

# Air France confie à Hub télécom son parc de 23 000 « mobiles »

Air France, en accord avec Orange, a confié à Hub télécom la gestion de toute sa flotte de téléphones mobiles. Progressivement et sereinement...



• Gestion de 23 000 lignes mobiles

En 2003, Air France choisit Orange (France Télécom) pour assurer le déploiement et la distribution de 8 000 lignes de téléphones mobiles. Cependant, l'opérateur historique ne disposait pas de structure d'accueil sur les plates-formes aéroportuaires permettant d'assurer le suivi commercial de cette première flotte de mobiles. En accord avec la direction de la compagnie aérienne, l'opérateur historique se tourne alors vers Hub télécom afin de lui confier la gestion de la flotte existante (les 8 000 lignes déjà déployées). Une mission qui ne s'achèvera pas là, puisque Air France prévoyait déjà l'extension de sa flotte de mobiles à de nouvelles catégories de personnel.

De fait, en mars 2005, à la demande d'Air France, Hub télécom a été de nouveau sollicitée pour que sa prestation soit élargie à l'ensemble des personnels de maîtrise, des personnels navigants techniques et commerciaux (commandants de bord, pilotes et chefs de cabines). Au total, un parc supplémentaire de 3 000 lignes mobiles.

Une troisième phase d'extension est intervenue depuis juin 2008 : il s'agissait cette fois d'équiper les hôtesses et les stewards – ce qui a représenté 12 000 lignes supplémentaires à installer en quelques mois. Hub télécom assure, au total, la gestion de 23 000 terminaux mobiles.

## En quoi consiste précisément le service assuré par Hub télécom ?

« C'est un service de gestion de la flotte, recouvrant l'enregistrement des abonnés d'une

## LES POINTS D'ACCUEIL « ESPACES MOBILITÉ » DE HUB TÉLÉCOM



• Espace Mobilité – Roissy-CDG – Bâtiment 2

**Pour honorer ce contrat Air France/Orange.** Hub télécom a dû évidemment mobiliser des ressources supplémentaires mais également parachever son organisation commerciale. « Une de nos priorités a consisté à définir et mettre en place des procédures spécifiques », explique Florence David, Responsable Espaces Mobilité chez Hub télécom. « Même pour des modifications ponctuelles de leur contrat d'abonnement, les utilisateurs doivent se munir d'un coupon émis par les services administratifs d'Air France. Ils peuvent se rendre sur le point accueil de leur choix, à Roissy ou à Orly. Ces points d'accueil sont dotés d'un stock tampon de matériels. Pour certaines démarches, comme le changement ou le renouvellement des terminaux ou des cartes SIM, il faut l'aval de la hiérarchie ». À Roissy, ce service d'accueil est assuré par 4 personnes. Pour le récent déploiement des nouveaux abonnements des personnels navigants, il a fallu renforcer l'équipe. « L'essentiel de notre mission, c'est d'assurer au mieux la bonne coordination. Pour l'utilisateur, nous sommes l'interface « téléphonie mobile » qui doit leur simplifier la vie » souligne Florence David.

part (SAV, gestion des retours et des échanges ou reprises des terminaux, renouvellement des abonnements, modification des forfaits, etc.) et la distribution des terminaux d'autre part », explique Florence David, Responsable Espaces Mobilité.

Les personnels d'Air France bénéficient d'un forfait de base professionnel – dont le montant varie selon les catégories de personnels (entre 1 heure et 9 heures). Au-delà d'un seuil déterminé, le montant des communications en dépassement est automatiquement prélevé sur le compte bancaire des utilisateurs.

## Un modèle efficace

Hub télécom a répondu aux attentes d'Orange et d'Air France en élaborant une offre sur mesure, définie par un contrat. En pratique, tout nouveau bénéficiaire du service doit se rendre dans l'un des points d'accueil « Mobilité » de Hub télécom, à Roissy ou à Orly. Il y présente des pièces justificatives servant à constituer son dossier personnalisé

et y signe un document contractuel. C'est une procédure désormais bien rodée, devenue obligatoire. Le fait d'assurer le service pour l'ensemble des personnels a permis des économies d'échelle supplémentaires et donc des conditions financières intéressantes.

« Clairement, nous n'étions pas dimensionnés pour assurer un tel service de proximité. D'autre part, nous bénéficions d'une qualité de service garantie par des professionnels de la téléphonie, des gens qui maîtrisent leur métier et possèdent l'expertise nécessaire », explique-t-on chez Air France.

Ce service repose sur un point d'entrée unique : une seule adresse, avec une plage horaire (de 8h à 17h30, sur 4 jours et demi par semaine, à savoir tous les jours sauf le vendredi après-midi, le samedi et le dimanche).

## Une période d'adaptation nécessaire

« Globalement, cela fonctionne bien. Certes, il y a eu une période d'adaptation un peu tendue, prévisible, qui a duré 5 à 6 mois.

Cela n'a rien d'anormal. Le mécontentement, quand il existe, provient de l'allongement de certaines commandes. Certains utilisateurs se montrent frustrés parce qu'ils souhaitent un modèle de terminal qui n'existe plus au catalogue. Mais rien de dramatique », souligne Florence David.

En cas de besoin, les utilisateurs composent le numéro 706. La plupart des requêtes sont aiguillées vers Hub télécom, car cette dernière a en charge tout ce qui concerne le contact physique : rapporter un terminal défectueux, passer une commande, etc.

« Nous sommes globalement satisfaits chez Air France. Nous savons que nous avons affaire à une population d'utilisateurs exigeants, auxquels il faut savoir répondre, ce que sait bien Hub télécom ».