



La performance est-elle relative?

Jusqu'à assez récemment, la notion de rendement était encore taboue dans les services de la navigation aérienne. Comment se définit le produit du travail des contrôleurs aériens? Les contrôleurs eux-mêmes auraient de la peine à y répondre. La sécurité, un produit? Les clients, qui acquittent les redevances, savent eux que ces services produisent un bien. Savent-ils toutefois que ce produit est mesuré en *Composite Flight Hours*?

S'il est relativement simple de décrire le produit des services de la navigation aérienne, il est en revanche extrêmement difficile de définir objectivement la performance d'un prestataire sur le plan qualitatif et sur le plan quantitatif. À la fin des années 90, les clients ont commencé à se plaindre que le rapport prix-prestation des services de la navigation aérienne se dégradait. Manque de capacité, retards incommensurables et prix élevés ont amené les clients à contraindre ces prestataires à éplucher leurs comptes. Depuis lors, des progrès ont été accomplis: les services de la navigation aérienne sont en passe d'atteindre l'âge adulte. Les structures organisationnelles ont évolué, les capacités n'ont cessé d'augmenter, les retards ont reculé, etc.

Pour savoir dans quelle mesure le système de la navigation aérienne est performant en Europe, des données comparables et fiables sont indispensables. Le monde de la navigation aérienne en dispose depuis quelques années, plus précisément depuis la fondation de la Performance Review Unit (PRU) d'Eurocontrol. Actuellement, les prestataires peuvent enfin, grâce à



un certain nombre d'indicateurs clé de performance (ICP), comparer leurs points faibles et leurs points forts à ceux de leurs homologues. En quoi cela est-il bon? Qu'apprend-on sur la sécurité, par exemple?

Les indicateurs de performance de la navigation aérienne étant indispensables à tous ceux qui ont des décisions à prendre dans ce domaine, il est impératif qu'ils soient bien compris. Ce numéro de skymag a ainsi pour mission de

favoriser la compréhension de la notion de performance dans le monde de la navigation aérienne et de donner aux décideurs les instruments dont ils ont besoin pour mener ce système à bon port.



Raimund Fridrich
Corporate Communication,
skyguide

skymag

NOV. 2006

DOSSIER # 13

[contact](#)

[télécharger le dossier complet \(3,9 Mo\)](#)

[s'abonner à skymag](#)

www.skyguide.ch



IN FOCUS

- 1** La performance est-elle relative? (268 Ko)
- 2** Le contrôle aérien apprend à compter (432 Ko)
- 3** Le triangle de la performance de skyguide (1,2 Mo)
- 4** Balanced scorecard (BSC):
des mesures pour améliorer la performance (484 Ko)
- 5** «Performance de la sécurité» (entre guillemets) (404 Ko)
- 6** Performance et gouvernance d'entreprise (392 Ko)
- 7** Il est possible d'améliorer l'efficacité
des coûts dans l'ATM (672 Ko)



TALKING POINT

- 8** Les flux de trafic montrent la voie à suivre (460 Ko)

