

## **Air France multiplie les e-services, pour attirer le client**

### **Technologie**

Posté par: Visiteur

Publié le : 08-09-2007 12:09:34

**Puces sur les bagages, cartes d'embarquement biométrique, usage du téléphone portable à bord: la compagnie aérienne Air France a dévoilé mercredi une série d'innovations technologiques, dans son "hub" de l'aéroport de Roissy.**

"Nous voulons restaurer le plaisir du voyage et faire qu'Air France et Paris Charles de Gaulle soient considérés comme une référence dans le monde", a déclaré le Président-Directeur Général de la compagnie franco-néerlandaise Air France KLM, Jean-Cyril Spinetta, lors d'une conférence de presse.

Pour séduire ses passagers, et notamment les hommes d'affaires pressés, qui rapportent beaucoup, la compagnie met l'accent sur les services électroniques.

Ainsi, depuis le 28 juin dernier, il est possible de s'enregistrer à partir de son téléphone portable. Disponible 30 heures avant le départ du vol et jusqu'à l'heure limite d'enregistrement, l'enregistrement par mobile permet de choisir son siège (couloir/hublot). Un service proposé actuellement uniquement par quelques compagnies asiatiques, dont la japonaise All Nippon Airways.

Depuis son portable, le voyageur peut également s'informer sur les détails de son vol en envoyant un SMS au 6.36.54. L'usage du téléphone mobile devrait être testé à bord d'un Airbus A318 de la compagnie "d'ici quelques mois", a indiqué Pascal de Izaguirre, Directeur Général Adjoint. "Cet avion circulera sur différentes liaisons européennes. L'expérimentation va durer six mois. Les trois premiers mois, les passagers pourront échanger des données, des SMS. Les trois derniers, ils pourront émettre des appels sonores", a-t-il expliqué.

Une enquête de satisfaction sera ensuite menée pour évaluer cette expérience qui est une première mondiale. Aucune surfacturation des billets ne sera effectuée pour ce service supplémentaire.

Autre innovation: la radio-fréquence (RFID), les puces sans contact, ont fait leur apparition sur les étiquettes-bagages pour le tri automatique. Cette technologie, expérimentée en avant-première par Air France et KLM sur les lignes Paris/Amsterdam et Paris-Tokyo/Narita, permet de suivre le cheminement des bagages, de comprendre et d'analyser les points critiques et d'améliorer la logistique.

Six fois plus chère qu'une étiquette-bagage classique, la puce RFID affiche un taux de fiabilité de 100%, contrairement au 80% du code barre utilisé actuellement, qui peut être rendu illisible en ayant été déchiré ou tordu.

La compagnie va également expérimenter en première mondiale à partir de fin 2007 une carte avec l'empreinte digitale du passager mémorisée lui permettant notamment d'embarquer sans avoir à

montrer son passeport.

Toutes ces technologies devraient permettre une plus grande fluidité, autonomie et confort des voyageurs d'Air France transitant par le hub de Roissy. "Notre outil de développement et qui va continuer à l'être", a affirmé Pierre-Henri Gourgeon, Directeur Général Délégué d'Air France KLM.

Créée en 1995, cette plate-forme aéroportuaire compte actuellement 21.000 correspondances long-courriers/moyen courriers par semaine pour la saison été, ce qui la place loin devant Francfort (13.000) et Londres-Heathrow (7.000).

Grâce à de nouvelles infrastructures, comme le satellite d'embarquement S3, inauguré le 26 juin dernier, la capacité théorique de traitement passera de 35 millions de passagers en 2005-2006 à 43,5 millions en 2008-2009.

MAP