



AIRFRANCE 

Ground Handling

Pôle Assistance

Compagnies Clientes



*Partenaire de vos ambitions
Au sol et dans le ciel*



Qui sommes-nous ?

Le Pôle Assistance des Compagnies Clientes d'AIRFRANCE (PACC), aujourd'hui connu sous le nom d'AIRFRANCE GROUND HANDLING, mets son expertise au service des compagnies aériennes au travers d'une gamme étendue de services d'assistance aéroportuaire.

Chiffres clés

160

Collaborateurs répartis dans les fonctions d'Exploitation (Piste, Trafic et Passage) et dans les fonctions supports (Commercial, Economie, Qualité Sécurité Environnement, Logistique et Dimensionnement) travaillent au quotidien pour assurer l'assistance des vols des compagnies régulières, charters, privés, et officiels

49

Compagnies clientes assistées à Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly, dans les régions et en Outre-Mer

16

Aéroports :

CDG, ORY, FDF, RUN, AJA, BIA, BOD, LYS, MRS, MPL, MLH, NTE, NCE, SXB, TLN, TLS

2 213

Touchées en moyenne par mois en 2019 sur CDG

42

Types avions assistés :

B747 ; B747 combi ; B777 ; B787 ; A380 ; A350 ; A340 ; A330 ; A330 Néo ; Fokker ; CRJ ; EJR ; ATR ; Beechcraft

186,3

Millions d'€ de chiffre d'affaires en 2018, une évolution de +5,4% par rapport à 2017

1

seule ambition :

Atteindre l'excellence dans l'assistance !



Nos prestations : notre savoir-faire

À la fois compagnie aérienne et fournisseur d'assistance aéroportuaire, d'AIRFRANCE GROUND HANDLING connaît parfaitement les ambitions de performance et les contraintes opérationnelles du métier.

Support Opérationnel

La Piste

- Chargement/déchargement des bagages
- Traitement du fret
- Activités liées à l'avion (nettoyage, tractage et assistance au stationnement, dégivrage)
- Transport des passagers, des équipages et du fret entre l'aérogare et l'avion
- Communications entre l'avion et le personnel chargé des opérations Piste

Le Trafic

- Coordination sous bord
- Etablissement du plan de chargement/déchargement
- Impression du plan de vol
- Réalisation du devis masse et centrage
- Mise en place/retrait des passerelles

Le Passage

- Accueil/Arrivée
- Enregistrement/Embarquement
- Correspondances Passagers
- Opérations de transit des bagages
- Traitement des irrégularités Bagages à l'arrivée
- Comptoir ventes
- Assistance des PHMR (Personnes à mobilité réduite) avec ADP
- Salons
- Système de contrôle des départs (DCS)

La Cellule Hébergement

24h/24, 7j/7

Dans le cadre de traitement des irrégularités d'exploitation, et dans le respect de l'application de la politique d'AIRFRANCE décrite dans les procédures générales, et des règles contractuelles des compagnies qu'elle assiste, la Cellule Hébergement d'AIRFRANCE répond aux demandes destinées au traitement des clients des compagnies assistées.

Elle intervient au quotidien pour mettre à la disposition des agents du HUB, via l'outil GPS, des chambres d'hôtel (en day-use ou en nuitée), des prestations de restauration et des bons de transport (cars, taxis).

La Cellule Hébergement veille à ce que ces prestations soient attribuées dans le respect des règles et procédures dans un souci constant d'efficacité, de maîtrise des coûts et de service rendu aux clients.

Les Responsables Compagnies Clientes (RCC)

L'interlocuteur privilégié des compagnies clientes

Dans le cadre de la politique d'assistance d'AIRFRANCE GROUND HANDLING, le RCC est en charge du pilotage de la performance, des relations entre la compagnie cliente et toutes les entités concernées par le bon déroulement des opérations (passage, ramp, support, ADP, ...).

Le RCC réalise le suivi de l'exploitation afin de garantir un traitement conforme aux exigences et à l'ambition du client, dans le respect du contrat d'assistance et du SLA.

L'École des Escales

Son savoir-faire est reconnu au-delà
des frontières d'AIRFRANCE

A travers son riche catalogue de formations, l'École des Escales commercialise à des prestataires extérieurs des produits de formation tant réglementaires, ex : matières dangereuses niveau 8 ; 9 ; 10, que métiers, ex : formation RZA.

Capable également de construire des formations à la demande en fonction des besoins.



Salon Paris au Terminal 2C

Un endroit idéal pour un moment agréable

Exploité par AIRFRANCE GROUND HANDLING, situé au Terminal 2C en zone d'embarquement, doté d'une superficie de 450 m², de 126 sièges et accueillant en moyenne 7564 passagers par mois de 6h30 à 23h30, offre une gamme de services divers :

- Programme TV international + Wi-Fi Gratuite
- Vins, Champagnes, et autres spiritueux
- Café Premium & Espresso
- Snack du matin au soir
- Journaux internationaux et magazines
- Zone VIP (à la demande)



Les vols privés, diplomatiques et officiels Un service sur-mesure et adaptable

AIRFRANCE GROUND HANDLING répond aux attentes des royautes, des chefs d'états, des personnalités politiques, des stars, des hommes et femmes d'affaires, des clients souhaitant s'offrir une expérience d'assistance au sol sur-mesure.

En correspondance sur un vol AIRFRANCE, Skyteam ou autres compagnies clientes, AIRFRANCE GROUND HANDLING assure la prise charge des voyageurs par un service dédié qui facilite son enregistrement et son passage au filtre de police tout en restant conforme aux normes de sécurité et de sûreté.

Un parcours aisé et fluide

La satisfaction du client étant au centre de notre attention, le Service Coordination Client accueille les voyageurs bénéficiant d'un accès aux différents Salons, dont le salon La Première d'AIRFRANCE qui offre un moment de calme et de sérénité.

Une expertise opérationnelle reconnue

De la demande de devis à la maîtrise des points de Parking en passant par la préparation des plans de vol et l'établissement d'un système de facturation fonctionnel, AIRFRANCE GROUND HANDLING fait preuve d'un savoir-faire opérationnel qui témoigne de la confiance que les compagnies nous accordent pour assister leurs vols.

Nos certifications : nos engagements

Depuis 2006, le groupe AIRFRANCE-KLM est impliqué dans les questions de qualité, de sécurité et d'environnement.

C'est dans ce cadre qu'AIRFRANCE GROUND HANDLING, engagé dans une démarche d'amélioration continue, dispose de la certification IATA **ISAGO** (IATA Safety Audit for Ground Operations) délivrée aux Handlers :

- **ISAGO** (IATA Safety Audit for Ground Operations) est un référentiel pour la mise en œuvre d'un système de management de la sécurité, la maîtrise des risques et la conduite des opérations au sol. Renouvelé en 2019, son but est à la fois de :
 - garantir la sécurité des vols et la qualité des opérations au sol en éradiquant ou réduisant la gravité et la fréquence des dommages avions, aux équipements et aux personnes ou encore réduire le nombre d'incidents de chargement
 - promouvoir vis-à-vis des compagnies clientes l'efficacité du Système de management de la Sécurité
 - réduire le nombre d'audits redondants effectués par les compagnies aériennes sur les fournisseurs de service au sol

Par ailleurs, nos prestataires Piste et Passage sont également certifiés IOSA (IATA Operation Safety Audit). Ce standard assure la conformité aux règles de sécurité des procédures d'exploitation et des systèmes de contrôle en vigueur.

Depuis le 20 septembre 2017, le Système de Management de la sécurité est agréé en accord avec le certificat unique ISO couvrant les trois référentiels suivants :

- ISO 14001 : Cette certification spécifie un ensemble d'exigences environnementales pour les systèmes de management. Dans ce cadre, les activités d'AIRFRANCE GROUND HANDLING se résument autour de l'activité Avion, Clients et Bagages.
- OHSAS 18001 : Ce référentiel indique la mise en place d'un management de la sécurité et de la santé au travail et témoigne de la gestion des risques au travail et notamment sur la piste.
- ISO 22000 : Référentiel qui prouve que les denrées alimentaires fournies par nos prestataires lors des vols assistés sont conformes et de qualité.

Parce que la satisfaction de nos compagnies clientes et de leurs passagers est essentielle, nous nous efforçons au quotidien de garantir des services respectueux des normes environnementales, sanitaires et conformes aux normes de sûreté et de sécurité aéroportuaires à travers ces certifications qui sont un gage de qualité.





BOMBARDIER
CRJ700

AIRFRANCE 

Ground Handling

3 place de Londres
Bâtiment Uranus 5^{ème} étage
93290 Tremblay en France

Contactez-nous en cliquant sur l'adresse email
 mail.contact.groundhandling@airfrance.fr

Crédits photos : Air France