

AIR FRANCE

Marché

Avec 17,3 % de parts de marché, Air France est la première compagnie aérienne européenne et la troisième mondiale dans le transport international de passagers. Elle se place au quatrième rang mondial pour le fret international et au deuxième rang pour l'entretien aéronautique.

Au cours de l'exercice 2003-2004, Air France a transporté 43,7 millions de passagers et a réalisé un chiffre d'affaires de 12,34 milliards d'euros. L'activité Passage représente 83% du chiffre d'affaires et l'activité Fret, 11,5%.

Dans un environnement économique particulièrement difficile, crise sanitaire asiatique et de fortes perturbations du contrôle aérien, Air France a fait, une nouvelle fois, preuve d'une grande capacité de résistance. En témoigne, son chiffre d'affaires qui est en hausse de 2,8% à 12,337 milliards d'euros, ainsi qu'un résultat net positif, à 93 millions d'euros. Le coefficient d'occupation, quant à lui, se maintient au niveau de 75,6%.

Faits marquants

Le premier groupe européen de transport aérien est né en avril 2004, sous la forme d'un Holding regroupant la compagnie Air France et la Compagnie KLM. En capitalisant sur les marques et les atouts complémentaires des deux compagnies, le nouveau groupe Air France-KLM peut, au sein de l'alliance SkyTeam renforcée, exploiter le potentiel de croissance ainsi créé. Skyteam est le nom de l'alliance aérienne, lancée le 22 juin 2000 par quatre compagnies Major: Aéromexico, Air France, Delta et Korean Air. CSA a rejoint Skyteam, le 25 mars 2001 et Alitalia, le 15 novembre 2001. KLM, Northwest et Continental Airlines ont, eux, rejoint Skyteam le 13 septembre 2004.

Le groupe Skyteam représente un important trafic et réseau à l'échelle planétaire. 341.000.000 passagers transportés par an, soit la moitié du trafic aérien passagers mondial. 192.600 personnes unissant leurs efforts au service de la clientèle et 1.220 appareils en sus de 512 destinations avec plusieurs vols quotidiens dans la plupart des cas. Enfin, 14.320 vols par jour sont assurés à destination de 658 aéroports dans 130 pays.

Skyteam s'appuie sur un réseau de hubs implantés stratégiquement à Atlanta Hartsfield, l'aéroport le plus important du monde en

termes du nombre de passagers transportés, Charles de Gaulle (CDG), le Hub le mieux positionné d'Europe avec 14.000 possibilités de correspondances par semaine. Figurent également le hub de Schiphol, qui dessert plus de 13 aéroports dans 65 pays, Mexico, Séoul Incheon, les correspondances les plus rapides en Asie, l'aéroport de Prague Ruzyně et les aéroports de Milan Malpensa et Rome Fiumicino.

Skyteam permet également l'accès à plus de 390 salons d'aéroports à travers le réseau et 2.100 agences et centres de réservation à travers le monde. C'est finalement une efficacité maximale et une uniformité du service quelle que soit la compagnie empruntée par le passager.

destination très prisée par les Marocains-, de Marocains résidant à l'étranger -lors des vacances scolaires et des fêtes religieuses- mais aussi d'hommes d'affaires voyageant en haute contribution et souvent en correspondance.

Le touriste et l'homme d'affaires marocains ne se cantonnent pas uniquement à du moyen courrier; ils optent régulièrement pour un long-courrier notamment vers l'Amérique du Nord et plus précisément vers les deux grandes métropoles nord-américaines: New York et Montréal, mais également vers l'Asie et l'Afrique avec, pour destinations principales Shanghai, Hong Kong, Séoul, Johannesburg et Douala.

La concurrence sur la ligne Paris se joue essentiellement entre la compagnie nationale Royal Air Maroc et Air France, mais il est à souligner que le passage d'Orly à Charles De

Gaulle sur la ligne Casablanca-Paris en 1998 a permis un développement net du trafic de correspondance via le hub de CDG.

Produit

Air France est organisée autour de trois métiers. Le transport de passagers est une activité assurée en propre par Air France et ses filiales régionales: Régional CAE, Brit Air et CityJet.

Le transport de marchandises est également assuré en propre par Air France Cargo, à 50% dans les soutes des avions Air France et à 50% dans les avions d'Air France Cargo. Enfin, l'entretien des avions est la troisième activité assurée en propre par Air France sous la marque Air France Industries pour la

flotte de la compagnie et de 100 compagnies clientes.

Au 31 mars 2003, la flotte d'Air France est composée de 360 avions en exploitation dont 111 pour les filiales régionales. La flotte est composée d'Airbus A319, A320, A321 et A340 ainsi que de Boeing 737, 747 et 777.

Sur les vols long-courriers, les A330-200 offrent un nouveau confort à toutes les classes de passagers: vidéo numérique pour tous, vidéo à la demande en l'espace Première et en l'espace Affaires.

La classe Tempo propose un nouveau siège, équipé notamment d'un repose-tête et d'un repose-pied. Par ailleurs, Air France recevra en 2006 le premier Airbus A380 pouvant accueillir environ 550 passagers.

Pour le transport du fret, Air France Cargo dispose d'une flotte de 13 avions cargos et s'appuie sur les capacités des soutes des avions mixtes. La stratégie d'Air France Cargo est

AIR FRANCE
faire du ciel le plus bel endroit de la terre

Nouvel Espace Affaires.
Avec fauteuils-lits inclinables à 180°.

www.airfrance.com/ma

AIR FRANCE
faire du ciel le plus bel endroit de la terre

Plus de 650 destinations dans le monde.

www.airfrance.com/ma

fondée sur la segmentation des produits, une flotte d'avions adaptée et l'alliance SkyTeam Cargo qui a mis en place une société commune aux Etats-Unis. Dénommée «US Cargo Sales Joint Venture», elle permet de mieux satisfaire les clients en unifiant, entre autres, les forces de vente et les services de réservation.

La troisième activité d'Air France porte sur les prestations très diversifiées de la branche Logistique Industrielle vendue sous la marque Air France Industries à une centaine de compagnies clientes: entretien des petits et gros porteurs, révision des moteurs et des équipements. Air France Industries se positionne au premier rang du marché de l'entretien des flottes Airbus, mais aussi des flottes Boeing.

Développements récents

Air France a développé un large éventail de services afin de gagner la préférence des clients. Ainsi, Fréquence Plus est un programme de fidélisation qui regroupe 5,7 millions d'adhérents. De multiples avantages leur sont proposés comme des billets primes et la capitalisation de Miles avec de nombreux partenaires non aériens. Aux jeunes de 12-24 ans, Air France dédie le programme de fidélisation Fréquence Jeunes. Pour les deux millions d'enfants voyageant tous les ans sur ses lignes, Air France a mis en place Planète Bleue. Par ailleurs, le programme Saphir (Service d'assistance aux personnes handicapées pour l'information et la réservation), lancé en 2002, est destiné aux 300.000 passagers présentant un handicap et accueillis annuellement sur les lignes intérieures de la compagnie.

Parallèlement, Air France développe de

nouveaux canaux de distribution afin de diversifier les modes de vente des billets. Son objectif est de voir le commerce électronique représenter 10% de son chiffre d'affaires.

Sur le site www.airfrance.fr, l'internaute trouve en temps réel l'intégralité de l'offre de la compagnie: produits, horaires, vols en cours, tarifs, destinations, informations pour préparer le voyage. La vente à distance a concerné 11 millions d'appels en 2001 et le taux de transformation des appels en achat est passé de 5% à 12,5% depuis 1996-1997.

Parallèlement, de plus en plus de passagers (un sur cinq) recourent au système des bornes libre service, dans un souci de rapidité et de confort.

Pour promouvoir ses produits dans le domaine du transport de fret, Air France Cargo a choisi GF-X (Global Freight Exchange), place de marché professionnelle de fret aérien basée sur internet, aux côtés de British Airways Cargo et de Lufthansa Cargo. De son côté, Air France Industries ouvre de nouveaux sites à Toulouse Blagnac et Villeneuve-le-Roi.

Communication

En 1997, Air France a confié à l'agence Ammirati Puris Lintas, la réalisation de la première campagne publicitaire mondiale. Avec, pour slogan, «Gagner le cœur du monde», la campagne met en scène un avion qui forme un cœur dans le ciel.

Pour l'ouverture partielle du capital de la société en février 1999, Air France choisit comme slogan «Air France, vous avez raison d'y croire». Une nouvelle stratégie de communication voit le jour en septembre 1999,

AIR FRANCE
faire du ciel le plus bel endroit de la terre

Hub Roissy-Charles de Gaulle.
16000 correspondances en temps record.

www.airfrance.com/ma

Histoire

Air France est implantée au Maroc depuis le début des années cinquante et connaît, depuis, de belles heures. Air France Maroc assure 49 vols hebdomadaires au départ de Casablanca, Rabat et de Marrakech vers Paris. La province française n'est pas en reste: Lyon, Marseille, Nice, Toulouse, Bordeaux et Strasbourg sont également desservies au départ du Maroc en vols directs en partage de code avec Royal Air Maroc, la compagnie nationale.

Depuis juin 2003, Air France Maroc est passée de 3 à 4 vols quotidiens au départ de Casablanca vers Paris-Charles de Gaulle desservis via le Terminal 2F. Les vols, au départ de Rabat, sont, quant à eux, desservis via le Terminal 2C de l'aéroport Charles de Gaulle et les vols au départ de Marrakech via l'aéroport Orly-Ouest.

La clientèle marocaine est très éclectique: elle se compose de touristes -Paris est une

AIR FRANCE
faire du ciel le plus bel endroit de la terre

Casablanca-Paris. 4 vols par jour.

www.airfrance.com/ma

www.airfrance.ma

Les petites choses que vous ignorez sur Air France

C'est en 1946 qu'apparaissent les premières hôtesses de bord. La liaison Paris - New-York est inaugurée la même année. Durée du vol en DC4: 19h50.

Les derniers appareils long-courrier à hélice sont retirés en 1966.

Record boursier: plus de 100 milliards de francs de titres Air France ont été demandés en 1999 pour une offre de 4 milliards.

Depuis sa création, en 1996, La Navette, concept de l'avion «prêt à décoller» a déjà séduit 25 millions de passagers.

