

La gestion de l'expérience client d'Air France

28/03/2019

Répondre aux exigences
Sécurité Alimentaire



Répondre aux exigences EDD



Référentiel RSE



Répondre aux exigences
SST

Satisfaire les exigences client



CE 261-2004

Répondre aux exigences
Sécurité des Vols





CE 261-2004



Simplification

Compréhension

Adhésion

Economie...

TRUST
TOGETHER

FLIGHT PLAN 2018

AIRFRANCE

Mettre nos clients au cœur de nos attentions

Satisfaction client NPS 25

- Développer une relation de proximité et personnalisée avec nos clients, par des offres sur-mesure et des produits annexes : extension des brandes fares sur l'Amérique du Nord et Joon, choix du siège sur moyen-courrier...
- Fluidifier et améliorer le parcours sol grâce au digital : salon T2L aux meilleurs standards, parcours sol géolocalisé, réorganisation de l'embarquement et expérience bagages repensée...
- Poursuivre la montée en gamme et proposer une expérience en vol plus homogène, rivalisant avec les meilleurs : préparation des rénovations cabines Airbus 330 et 380, Boeing 777-14J, connectivité à bord, évolution de l'offre à bord (identité « à la française »)...
- Mettre en place une gestion plus fluide et personnalisée des irrégularités : cohérence de l'information tout au long du parcours, test d'assistants de voyages virtuels, automatisation des compensations...
- Généraliser les initiatives pour nourrir la relation attentionnée : empowerment généralisé, boucles courtes, codesign avec les clients et les salariés...
- Mieux valoriser la fidélité de nos clients en renforçant l'attractivité du programme Flying Blue
- Déployer la simplification de nos marques sur le Point à Point

Améliorer la performance opérationnelle & garantir la sécurité des vols

Clients sans IRG 99%
Ponctualité DO 49% AO 61%
Taux de remontées SV \geq 110/1000 vols

- Confirmer la place de la sécurité et de la sûreté au premier plan de nos priorités : déploiement de la culture de sécurité, renforcement de la veille externe, application des procédures...
- Poursuivre l'amélioration de notre performance opérationnelle en mobilisant tous les métiers et en s'appuyant sur PERFOPS : circuit équipage, gestion de la touchée, maintenance prédictive...
- Rétablir la robustesse opérationnelle de HOP!
- Garantir la conformité des processus et du produit avec la promesse client : passage frontière, gestion des bagages cabines, prise en charge des clients à mobilité réduite...
- Limiter l'impact des situations d'irrégularité via l'innovation et le programme Disruption
- Augmenter le taux d'utilisation de notre flotte, des infrastructures et de l'espace aérien : démarche collaborative avec la DGAC et ADP, projet optifleet, robustesse des demi-tour avions...
- Rendre nos opérations plus fluides et plus robustes : nouvelle gare G1XL, renouvellement matériel de piste...
- Réussir le lancement opérationnel de Joon, et en faire un laboratoire pour les processus innovants : offre « buy on board » en economy, chargement en piste...

Simplifier nos modes de fonctionnement, notamment grâce au digital

Simplification perçue par au moins 30% des salariés (en amélioration de 10 points)*

- Accélérer le rythme de la simplification de nos processus internes (objectif d'un processus simplifié tous les 2 mois par entité) en misant sur l'observation terrain et la co-construction
- Alléger et simplifier nos organisations : mutualisation des ressources, réduction des niveaux hiérarchiques et du micro-management...
- Étendre les outils digitaux et leurs usages dans tous les métiers : fin du déploiement d'Office 365, tablettes pour les opérationnels (ESM, Cargo, Écales France)...
- Déployer de nouvelles méthodes de travail adaptées à l'environnement digital (« customer centricity »), rapidité d'exécution : méthodes Agile, co-design, Design Thinking, LEAN 2020...
- Lancer la Digital Factory, accélérateur de la transformation digitale interne (développement de solutions digitales, notamment applications sur outils mobiles)
- Renforcer le dispositif d'acculturation au digital via un plan d'accompagnement : généralisation des hackathons (cas d'usage sur Office 365, objectif 1000 salariés participants), test d'auto-évaluation de la maturité digitale (objectif 2000 salariés) et formations associées...
- Capitaliser sur le réseau de volontaires au service de la transformation pour faire d'Air France une entreprise plus simple, plus digitale et plus innovante (#TousHackteurs : objectif 1000 membres)

Cultiver notre Expérience Salarié

Engagement salarié EPS > 37*

- Renforcer la #Motivation et la reconnaissance : nouvel accord d'intéressement, progrès dans 3 moments clefs (embauche, parcours professionnel, interactions avec managers dont EAP), focus sur 3 pratiques à développer (feedback, reconnaissance, convivialité)...
- Assurer le #Développement des collaborateurs : recrutements et contrats d'alternance plus nombreux (Marque Employeur AF), outils et pratiques pour mieux accompagner mobilités, formations et redéploiements, renégociation de l'ATGPEM**...
- Valoriser les #Initiatives des salariés : libérer les énergies et donner plus d'autonomie (Hackathons, DIP, I Love My Job, ...)
- Promouvoir l'#Esprit d'équipe : développer les occasions de « brassage » (« vis ma vie », jeunes cadres en PCB, ...) et favoriser le collectif et les échanges transverses
- Moderniser le #Dialogue social : réparer la refonte des instances représentatives du personnel (Ordonnances Travail), parcours pro des élus, élections CA AF et AFKL, veille et écoute sociale...
- Affirmer notre #Engagement sociétal : BetterTogether, Diversité, Fondation AF, Octobre Rose...
- Améliorer la #Santé Sécurité au travail : réduire les accidents du travail en renforçant la dynamique de prévention (ateliers PEPS, ...)

Améliorer notre compétitivité

Baisse des coûts unitaires -1,5% (hors éléments exceptionnels)

- Poursuivre les plans de compétitivité des entités et la baisse des coûts externes (plan achats) pour permettre la croissance, notamment sans coûts fixes additionnels
- Renforcer la compétitivité du Hub en profitant notamment du déploiement de Joon sur le moyen puis le long-courrier
- Améliorer la compétitivité du court-courrier pour résister au TGV et aux compagnies low-cost
- Améliorer la contribution du cargo et maintenir la contribution de la maintenance
- Améliorer l'utilisation de nos avions (optimisation plages de maintenance et programme de vol) : gains attendus + 42 min sur moyen-courrier CDG, +27 min en pointe été pour le long-courrier
- Accompagner l'évolution de notre modèle de distribution sur tous les canaux de vente
- Capitaliser sur les Assises du transport aérien pour avancer sur nos demandes (baisser les taxes et redevances, concurrence déloyale, fluidité en aéroport, ...)
- Financer nos investissements : 1,25 milliard d'investissement (dont 6 Boeing 787 à l'été 18)

* à méthodologie constante

**ATGPEM: accord triennal de gestion prévisionnelle des emplois et des métiers

Le Flight Plan est décliné dans les contrats d'objectifs métiers



Intégrant chacun dix chapitres/domaines de risque :

1. Sécurité des vols
2. Santé Sécurité au Travail
3. Qualité Client
4. Performance Opérationnelle
5. Économie
6. Ressources Humaines
7. Environnement et Développement Durable
8. Sécurité Alimentaire
9. Sûreté
10. Système d'Information

Pour plus de lisibilité et de simplicité, les évolutions seront portées par 3 plateformes transverses fortes

STRATEGIE

CODIR PERFOPS

- Décisions ruptures du modèle opérationnel
- Partage Labs et benchmarks

CODIR NPS

- Plan d'action NPS
- Priorisation / construction / reporting des actions prioritaires NPS

AMELIORATION CONTINUE & PROJETS

Présidence Opérations

Comité Performance processus opérationnels

mensuel

Pilotage de la performance des processus et suivi de l'écart au contrat d'objectifs
Présentation des Etudes d'Impact opérationnel.
Itération Programme / contraintes opérationnelles

Comités locaux d'amélioration continue

Cargo	Op. Aériennes
Maintenance	CCO
Opérations sol	Service en Vol

Co-présidence Opérations & Client

Comité Conformité Produits & Services AF & Groupe*

Rythme à définir (mensuel à trimestriel)

Synthèse et priorisation des sujets conformité client
Arbitrages prescription / conformité / performance
Validation de la faisabilité opérationnelle des projets AF&Groupe
Suivi des réclamations

A VALIDER AVEC
LES DIRECTIONS
GROUPE

Comité Cabine Confort et Vidéo

Comité Conformité Produit et Service en Vol

Comité Conformité Produit Sol

Présidence Client

Comité Evolution Produits & Services

Rythme à définir (mensuel à trimestriel)

Partager les évolutions produits & services avec les services commerciaux (sales, RM, CDL) et les services support (IT, Contrôle de Gestion, Achats...)
Partager les évolutions des Directions commerciales.
Valider les évolutions des fonctionnalités commerciales des outils digitaux.

A VALIDER AVEC
LES DIRECTIONS
COMMERCIALES

Comité Déploiement vol LC /MC

Comité déploiement sol LC / MC (tbc)

Comité Culture Client

BOUCLE COURTE

Synthèse des Incidents opérationnels et Sécurité des vols de la quinzaine

RX2

Comité des opérations

bi-mensuel

Synthèse des Incidents clients de la quinzaine

RX1

* dont Flying Blue, Blue Link, Customer care...



Aide memo criticité RX1

Pour mesurer la criticité d'une action, elle doit être analysée sous deux aspects :
 Sa fréquence
 Sa gravité du point de vue des clients

Phase 1 : Fréquence

	Fréquence de l'apparition du défaut
Très fréquent	Quotidien
Fréquent	Toutes les semaines
Occasionnel	Tous les 1 à 5 mois
Rare	Tous les 6 mois à 1 an
Très rare	Tous les 1 à 2 ans

Phase 2 : Gravité

	Risque commercial	Enjeu commercial
5	Perte de part de marché + conséquence médiatique	Atteinte à la marque dans les médias (passagers à forte corpulence..)
4	Perte du client	Assignation, procès, bagages spoliés, définitivement perdus...
3	Perte de confiance du client et indemnisation	Non respect du contrat (surbook, déclassement, bagages perdus, aspect juridiques...)
2	Perte de confiance du client	Non respect de l'offre (fluidité, accès salon, IFE, journaux etc...)
1	Enjeu relationnel	Le service est rendu, mais génère des irritants

Phase 3 : Matrice applicable

Fréquence

Très fréquent

Fréquent

Occasionnel

Rare

Très rare

Très fréquent	Orange	Orange	Orange	Rouge	Rouge
Fréquent	Orange	Orange	Orange	Rouge	Rouge
Occasionnel	Vert	Vert	Orange	Rouge	Rouge
Rare	Vert	Vert	Orange	Rouge	Rouge
Très rare	Vert	Vert	Orange	Orange	Orange

Insignifiant

Mineur

Modéré

Important

Majeur

Gravité

- Risque non acceptable/danger immédiat, gestion de situation d'urgence et/ou arrêt des opérations nécessitant la mise en place de
- Risque non acceptable/ne présentant pas un danger immédiat, mise en place d'actions pour rendre le risque acceptable
- Risque acceptable avec surveillance, collecte de données et mise en place éventuelles d'actions
- Risque acceptable avec veille

L'approche multirisques un atout pour la satisfaction client

Economie

Sécurité
Alimentaire

Qualité
Client

SST

Ressources
Humaines

Systèmes
d'information

Environnement
DD

Performance
Opérationnelle

Sûreté

Sécurité
des vols

Qualité Client

- // Qualité de l'offre
(Produit / Service / Programme de vol...)
- // Distribution et offre tarifaire
- // Image d'Air France auprès des clients
- // Passagers à particularité (PHMR / UM / Groupe...)
- // Modification de ce que l'on attend du client (timings, nb de bagages soutes / cabine, lieu de présentation...)?
- // Réclamation en cas de promesse non tenue

SATISFACTION



NPS
et notes par étapes
du parcours client

CONFORMITE



Non Conformités
et explications de
l'éventuelle
insatisfaction client

+



Actions correctives

Exemple de synthèse à la main des métiers

