



**LE TERMINAL 2G D'AIR FRANCE :
RELIER LES REGIONS DE FRANCE
ET D'EUROPE AU MONDE ENTIER**

SOMMAIRE



LES AVANTAGES DU TERMINAL 2G POUR LES CLIENTS D’AIR FRANCE	3
> Le parti pris de la sérénité et du confort	
> Un terminal accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite	



UN TERMINAL SIMPLE ET EFFICACE	6
> Pour s’y rendre	
> Le hall «départs» : fluidité et autonomie	
> La salle d’embarquement : espace et tranquillité	
> Deux jetées conçues pour un embarquement rapide	
> Un circuit «arrivées» court	



LES EQUIPES D’AIR FRANCE AU TERMINAL 2G	10
--	-----------



UNE REALISATION CONFORME A LA DEMARCHE HQE	11
---	-----------

ANNEXES :

LE RESEAU ET LES FILIALES REGIONALES D’AIR FRANCE	12
--	-----------

PARIS-CHARLES DE GAULLE, PREMIER HUB EUROPEEN	16
--	-----------

AIR FRANCE ET AEROPORTS DE PARIS : REUSSIR ENSEMBLE	18
--	-----------

AIR FRANCE KLM EN QUELQUES CHIFFRES	19
--	-----------



LES AVANTAGES DU TERMINAL 2G POUR LES CLIENTS D'AIR FRANCE

Le parti pris de la sérénité et du confort



L'aérogare du terminal 2G (ou T2G) est lumineuse, offrant un aménagement intérieur original. Le choix des couleurs (bleu, ocre, rose), l'ambiance sonore (réduction du nombre d'annonces), les matériaux utilisés (bois, moquettes) contribuent à créer une **atmosphère apaisante**.



Le cheminement, simple et rassurant, est facilité par une **signalétique très visible et novatrice**, avec des pictogrammes «géants» (blanc sur fond de mur bleu ou orange) très explicites.



La clientèle dite «de point à point», voyageant fréquemment de et vers Roissy essentiellement pour des motifs professionnels, est habituée aux aéroports et attend une efficacité optimale. Elle souhaite principalement **gagner du temps** à l'arrivée comme au départ de son vol et n'a généralement pas besoin d'un accompagnement dans ses démarches lors de son parcours au sol.

La conception du terminal 2G répond à cette demande :

- Parking à proximité immédiate de l'aérogare,
- 100% d'autonomie : tous les e-services et toutes les innovations technologiques associées sont déployés au terminal 2G,
- Signalétique lisible et cheminement intuitif,
- 90 % des avions régionaux desservant les destinations « Schengen » au contact (aucun auparavant),
- Parcours bagages raccourci.

La clientèle en correspondance voyage autant pour des motifs professionnels que personnels. Elle recherche la simplicité, son passage à l'aéroport devant être aménagé de manière à **réduire le stress**.

Ainsi,

- le parcours au sol est facilement identifiable et évite le sentiment d'être perdu.
- les navettes attendent les passagers dès la sortie de l'aérogare pour les acheminer vers les autres terminaux.
- des bornes libre-service (ou «BLS») de correspondance, situées à plusieurs points du parcours, permettent de délivrer des informations actualisées concernant le vol de correspondance et, le cas échéant, d'imprimer de nouvelles cartes d'embarquement après avoir choisi un siège.



Les installations du T2G ont été conçues pour intégrer au mieux le trafic régional dans le fonctionnement du hub d'Air France à CDG2, avec un taux de correspondance de l'ordre de 50%. Les horaires des vols sont adaptés aux 6 plages de correspondance du hub, afin d'assurer l'accès à l'ensemble du réseau d'Air France et de KLM en court, moyen et long-courriers.

Un terminal accessible aux personnes handicapées ou à mobilité réduite



Dès sa conception et tout au long du projet de construction du T2G, Air France et Aéroports de Paris ont **tout mis en œuvre** pour que les passagers et les personnels handicapés ou à mobilité réduite (PMR) puissent être accueillis sans discrimination, en tenant compte des particularités de chacun dans un souci de confort et de bien être.

L'accessibilité du terminal 2G est totale, du parking jusqu'à l'avion. Les PMR sont autonomes et ont accès à l'ensemble des fonctionnalités du terminal et à tous les services offerts aux passagers : enregistrement, bornes libre-service, comptoirs d'information, commerces, etc. Ils empruntent le même cheminement que les autres passagers.



Des **repères sonores et tactiles** ont été disposés pour les passagers malvoyants, ainsi que des repères lumineux sur tout le circuit passagers pour les personnes atteintes de surdité.

Les personnels à mobilité réduite ont quant à eux accès à l'ensemble des locaux d'exploitation, ce qui favorise plus encore l'intégration des handicapés dans l'entreprise.





UN TERMINAL SIMPLE ET EFFICACE

Pour s'y rendre



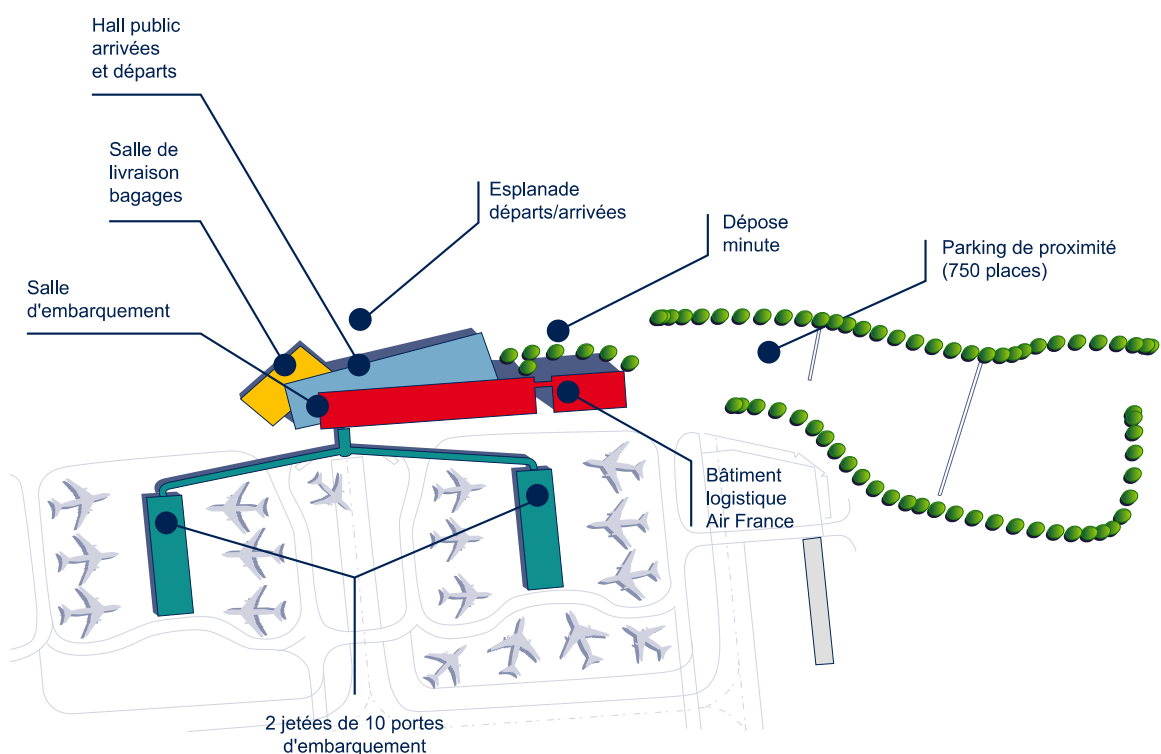
Un parking de proximité de 750 places et une aire de «dépose minute» ont été aménagés au contact du terminal 2G. Les places réservées aux passagers handicapés ou à mobilité réduite sont au plus près de l'entrée de l'aérogare.

Le terminal 2G est desservi par les bus RATP, les taxis, les navettes des hôtels et les cars Disneyland Paris.

Pour les passagers en correspondance :

- une navette dessert toutes les 4 minutes les terminaux 2E et 2F (temps de parcours : 9 à 12 minutes).
- une navette dessert toutes les 5 minutes les terminaux 2C et 2D (temps de parcours : 12 à 16 minutes).

Le nouveau terminal 2G d'Air France à Paris-Charles de Gaulle



Le hall départ : fluidité et autonomie



Le bâtiment principal du terminal 2G comprend sur deux niveaux le hall public «départs» et «arrivées», la salle d'embarquement et la salle de livraison bagages.

Dès qu'ils pénètrent dans le hall «départs», les clients trouvent à leur disposition 24 bornes libre-service de dernière génération.

Leur localisation a été optimisée afin de rendre **encore plus fluide le parcours des passagers** en leur évitant les files d'attente :

- un îlot de 6 BLS d'enregistrement, près des contrôles de sécurité, pour les passagers sans bagages,
- un îlot de 12 BLS d'enregistrement, près des comptoirs dépose-bagages,
- un îlot de 6 BLS correspondance, près du comptoir services clients : ces bornes permettent aux passagers en correspondance notamment de consulter les informations relatives à leur prochain vol : porte et heure d'embarquement, et d'imprimer leur carte d'embarquement si celle-ci n'a pas été remise à l'escale de départ.



Ces BLS, de forme incurvée, ont été spécialement conçues pour être accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. En outre, des agents d'Air France se tiennent à proximité afin de renseigner et d'aider les clients qui le demandent.

Si les passagers sont détenteurs d'un billet électronique, et s'ils ne l'ont pas déjà fait sur Internet, ils peuvent choisir leur siège sur la BLS et éditer leur carte d'embarquement en toute autonomie en moins de 30 secondes.

Il y a 12 banques de dépose bagages pouvant être équipées de la fonction enregistrement. L'une d'elles a été spécialement conçue pour faciliter l'accès des passagers handicapés ou à mobilité réduite. Une autre banque est réservée à l'enregistrement des bagages hors format.

La salle d'embarquement : espace et tranquillité



Après avoir passé l'un des 8 postes d'inspection filtrage, les passagers enregistrés se rendent en salle d'embarquement, située au premier étage, accessible par ascenseur ou par escalier mécanique. Un des postes d'inspection filtrage permet aux clients handicapés et à mobilité réduite **de ne pas avoir à descendre de leur fauteuil lors de leur passage.**

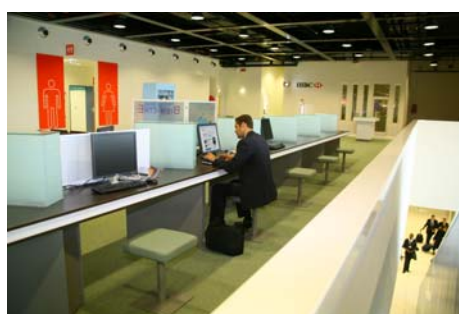
Cette vaste salle, éclairée de baies vitrées donnant sur l'extérieur, offre 500 fauteuils confortables sur une surface de 1 700 m² et 900 m² de commerces.

Elle est équipée de 4 bornes libre-service correspondance. Le nombre d'annonces sonores est réduit au minimum, le parti pris étant de faire du terminal 2G un terminal silencieux.



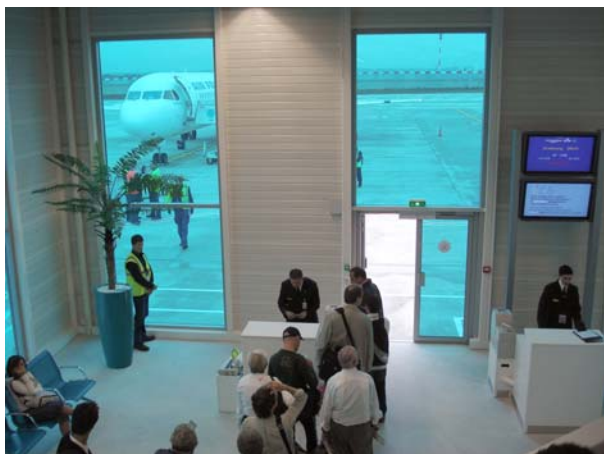
Les clients ont à leur disposition un espace Wi-fi et de très nombreuses prises électriques pour leurs ordinateurs portables.

Les portes d'embarquement sont affichées sur les écrans dès que leur avion est prêt.



Deux jetées conçues pour un embarquement rapide

A l'annonce de leur vol, les passagers sont invités à rejoindre leur porte d'embarquement, située dans l'une des deux jetées d'embarquement. Ils empruntent des coursives dont la pente est inférieure à 4%, facilitant ainsi le passage des passagers handicapés et à mobilité réduite.



Chaque jetée comporte 10 portes d'embarquement :

> Jetée ouest : portes G21 à G30

> Jetée est : portes G31 à G40

Chaque porte est équipée de 2 lecteurs de carte d'embarquement.

Les avions sont stationnés au plus près du bâtiment, si bien que les passagers n'ont que quelques pas à faire pour monter à bord.

Au total, le terminal 2G est prévu pour que le **traitement simultané de 26 appareils de moins de 100 places**, dont 20 sont au contact des deux jetées. Enfin, le T2G pourra également accueillir des Airbus A319 et A320.

Un circuit «arrivées» court



Les passagers, une fois sortis de l'avion, accèdent au terminal 2G par une des 12 portes de débarquement réparties dans les deux jetées du terminal.

Ils ont quelques mètres à parcourir pour regagner le hall public arrivées et départs après avoir, le cas échéant, récupéré leur bagage dans la salle de livraison.



S'ils sont en correspondance, ils trouvent immédiatement un mur d'écrans plats qui les informe sur tous les vols au départ du terminal 2G et des autres terminaux.

Des informations sont également disponibles sur les cars Air France et sur les autres moyens de transport pour se rendre en centre ville.



LES EQUIPES D'AIR FRANCE AU TERMINAL 2G



Afin de créer des synergies d'exploitation et de réduire les coûts, il a été décidé de ne pas créer une entité spécifique au terminal 2G mais de constituer une équipe commune aux terminaux 2D (vols moyen-courriers) et 2G.



En conséquence, un dispositif de rotations des agents entre les deux terminaux a été mis en place afin que tous aient l'opportunité de bénéficier d'un nouvel environnement de travail au T2G.

Le rythme de cette rotation est d'un cycle au T2G puis de deux au T2D, un cycle équivalent à huit semaines.



Dans le cadre de la recherche de l'excellence dans la relation de service, l'organisation des agents du pôle client s'appuie sur les deux espaces départs et embarquement, les agents ayant la possibilité de travailler alternativement dans chacun d'eux lors d'une même vacation. Deux responsables sont chargés de la supervision de chaque zone et sont en contact permanent pour se coordonner.

Au total, un peu plus de **70 agents d'Air France** accueillent chaque jour les passagers au T2G. Ils sont notamment affectés à l'enregistrement, à l'embarquement et à l'arrivée, ou se tiennent près des bornes libre-service.

Les locaux des équipes opérationnelles d'Air France, Brit Air, Régional et CityJet sont situés dans un bâtiment logistique indépendant, attenant au terminal.



LE TERMINAL 2G : UNE REALISATION CONFORME A LA DEMARCHE HQE



Jusqu'au début des années 1990, l'organisation d'un chantier, le choix des matériaux, le suivi de la consommation d'énergie, le traitement des déchets, etc. n'avait que peu d'incidence sur la conception ou la rénovation des bâtiments.

La raréfaction des ressources et l'effet de serre d'une part, la demande des individus de plus de confort et de sécurité d'autre part, sont les deux éléments qui ont changé la donne. Ils ont

motivé la création d'un Plan Construction et Architecture d'envergure nationale en 1993 qui lui-même a donné naissance, en 1996, à la démarche HQE ou Haute Qualité Environnementale.

C'est dans cette optique que, pendant les phases de conception et de construction du terminal 2G, Air France a collaboré étroitement avec Aéroports de Paris pour la mise en oeuvre d'un réel projet environnemental correspondant à cette démarche décliné autour de deux thèmes :

- la maîtrise des impacts des bâtiments sur l'environnement extérieur,
- la création d'un environnement intérieur sain et confortable, tant pour les passagers que pour les personnels.

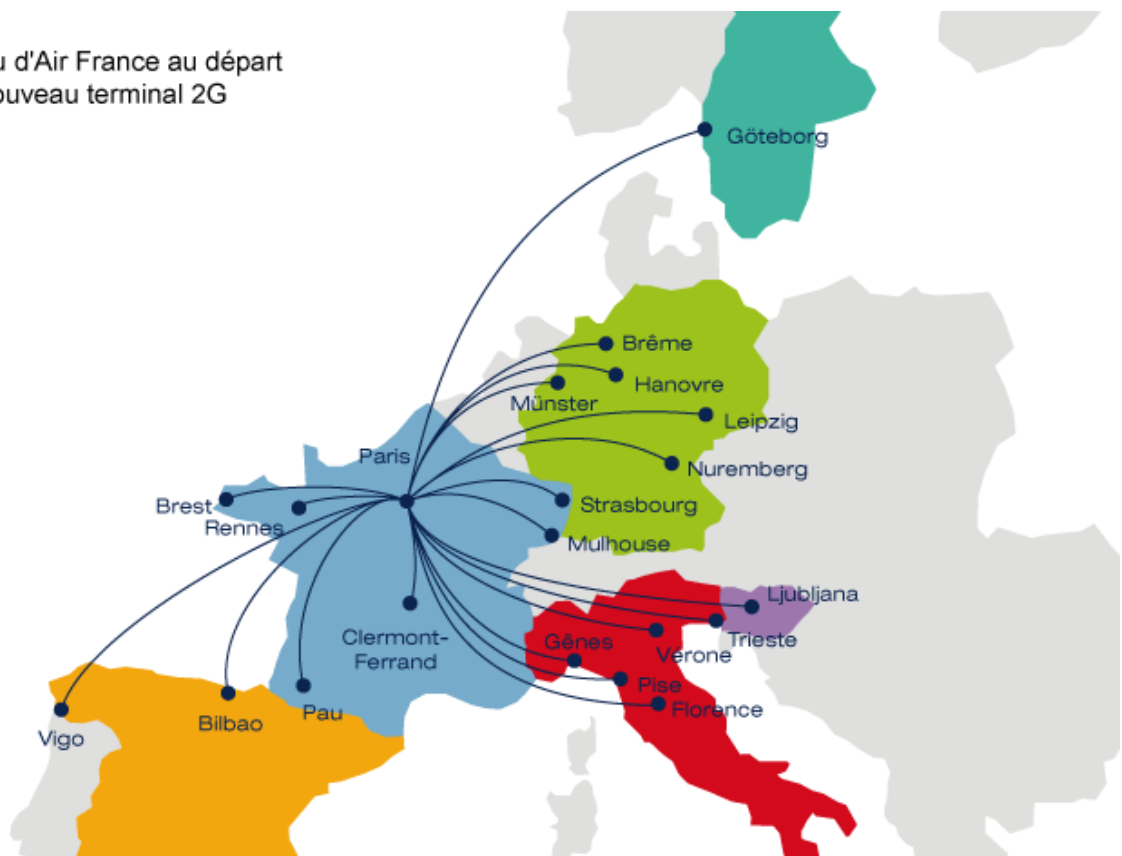
Chaque thème de la démarche comporte 7 cibles mesurables.

S'agissant des aménagements privatifs d'Air France dans le bâtiment logistique, la compagnie s'est lancée dans cette démarche en 2007, en portant un intérêt particulier à :

- l'association des équipes de maintenance dans le choix des matériels et des matériaux de la conception à la réception,
- la gestion de la consommation d'eau,
- la gestion de la consommation d'énergie (installation de capteurs de présence, d'ampoules basse consommation),
- la gestion des déchets,
- le confort acoustique.

LE RESEAU ET LES FILIALES REGIONALES D'AIR FRANCE

Le réseau d'Air France au départ de son nouveau terminal 2G



Air France a mis en place un **maillage très dense des régions françaises et européennes** grâce aux liaisons de et vers Paris et aux lignes interrégionales, desservies par environ **850 vols quotidiens**.

Afin de proposer un plus grand choix d'horaires à la clientèle, les lignes transversales d'Air France sont en grande majorité desservies par des avions régionaux de 30 à 100 places.

Elles sont exploitées en franchise ou en affrètement par Brit Air, CityJet et Régional, les trois filiales régionales du groupe, en affrètement par la compagnie française Airlinair, premier exploitant européen d'avions turbopropulseurs ATR et, en partenariat avec la compagnie CCM Airlines, notamment vers la Corse.

> **Le programme a encore été amélioré à l'été 2008**, avec l'ouverture de cinq nouvelles lignes européennes franchisées : Paris-CDG/Shannon par CityJet (depuis février 2008), Paris-CDG/Trieste par Brit Air, Paris-CDG/Munster et Nantes/Amsterdam par Régional, London City/Eindhoven par CityJet.

L'offre a été doublée sur les lignes Lyon/Madrid, Lyon/Rome et Lyon/Barcelone desservies en Fokker 100 de Brit Air et sur la ligne Lyon/Venise desservie en Fokker 70 de Régional.

> **La flotte régionale des partenaires d'Air France** est organisée autour de cinq familles d'avions : Embraer chez Régional, Bombardier chez Brit Air, Fokker chez Régional et Brit Air, Avro RJ85 chez CityJet et ATR chez Airlinair et CCM Airlines. Au 30 juin 2008, la flotte régionale des partenaires d'Air France comprenait 144 appareils, dont 130 en exploitation dans les filiales régionales, d'un âge moyen de 10 ans.

BRITAIR

Brit Air est un partenaire de longue date d'Air France. Dès 1983, la compagnie exploitait des vols pour le compte d'Air France, avant de devenir sa filiale en 2000. Basée à Morlaix, Brit Air est une des premières compagnies régionales européennes. Avec une flotte de 43 avions régionaux en exploitation d'un âge moyen de 10 ans, elle assure environ 300 vols quotidiens reliant 51 villes en France et en Europe. Avec un effectif de 1 350 salariés, elle a réalisé un chiffre d'affaires en 2007/2008 de 481 millions d'euros, dont 9,4 millions d'euros avec sa filiale Icare qui propose aux personnels des compagnies aériennes des formations aux qualifications sur les avions régionaux. Brit Air est également la première compagnie aérienne régionale au monde à avoir été certifiée pour ses engagements de services, le 6 septembre 2005. En février 2007, Brit Air a confirmé à Bombardier sa commande de 8 CRJ 1000, auxquels s'ajoutent 8 options, mis en service en 2010.





CityJet, compagnie régionale irlandaise, était déjà partenaire d'Air France avant de devenir sa filiale en 2000. Basée à Dublin, CityJet dispose d'une flotte de 23 Avro RJ85 d'un âge moyen de 9,5 ans, qui permettent à la compagnie d'opérer à partir d'aéroports équipés de pistes courtes. CityJet assure à Paris-CDG 72 vols quotidiens de et vers Birmingham, Dublin, Edimbourg, Florence, Göteborg, Shannon et Zurich. De plus, CityJet dessert depuis 2007 un important réseau entre l'aéroport de London-City et Dublin, Dundee*, Edimbourg, Eindhoven*, Genève, Nice, Paris et Strasbourg* (*vols assurés en Dornier 328 de ScotAirways). Au cours de l'exercice 2007/8, CityJet a réalisé un chiffre d'affaires de 289 millions d'euros avec 740 salariés.



Régional, basée à Nantes, est née en 2001 de la fusion de Regional Airlines, Proteus Airlines et Flandre Air, elles-même filiales d'Air France depuis 2000. Elle relie les principales villes françaises et européennes et son réseau est organisé principalement autour des hubs de Paris-CDG et de Lyon et de transversales domestiques. La compagnie réalise environ 360 vols par jour à destination de 20 escales en France et 29 escales en Europe, avec une flotte de 63 avions en exploitation, d'un âge moyen de 10,2 ans. De et vers CDG, Régional assurera cet hiver plus de 120 vols quotidiens sur 22 escales, dont 11 desservies en franchise. Régional a réalisé un chiffre d'affaires de 583 millions d'euros au 31 mars 2008. L'entreprise compte 1 800 salariés.

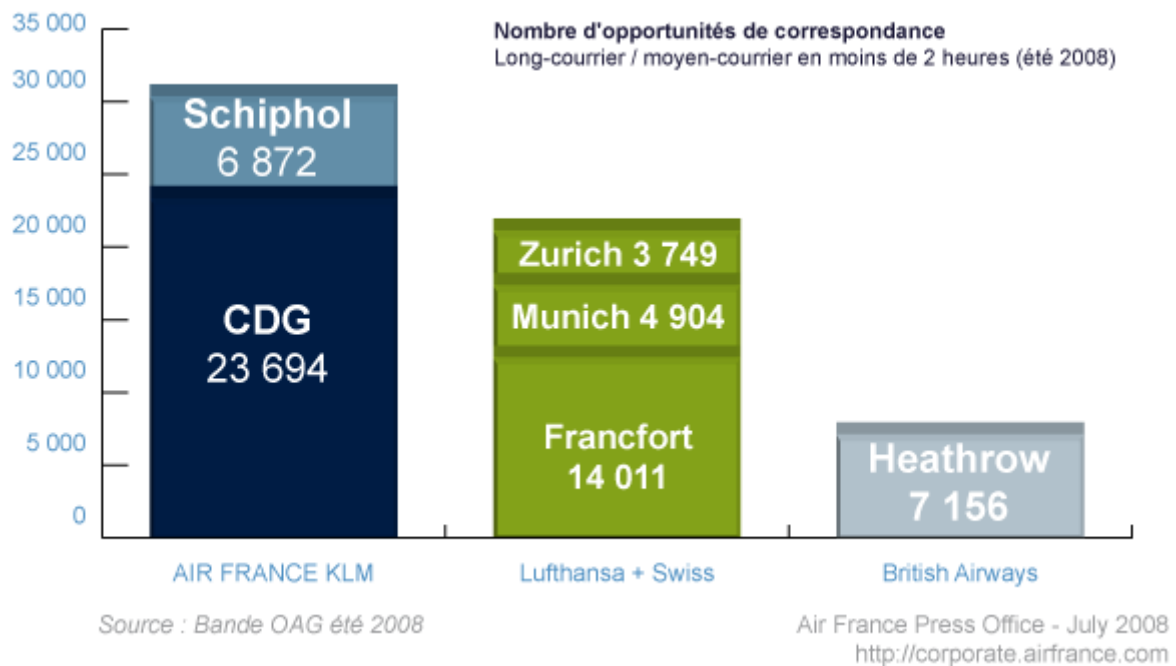
Elle a engagé une modernisation accélérée de sa flotte avec l'entrée en service d'Embraer 190 et 170 équipés respectivement de 100 et 76 sièges, qui passeront de 8 en novembre 2008 à plus d'une vingtaine à l'été 2010. Elle développe des activités de maintenance aéronautique dans ses centres de Clermont-Ferrand et de Lille en se spécialisant sur les jets Embraer, dont elle est le premier opérateur en Europe et, en coopération avec Airlinair au travers de la création d'un GIE, sur les turbo-propulseurs ATR.



La compagnie **Airlinair** opère certains vols pour le compte de Brit Air, d'Air France et de Régional. Fondée en 1999, cette compagnie emploie 480 salariés et opère une flotte de 24 appareils turbopropulseurs de type ATR dont 13 pour le Groupe Air France. Au 31 mars 2008, elle a réalisé un chiffre d'affaires annuel de 93 millions d'euros.

PARIS-CHARLES DE GAULLE, PREMIER HUB EUROPEEN

Si le groupe AIR FRANCE KLM est le **premier transporteur mondial en termes de chiffre d'affaires**, c'est notamment grâce à la puissance combinée des réseaux des deux compagnies.



Au cœur de cette offre, le hub d'Air France à Paris-CDG concentre des flux de trafic court et moyen-courriers pour les redistribuer ensuite sur des vols long-courriers : 55 % des clients de la compagnie à Roissy sont en correspondance.

Véritable mécanique d'horlogerie, l'activité de la plate-forme s'articule autour de 6 plages de rendez-vous, avec des vagues d'arrivées et de départs synchronisées et concentrées.

Atout concurrentiel fondamental, le hub d'Air France offre chaque semaine 23 700 opportunités de correspondances long-courriers/moyen-courriers en moins de deux heures, soit **la meilleure offre en Europe**.

Tout en cherchant à maximiser le nombre de transits en un minimum de temps, Air France vise aussi à conforter sa position de leader européen en terme de ponctualité. Autres engagements tout aussi importants pour la compagnie : un nombre croissant d'avions au contact des passerelles (un taux déjà en amélioration significative depuis l'ouverture du Satellite 3 et la réouverture de la jetée du terminal 2E), mais aussi des circuits de correspondance dédiés et rapides, ainsi que des systèmes de tri bagages efficaces.



Enfin, tout en satisfaisant la demande des clients de gagner davantage en autonomie à l'aéroport, la compagnie tient à marquer son engagement sur le plan social et maintient l'emploi sur la plate-forme. C'est sa réponse aux attentes des clients, et particulièrement des passagers à haute contribution, en matière d'accueil et d'assistance personnalisés.

Le hub d'Air France à Paris-CDG, c'est 8 200 agents aux métiers complémentaires et, chaque jour :

- près de 900 vols traités,
- 103 000 passagers accueillis (arrivées et départs),
- 24 100 passagers en correspondance, soit plus de 54 % du trafic.

AIR FRANCE ET AÉROPORTS DE PARIS : REUSSIR ENSEMBLE



A travers leur démarche de coopération «Réussir Ensemble», lancée en septembre 2006, Air France et Aéroports de Paris visent à développer une exploitation plus efficace et plus économique à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly.

L'ambition commune est d'élever le hub de Paris-CDG au rang de **référence européenne de l'excellence du service au client**. Cette démarche s'inscrit dans le respect de l'équité de traitement entre les compagnies aériennes, à laquelle est tenue Aéroports de Paris dans le domaine du service public aéroportuaire.

Depuis le lancement de cette démarche de coopération, des avancées très positives ont été enregistrées, notamment en ce qui concerne les processus opérationnels et le développement de services sur l'ensemble du parcours client, de l'arrivée à l'aéroport à l'embarquement dans l'avion.

Pour l'année 2008/09, plusieurs priorités ont été fixées avec notamment :

- la prise en compte de l'évolution des services aéroportuaires : information, accueil, accompagnement ...,
- l'innovation, notamment technologique, pour rendre le hub de Paris-Charles de Gaulle plus attractif pour le client,
- la clarification et le développement des outils, pour faciliter l'anticipation et le pilotage de l'exploitation.

En quelques chiffres

Air France et KLM se sont rapprochées en mai 2004 pour donner naissance au :

- > 1er groupe de transport aérien mondial par le chiffre d'affaires,
- > 1er groupe aérien européen en part de marché,
- > 1er groupe aérien mondial en transport de fret (en tonnes kilomètres transportées).

En millions d'euros, exercice IATA avril 2007/mars 2008 :

- Chiffre d'affaires : 24 114
- Résultat d'exploitation : 1 405
- Résultat net part du groupe : 748

Répartition du chiffre d'affaires par activité :

- Passage 79,5 %
- Cargo 12,1 %
- Maintenance 4,1 %
- Autres 4,3 %

Composition du capital au 31 mars 2008 :

- Etat français : 15,7 %
- Autocontrôle : 1,8 %
- Flottant : 82,5 % (incluant 11,2% salariés)

Ensemble, les deux compagnies desservent 258 destinations dans plus de 100 pays.

Ce réseau, articulé autour des deux hubs de Paris-Charles de Gaulle et d'Amsterdam-Schiphol, est bien équilibré entre les différentes zones géographiques du monde.

La flotte du groupe compte 622 avions, dont 184 appareils régionaux exploités par ses partenaires Brit Air, CityJet, Régional et KLM Cityhopper.

Air France et KLM ont transporté 74,8 millions de passagers au cours de l'exercice 2007/08.

Les deux entreprises comptent plus de 104 000 salariés.

Air France et KLM sont membres de l'alliance SkyTeam, dont les services couvrent le monde entier.