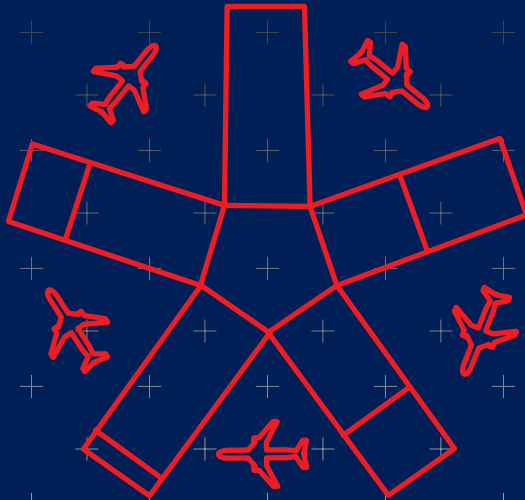


Air France à Paris-Charles de Gaulle

le Hub le plus puissant
d'Europe



AIRFRANCE



FRANCE IS IN THE AIR



UN RÉSEAU ÉBOURIFFANT

Plus de 1000 destinations grâce à l'un des plus vastes réseaux au monde avec KLM et nos partenaires SkyTeam.

Véritable ouverture sur le monde au départ de l'Europe, le Hub d'Air France à Paris-Charles de Gaulle constitue le cœur battant du réseau de la compagnie : près de 6 500 personnels Air France, 100 000 clients chaque jour dont plus de la moitié en connexion sur 25 000 opportunités de correspondances hebdomadaires.

Reconnu comme le Hub le plus puissant d'Europe, Air France ne cesse d'investir et de tirer parti de ses atouts pour améliorer sa performance opérationnelle. Rythmé par la digitalisation du parcours client, la modernisation de ses infrastructures et salons, l'évolution de ses services sur-mesure pour chacun des voyageurs et l'éventail d'offres proposées par SkyTeam et Paris Aéroport, le Hub d'Air France à Paris-Charles de Gaulle répond à l'excellence et aux ambitions stratégiques de la compagnie.

Entre un temps d'attente réduit au minimum, des correspondances simplifiées et harmonisées, des salons proposant une offre de restauration unique et primée ainsi que des services exclusifs adaptés à chacun, le Hub d'Air France conjugue sérénité et confort en aéroport pour offrir la meilleure expérience de voyage dès l'arrivée au Hub de Paris-Charles de Gaulle.

100 000

clients en correspondance

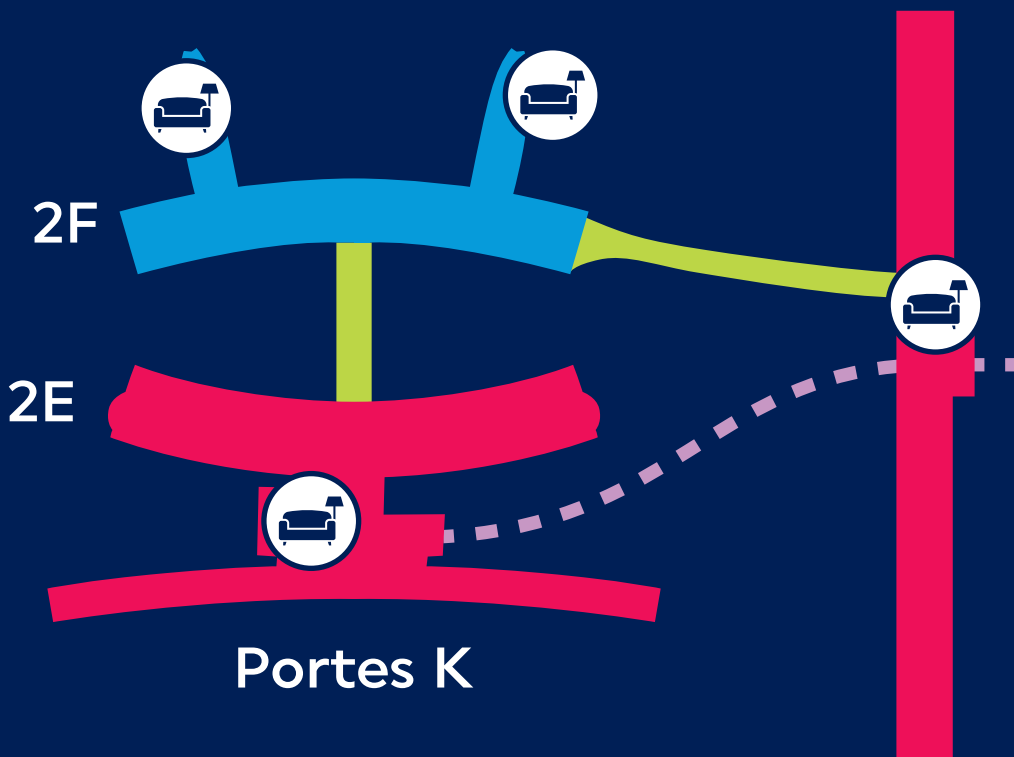
6500

personnels


25 000

opportunités de correspondances
hebdomadaires

Paris-Charles de Gaulle : le cœur du réseau Air France



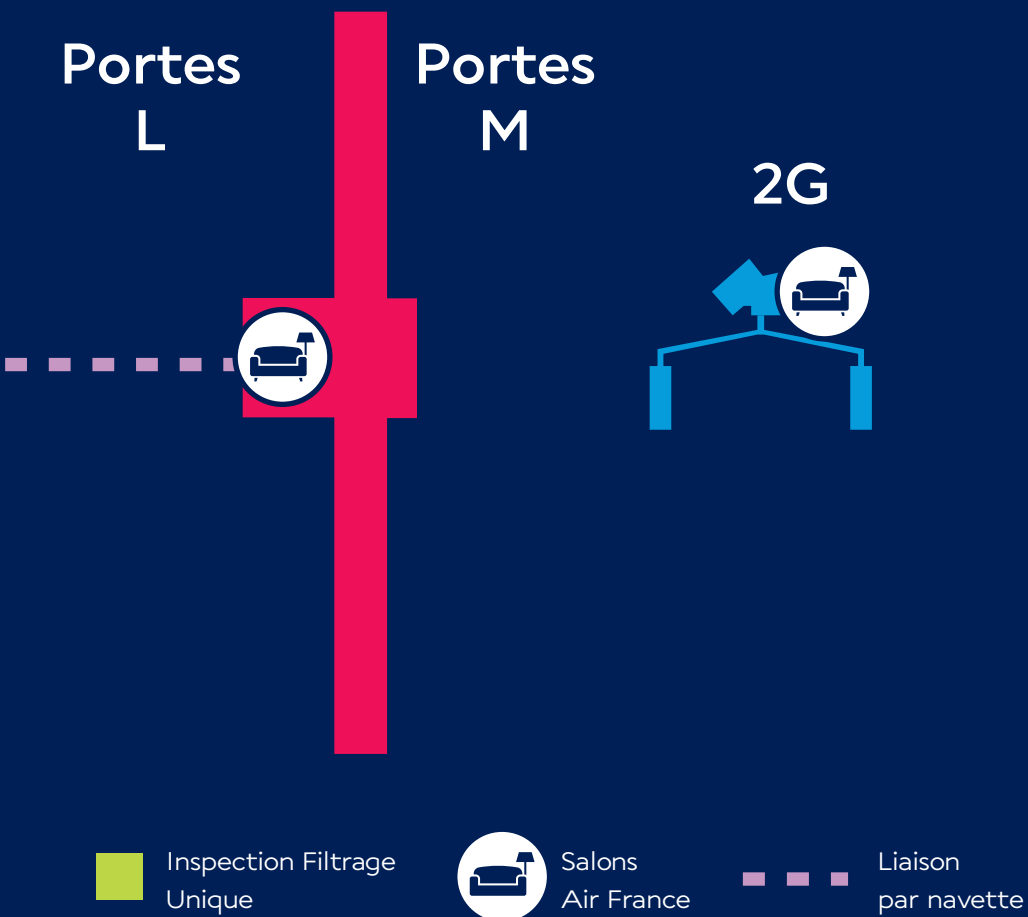
 Activité Europe Schengen
court et moyen-courrier

 Activité internationale
moyen et long-courrier

À Paris-Charles de Gaulle, les clients Air France bénéficient d'un parcours simple et rapide au sein d'infrastructures modernes.

Toute l'activité d'Air France et de ses partenaires SkyTeam est regroupée sur la partie Est de l'aéroport. Les terminaux 2F et 2G sont dédiés aux vols européens (Schengen). Les vols hors Europe Schengen s'effectuent au départ terminal 2E.

Un circuit adapté aux passagers en correspondance permet de réduire leur temps de parcours de transit de 10 minutes.





L'innovation digitale au service du client

L'expérience digitale du client Air France, de la réservation au vol en passant par le parcours à Paris-Charles de Gaulle, fait référence dans l'industrie du transport aérien et du voyage.

Anticiper, accompagner, fidéliser, tels sont les enjeux d'Air France pour renforcer sa relation client. Atout de la compagnie, le digital est le levier privilégié pour personnaliser l'expérience client.

Fluidité, innovation et personnalisation

À chaque étape de son parcours, le client est accompagné par des solutions digitales simplifiées et intuitives :

- 247 bornes libre-service pour gagner du temps en imprimant sa carte d'embarquement ou son étiquette bagage ;
- 58 dépose-bagages automatiques pour déposer son bagage en 30 secondes ;
- 56 portes d'embarquement en « self-boarding » pour embarquer en 12 minutes les 178 passagers d'un Airbus A320 ;
- 2 500 tablettes utilisées par les collaborateurs Air France au sol pour apporter au client une réponse rapide et personnalisée où qu'il se trouve dans l'aéroport.

Le WiFi proposé par Paris Aéroport est en accès libre et gratuit dans tout l'aéroport. Air France offre également un WiFi dédié à ses clients dans tous ses salons.

AIRFRANCE  



*Confort, détente
et excellence*

Les salons, un moment de détente avant l'embarquement

En parallèle de la montée en gamme de ses produits et services à bord, Air France poursuit la transformation de ses salons en aéroport pour toujours plus de confort.

À l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle, Air France dispose de sept salons Business et d'un salon La Première.

- **Les salons Business propose aux 2 300 000 passagers annuels :**

- Un accès gratuit au WiFi ;
- Une offre de restauration chaude ou froide, ainsi qu'un assortiment de boissons en libre-service ;
- Un espace de soins gratuits Clarins pour les clients des salons long-courriers.

- **Le salon La Première, un salon mondialement primé :**

- Prix Skytrax du meilleur salon de première classe en 2015 ;
- Prix Skytrax de la meilleure restauration au monde dans un salon de première classe en 2016 ;
- Vins et mets sur une carte élaborée par le chef Alain Ducasse pour retrouver les sensations d'un restaurant de renom grâce au service à table ;
- Un espace de soins réservé au bien-être : l'espace Biologique Recherche pour profiter d'un moment unique d'évasion.

Air France poursuit les investissements dans ses salons et ouvrira le 1^{er} mars 2017 son tout nouveau salon Business au terminal 2G.



Salon Business Terminal 2E Hall M



Salon La Première Terminal 2E



Salon Business Terminal 2G



Salon Business Terminal 2E Hall M

Le client au cœur du parcours

SKYPRIORITY, UNE OFFRE DÉDIÉE ET DES AVANTAGES EXCLUSIFS

SkyPriority est un service au sol harmonisé dans le monde entier. Facilement reconnaissable par sa signalétique et des comptoirs dédiés, SkyPriority offre de nombreux avantages dont la priorité à l'enregistrement, aux contrôles de sûreté et à l'embarquement à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle.

Cette attention constitue une démonstration du travail en commun des 20 compagnies aériennes membres de SkyTeam pour améliorer continuellement le service proposé à leurs clients. Ce service est déployé dans plus de 1 000 aéroports dans le monde.

AIR FRANCE ACCUEILLE LE MONDE AVEC SES ÉQUIPES MULTICULTURELLES

Air France a mis en place 6 équipes d'agents multilingues présents 7j/7 parlant le mandarin, le cantonais, le japonais, le coréen, le tamoul, l'hindi, l'espagnol, le portugais et l'arabe littéraire.

La maîtrise de ces langues et cultures permet à Air France de se rapprocher de ses clients du monde entier à Paris en établissant un contact immédiat et naturel.





AIRFRANCE

SKY PRIORITY

Service	Benefit
Priority check-in	Access to the Sky Priority check-in desk
Priority boarding	Access to the Sky Priority boarding area
Priority baggage handling	Access to the Sky Priority baggage handling area
Priority lounge access	Access to the Sky Priority lounge
Priority airport transfers	Access to the Sky Priority airport transfers



AIRFRANCE

Enfants
voyageant seuls

Unaccompanied
minor



Kids
Solo

AIRFRANCE

SKYTEAM

L'OFFRE KIDS SOLO, UN ACCUEIL À TOUT ÂGE

Air France propose un service d'accompagnement dédié aux 303 000 enfants voyageant seuls chaque année sur les lignes de la compagnie. En 2016, 59 431 jeunes voyageurs sont partis du Hub d'Air France à Paris-Charles de Gaulle.

Depuis avril 2016, un nouvel espace de correspondance Kids Solo accueille les jeunes voyageurs à Paris-Charles de Gaulle. Plus de 300 m² rassemblent 4 salles : une salle de jeux équipée de Playstation Sony et de babyfoot pour les plus grands, une salle de lecture pour les 10/17 ans, un espace d'activités pour les plus petits et une salle de repos.

AIR FRANCE OFFRE AUX PERSONNES HANDICAPÉES ET À MOBILITÉ RÉDUITE UNE ASSISTANCE DÉDIÉE : SAPHIR

En complément des services de Paris Aéroport, le service Saphir est destiné à faciliter le voyage des clients Air France à mobilité réduite en leur assurant un voyage en toute sérénité.

Un Hub puissant et performant

Inauguré le 31 mars 1996 avec un vol à destination de Genève, le Hub d'Air France n'a cessé de se réinventer pour offrir ce qu'il y a de mieux à ses clients.

Cette recherche permanente de la performance pour ses clients se traduit par la mise en place de nouvelles plages horaires en ce premier trimestre 2017. Organisée en 7 plages de rendez-vous cadencées tout au long de la journée, cette révision permet à Air France une augmentation du trafic, tout en garantissant un accès à l'aéroport plus fluide, grâce à une meilleure répartition de l'activité sur la journée. Cette remarquable organisation permet à la compagnie d'assurer 60 vols par heure.

Le centre de contrôle du Hub d'Air France, au cœur de la gestion des flux, assure avec une précision absolue les quelques 1 000 arrivées et départs quotidiens des vols Air France à Paris-Charles de Gaulle. Pour faire face au nombre grandissant de clients, Air France a su passer de 1 886 correspondances en 1996 à 25 000 possibilités en 2016.

Près de 6 500 personnels du Hub d'Air France s'illustrent au travers de métiers complémentaires en s'adaptant, innovant, et surtout en s'engageant auprès des clients.

1 000

vols/jour

247

bornes libre-service

6 500

collaborateurs Air France
au Hub de Paris-CDG

2 500

tablettes pour les agents
du Hub de Paris-CDG en 2017

8

salons Air France
soit 12 255 m²

56

portes d'embarquement
en « self boarding »

59 431

jeunes voyageurs sont
partis de Paris-CDG en 2016

60%

des clients
s'enregistrent en ligne

25 000

opportunités de correspondance
en moins de deux heures

320

destinations dans 114 pays opérées par
le groupe Air France-KLM

40 millions

de clients à choisir chaque année
le Hub de Paris-CDG

100 000

bagages traités par jour

Un maillage fort en France et en Europe

CONNEXIONS ENTRE AIR FRANCE ET LE RÉSEAU FERROVIAIRE

Air France capte également des trafics en correspondance train/avion grâce à la présence, au cœur de son Hub, de la gare Aéroport Paris-Charles de Gaulle desservie par TGV, par Thalys vers Bruxelles, ainsi que par le réseau express régional (RER).

Un accord de partenariat entre Air France et la SNCF permet aux deux entreprises de proposer des correspondances directes entre les escales de la compagnie et les gares suivantes : Angers, Le Mans, Strasbourg, Lille Europe, Lyon-Part-Dieu, Nantes, Poitiers, Tours-Saint-Pierre-des-Corps.

PARIS-CHARLES DE GAULLE ET AMSTERDAM-SCHIPHOL, LE « HUBWAY »

Les Hubs d'Air France à Paris-Charles de Gaulle et de KLM à Amsterdam-Schiphol sont reliés par 12 vols quotidiens cadencés.

Les horaires de vols sont adaptés pour multiplier les opportunités de correspondances sur les deux plateformes. Le réseau d'Air France et de KLM ainsi mis en résonance offre 320 destinations dans 114 pays.

Les procédures de prise en charge du client, identiques sur les deux hubs, offrent une excellente qualité de service.





Un réseau puissant



instant Paris

AIRPORT LOUNGE

Air France et Paris Aéroport, une étroite collaboration

Paris Aéroport propose aux clients d'Air France plus de 70 boutiques à l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle et un réseau WiFi accessible en libre-service.

- **Instant Paris, le nouveau concept de Paris Aéroport**

Instant Paris, l'espace dédié aux passagers en correspondance munis d'une carte d'embarquement internationale, a ouvert ses portes au terminal 2E du Hall L, au cœur du Hub d'Air France. Ce nouveau concept original signé Paris Aéroport offre 4 500m² de détente, et de bien-être répartis entre l'unique hôtel sous douane *YotelAir* et son lounge privatif ouverts 24h/24, un restaurant « Naked », des services gratuits comme l'espace famille et son aire de jeux Kapla, la bibliothèque et le « cinéma » sur le Live Arena. Les clients d'Air France peuvent également vivre en direct sur mur d'écrans les moments forts de la vie parisienne et bien d'autres événements et opérations éphémères.

- **Un système opérationnel performant**

En complément de l'optimisation opérationnelle d'Air France, le Groupe ADP améliore son trieur à bagage Est : système de tri bagages moderne reliant les terminaux E et F. Connecté à 166 banques d'enregistrement, il compte 60 km de rails de convoyage. Il achemine jusqu'à 15 600 bagages à l'heure avec un temps de traitement de dix à vingt-cinq minutes, sans oublier la vingtaine de machines qui scannent chaque bagage afin de garantir la sûreté de vos vols.

