

# UN PRÉALABLE À TRUST TOGETHER : RENDRE L'ACTIVITÉ LONG-COURRIER PLUS ATTRACTIVE ET PLUS COMPÉTITIVE

## L'ACTIVITÉ LONG-COURRIER AF : DES BÉNÉFICES À OPTIMISER

En 2016, en l'état des résultats publiés, l'activité LC d'AF est en bénéfices croissants sur les 9 premiers mois de l'année :

- **Résultats exploitation 2016 (entre janvier et septembre 2016) : + 410 M€**
- **Résultats exploitation 2015 (entre janvier et septembre 2015) : + 365 M€**

Source : présentation en CCE par la Direction des résultats T3 2016, page 8.

Ces résultats sont encourageants. Ils sont en partie la conséquence du déploiement des nouvelles cabines BEST qu'il convient de généraliser le plus rapidement possible !

## L'ACTIVITÉ LONG-COURRIER AF : QUELLE FLOTTE ?

Données au 31 décembre 2016

	A330	A340	A350	A380	B747	B767	B777	B787	Autres	Total
AF	15	11	-	10	-	-	70	1		107
KLM	13				20		27	8		68
LH	19	34		14	32		5		13	117
BA				12	37	7	58	24		138
EMIRATES				91			157			248
QATAR	34	4	12	7			54	30		141

Source : [https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste\\_des\\_plus\\_grandes\\_flottes\\_d'avions\\_commerciaux\\_gros\\_porteurs](https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_plus_grandes_flottes_d'avions_commerciaux_gros_porteurs)

Tout naturellement, les performances des compagnies aériennes sont en corrélation avec les qualités et spécificités de leurs flottes. Le « must » étant de disposer d'avions peu consommateurs en carburant, proposant un confort en cabine de haut niveau et des services connexes à hautes valeurs ajoutées (WiFi, vidéo moderne, etc.). Avec de telles caractéristiques, la valeur de l'indicateur NPS est inévitablement « boostée » vers le haut !

Pour rappel, le NPS est l'un des principaux indicateurs mesurant la qualité et l'attractivité des services proposés par les compagnies aériennes. Pour mieux connaître cet indicateur, nous vous invitons à consulter le document suivant : <http://www.unsa-dqsi.fr/Pilou/wp-content/uploads/NPS.pdf>

## L'ACTIVITÉ LONG-COURRIER AF : QUELLE AMBITION ?

Concernant AF, en l'état de sa flotte, l'indicateur de satisfaction NPS est évalué à 21 points en novembre 2016 pour une cible fixée à 30. L'objectif TRUST TOGETHER est lui fixé à 50 points ! Rappelons que cette mesure dépend fortement de la qualité de l'offre et de la qualité de service proposées aux clients.

**En conséquence, toutes mesures ou diminutions de coûts impactant ou altérant la QDS dédiées aux passagers est en contradiction avec la cible annoncée dans TRUST TOGETHER. Cela concerne tout particulièrement le PS et le PNC qui sont directement en contact avec le client.**

Toutes les Directions Commerciales et Marketing des compagnies aériennes considèrent que l'un des éléments déterminants concerne la qualité des produits haute contribution. Ils sont la vitrine attractive et contribuent fortement à majorer la recette unitaire.

Force est de constater qu'AF n'est pas totalement compétitive sur ce secteur de vente. La raison principale en est le déploiement au compte-goutte du produit BEST et du WiFi. Alors que nos principaux concurrents proposent systématiquement sur le LC des offres de haute qualité, une large partie de notre flotte LC ne dispose que d'une offre vieillissante et peu compétitive. Le Directeur de la DGSI a validé ce constat en indiquant que le déploiement partiel du produit BEST se traduisait par une minoration de l'indicateur NPS de 10 points !

## L'ACTIVITÉ LONG-COURRIER AF : UN IMPORTANT RETARD COMMERCIAL

Pour s'en convaincre, il convient de consulter ci-dessous le calendrier de déploiement des nouvelles cabines et produits par type avions :

<b>B777</b>	En 2016, 36 Boeing 777 sont équipés des nouvelles cabines et desserviront 32 destinations. Au total, 44 Boeing 777 sont équipés BEST. Pour les autres appareils, rien de bien précis ! Certaines destinations ne proposeront pas le nouveau produit (Antilles par exemple).
<b>B787</b>	<b>Aujourd'hui c'est le MUST</b> en termes d'attractivité commerciale ! Les clients bénéficient des toutes dernières cabines Air France. Ils pourront accéder à une connexion WiFi à bord, à davantage de confort et d'espace avec les nouveaux sièges Premium Economy. L'appareil est équipé de hublots plus grands d'environ 30% par rapport aux avions similaires et devrait également consommer 20% de carburant en moins. À noter que KLM dispose déjà de 8 appareils... Un atout non négligeable !
<b>A330</b>	À compter de l'hiver 2017, Air France débutera la montée en gamme de ses Airbus A330 pour un déploiement total attendu à <b>l'hiver 2018 !</b>
<b>A340</b>	Les A340 sont prévus d'être retirés de la flotte ou pourraient être affectés à la « possible » nouvelle compagnie BOOST... Tout cela reste très incertain.
<b>A380</b>	La compagnie étudie le réaménagement de ses Airbus A380 avec un début de déploiement à partir <b>de fin 2019, courant 2020.</b>

En l'état du calendrier actuel, sur 107 appareils LC AIR France, environ 44 B777 sont équipés des cabines BEST auxquels il faut ajouter le nouveau B787.

## L'ACTIVITÉ LONG-COURRIER AF : L'ACCÈS AU WIFI APRÈS TOUT LE MONDE !

L'accès au WiFi à bord des vols AF s'échelonne entre 2017 à 2020 !

Dans ce domaine, Air France accuse un sérieux retard face à ses concurrents. Les compagnies américaines, du Golf et européennes ont déjà largement équipé leurs avions. Même les compagnies low-cost proposent ce service majeur, devenu presque incontournable pour le passager.

Aujourd'hui, alors que nous progressons à la vitesse d'un escargot, l'accès au WiFi est annoncé dans les TGV et les compagnies aériennes concurrentes proposent désormais des connexions très haut-débit ouvrant la porte d'accès à des divertissements personnalisés durant les vols ! Un autre atout dont les passagers sont très friands...

## L'ACTIVITÉ LONG-COURRIER AF : DIVERTISSEMENT DIGITAL À LA CARTE !

Au même titre que la qualité de la cabine ou le raffinement du repas, le divertissement à bord (ou IFE pour « inflight entertainment ») est désormais considéré comme un élément clé et attractif différenciant les compagnies aériennes. Lors d'un vol, en utilisant les nouvelles technologies, chacun pourra opérer son choix que ce soit sur l'écran individuel ou sur sa tablette personnelle.

Ce service n'est pas gratuit. Selon des estimations réalisées par l'APEX, la présence de divertissements « à la main » à bord des avions générerait une importante source de revenus. Pour plus de détails, nous vous conseillons la lecture de l'article suivant (Tourmag : *Divertissement en vol, demandez le programme !*) :

<http://www.tourmag.com/Divertissement-en-vol-Demandez-le-programme-a81930.html>

Dans ce domaine, en partie dépendant de la qualité du WiFi proposé, AF doit faire preuve d'initiative et d'innovation. Si l'application digitale permettant l'accès à la presse est à saluer, elle ne saurait suffire !

## **Commentaires UNSA :**

*Le déploiement de notre offre commerciale concurrentielle se fait à la vitesse de l'escargot... Tous nos concurrents directs disposent d'un produit optimum depuis au moins 2015 dans la totalité de leurs flottes LC. Pour sa part, KLM a changé toutes ses cabines en moins de 2 ans et dispose déjà de 8 B787 pour un seul à AF ! Clairement l'UNSA Aérien demande :*

- une accélération du déploiement des nouveaux produits cabines, du WiFi et des possibilités digitales au sein de notre flotte Long-courrier,*
- la livraison des futurs A350 en priorité à AF, avec des compositions d'équipages en cohérence avec la montée en gamme du produit.*

***Nos dirigeants doivent enfin comprendre que la seule politique de diminutions des coûts salariaux ne permettra pas à l'entreprise d'être pleinement COMPÉTITIVE !***