

Entretien avec David ARFI, responsable du projet Self-Boarding à Air France.

Serait-il possible d'avoir le retour d'Air France sur le Self-Boarding ?

L'histoire a débuté avec un pilote installé en 2015 à l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle puis avec une mise en route des premières portes en avril 2016. A ce jour, 65% du déploiement sur CDG est réalisé. Mi-octobre nous commençons les premières portes à Orly et à Montpellier.

La même chose a été faite à Nice en juin dernier avec des portes Kaba.

Toulouse a aussi installé des portes d'embarquement.

Quels étaient les buts recherchés par la mise en place du Self-Boarding ?

- 1- **Optimisation des effectifs.**
- 2- **Gain de ponctualité à l'embarquement.**
- 3- **Amélioration de la relation client.**

Quel a été le point de départ du projet ?

Tout d'abord nous avons fait des enquêtes auprès des clients. L'amélioration de la relation client était une demande des clients eux-mêmes. Nous avons réalisé des benchmarks en Europe et aux USA pour voir comment tirer le meilleur parti du Self-Boarding. Nous avons ensuite lancé le projet à Roissy - Charles de Gaulle.

Qu'avez-vous gagné grâce au Self-Boarding ?

Indéniablement, et le plus important pour Air France, **nous avons amélioré notre « relation client »**.

A l'issue des premiers essais de Self-Boarding, nous avons réalisé une enquête qualitative (en avril 2015) dans laquelle 94% des clients interrogés se sont dits satisfaits de ce nouveau service.

Pour les vols « moyen-courriers », les enquêtes auprès des utilisateurs sont réalisées via des bornes « smiley » et nous obtenons 80% de satisfaction.

Ces enquêtes ont révélé qu'avant les agents avaient la « tête dans l'écran » et ils ne regardaient pas les clients. Avec le Self-Boarding, les agents accueillent et renseignent les clients en les regardant, ce qui change la perception et l'expérience des usagers. Pour arriver à ce résultat, nous avons travaillé avec un ergonome pour aider les agents à se positionner dans l'écosystème. Les portes ne sont qu'un outil parmi une multitude d'autres. Le process doit être le plus simple possible pour que les agents s'approprient cette nouvelle méthode de fonctionnement. Nous avons fonctionné par briefing et chaque agent forme ses collègues à cette nouvelle manière de travailler.

Nous avons amélioré, sur les « long-courriers », **notre ponctualité objective de 10 points**. C'est un gain énorme et nous en sommes très satisfaits.

L'optimisation de l'effectif doit maintenant tenir compte des contraintes réglementaires liées à l'état d'urgence, il est donc à modérer. Notre difficulté est liée aux reconductions de l'état d'urgence sans solutions pérennes.

Le parcours biométrique est une solution pour pallier cette difficulté mais il est difficile de le mettre en place ; la protection de données personnelles garanties par la CNIL implique un long travail avant d'aboutir. En effet, les dossiers sont complexes à monter et à valider. Néanmoins, nous mettrons en place, via des prestataires, des agents supplémentaires qui pourront effectuer le contrôle documentaire.

Malgré ces difficultés, le Self-Boarding permet des **gains opérationnels conséquents**.

Avez-vous rencontré des freins au projet ?

Une des plus fréquente erreur est de dire que « si l'on va plus vite à l'embarquement, les passerelles seront saturées ». Pour moi la réponse est « non ». En effet, si le processus est rigoureux, le cadencement fait qu'il n'y aura pas de saturation. La régularité du flux d'embarquement permet d'éviter une saturation de passerelle. Si on pré-embarque des passagers, on crée un bouchon qui ne se résorbera pas. Il ne faut pas pré-embarquer. Il faut laisser du temps au temps ; « pour aller plus vite, il faut prendre son temps ».

Après quelques mois d'utilisation, avez-vous noté quelques soucis techniques ?

Les agents remontent quelques problèmes liés :

- aux portes, au matériel
- aux paramétrages
- au middle ware
- ponctuellement aux logiciels

Ces remontées se font naturellement, de façon constructive et sans rejet du Self-Boarding de la part des agents et des clients.

La mise en place du Self-Boarding est très positive pour Air France.

Quelles ont été vos relations avec RESA ?

Concernant les portes RESA à Toulouse, il y a eu beaucoup de réactivité de la part de RESA.

Globalement la relation avec RESA est très positive.

Je reconnais à RESA une grande expertise, une bonne connaissance du milieu aéroportuaire et une bonne réactivité.