sont peu élevées.



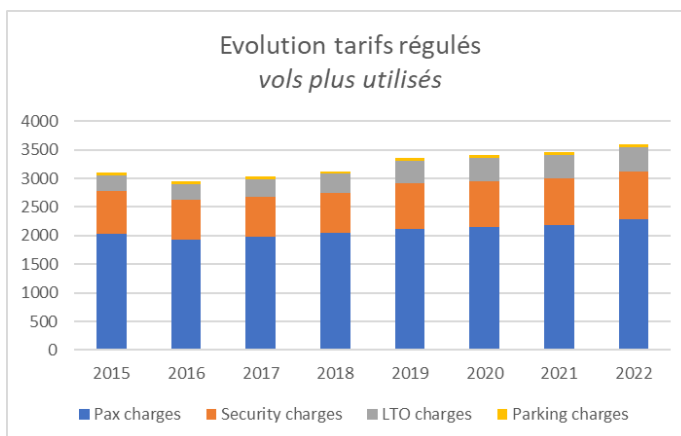
07 » LES TARIFS DE BRUSSELS AIRPORT

Les tarifs régulés de Brussels Airport

Le tableau ci-contre montre l'évolution des différentes redevances régulées.

Les tarifs ont été gelés les deux dernières années (sauf pour l'indexation). Ils sont donc demeurés très stables.

Les consultations tarifaires se sont déroulées au premier semestre 2022 pour fixer les tarifs sur la période 2023-2028 et ont débouché sur une proposition de BAC.



Les tarifs régulés dans les aéroports de référence.

Les tarifs de Brussels Airport se situent plus ou moins dans la moyenne des aéroports de référence. Les taxes passagers sont plus élevées que la plupart des aéroports de références. En revanche les taxes liées à la sécurité s'avèrent moins élevées que les aéroports de référence les plus proches (Paris et Amsterdam).

