

Assemblée générale ATAF

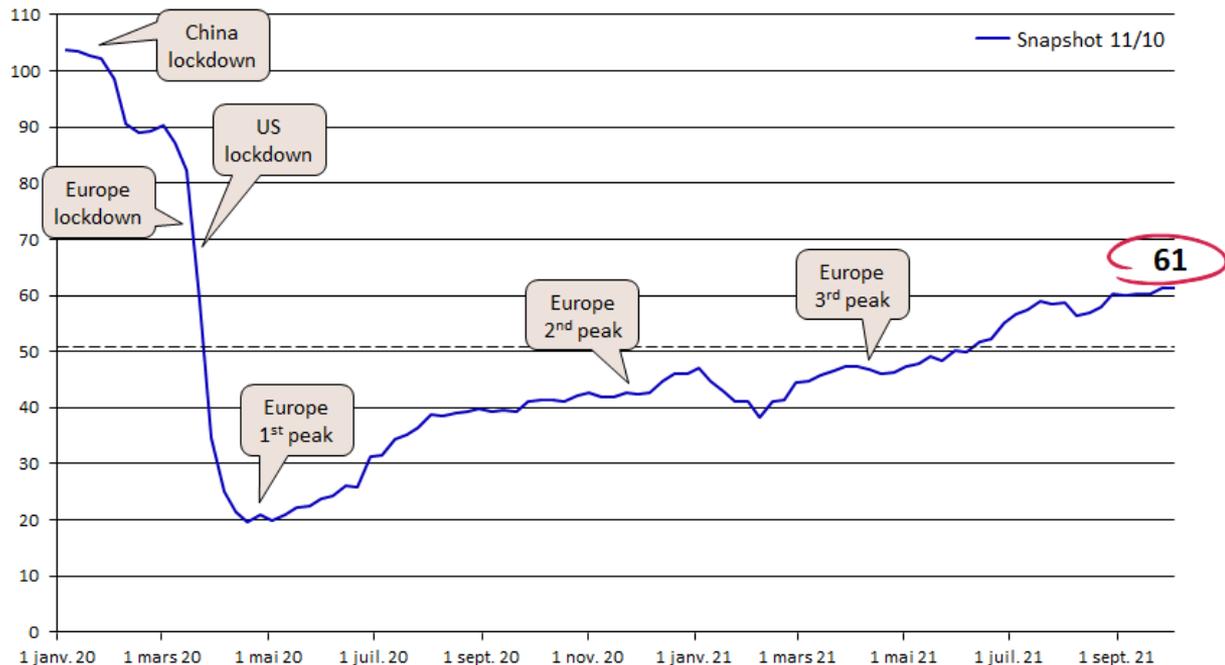
ECLAIRAGE COMMERCIAL

Henri de Peyrelongue, DGA Commercial Ventés Air France-KLM

DEPUIS LA FIN DE L'ÉTÉ, LA CAPACITÉ MONDIALE A ATTEINT ENVIRON 60% DE 2019 ET ELLE CONTINUE DE CROÎTRE.

ASKs, Worldwide

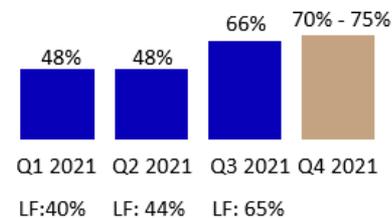
Index 100 = same operational day last year



Source: OAG, Snapshot 11/10/2021

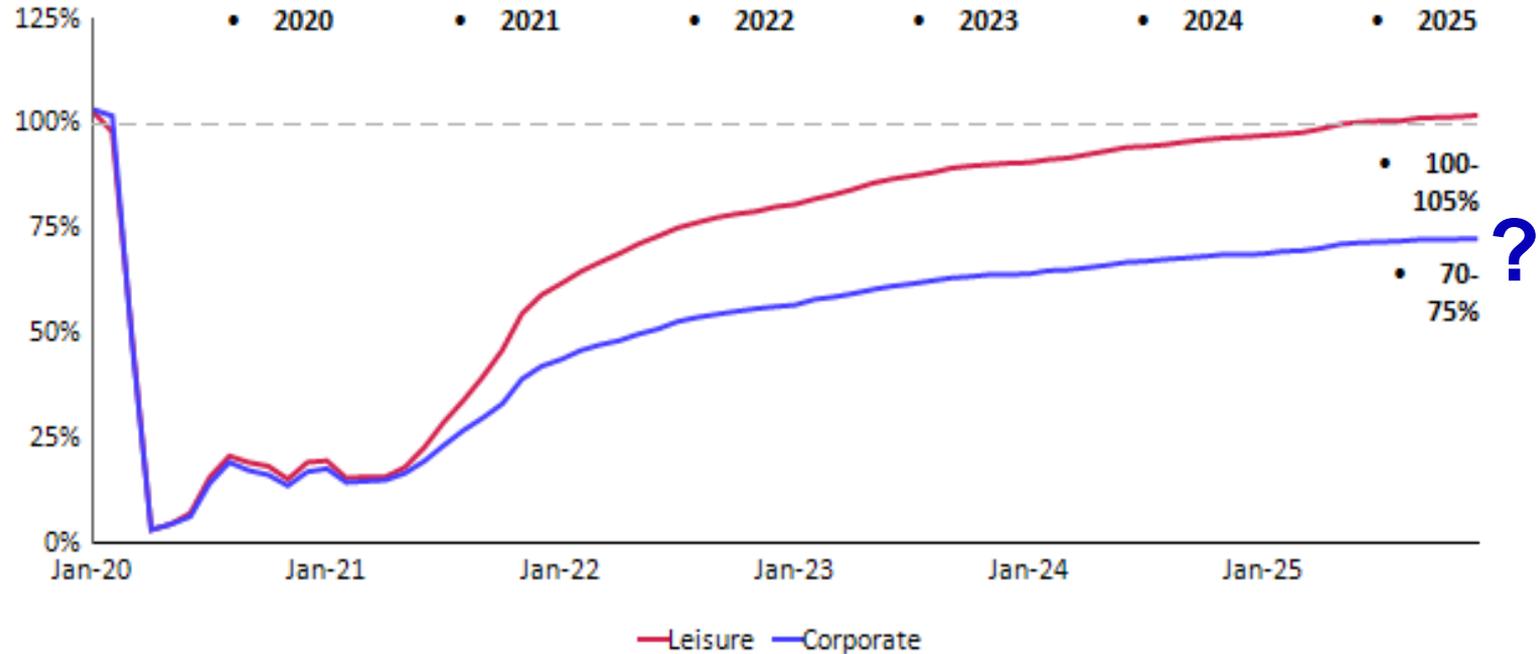


Network Passenger capacity in ASK versus 2019



LE SEGMENT CORPORATE REDÉMARRE PLUS LENTEMENT ET DES INCERTITUDES DEMEURENT QUANT À SON NIVEAU À MOYEN / LONG TERME

Leisure and Corporate air travel demand for European routes (RPK indexed to 2019 level, %)



Source: Bain Airline post-Covid demand forecast (June 2021 update)

DE NOUVELLES ATTENTES ET DYNAMIQUES DE MARCHÉS AUXQUELLES NOUS NOUS ADAPTONS

Loisir Rebond rapide

- Segment **le plus résilient** avec le **retour à la normale le plus rapide**
- Reprise particulièrement **forte sur le sous-segment VFR**
- **Montée en puissance rapide** prévue à la levée des restrictions
- **Demande tardive** (réservations de dernière minute) qui peut basculer vers d'autres destinations

Corporate Retour à la normale plus lent

- **Reprise plus lente** du fait des restrictions de voyage et des recherches d'économies
- **Différents niveaux de reprise** entre les segments / activités - **les PME affichent la meilleure résilience**
- **Impact à long terme** de la crise en raison des nouvelles habitudes et de politiques de voyage plus strictes
- **Davantage de simplicité** demandée par nos clients

De nouvelles attentes clients sur tous les segments

- **Les conditions sanitaires sont au cœur des préoccupations**
 - Conditions sanitaires sûres à bord
 - Expérience fluide à l'aéroport
- **Des conditions de voyage/ de réservation plus souples** sont requises
- **Apparition de nouveaux flux et destinations**
- **Le développement durable reste un impératif**

DANS CE MARCHÉ EN MUTATION, NOUS CAPITALISONS SUR NOS ATOUTS, NOUS NOUS ADAPTONS ET NOUS PRÉPARONS LE FUTUR

Capitaliser sur nos atouts



- Réseau vaste et agile
- Expérience et relation client reconnues
- Attractivité de Paris et de la France
- Portefeuille de clients entreprises diversifié
- Partenariats aériens solides

Nous adapter



- Billets modifiables et remboursables jusqu'à fin Mars 2022
- Nouvelles cartes « Jeunes », « Week-end+ » et « Seniors » (marché France)
- Actions commerciales pour attirer la clientèle « Loisir », en particulier dans les cabines Première & Business

Préparer le futur



- Rôle actif dans la transition écologique (ex: contrats SAF)
- Investissement dans les nouvelles technologies (ex: NDC)
- Développement de nos équipes

FLYING BLUE (1/2) - LES MESURES PRISES PENDANT LA CRISE ONT ÉTÉ BIEN PERÇUES PAR LES MEMBRES ET ONT PERMIS DE SÉCURISER LE PROGRAMME

De premières mesures ont été prises en avril 2020 pour Flying Blue, d'autres actions seront nécessaires en 2022

FLYING
BLUE
FOR ME



Miles

- **Extension** de validité jusqu'à Déc. 21



XP

- **Surplus d'XP garanti** jusqu'à Déc. 21
- Les membres Ultimate recevront **900 UXP additionnels** en 2021
- **Double (U)XP sur les vols AFKL** (1^{er} juillet - 31 décembre 2021)
- **XP** sur les tarifs Plus/Max sur **TO/HV**



Statut

- **Prolongation du statut Elite** jusqu'à Déc. 21 (i.e. valable jusqu'à fin 2022)



Ces actions ont permis de maintenir une base relativement stable de 16 millions de membres, avec un rythme d'adhésion qui est resté élevé (1 nouveau membre toutes les 20 secondes)

FLYING BLUE (2/2)

LE PROGRAMME A DÉMONTRÉ UNE BONNE RÉSISTANCE À LA CRISE, EN PARTICULIER GRÂCE AUX PARTENARIATS NON-AÉRIENS

FLYING
BLUE
FOR ME

Cette relativement bonne performance renforce notre stratégie **d'extension des partenariats** tout en continuant à **enrichir le programme avec de nouvelles fonctionnalités et une expérience digitale revue.**



Cash and Miles (Octobre 2021)

- Possibilité de payer un billet commercial en partie (max. 25%) avec ses miles

Jeunes et famille (1^{er} trimestre 2022)



- Possibilité de regrouper les miles de la famille pour prendre des billets primes
- Pas d'expiration de miles jusqu'à 18 ans
- Réduction enfants sur les billets prime



Application mobile (fin 2022)

- Offres de partenaires pour gagner et dépenser des miles au quotidien

Nouvelle HomePage FB.com (Septembre 2021)

- Première étape d'un redesign complet du site visant à mieux exposer les partenaires et à proposer de nouvelles fonctionnalités autour des miles



Le programme Flying Blue

Avec le programme de fidélité Air France-KLM, obtenez des récompenses à chaque achat ou voyage.

Gagnez plus

Gagnez plus de miles lorsque vous achetez un billet avec des miles pour des vols au-delà de l'Europe, en faisant un achat avec des miles pour des vols au-delà de l'Europe, en faisant un achat avec des miles pour des vols au-delà de l'Europe.

Dépensez des Miles

En achetant une nouvelle carte grise, obtenez une réduction de location de voiture avec des miles, achetez des produits, c'est également plus simple d'acheter les billets que vous avez réservés.

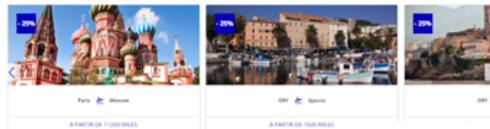
Profitez toujours plus

Profitez encore plus de l'expérience Flying Blue en passant au niveau supérieur grâce à une 0¹. Plus vous accumulez de M, plus vous bénéficiez d'avantages.

VOUS ÊTES DÉJÀ MEMBRE ?

Les meilleurs billets primes Promo

Obtenez jusqu'à 50% de réduction en plus pour vous avec vos miles!



« ENSEMBLE, SOYONS ACTEURS DE LA REPRISE ! »

