



# AirHelp Score 2019 :

## le classement mondial des aéroports

### Méthode de calcul

Chaque année, AirHelp réalise un classement mondial des meilleurs aéroports.

Cette année, 132 aéroports du monde entier ont été évalués et classés.

Nous choisissons les aéroports les plus connus et les plus fréquentés et excluons les aéroports pour lesquels les données ne sont pas disponibles.

Pour vous aider à comprendre comment nous évaluons chaque aéroport, voici les critères pris en compte, ainsi que les données utilisées.



### Critère de Ponctualité (60% du score)

AirHelp tient à jour une base contenant des données de vols, qui figure parmi les plus fiables et précises du monde. Cette base de données nous permet de produire des statistiques sur la ponctualité des vols, au départ et à l'arrivée, dans chaque aéroport étudié.

Qu'est-ce que la ponctualité ? Nous considérons qu'un vol est ponctuel lorsqu'il décolle dans les 15 minutes suivant l'heure de départ affichée, et atterrit dans les 15 minutes suivant l'heure d'arrivée indiquée.

Pour le classement de cette année, nous avons pris en compte les vols entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2018. Nous avons compté combien de vols étaient à l'heure, puis avons converti ce nombre en pourcentage. Plus le score est élevé, plus le pourcentage de vols ponctuels sur une journée type est élevé – donc un score de 8,5 signifie que 85% des vols étaient à l'heure au cours d'une journée type.

### Qu'est-ce qui rend la base de données AirHelp aussi fiable ?

- AirHelp collecte les données de plusieurs fournisseurs. Nous utilisons ces données pour produire notre propre base de données de vols.
- Afin d'assurer la fiabilité de notre base de données, nous croisons nos chiffres avec ceux de multiples sources fiables, notamment les agences gouvernementales, les banques de données des aéroports, les fournisseurs de données de suivi de vols et les ressources de référence.
- En cas de conflits entre nos sources, nous ne produisons pas d'estimation. À la place, nous classons les sources en fonction de leur fiabilité et choisissons la plus sérieuse d'entre elles.



## Qualité du service (20% du score)

Afin d'évaluer la qualité du service des aéroports et des compagnies aériennes, nous interrogeons leurs usagers. Par le biais de la plateforme intelligente Attest, nous avons conduit d'innombrables sondages auprès de plus de 40 000 personnes dans plus de 40 pays.

Pour notre score des aéroports, nous avons demandé aux voyageurs de noter les aéroports qu'ils ont fréquentés selon ces trois critères :

- Service client
- Attente aux contrôles de sécurité
- Propreté

Les passagers ont noté chaque critère sur une échelle allant de très bien à très mauvais. Nous avons attribué à chaque évaluation une valeur numérique (allant de 1 à 5), puis avons additionné ces valeurs pour déterminer le score final. Plus le score est élevé, plus l'aéroport obtient de bons résultats sur l'ensemble de ces critères.



## Restauration et commerces (20% du score)

Par le biais de la plateforme intelligente Attest, nous avons demandé aux voyageurs d'évaluer les deux services suivants dans les aéroports fréquentés.

- Commerces
- Restauration

À nouveau, les passagers ont noté chaque critère sur une échelle allant de très bien à très mauvais. Nous avons attribué à chaque évaluation une valeur numérique (allant de 1 à 5), puis avons additionné ces valeurs pour déterminer le score final. Plus le score est élevé, plus l'aéroport est performant sur ces critères.



## Le score final

Chacun des critères ci-dessus constitue une part importante du score, et nous détaillons la performance des aéroports selon chacun d'entre eux.

Pour arriver au classement final, nous combinons ces trois critères, en leur attribuant des coefficients pour refléter la plus grande importance que revêt à nos yeux la ponctualité, comparée au service et aux installations des aéroports.

- La ponctualité compte pour 60% du score final de l'aéroport.
- La qualité du service compte pour 20% du score final de l'aéroport.
- La restauration et les commerces comptent pour 20% du score final de l'aéroport.