

TGV - Air France

Air France apporte son savoir faire sur son service Air et Rail depuis Strasbourg. Le 2 avril dernier, Air France abandonnait son service aérien sur la ligne Paris Charles de Gaulle - Strasbourg, le remplaçant par une desserte ferroviaire sous un numéro de vol Air France, en collaboration avec la SNCF. A partir de septembre prochain, elle offrira de nouveaux services sur ce produit « Air&Rail ». Riche de son retour d'expérience ferroviaire sur les TGV Roissy - Bruxelles et de ses approches plus élaborées initiées lors d'un projet avorté avec Véolia, peu à peu Air France met à profit son expérience internationale dans le transport de voyageurs en développant un parcours ferroviaire en TGV sur Strasbourg - Paris avec un confort proche du modèle aérien. La nouvelle offre mise en place permettra d'une part une prise en charge du client dès son arrivée en gare par un service bagagerie équivalent à l'aérien. Cette contrainte imposée par la sûreté aérienne est d'un immense confort pour le voyageur qui dès lors oublie ses bagages jusqu'à l'arrivée. Ce dispositif de gestion sécurisée des bagages contraste avec les offres SNCF qui obligent souvent le voyageur à faire transiter lui-même les bagages sur roulettes dans Paris. Décharger le voyageur de ses bagages est une tranquillité qui apporte un meilleur confort durant le voyage. Cette option de confort déclinée de l'aérien sur l'intermodalité Train - Avion s'accompagne également en voiture d'une attention et d'un service au voyageur digne d'une cabine d'avion. Ce confort qui est en rapport du temps de déplacement total, commence dès l'achat du billet par un service de vente calqué sur le mode aérien. Cet environnement permet d'associer à la globalité du déplacement un perçu de temps de parcours long courrier. C'est la redécouverte qu'un déplacement peut diverger du simple transport offert par la SNCF à un voyage. Il faut constater que l'incidence concurrentielle sur le mode aérien comparativement au mode ferroviaire encore protégé détermine les temps déclencheurs des services (boisson chaude, restauration, petit déjeuner, etc.) beaucoup plus tôt que ce que propose aujourd'hui la SNCF qui vient tout de même le mois dernier de proposer une offre restauration plus réaliste sur ses trains. La SNCF a tout à gagner et beaucoup à apprendre à voir Air France se positionner sur le transport ferroviaire. Cette transmission d'expérience est d'autant plus valorisée que Sky Team Air France KLM dispose d'un réseau et de bases de clientèles d'une importance planétaire sans comparaison possible au fichier SNCF. Cette intrusion de l'aérien dans le ferroviaire peut montrer comment aussi en moyenne distance un service de qualité offert à sa clientèle peut valoriser l'image du ferroviaire.



Dès le 1er octobre, les clients enregistreront leurs bagages à l'agence Air France située à proximité de la gare de Strasbourg1 et les retrouveront à leur arrivée à destination, sans avoir à s'en occuper lors de leur transit à Paris-Charles de Gaulle. Avec « Air&Rail », Air France propose un service identique à une correspondance entre avions en termes d'enregistrement des bagages. Lors du voyage retour vers la gare de Strasbourg et dès le 1er septembre, les bagages seront déchargés et placés dans une zone dédiée sur le quai. Des caddies seront préparés pour les clients en provenance de Paris-Charles de Gaulle afin de faciliter leur parcours jusqu'à la sortie de la gare. Dès le 1er septembre, des journaux seront mis à disposition gratuitement pour les clients d'Air France qui embarqueront dans le train à destination de Paris-Charles de Gaulle. A bord du TGV, l'ensemble des clients bénéficie d'une boisson gratuite: thé, café ou une petite bouteille d'eau. Dès le mois de septembre, les clients Business et la Première bénéficieront d'une offre de restauration supplémentaire. Sur les trains du matin, un petit déjeuner composé d'une boisson chaude et d'une viennoiserie sera proposé. Dans la journée, les clients bénéficieront d'une boisson au choix (chaude ou froide) et d'un snack sucré (crumble, mousse, brownie). Les clients voyageant sur un vol Air France long ou moyen-courrier n'effectuent qu'une seule réservation lors de l'achat de leur trajet. Ils ont ainsi un billet unique et un seul interlocuteur pour leur voyage en avion et en train. A l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle, les passagers se rendent au terminal 2E ou 2F situé à 6 minutes de marche du quai de la gare sans sortir de l'aéroport. Des agents Air France situés en gare les accompagnent vers l'aéroport. Davantage de confort et de services Dans le train, tous les passagers sont transportés en première classe, quelle que soit leur cabine de voyage sur le parcours aérien et bénéficieront ainsi de plus de confort, d'un large espace individuel, d'une connexion wifi et de prises électriques. A Strasbourg, un acheminement en taxi est disponible gratuitement pour les clients de Première Classe et Business2. Les adhérents au programme de fidélité Flying Blue cumulent également des miles grâce à ce parcours ferroviaire. Du personnel Air France dans les deux gares de Strasbourg et de Paris-Charles de Gaulle garantissent une continuité du service Air France d'un bout à l'autre du parcours du client. Lors du voyage retour vers Strasbourg, pour les temps de transit supérieurs à une heure et quart, les clients SkyPriority bénéficient d'un accès gratuit au salon « arrivée » d'Air France situé au Terminal 2C. Cabines de douches spacieuses, défroissage des vêtements, petit-déjeuner, espace de travail équipé d'ordinateurs, presse internationale : tout est mis en œuvre pour mettre le client dans les meilleures conditions pour commencer sa journée. Après 14h00 et durant les heures de fermetures de cet espace, les clients auront alors accès à un salon, situé dans la gare TGV à Paris-Charles de Gaulle.

Air France propose quatre fréquences quotidiennes reliant la gare de Strasbourg à celle située au cœur de l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle. Ces liaisons permettent un accès à la quasi-totalité du réseau long-courrier d'Air France au travers du deuxième hub aérien d'Europe qu'est Roissy Charles de Gaulle.

Si comme Roissy - Bruxelles, Roissy - Strasbourg calque ce service sur des services aériens sur les relations citées et n'effectue qu'un transfert de mode de l'aérien au ferroviaire, Air France pourrait être tenté d'offrir en bout de services des origines - destinations des cibles prestigieuses comme les stations de ski alpines ou des plages prestigieuses. Air France avait déjà été sollicité pour entrer sur un tour de table où la fin de parcours transcontinental avait déjà été esquissés sur du Roissy - Briançon dans le concept Paris - Hautes-Alpes Hôtel. La croisière ferroviaire s'effectuait alors dans un hôtel sur rail pouvant offrir de nombreuses options y compris un casino comme sur les Talgo aux Etats Unis.

