
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Dévoilement des meilleurs aéroports du monde en matière d'expérience client

Reconnaissance de nouveaux lauréats et aéroports ayant fait leurs preuves aux quatre coins du monde

Palmarès fondé sur le programme de renommée internationale Qualité des services aéroportuaires d'ACI World

Montréal, le 6 mars 2019 – Le Conseil International des Aéroports (ACI) Monde a dévoilé aujourd'hui les gagnants de ses prix Qualité des Services Aéroportuaires (ASQ), réputés à l'échelle internationale. Ces prix sont décernés aux aéroports, toute région du monde confondue, qui offrent la meilleure expérience client selon les passagers qui y transitent.

L'aéroport international Kempegowda de Bangalore, en Inde, a remporté le tout premier prix ASQ *Arrivals*, basé sur la nouvelle enquête au point d'arrivée. Il s'agit du premier aéroport au monde à remporter un prix dans les deux catégories Départs et Arrivées.

Plusieurs aéroports ont fait leur marque au palmarès année après année, comme l'aéroport international d'Indianapolis, l'aéroport international de Beijing-Capital, l'aéroport Changi de Singapour, l'aéroport Pearson de Toronto, l'aéroport de Rome Fiumicino, l'aéroport international Chhatrapati-Shivaji de Mumbai, l'aéroport international Indira-Gandhi de Delhi, l'aéroport international de Shanghai et l'aéroport international de Chérémétévo.

Cette année, un certain nombre d'aéroports ont remporté leurs premiers prix ASQ, notamment l'aéroport international Ramón-Villeda-Morales au Honduras, ainsi que les aéroports de Dublin, d'Oslo, de Helsinki, de Southampton, de Bristol et de Londres-City. En Espagne, les aéroports d'Almeria, de Gérone, de Melilla, de Saragosse et d'Alicante-Elche ont aussi gagné pour la première fois. Les aéroports internationaux de Fort McMurray, au Canada, et de Mascate, à Oman, sont également de nouveaux venus dans la communauté des lauréats ASQ, et plusieurs gagnants des éditions précédentes ont encore brillé.

-

La nouvelle catégorie « Meilleures infrastructures et mesures de facilitation » compte pas moins de sept aéroports indonésiens et huit aéroports chinois.

« Les prix Qualité des Services Aéroportuaires (ASQ) soulignent les réalisations des aéroports qui offrent la meilleure expérience client; ils représentent ainsi la consécration ultime pour les exploitants aéroportuaires du monde entier », affirme Angela Gittens, directrice générale d'ACI World.

« Les lauréats, tant dans les anciennes catégories que les nouvelles, ont répondu à l'évolution des besoins des passagers en offrant des services de qualité adaptés à leurs attentes. »

« Les aéroports reconnaissent qu'offrir une meilleure expérience client est essentiel dans une industrie de plus en plus concurrentielle. ASQ d'ACI est le seul programme établi à l'échelle internationale qui fournit des mesures objectives et des analyses comparatives aux aéroports pour les aider à améliorer leur performance. »

Les aéroports gagnants se réuniront à l'occasion de la cérémonie de remise des prix d'ASQ, qui aura lieu au cours du deuxième [Sommet mondial sur l'expérience client](#) d'ACI, à Bali, en Indonésie, en septembre prochain.

Le programme Qualité des Services Aéroportuaires (ASQ) est le plus important programme d'évaluation et d'analyse comparative du service fourni aux passagers dans les aéroports. Il mesure la satisfaction des passagers selon 37 indicateurs clés de rendement. Les trois quarts des 100 aéroports les plus achalandés au monde participent au programme ASQ, ce qui signifie qu'en 2018, plus de la moitié des 8,3 milliards de voyageurs de la planète ont traversé un aéroport participant.

Un éventail de nouvelles catégories a été annoncé plus tôt cette année pour souligner l'excellence dans différents aspects de l'expérience client. Il en résulte un groupe de gagnants diversifié qui témoigne de l'engagement des aéroports du monde entier envers l'expérience client.

PRIX ASQ AU POINT DE DÉPART		
Catégorie	Nom de l'aéroport	Ville et pays
Meilleur aéroport par taille et par région		
AFRIQUE		
Moins de 2 millions de passagers	Aérodrome de Kimberley	Kimberley, Afrique du Sud
	Aéroport international de Port Elizabeth	Port Elizabeth, Afrique du Sud
	Aéroport international d'Upington	Upington, Afrique du Sud
De 5 à 15 millions de passagers	Aéroport international King Shaka	Durban, Afrique du Sud
	Aéroport international Mohammed V	Casablanca, Maroc
ASIE-PACIFIQUE		
	Aéroport Depati Amir	Pangkal Pinang, Indonésie

Moins de 2 millions de passagers	Aéroport Sultan-Thaha	Jambi, Indonésie
De 2 à 5 millions de passagers	Aéroport international de Biju Patnaik	Bhubaneswar, Inde
	Aéroport de Chandigarh	Chandigarh, Inde
	Aéroport Devi Ahilyabai Holkar	Indore, Inde
	Aéroport international Sultan-Mahmud-Badaruddin II	Palembang, Indonésie
	Aéroport international Sultan-Syarif-Kasim II	Pekanbaru, Indonésie
	Aéroport de Yichang-Sanxia	Yichang, Chine
De 5 à 15 millions de passagers	Aéroport international de Changchun Longjia	Changchun, Chine
	Aéroport international de Cochin	Cochin, Inde
	Aéroport international de Hohhot Baita	Hohhot, Chine
	Aéroport international de Nanchang Changbei	Nanchang, Chine
	Aéroport international Sultan-Aji-Muhammad-Sulaiman	Balikpapan, Indonésie
De 15 à 25 millions de passagers	Aéroport international de Haikou Meilan	Haikou, Chine
	Aéroport international de Sanya Phénix	Sanya, Chine
	Aéroport international de Tianjin Binhai	Tianjin, Chine
De 25 à 40 millions de passagers	Aéroport international de Chongqing Jiangbei	Chongqing, Chine
	Aéroport international Kempegowda	Bangalore, Inde
Plus de 40 millions de passagers	Aéroport international Chhatrapati-Shivaji	Mumbai, Inde
	Aéroport international Indira-Gandhi	Delhi, Inde
	Aéroport international de Shanghai Pudong	Shanghai Pudong, Chine
	Aéroport Changi de Singapour	Singapour, Singapour
EUROPE		
Moins de 2 millions de passagers	Aéroport d'Almeria	Almeria, Espagne
	Aéroport Costa Brava de Gérone	Gérone, Espagne
	Aéroport de Melilla	Melilla, Espagne
	Aéroport de Saragosse	Saragosse, Espagne
	Aéroport international de Skopje	Skopje, Macédoine
	Aéroport de Londres-City	Londres, Royaume-Uni

De 2 à 5 millions de passagers	Aéroport de Southampton	Southampton, Royaume-Uni
	Aéroport international de Tallinn	Tallinn, Estonie
	Aéroport de Zagreb	Zagreb, Croatie
De 5 à 15 millions de passagers	Aéroport d'Alicante-Elche	Alicante, Espagne
	Aéroport de Bergen	Bergen, Norvège
	Aéroport de Bristol	Bristol, Royaume-Uni
	Aéroport international de Sotchi	Sotchi, Russie
	Aéroport international de Keflavik	Keflavik, Islande
	Aéroport international de Malte	Luqa, Malte
	Aéroport international de Newcastle	Newcastle, Royaume-Uni
	Aéroport Francisco Sá-Carneiro	Porto, Portugal
De 15 à 25 millions de passagers	Aéroport international d'Athènes	Athènes, Grèce
	Aéroport de Helsinki-Vantaa	Helsinki, Finlande
	Aéroport de Prague – Václav-Havel	Prague, République tchèque
De 25 à 40 millions de passagers	Aéroport international de Dublin	Dublin, Irlande
	Aéroport international de Zurich	Zurich, Suisse
	Aéroport international d'Oslo-Gardermoen	Oslo, Norvège
Plus de 40 millions de passagers	Aéroport Léonard-de-Vinci de Rome Fiumicino	Rome, Italie
	Aéroport international de Chérémétiévo	Moscou, Russie
AMÉRIQUE LATINE-CARAÏBES		
Moins de 2 millions de passagers	Aéroport international Ramón-Villeda-Morales	San Pedro Sula, Honduras
	Aéroport international Daniel-Oduber-Quirós	Libéria, Costa Rica
De 2 à 5 millions de passagers	Aéroport international de Los Cabos	Los Cabos, Mexique
	Aéroport international Jose-Joaquín-de-Olmedo	Guayaquil, Équateur
De 5 à 15 millions de passagers	Aéroport international de Punta Cana	Punta Cana, République dominicaine
	Aéroport international de Confins – Tancredo Neves	Belo Horizonte, Brésil
MOYEN-ORIENT		

De 5 à 15 millions de passagers	Aéroport international Reine-Alia	Amman, Jordanie
AMÉRIQUE DU NORD		
Moins de 2 millions de passagers	Aéroport international de Fort McMurray	Fort McMurray, Canada
	Aéroport international de Portland (Maine)	Portland, États-Unis
De 2 à 5 millions de passagers	Aéroport international d'El Paso	El Paso, États-Unis
	Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa	Ottawa, Canada
De 5 à 15 millions de passagers	Aéroport international d'Indianapolis	Indianapolis, États-Unis
	Aéroport international de Jacksonville	Jacksonville, États-Unis
	Aéroport international de San Antonio	San Antonio, États-Unis
De 15 à 25 millions de passagers	Aéroport de Dallas Love Field	Dallas, États-Unis
De 25 à 40 millions de passagers	Aéroport métropolitain de Détroit	Détroit, États-Unis
	Aéroport international de Minneapolis-St-Paul	Minneapolis, États-Unis
Plus de 40 millions de passagers	Aéroport international de Dallas-Fort Worth	Dallas, États-Unis
	Aéroport international Pearson de Toronto	Toronto, Canada
Meilleure amélioration		
AFRIQUE	Aéroport international Félix-Houphouët-Boigny	Abidjan, Côte d'Ivoire
ASIE-PACIFIQUE	Aéroport de Silangit	Siborong-Borong, Indonésie
EUROPE	Aéroport de Bergen	Bergen, Norvège
AMÉRIQUE LATINE-CARAÏBES	Aéroport international Juan Santamaria	San José, Costa Rica
MOYEN-ORIENT	Aéroport international de Mascate	Mascate, Oman
AMÉRIQUE DU NORD	Aéroport international Pearson de Toronto	Toronto, Canada
NOUVELLES CATÉGORIES		
Meilleur environnement et meilleure atmosphère par taille		

Moins de 2 millions de passagers	Aéroport Depati Amir	Pangkal Pinang, Indonésie
	Aéroport de Raja Haji Fisabilillah	Bintan, Indonésie
	Aéroport de Silangit	Siborong-Borong, Indonésie
	Aéroport Sultan-Thaha	Jambi, Indonésie
De 2 à 5 millions de passagers	Aéroport de Chandigarh	Chandigarh, Inde
	Aéroport international Sultan-Mahmud-Badaruddin II	Palembang, Indonésie
	Aéroport international Sultan-Syarif-Kasim II	Pekanbaru, Indonésie
	Aéroport de Yichang-Sanxia	Yichang, Chine
De 5 à 15 millions de passagers	Aéroport international Sardar Vallabhbhai Patel	Ahmedabad, Inde
	Aéroport international de Changchun Longjia	Changchun, Chine
	Aéroport international de Hohhot Baita	Hohhot, Chine
	Aéroport international de Nanchang Changbei	Nanchang, Chine
	Aéroport international Sultan-Aji-Muhammad-Sulaiman	Balikpapan, Indonésie
De 15 à 25 millions de passagers	Aéroport international de Haikou Meilan	Haikou, Chine
	Aéroport international de Tianjin Binhai	Tianjin, Chine
De 25 à 40 millions de passagers	Aéroport international de Chongqing Jiangbei	Chongqing, Chine
	Aéroport international de Gimpo	Gimpo, Corée du Sud
Plus de 40 millions de passagers	Aéroport international de Beijing-Capital	Beijing, Chine
	Aéroport Changi de Singapour	Singapour, Singapour
Meilleur service à la clientèle par taille		
Moins de 2 millions de passagers	Aéroport Depati Amir	Pangkal Pinang, Indonésie
	Aéroport international de Portland (Maine)	Portland, États-Unis
	Aéroport de Silangit	Siborong-Borong, Indonésie
	Aéroport Sultan-Thaha	Jambi, Indonésie
De 2 à 5 millions de passagers	Aéroport Devi Ahilyabai Holkar	Indore, Inde
	Aéroport international Sultan-Mahmud-Badaruddin II	Palembang, Indonésie

	Aéroport international Sultan-Syarif-Kasim II	Pekanbaru, Indonésie
	Aéroport de Yichang-Sanxia	Yichang, Chine
De 5 à 15 millions de passagers	Aéroport international Sardar Vallabhbhai Patel	Ahmedabad, Inde
	Aéroport international de Changchun Longjia	Changchun, Chine
	Aéroport international de Hohhot Baita	Hohhot, Chine
	Aéroport international de Nanchang Changbei	Nanchang, Chine
	Aéroport international Sultan-Aji-Muhammad-Sulaiman	Balikpapan, Indonésie
De 15 à 25 millions de passagers	Aéroport international de Sanya Phénix	Sanya, Chine
	Aéroport international de Tianjin Binhai	Tianjin, Chine
De 25 à 40 millions de passagers	Aéroport international de Chongqing Jiangbei	Chongqing, Chine
	Aéroport international de Gimpo	Gimpo, Corée du Sud
Plus de 40 millions de passagers	Aéroport international de Beijing-Capital	Beijing, Chine
	Aéroport Changi de Singapour	Singapour, Singapour
Meilleures infrastructures et mesures de facilitation par taille		
Moins de 2 millions de passagers	Aéroport Depati Amir	Pangkal Pinang, Indonésie
	Aéroport de Raja Haji Fisabilillah	Bintan, Indonésie
	Aéroport de Silangit	Siborong-Borong, Indonésie
	Aéroport Sultan-Thaha	Jambi, Indonésie
De 2 à 5 millions de passagers	Aéroport Devi Ahilyabai Holkar	Indore, Inde
	Aéroport international Sultan-Mahmud-Badaruddin II	Palembang, Indonésie
	Aéroport international Sultan-Syarif-Kasim II	Pekanbaru, Indonésie
	Aéroport de Yichang-Sanxia	Yichang, Chine
De 5 à 15 millions de passagers	Aéroport international Sardar Vallabhbhai Patel	Ahmedabad, Inde
	Aéroport international de Changchun Longjia	Changchun, Chine
	Aéroport international de Hohhot Baita	Hohhot, Chine

	Aéroport international de Nanchang Changbei	Nanchang, Chine
	Aéroport international Sultan-Aji-Muhammad-Sulaiman	Balikpapan, Indonésie
De 15 à 25 millions de passagers	Aéroport international de Haikou Meilan	Haikou, Chine
	Aéroport international de Tianjin Binhai	Tianjin, Chine
De 25 à 40 millions de passagers	Aéroport international de Chongqing Jiangbei	Chongqing, Chine
	Aéroport international de Gimpo	Gimpo, Corée du Sud
Plus de 40 millions de passagers	Aéroport international de Beijing-Capital	Beijing, Chine
	Aéroport Changi de Singapour	Singapour, Singapour
PRIX ASQ AU POINT D'ARRIVÉE		
Catégorie	Nom de l'aéroport	Ville
Meilleure expérience aéroportuaire aux arrivées	Aéroport international Kempegowda	Bangalore, Inde

Notes pour la rédaction

1. [Le Conseil international des aéroports \(ACI\)](#), l'association commerciale des aéroports du monde entier, a été fondé en 1991 dans le but de favoriser la coopération entre ses aéroports membres et d'autres partenaires du milieu de l'aviation, y compris l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale, l'Association Internationale du Transport Aérien et la Civil Air Navigation Services Organisation. En représentant l'intérêt supérieur des aéroports durant les principales phases de l'élaboration des politiques, ACI apporte une contribution importante à la mise en place d'un système aéroportuaire mondial sécuritaire, efficace et durable sur le plan environnemental. En janvier 2019, ACI sert 646 membres, lesquels exploitent 1 960 aéroports dans 176 pays.

2. Apprenez-en davantage sur le [programme ASQ d'ACI](#), qui comprend une gamme complète de solutions relatives à l'expérience client, y compris le sondage ASQ employés sur l'expérience client (ECE), l'enquête ASQ *Arrivals* et la nouvelle enquête ASQ *Commercial*. Dans le cadre du programme, 640 000 enquêtes et sondages sont distribués chaque année, dans 47 langues et 91 pays.

3. [Apprenez-en davantage](#) sur les plus récents changements apportés aux catégories de prix.

4. Voyez les photos de la [prestigieuse cérémonie de remise des prix ASQ](#) de l'an dernier à Halifax, en Nouvelle-Écosse (Canada).

Personnes-ressources pour les médias

Anita Berthier
Directrice, Relations externes et événements spéciaux
ACI World
Téléphone : +1 514 373-1254
Courriel : mediarelations@aci.aero

Sabrina Guerrieri
Directrice, Communications
ACI World
Téléphone : +1 514 373-1200
Courriel : mediarelations@aci.aero