



VOUS AVEZ TOUTES LES CARTES EN MAIN...

À vous de découvrir Air France-KLM et de piocher parmi ces cartes au gré de vos envies et de votre curiosité. Montez à bord du Boeing 787, l'avion de toute dernière génération désormais intégré à la flotte du Groupe.

Envolez-vous vers nos nouvelles destinations, qui continuent d'enrichir un des plus vastes réseaux aériens au monde. Explorez les multiples attentions et services – notamment digitaux – que le Groupe déploie au sol et en vol pour combler ses clients. Appréciez nos expertises reconnues et notre ambition dans le domaine de la maintenance. Découvrez notre plan stratégique Trust Together et notre vision pour l'avenir.





AIRFRANCE KLM

Rapport annuel 2016 réalisé par
la Direction de la Communication d'Air France-KLM.

Conception et réalisation :  havas Paris

Crédits photo : Photothèque Air France-KLM – Getty Images – Hemis – ESA.
Illustrations/pictos : © Damien Gautier.

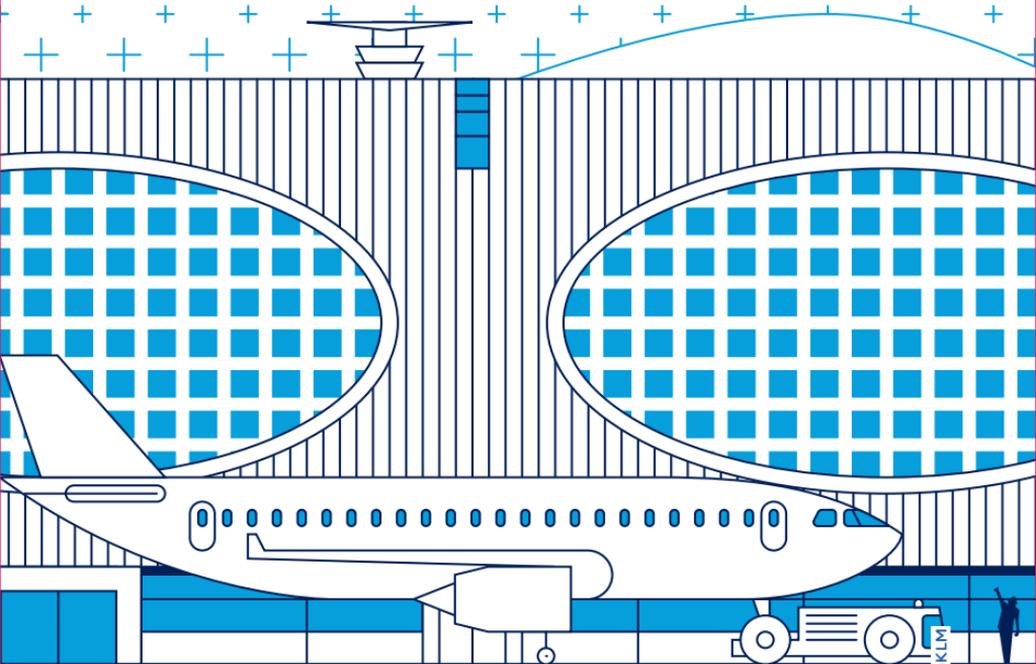
Ce document est imprimé par Print Alliance
sur papier Magno natural.

 @AIRFRANCEKLM
WWW.AIRFRANCEKLM.COM





HORIZONS



AIR FRANCE-KLM





HORIZONS

CONSTRUIRE L'AVENIR

— **JEAN-MARC JANAILLAC**

*Président-directeur général
d'Air France-KLM
et Président du Conseil
d'administration d'Air France*

Dans un environnement géopolitique incertain et avec une concurrence de plus en plus vive, nous nous sommes donné les moyens d'un développement plus vigoureux nous permettant de prendre notre part de la croissance du transport aérien dans le monde. C'est l'objet de Trust Together.

Ce projet repose sur un impératif : améliorer la performance économique et la compétitivité du Groupe. Tous les salariés d'Air France-KLM sont engagés pour mener à bien l'ensemble des actions découlant de notre projet stratégique.

Ce que je souhaite pour le Groupe, c'est de l'énergie, de l'audace et de la volonté pour innover. Avec le client au cœur de nos préoccupations, nous travaillons ainsi à une meilleure performance de nos hubs et simplifions nos organisations. Nous renforçons notre réseau en ouvrant 53 nouvelles liaisons et en élargissant nos alliances.

Dans un contexte de révolution numérique et d'évolution rapide des besoins de ses clients, Air France-KLM investit massivement dans les nouvelles technologies digitales.



« Ce que je souhaite pour le Groupe, c'est de l'énergie, de l'audace et de la volonté pour innover. »

Nous poursuivons par ailleurs le développement de notre activité de maintenance aéronautique sur des marchés en croissance.

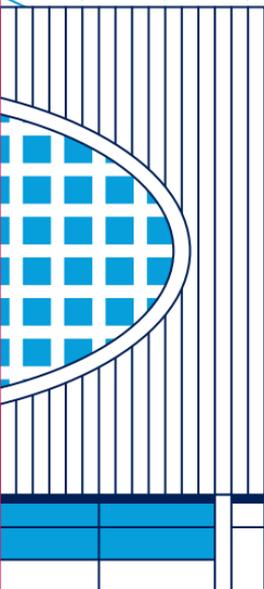
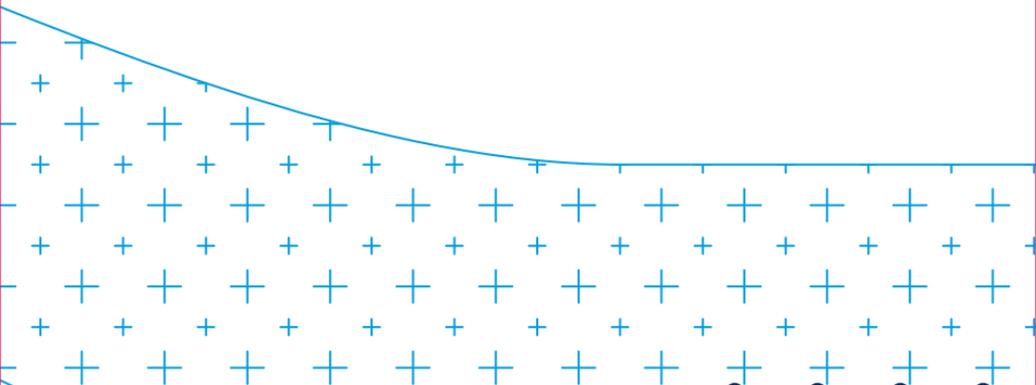
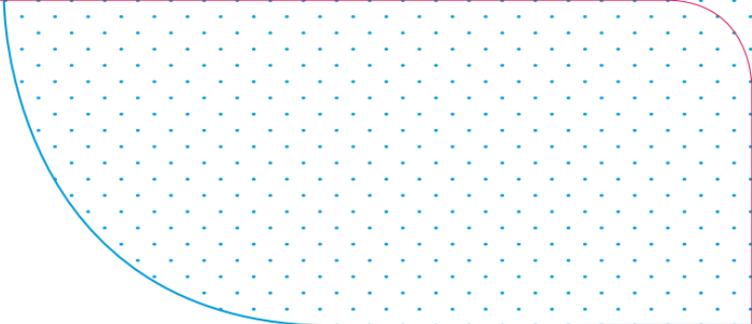
Avec Trust Together, Air France-KLM affiche l'ambition de reprendre l'offensive pour redevenir un leader mondial du secteur aérien.

AIR FRANCE-KLM





HORIZONS



Cargo
AFKLMP Cargo



AIR FRANCE-KLM





PROJET D'ENTREPRISE TRUST TOGETHER :

— Trois défis pour le futur

Améliorer l'expérience client

Sous l'influence du digital, les comportements et les attentes des clients changent, avec une demande très forte de personnalisation. Pour les conquérir et les fidéliser, le Groupe doit accélérer le rythme des innovations et amplifier ses propositions de services spécifiques et attentionnés.

Renforcer notre performance

Air France-KLM doit renforcer sa compétitivité, la condition sine qua non pour garder la maîtrise de son destin et pouvoir investir. En parallèle, le Groupe vise également un très haut niveau de performance opérationnelle sur le marché du transport aérien.

Cultiver les talents

Libérer les initiatives et enrichir sans cesse les expertises des collaborateurs sont les objectifs durables d'Air France-KLM. Ils permettront au Groupe de capter la croissance forte du secteur aérien pour plusieurs années.

TRUST TOGETHER

DES OBJECTIFS AMBITIEUX POUR 2020 :

— Un chiffre d'affaires
de 28 milliards d'euros

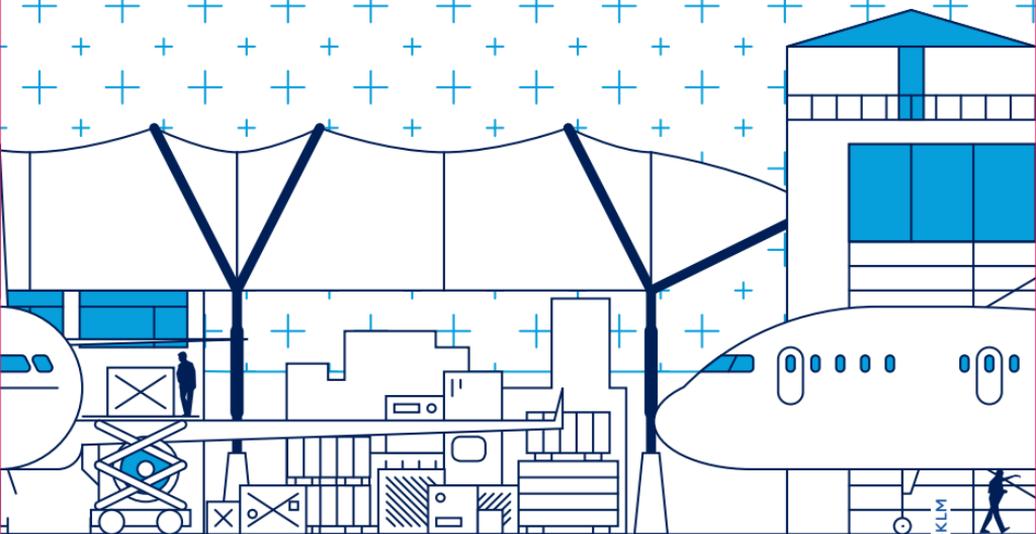
— 100 millions de passagers
transportés

— Une flotte de 435 appareils
(hors avions régionaux)





HORIZONS



AIR FRANCE-KLM





NEUF AXES STRATÉGIQUES POUR CONSTRUIRE L'AVENIR

— Trust Together

1

Reprendre l'offensive sur le long-courrier

Avec le projet Boost, le Groupe prévoit de créer une nouvelle compagnie aux côtés d'Air France grâce à une offre simple, compétitive et innovante.

Air France-KLM continuera aussi à approfondir ses partenariats à l'instar de l'alliance avec Delta Air Lines.

2

Gagner en performance et en connectivité sur les hubs

Le hub de Paris-Charles de Gaulle sera redynamisé par le lancement du projet Boost sur le moyen-courrier.

Celui d'Amsterdam-Schiphol sera renforcé par une coordination plus forte entre Transavia et KLM.

3

Développer les marchés point-à-point au départ des marchés domestiques

Transavia se développera en priorité sur ses marchés domestiques en France et aux Pays-Bas. Au départ de la France, les marques point-à-point du Groupe seront harmonisées.

4

Renforcer la croissance de l'activité maintenance

Le Groupe continuera ses investissements sur ce marché en forte croissance pour renforcer sa position de numéro deux mondial.

5

Enrichir la relation avec nos clients

Pour faire la différence, Air France-KLM poursuivra ses investissements dans les outils digitaux, la relation attentionnée et la montée en gamme.

6

Améliorer l'expérience des salariés et simplifier les modes de travail

Air France-KLM déploiera des plans d'actions concrets pour enrichir l'expérience de ses salariés.

Le Groupe accélérera le déploiement d'outils digitaux pour favoriser le travail collaboratif et simplifier ses processus internes.

7

Renforcer la compétitivité et l'utilisation des avions

Le Groupe agira sur tous les leviers pour amener sa compétitivité aux meilleurs niveaux du secteur.

Air France-KLM s'efforcera notamment de diminuer ses coûts de flotte en augmentant la durée quotidienne d'utilisation des avions.

8

Défendre l'activité cargo

Air France-KLM poursuit le redimensionnement de son activité en optimisant l'utilisation des soutes des appareils long- et moyen-courriers. L'accent sera mis sur la digitalisation et la simplification des process, ainsi que sur la qualité de service.

9

Poursuivre le lobbying pour une concurrence plus équitable

Air France-KLM poursuivra son lobbying au niveau européen pour une concurrence équitable. En France, des avancées significatives, telles que la baisse du taux de la redevance applicable aux aéroports parisiens, ainsi que le report de la taxe du CDG Express, permettent d'alléger les taxes et redevances qui pèsent sur notre activité.



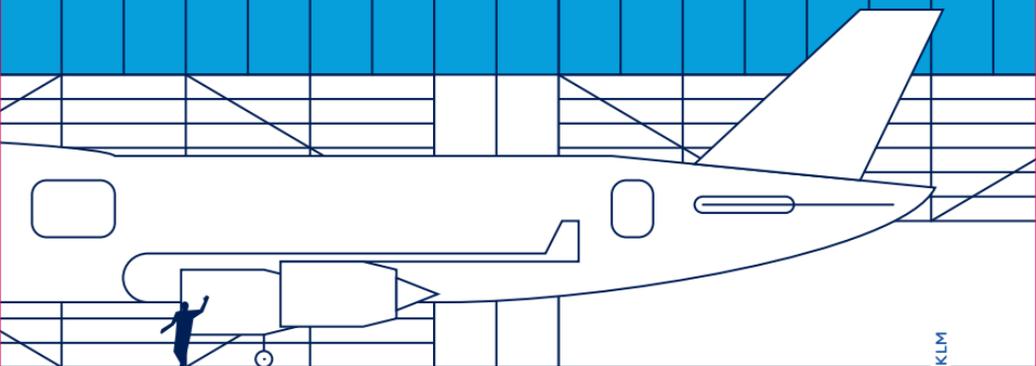


HORIZONS



Maintenance

AFI KLM E&M



AIR FRANCE-KLM





UNE INSTANCE DIRIGEANTE VOLONTAIRE

— *Comité exécutif*

Le Comité exécutif d'Air France-KLM se réunit chaque quinzaine en alternance à Amsterdam et à Paris pour définir les principales orientations du Groupe dans le cadre de la stratégie approuvée par le Conseil d'administration. Au 31 mars 2017, le Comité exécutif se composait de 13 membres.



— **JEAN-MARC JANAILLAC**

Président-directeur général d'Air France-KLM et
Président du Conseil d'administration d'Air France



— **FRANCK
TERNER**

Directeur général
d'Air France



— **PIETER
ELBERS**

Président du
Directoire de KLM



— **PATRICK
ALEXANDRE**

Directeur général
adjoint Commercial
Ventes & Alliances,
Air France-KLM



— **PIETER
BOOTSMA**

Directeur général
adjoint Stratégie
Commerciale,
Air France-KLM



— **ANNE
BRACHET**

Directrice générale
adjointe Engineering
& Maintenance,
Air France-KLM



— **ADELINE
CHALLON-KEMOUN**

Directrice générale
adjointe Marketing,
Digital & Communication,
Air France-KLM



— **FRÉDÉRIC
GAGEY**

Directeur général
adjoint en charge
des Finances,
Air France-KLM



— **RENÉ
DE GROOT**

Directeur général
adjoint en charge des
Opérations de KLM



— **JEAN-CHRISTOPHE
LALANNE**

Directeur général
adjoint Systèmes
d'information,
Air France-KLM



— **JÉRÔME
NANTY**

Secrétaire général
et Directeur général
adjoint Ressources
humaines,
Air France-KLM



— **MARCEL
DE NOOIJER**

Directeur général
adjoint de l'activité
Cargo,
Air France-KLM



— **ALEXANDRE
BOISSY**

Secrétaire du Comité
exécutif Groupe,
Directeur de cabinet
du Président-directeur
général





HORIZONS



AIR FRANCE-KLM





HORIZONS

CHIFFRES CLÉS

534



avions en exploitation ⁽¹⁾



Plus de

2000

avions supportés
en maintenance, pour plus
de 200 clients



82175

collaborateurs
(équivalents temps plein ⁽¹⁾)



328

destinations dans 118 pays
en 2017



53

nouvelles liaisons
à l'été 2017

93,4

millions
de passagers
transportés
en 2016



1,1

million de tonnes
transportées
par l'activité
cargo en 2016



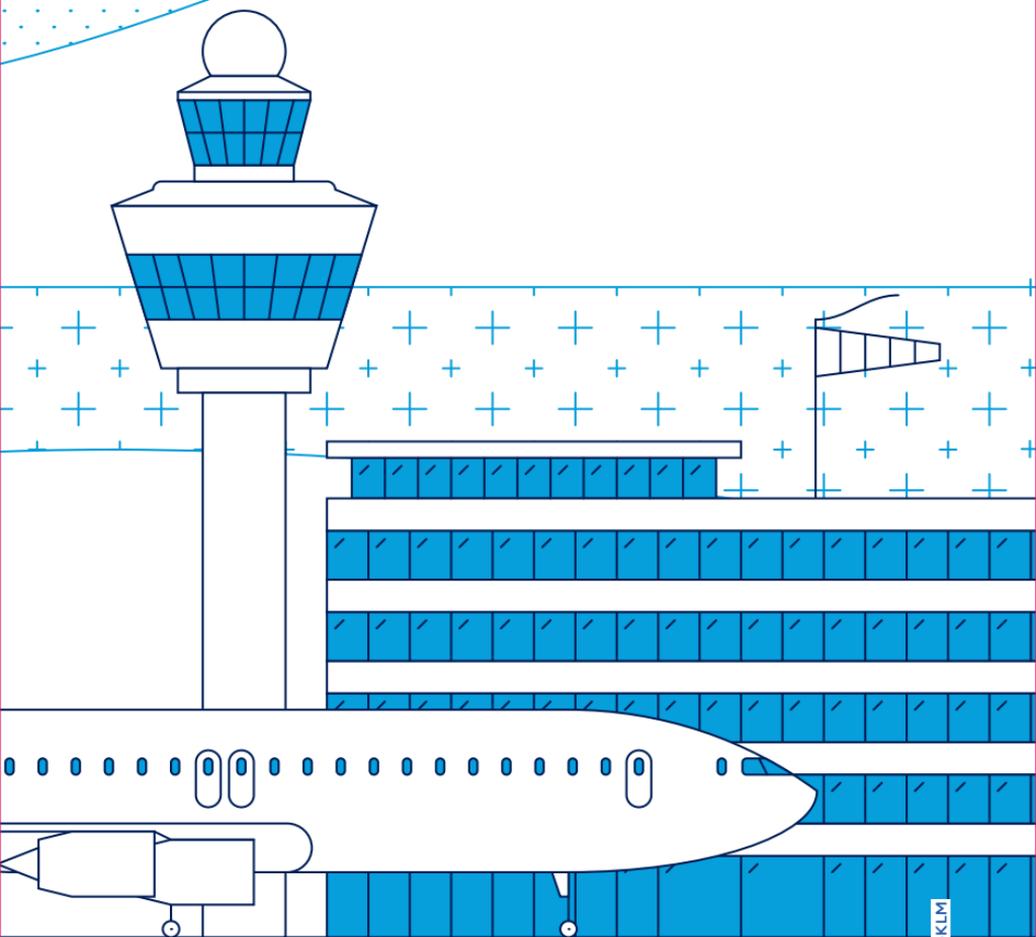
AIR FRANCE-KLM

(1) Au 31 décembre 2016.





HORIZONS



AIR FRANCE-KLM

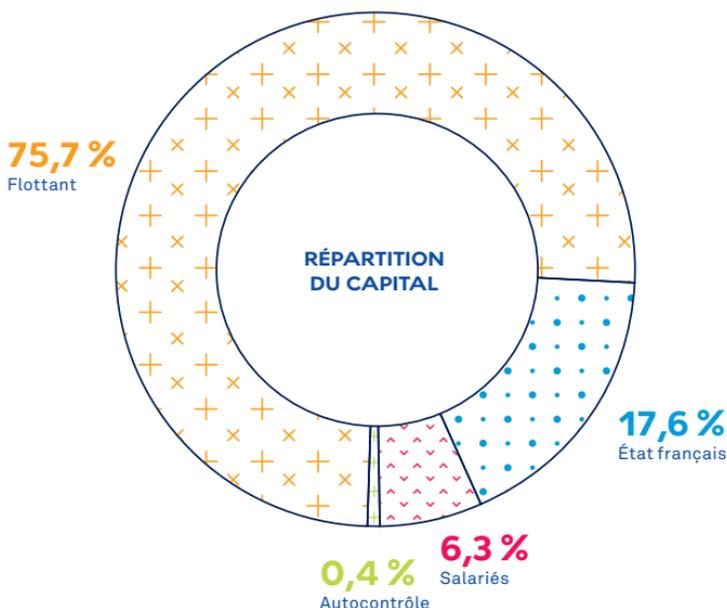




HORIZONS

EN INTERACTION AVEC NOS ACTIONNAIRES

— Répartition du capital au 31 décembre 2016



Site Internet, lettre ACTION'air dédiée, réunions en province... En toute transparence, Air France-KLM apporte à ses actionnaires les informations indispensables pour décrypter les performances et les choix stratégiques du Groupe. Celui-ci s'est ainsi vu décerner en 2016 le Trophée d'Or *Le Revenu* de la meilleure assemblée générale de l'indice SBF 120. Un Comité des actionnaires individuels,

qui se réunit chaque trimestre et contribue au dispositif de communication financière du Groupe, rencontre également les responsables de l'entreprise. Les membres du Club des Actionnaires sont par ailleurs régulièrement invités à des événements exclusifs leur donnant accès aux coulisses de l'entreprise.

RETROUVEZ LES MODALITÉS
D'INSCRIPTION AU CLUB SUR
airfranceklm.com

AIR FRANCE-KLM





ENGAGEMENTS



AIR FRANCE-KLM





FAIRE VIVRE NOS ENGAGEMENTS

À travers l'ensemble de ses activités, il est trois impératifs avec lesquels Air France-KLM ne transige à aucun prix.

La sécurité des vols tout d'abord, sans cesse évaluée et optimisée partout dans le monde.

Le développement durable ensuite : le Groupe est à nouveau leader des compagnies aériennes dans le classement de référence DJSI pour la douzième année consécutive.

Il investit par ailleurs dans des avions de nouvelle génération intégrant de nombreuses solutions durables, comme le Boeing 787, plus économe en carburant et moins polluant.

Et enfin, Air France comme KLM consacrent beaucoup d'énergie et de moyens au développement des projets de solidarité dans tous les pays où le Groupe est présent.





ENGAGEMENTS



AIR FRANCE-KLM





LA SÉCURITÉ, AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

— Sécurité des vols



La sécurité des vols est une priorité absolue, ancrée au cœur de la culture d'entreprise d'Air France-KLM.

Depuis plusieurs années, le Groupe déploie une démarche d'amélioration continue exigeante intitulée LOSA (Line Operations Safety Assessment). Le principe : des opérationnels formés observent des situations de travail réelles afin de définir un plan d'action adapté. Tous les métiers du Groupe sont concernés, en vol comme au sol. Dernier exemple en date : la campagne de 420 observations menées en 2016 sur des activités de maintenance avion. Ces diagnostics donnent ensuite lieu à des programmes d'actions tangibles : une nouvelle formation ciblant les facteurs de risque humains a, par exemple, été créée dans la continuité du « Maintenance LOSA » chez Air France Industries.

UNE NOUVELLE FORMATION « AIR SAFE »

en adéquation avec le terrain. Elle s'adresse aux managers et aux mécaniciens des différents métiers de la Direction Entretien Avion et sera ensuite étendue à tous les collaborateurs de la Direction Air France-KLM Engineering & Maintenance du Groupe.

Cette formation permet aux participants de développer des stratégies face aux menaces et aux erreurs humaines, avec une approche





ENGAGEMENTS



AIR FRANCE-KLM





DÉVELOPPEMENT DURABLE : À LA POINTE DU SECTEUR AÉRIEN

— Environnement



Air France-KLM a pour objectif de réduire de 20 % ses émissions de CO₂ d'ici à 2020.

Au quotidien, Air France-KLM innove pour réduire son impact environnemental, offrir des produits et des services responsables, renforcer la motivation et le professionnalisme de ses collaborateurs et contribuer au développement local. Le Groupe se mobilise en particulier pour intégrer les principes de l'économie circulaire dans ses opérations et pour développer des carburants alternatifs durables pour le transport aérien.

UN ENGAGEMENT RECONNU

Pour la 12^e année consécutive, Air France-KLM arrive en tête de la catégorie « Compagnies aériennes » du Dow Jones Sustainability Index, indice international de référence en matière de développement durable. Le Groupe fait ainsi partie des 58 entreprises les plus responsables au monde dans leur secteur d'activité.

MEMBER OF
Dow Jones
Sustainability Indices
In Collaboration with RobecoSAM



POUR EN SAVOIR PLUS,

csrreport2016.airfranceklm.com/fr/





ENGAGEMENTS



AIR FRANCE-KLM



DREAMLINER, UN CONCENTRÉ DE SOLUTIONS DURABLES

— Boeing 787, un avion de nouvelle génération



Le premier Boeing 787 d'Air France.

Le Boeing 787 n'offre pas seulement des équipements de confort et de sécurité aux plus hauts standards du marché : il est aussi un véritable concentré de technologies innovantes qui en font un des appareils les plus respectueux de l'environnement à ce jour. Le Dreamliner, désormais intégré dans les flottes Air France et KLM, bénéficie par exemple de nouveaux moteurs, d'une structure composite légère et d'un excellent aérodynamisme. Le résultat : des émissions de CO₂ et une consommation de carburant réduites de 20 %. Dans la cabine, les émissions sonores sont atténuées et les hublots, plus grands de 30 %, sont équipés d'un système électronique d'obturation de la lumière. Une meilleure pressurisation et une hygrométrie plus importante rendent le voyage encore plus confortable. Des procédés avancés permettent par ailleurs de recycler l'appareil en fin de vie.

LE MEILLEUR DU BOEING 787

- Une consommation de carburant en baisse de 20 % par rapport à ses aînés.
- Une réduction significative des émissions de CO₂ (20 % environ) et des émissions sonores.
- Des hublots plus grands d'environ 30 % par rapport aux avions similaires.





ENGAGEMENTS



AIR FRANCE-KLM



ENGAGEMENTS

AUX CÔTÉS DES JEUNES KÉNYANES

— KLM Takes Care



Prendre soin des jeunes filles au Kenya, l'une des missions de Wings of Support.

Au départ, il y a la volonté du personnel de KLM d'aider les enfants vulnérables dans les pays où ils se rendent régulièrement. Ensemble, ils ont donc créé l'association Wings of Support, qui a soutenu plus de 650 projets liés à l'éducation, au logement ou aux soins médicaux depuis sa création. À West Pokot, au Kenya, l'association a, par exemple, cofinancé avec la fondation néerlandaise Samen Succes une salle de classe et un abri destinés à des jeunes filles risquant des mutilations dans leur foyer. Des actions d'information et de conseil sont aussi organisées dans les villages éloignés.

DES MILES GRATUITS POUR LES VOLONTAIRES

Wings of Support compte aujourd'hui plus de 90 volontaires. Pour les aider à se rendre dans les pays où les projets sont développés, les clients de KLM membres de Flying Blue peuvent donner leurs miles à l'association. Cela permet aussi à des responsables de projets locaux de venir aux Pays-Bas rencontrer des donateurs potentiels.

POUR EN SAVOIR PLUS,
klmtakescare.com

AIR FRANCE-KLM





ENGAGEMENTS



AIR FRANCE-KLM





LE POSTE DE PILOTAGE, UN RÊVE D'ENFANT...

— Fondation Air France



Depuis plus de 24 ans, la Fondation Air France réalise le rêve d'enfants malades.

En 2016, 17 enfants malades de l'Hôpital pour enfants de Margency (Val-d'Oise) ont découvert les coulisses de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle avec, au programme, la visite d'un Airbus A330 commentée par un pilote. Organisée par la Fondation Air France et le personnel de l'escale en partenariat avec l'association Un Maillot pour la Vie, cette opération a permis d'offrir des moments de joie aux enfants, loin de la maladie.

LA FONDATION AIR FRANCE, AUX CÔTÉS DES ENFANTS

En 2016-2017, la Fondation Air France soutiendra 84 projets en faveur d'enfants en difficulté, handicapés ou malades. 29 projets seront réalisés en Afrique, 11 en Amérique latine, 17 en Asie, 6 dans les régions Caraïbes et océan Indien, 2 en Europe et 19 en France. Au total, la Fondation accompagnera ainsi 81 associations à travers 37 pays.

..... POUR EN SAVOIR PLUS,
fondation.airfrance.com





EXCELLENCE

AIRFRANCE KLM

AIR FRANCE-KLM





EXCELLENCE

DONNER LE MEILLEUR

Dans l'excellence, il y a l'exigence : celle des hommes et des femmes d'Air France-KLM, pleinement engagés pour offrir le meilleur à tous leurs clients. La richesse et la qualité de leurs expertises sont l'essence même du Groupe. Aujourd'hui, ils disposent d'outils nomades leur permettant de répondre mieux et plus vite aux attentes des clients. Pour aller plus loin, Air France-KLM déploie par ailleurs un programme centré sur l'excellence des comportements.



AIR FRANCE-KLM



EXCELLENCE



AIR FRANCE-KLM





EXCELLENCE

CULTIVER TOUTES LES ATTENTIONS

— Un Groupe au service du client

Air France-KLM

En 2017, Air France-KLM a atteint la deuxième place du classement Fortune's World's Most Admired Companies, dans la catégorie « Compagnies aériennes ». Un prix illustrant les attentions de tous les instants portées aux clients, notamment au sol.

Air France

Pour la troisième année consécutive, le salon La Première d'Air France à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle a obtenu le prix Skytrax de la « meilleure restauration au monde dans un salon de première classe ». Pour la deuxième année consécutive, la compagnie a aussi reçu le premier prix du Podium de la relation client BearingPoint – Kantar TNS, dans le secteur Transport.

KLM

De son côté, KLM a été désignée meilleure compagnie aérienne à l'occasion du Reisgala, un événement annuel dédié à l'industrie du voyage à Amsterdam, organisé par Travmagazine.

HOP! Air France

HOP! Air France a pour sa part remporté le prix « Élu Service Client de l'Année 2017 ⁽¹⁾ » dans la catégorie « Transport collectif de voyageurs ».

(1) Étude Inference Operations - Viséo CI.

AIR FRANCE-KLM





EXCELLENCE



AIR FRANCE-KLM





EXCELLENCE

DES EXPERTISES D'EXCEPTION AU SERVICE D'APPAREILS DE NOUVELLE GÉNÉRATION

— AFI KLM E&M

Acteur majeur dans la maintenance

Air France Industries KLM Engineering & Maintenance (AFI KLM E&M) s'affirme comme un acteur mondial majeur dans la maintenance des appareils de nouvelle génération. En 2016, l'entreprise a ainsi continué à renforcer ses capacités d'entretien sur le Boeing 787, l'A320neo, le Boeing 737 Max ou encore le moteur GENx.

Une palette complète de solutions

L'entreprise a par ailleurs consolidé et étendu son offre de services *Maintenance, Repair & Overhaul* dédiée à l'A350. AFI KLM E&M propose désormais une palette de solutions parmi les plus complètes du marché sur l'A350, incluant une offre de support complet, la maintenance en ligne, le support cellule et les équipements, ainsi que l'accompagnement à la mise en service. L'entreprise a ainsi signé le premier contrat de support complet au monde pour les A350 d'Air Caraïbes Atlantique.

Des services de proximité

AFI KLM E&M déploie aussi de nombreux services de proximité, tels que son nouveau centre logistique de Shanghai, destiné à accompagner les opérateurs de l'A350 en Chine et dans la région.

AIR FRANCE-KLM





EXCELLENCE



AIR FRANCE-KLM





MAINTENANCE ET ENTRETIEN : INNOVER POUR MIEUX PRÉVENIR

— AFI KLM E&M

Des innovations à haute valeur ajoutée

AFI KLM E&M a développé le « MRO Lab », point de convergence de l'ensemble de ses innovations à haute valeur ajoutée et de son réseau. Concrètement, ce dispositif connecte un ambitieux programme interne d'innovation participative, de nombreux centres de R&D et un large écosystème ouvert aux partenaires.

Prognos, des solutions au service des avions de nouvelle génération

Le « MRO Lab » a permis au Groupe de développer Prognos, une gamme de solutions pionnières exploitant les vastes quantités de données générées par les avions de nouvelle génération, afin d'améliorer les modèles et processus de maintenance.

Des solutions prédictives

Pour suivre de manière dynamique les performances des appareils et anticiper les risques de défaillances grâce à un système d'alertes, des solutions de maintenance prédictives sont conçues. Le déploiement sur A380 s'est d'ores et déjà traduit par des résultats prometteurs en termes de réduction des aléas opérationnels.





EXCELLENCE



A PERFORMANCE-KLM





EXCELLENCE

CARGO : DES SERVICES À HAUTE VALEUR AJOUTÉE

— Air France-KLM Martinair Cargo

Des services digitaux pour enrichir les solutions de transport

Air France-KLM Martinair Cargo propose en permanence de nouveaux services qui enrichissent les solutions de transport de marchandises. Plusieurs innovations digitales ont été lancées en 2016 par le Groupe comme la possibilité pour les clients de recevoir des alertes en temps réel sur le statut de leurs expéditions (Track & Trace) ou encore Quote & Book, outil d'inventaire et de réservation permettant aux clients d'identifier instantanément les capacités de transport disponibles et de passer leur commande.

Des outils mobiles

Sur le nouveau portail myCargo, les clients disposent également d'un tableau de bord personnalisé complet, affichant notamment leurs réservations en cours et les expéditions déjà effectuées. Même valorisation du digital au niveau des opérations : il permet notamment à Air France-KLM Martinair Cargo de fluidifier le parcours des marchandises au sol et de déployer une palette d'outils mobiles plus souples auprès de ses collaborateurs.

AIR FRANCE-KLM





EXCELLENCE



AIR FRANCE-KLM





EXCELLENCE

TRANSAVIA AU FIRMAMENT

— *Compagnie low cost*

Transavia poursuit son envol...

Pour la deuxième année consécutive, la compagnie a été élue meilleure low cost européenne par le classement de référence Flight Report. Ce sont les passagers eux-mêmes qui lui ont attribué la plus haute note, valorisant particulièrement la prévenance des équipages et la qualité de la carte des menus proposés. Transavia figure par ailleurs dans le top 3 des compagnies low cost au départ de Paris-Orly pour le confort de ses cabines et la richesse des divertissements proposés à bord.

Une prime en plus...

Transavia a également été primé Meilleur Service 2017 aux Pays-Bas par ses clients dans la catégorie « Compagnies aériennes », récompensant ainsi de nombreux critères tels que la tenue des promesses ou encore l'excellence du service proposé : professionnel et personnalisé.

AIR FRANCE-KLM





DESTINATIONS



Minneapolis (Minnesota) - États-Unis

AIR FRANCE-KLIM





DESTINATIONS

VOUS FAIRE VOYAGER

Pour un voyage d'affaires ou pour votre plaisir, Air France-KLM vous offre sans cesse de nouvelles destinations.

En 2017, le Groupe propose ainsi 9 nouvelles liaisons long-courriers et 44 liaisons moyen- et court-courriers, pour vous permettre de nager avec un requin-baleine

inoffensif dans les eaux translucides des Maldives ou de contempler la terre des sept couleurs à l'île Maurice.

Si le cœur vous en dit, vous grimpez jusqu'au majestueux château de Ljubljana en Slovénie, ou vous vous griserez de parfums étranges au fil du splendide jardin botanique de Tivat, au Monténégro. Pour vous accompagner partout, Air France-KLM enrichit en permanence son réseau de plus de 80 partenaires dans le monde.

AIR FRANCE-KLM





DESTINATIONS



Atoll Faafu - Maldives

AIR FRANCE-KLM





MALÉ, L'ENCHANTERESSE

— Maldives

Bâtisses aux couleurs vives, maisons de thé chaleureuses, marchés foisonnants... Malé mérite que l'on s'attarde au fil de ses ruelles. Capitale des Maldives, elle constitue le centre économique, commercial et culturel d'un pays composé de plus de 1 000 îles disséminées sur près de 90 000 km². Pour un million de touristes annuels, Malé est aussi la porte d'entrée vers des lieux enchanteurs. Lagons turquoise et mer cristalline, beauté envoûtante des longues étendues de sable blanc, richesse des fonds marins coralliens multicolores... Un aperçu du paradis. Grâce aux eaux chaudes et poissonneuses, la pêche demeure par ailleurs une activité très importante occupant un cinquième de la main-d'œuvre de l'archipel.



POUR S'Y RENDRE

 **Nouveau**

• 2 vols hebdomadaires depuis Paris-Charles de Gaulle assurés par Air France à partir du 1^{er} novembre 2017.

• Voyage à bord d'un Boeing 777.

À FAIRE

Nager avec un requin-baleine. Le plus grand poisson au monde mesure environ 10 mètres de long et se nourrit exclusivement de plancton.



À SAVOIR

Sur les 1199 îles composant l'archipel des Maldives, 202 seulement sont habitées.





DESTINATIONS



Île de Rodrigues - Maurice

AIR FRANCE-KLM





MAURICE, LA MÉTISSÉE

— Île Maurice

À Maurice, le visiteur se laisse envoûter par la beauté irréelle du paysage, l'étendue infinie des plages somptueuses, la végétation luxuriante, l'écrin du lagon... Il lui faut traverser ce décor pour partir à la découverte d'autres trésors. Tour à tour portugaise, néerlandaise, française et anglaise par le passé, l'île est riche de multiples influences, dont témoignent ses musées et ses traditions. Les anciennes bâtisses coloniales côtoient les temples indiens très colorés, ornés d'une profusion de fresques, de statues et de bas-reliefs. La savoureuse gastronomie mauricienne marie à loisir les saveurs de l'Europe, de l'Afrique, de l'Inde et de la Chine. L'île est aussi réputée pour l'accueil chaleureux et l'hospitalité de ses habitants.



POUR S'Y RENDRE

 **Nouveau**

• En hiver, 3 vols hebdomadaires depuis Amsterdam-Schiphol assurés par KLM et, en été, deux à trois vols hebdomadaires assurés par la compagnie partenaire Air Mauritius à partir du 30 octobre 2017.

• Voyage à bord d'un Boeing 787 en hiver et d'un Airbus A340 en été.

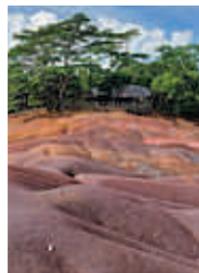
À FAIRE

Contempler la terre des sept couleurs à Chamarel. Ses dunes nées de l'érosion des roches volcaniques et dénuées de toute végétation offrent un spectacle fascinant.

À SAVOIR

Des scientifiques ont découvert l'existence d'un continent vieux

de 200 millions d'années enfoui sous l'île Maurice et celle de La Réunion. Il faisait autrefois le lien entre Madagascar et l'Inde, bien plus proches l'une de l'autre qu'aujourd'hui.





DESTINATIONS



AIR FRANCE-KLM



Ljubljana - Slovénie



À LA DÉCOUVERTE DES BALKANS OCCIDENTAUX

— Slovénie, Monténégro

Ljubljana, la séduisante. Ljubljana charme ses visiteurs en leur réservant sans cesse des surprises. Dans le vieux centre aux ruelles pavées, c'est le style médiéval qui domine. L'instant d'après, une somptueuse église baroque surgit au détour d'une rue. Puis c'est l'Art nouveau qui se déploie sur le pont des Dragons. Ici, on est en Europe centrale, là, on est à Rome.

Tivat, la surprenante. À Tivat, l'ancienne base navale s'est transformée en une marina ultramoderne, parée d'élégants édifices et prisée des yachts géants. Les touristes sont de plus en plus nombreux à se laisser séduire par ses rues pittoresques et à embarquer pour une excursion sur une des magnifiques îles à proximité. Avec une mention spéciale pour l'île aux Fleurs et ses monuments sacrés.



POUR S'Y RENDRE LJUBLJANA (SLOVÉNIE)

✈ Nouveau

- 3 vols hebdomadaires depuis Amsterdam-Schiphol assurés par Transavia.



POUR S'Y RENDRE TIVAT (MONTÉNÉGRO)

✈ Nouveau

- 2 vols hebdomadaires depuis Paris-Orly assurés par Transavia.
- Voyage à bord d'un Boeing 737.



- Voyage à bord d'un Boeing 737.





DESTINATIONS



Montpellier - France

AIR FRANCE-KLM

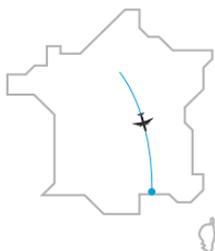




MONTPELLIER, LA MAGNÉTIQUE

— France

Montpellier attire... Est-ce l'éclat éblouissant de la Méditerranée toute proche ? La douceur délicieuse de son climat ? La richesse de sa vie culturelle et l'énergie communicative des 70 000 étudiants qui l'ont choisie ? Le charme du centre historique, avec la plus grande zone piétonne de France ? La ville se distingue par une des plus fortes croissances démographiques et économiques du pays depuis les années 1990. Peu à peu, elle gagne du terrain et se rapproche de la mer, hier avec le quartier Antigone et son architecture néoclassique imaginée par Ricardo Bofill, aujourd'hui avec le nouvel écoquartier de Port-Marianne. Et demain avec le nouveau quartier d'affaires et d'innovation la Mogère qui verra le jour d'ici à 2020.



POUR S'Y RENDRE

Nouveau

• 10 vols quotidiens Navette depuis Paris-Orly, assurés par HOP! Air France. Cette nouvelle Navette s'ajoute aux quatre liaisons existantes à destination de Toulouse, Bordeaux, Marseille et Nice.

Navette 

(1) Source : www.net-investissement.fr



• Voyage à bord d'un Airbus A319, Airbus A320 ou CRJ 1000.

À FAIRE

• Visiter le musée Fabre magnifiquement rénové, abritant sur 9 200 m² une fabuleuse collection de plus de 800 œuvres d'art, allant de l'âge classique au contemporain.

À SAVOIR

• Montpellier gagne chaque année près de 1000 nouveaux habitants (1).

L'EUROPE ET LA MÉDITERRANÉE DEPUIS LES RÉGIONS FRANÇAISES

Pendant l'été 2017, ceux qui souhaitent s'envoler vers l'international peuvent choisir parmi les 10 nouvelles lignes saisonnières au départ de Bordeaux, Castres, Marseille, Montpellier, Nice et Toulouse. Ceux qui souhaitent rester en France peuvent par ailleurs emprunter une des 51 lignes transversales saisonnières assurées par HOP! Air France, principalement à destination de la Corse, de Biarritz, Marseille et Nice.





DESTINATIONS



AIR FRANCE-KLM



Province autonome du Guangxi - Chine



DES PARTENARIATS ENRICHIS POUR DE NOUVEAUX VOYAGES

—Alliances

Air France-KLM tisse sans cesse de nouvelles alliances pour offrir à ses clients de nouveaux lieux à découvrir. En 2016, le Groupe a par exemple étendu ses partenariats avec la compagnie panaméenne Copa Airlines, la société indienne Jet Airways ou encore China Eastern Airlines. La joint-venture avec Delta Air Lines enrichit de manière significative le réseau transatlantique du Groupe, au bénéfice de ses clients. Depuis 16 ans, Air France-KLM est par ailleurs membre fondateur de SkyTeam, deuxième alliance aérienne mondiale regroupant 20 compagnies, desservant plus de 1 000 destinations dans 177 pays.

Tour du monde de nos principaux partenaires ⁽¹⁾ :

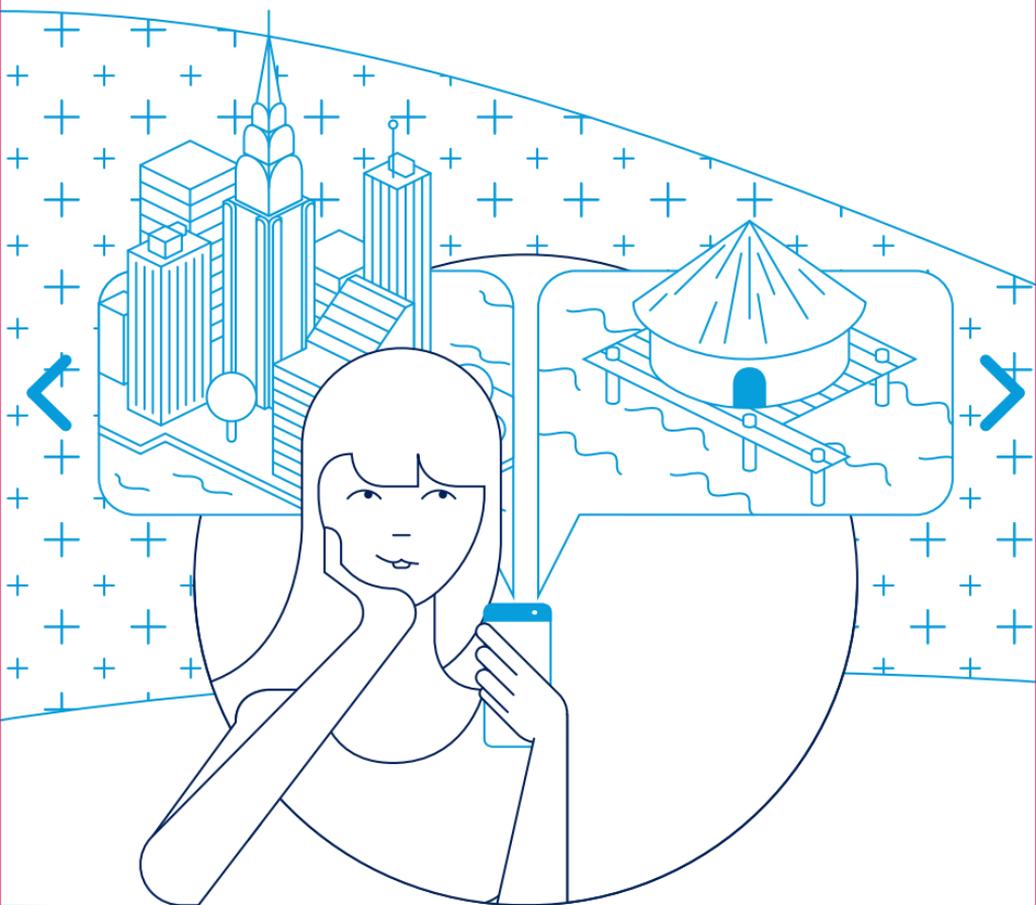
- Europe : Aeroflot, Air Europa, Alitalia, Czech Airlines, Tarom ;
- Amérique du Nord : Delta Air Lines, WestJet Airlines ;
- Amérique centrale : Aeroméxico, Copa Airlines ;
- Amérique du Sud : Aerolíneas Argentinas, GOL ;
- Afrique : Kenya Airways, Air Mauritius ;
- Moyen-Orient : Middle East Airlines, Saudia ;
- Asie : China Airlines, China Eastern Airlines, China Southern Airlines, Garuda Indonesia, Jet Airways, Korean Air, Vietnam Airlines, Xiamen Airlines.

(1) Liste non exhaustive : Air France-KLM compte plus de 80 partenaires à travers le monde.





TENDANCES



AIR FRANCE-KLM





CULTIVER LES PLAISIRS DIGITAUX

Air France-KLM met à profit toute la puissance du digital pour offrir à ses clients des services pionniers qui simplifient le voyage. Les passagers peuvent désormais échanger des e-mails avec des amis ou des clients en plein ciel et accéder à une offre de divertissements étendue. Du bout des doigts, ils activent une multitude d'applications inédites et exclusives qui leur font gagner en temps et en sérénité. Air France-KLM s'attache ainsi à concevoir et à proposer sans cesse des solutions innovantes, aux avant-postes du transport aérien, en collaborant notamment avec un vaste écosystème de start-up. Cette dynamique se traduit également au sein même du Groupe par le déploiement de nombreux outils digitaux inédits auprès des collaborateurs.



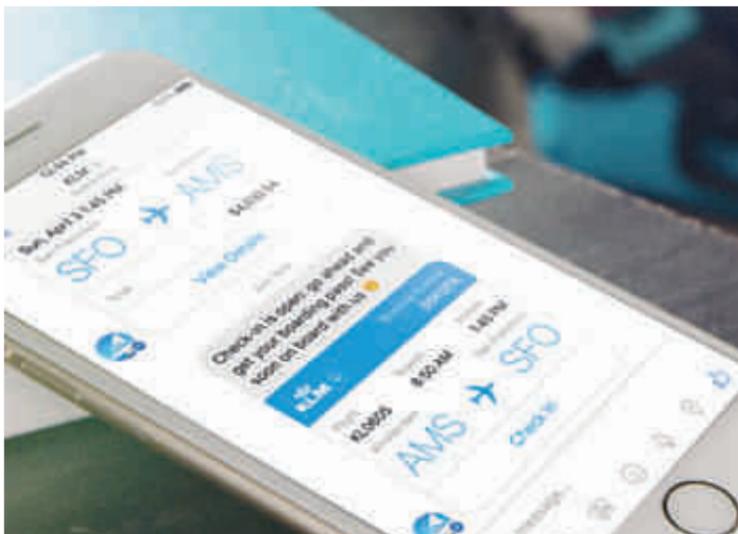


TENDANCES



AIR FRANCE-KLM





QUAND LE DIGITAL SUBLIME LE VOYAGE

— *Des outils digitaux inédits* —

En 2017, les passagers d'Air France-KLM accèdent désormais à toutes les informations et à tous les documents liés à leur voyage via Facebook Messenger. Confirmation de réservation et de check-in, carte d'embarquement, statut du vol...

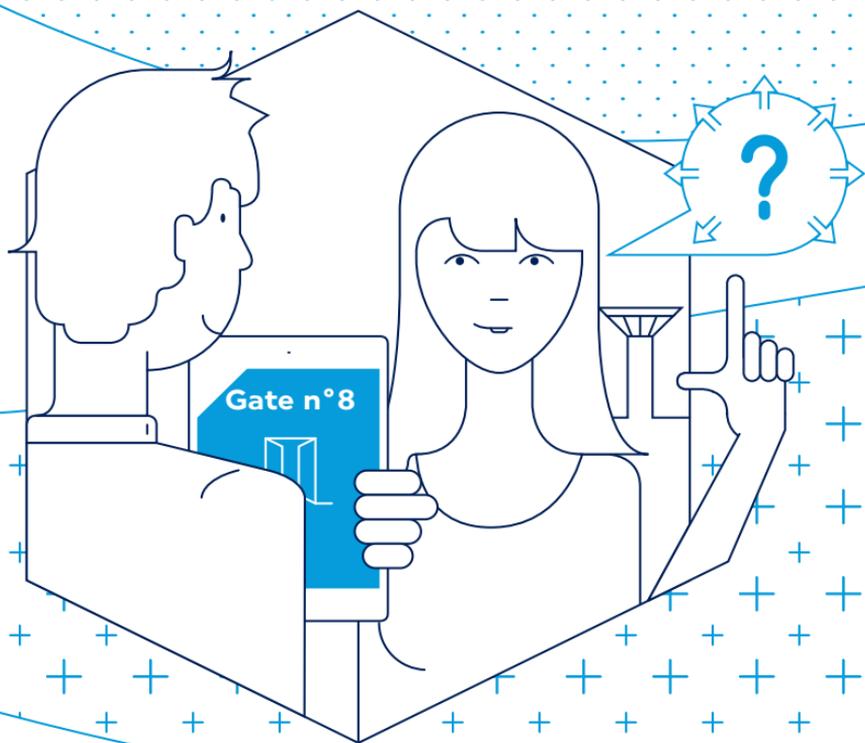
Toutes ces informations seront accessibles facilement et disponibles à tout moment.

Les clients pourront aussi contacter les équipes de la compagnie dédiées aux médias sociaux directement depuis Facebook Messenger. Le Groupe ne cesse d'étoffer ses outils digitaux destinés à améliorer l'expérience client. KLM a ainsi coorganisé le Dutch Open Hackathon aux côtés de grandes entreprises néerlandaises. Air France a, pour sa part, développé plusieurs solutions inédites issues de son « Hackathon priorité client » sur le thème des irrégularités de vols.



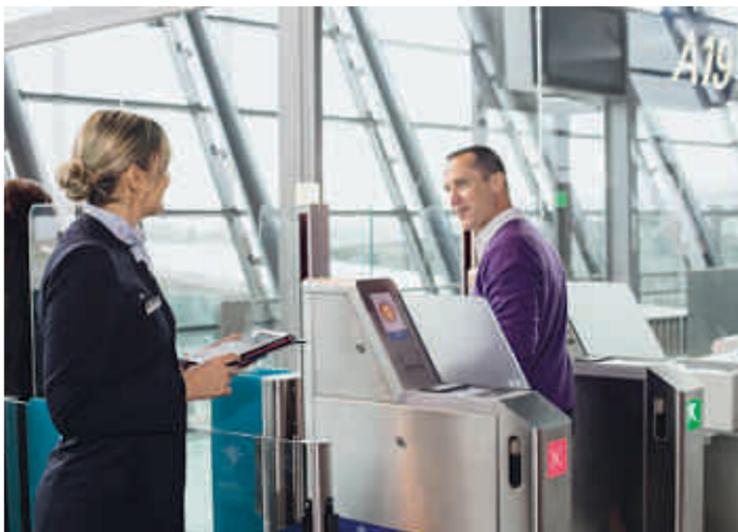


TENDANCES



AIR FRANCE-KLM





DES COLLABORATEURS ULTRACONNECTÉS

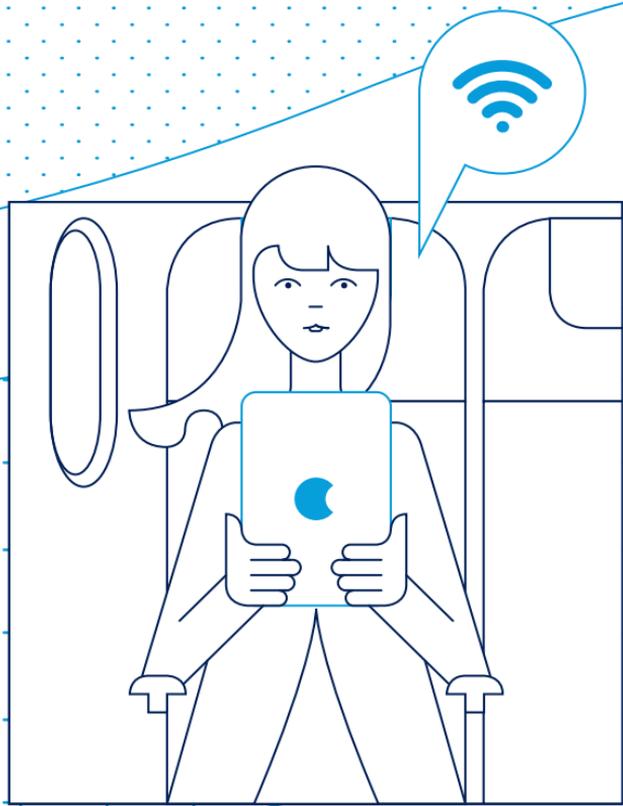
— *Des équipes mobilisées*

En 2011, Air France fut la première compagnie européenne à équiper ses pilotes d'une tablette numérique. Trois ans plus tard, c'est au tour de 3 700 hôtesses et stewards d'en être dotés, leur permettant d'apporter en temps réel aux clients des informations riches, pertinentes et personnalisées, sur les vols ou leurs bagages par exemple. En 2016, Air France-KLM accélère encore. Près de 4 500 tablettes numériques ont ainsi été remises aux agents au sol du hub de Paris-Charles de Gaulle, de sept aéroports français et de sept escales internationales. Tous les agents de KLM en contact avec le public à l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol ainsi que 9 500 collaborateurs à bord des avions, ont également été pourvus d'une tablette. Un outil précieux pour proposer des services complémentaires et développer une relation proactive et attentionnée avec chaque client.





TENDANCES



AIR FRANCE-KLM





CONNECTER LE CIEL

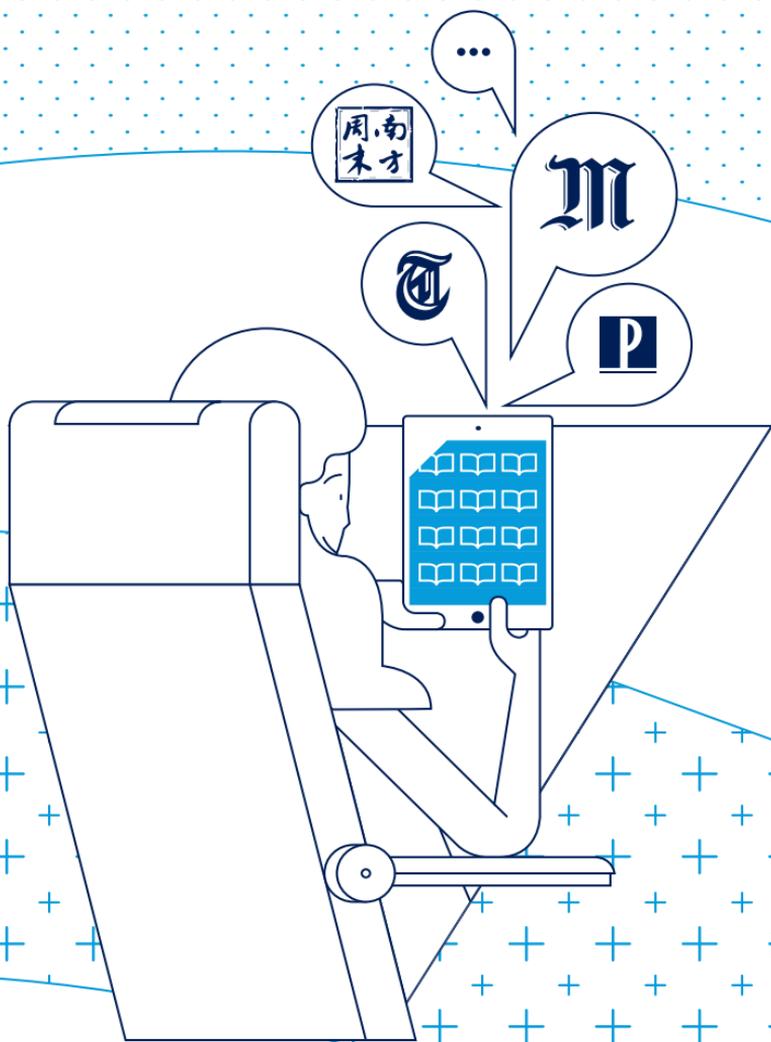
— WiFi à bord

Pour cet entrepreneur qui doit répondre à son client avant l'atterrissage, pour ceux qui veulent simplement envoyer un e-mail à un ami depuis le ciel, ou pour les geeks ultraconnectés... Pour tous leurs clients, Air France et KLM proposent un accès WiFi à bord de leurs Dreamliner. Il suffit pour cela aux passagers d'acheter un pass WiFi directement sur leur Smartphone ou leur tablette pendant le vol. Prochaine étape : 124 appareils du Groupe commenceront à être équipés dès la fin de l'année 2017. C'est dans cet objectif qu'Air France-KLM a conclu un partenariat avec Gogo, leader mondial en matière de connexion WiFi et de divertissement dans l'industrie aéronautique.





TENDANCES



AIR FRANCE-KLM





COMME UN TEMPS SUSPENDU

— Une offre digitale enrichie

À bord d'un avion, chacun a enfin du temps pour soi, pour se reposer, lire ou rêver, en toute liberté. Air France-KLM enrichit et étend son offre de presse et loisirs digitaux pour permettre aux passagers de savourer pleinement ce temps. La nouvelle application KLM Media permet, par exemple, aux clients de la compagnie d'accéder à une sélection de 16 journaux internationaux et de 4 quotidiens néerlandais en toute simplicité, sur leur Smartphone ou leur tablette. Ils peuvent aussi télécharger leurs journaux préférés 24 heures avant le vol, que celui-ci soit européen ou intercontinental. Même possibilité sur l'application Air France Press, qui permet également de regarder un film, un dessin animé ou une émission de télévision, en mode connecté ou non.





TENDANCES



AIR FRANCE-KLM





AU SOL AUSSI, LES E-SERVICES S'ENVOLENT

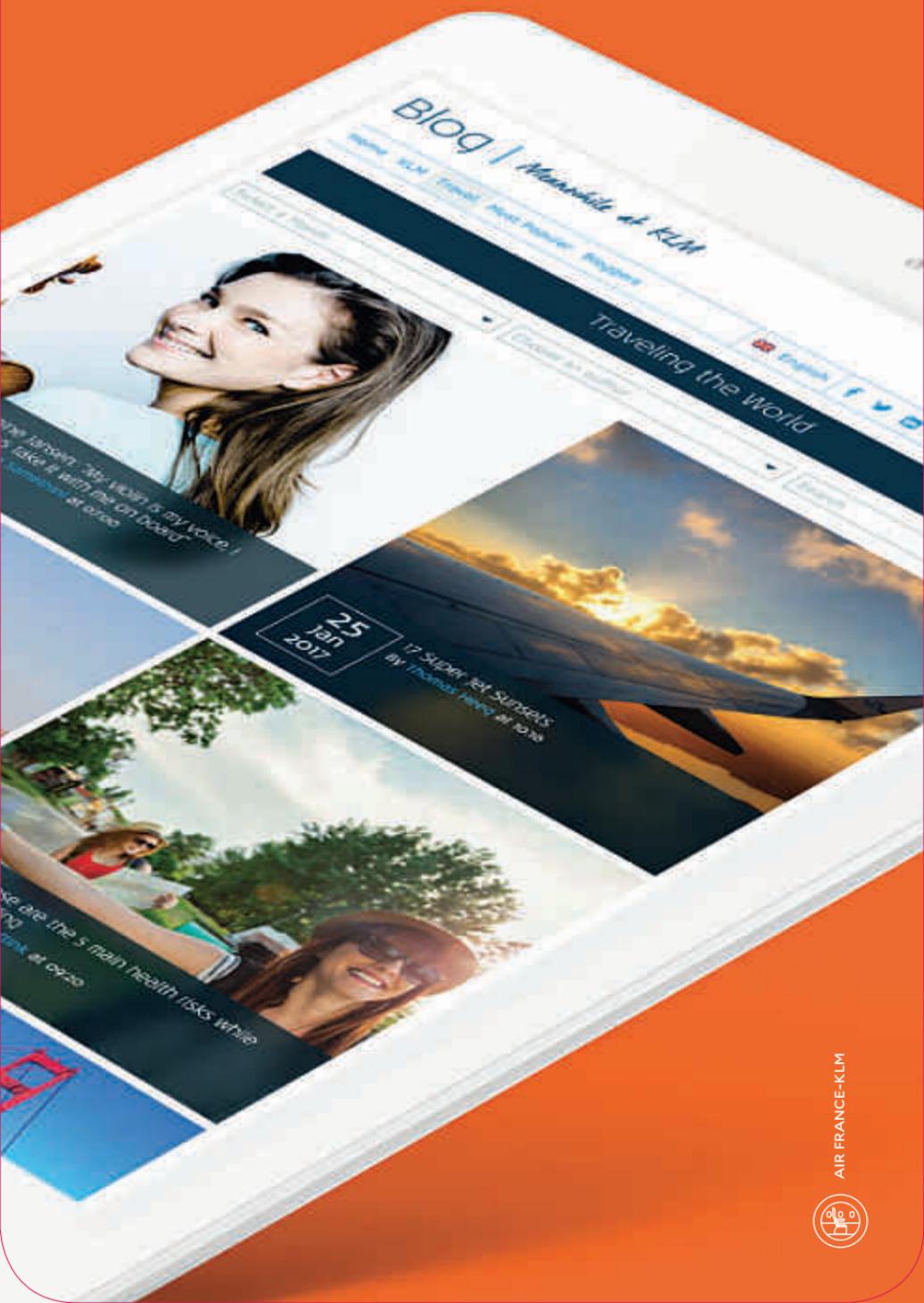
— *Des services digitaux originaux* —

Air France-KLM déploie une palette de nouveaux services digitaux pour simplifier la vie de ses clients avant ou après le vol. KLM a par exemple lancé « Emoji », un service digital original pour aider les voyageurs à se repérer dans un lieu inconnu : il leur suffit d'envoyer via Facebook Messenger une icône illustrant ce qu'ils recherchent – une part de pizza pour un restaurant italien par exemple – pour recevoir aussitôt l'information. De son côté, Air France propose à ses passagers de recevoir, en cas de retard de leur bagage, une alerte via l'application de la compagnie et de suivre la progression de la recherche lorsque le bagage est déclaré manquant. Dans une démarche d'open innovation, la Start Tech Factory, l'accélérateur d'Air France, accompagne par ailleurs une centaine de start-up par an. C'est le cas de Lineberty qui propose une solution de gestion intelligente des files d'attente dans les agences Air France.





SUR-MESURE



AIR FRANCE-KLM



SUR-MESURE

VOUS ENCHANTER

Comme il est doux de recevoir à tout moment des marques d'attention exclusives... Air France-KLM prend soin de chaque client, en tenant compte de ses envies et de ses attentes spécifiques. Des fauteuils, toujours plus confortables, s'adaptent à toutes les morphologies. Des menus élaborés par les plus grands chefs régaleront tous les palais. À l'aéroport, les salons Business s'embellissent et se transforment pour satisfaire les passagers les plus exigeants. De nouveaux services pratiques et personnalisés sont réservés aux clients de la compagnie, partout dans le monde.

AIR FRANCE-KLM





SUR-MESURE



AIR FRANCE-KLM





L'ART DE RECEVOIR

— Les salons Air France-KLM

À Amsterdam-Schiphol, la première partie du nouveau salon KLM Crown révélera en 2018 un espace entièrement repensé, avec des espaces plus généreux : nouveaux services, nouveau design, nouvelles technologies...

La promesse d'une expérience d'exception pour tous les clients en classe Business sur des vols intercontinentaux.

À Paris-Charles de Gaulle, même ambition dans le nouveau salon Air France du terminal 2G qui, avec une superficie multipliée par cinq, s'étend à présent sur 730 m².

Évoquant l'élégance à la française, ce lieu cosy et connecté donne un sentiment de chez-soi immédiat. Au hall L du terminal 2E, un nouvel espace de correspondance Kids Solo accueille par ailleurs les jeunes voyageurs : 350 m² avec une salle de jeux vidéo, des baby-foot, une aire de lecture et une salle de repos pour les plus petits.

- 01 La quiétude des grands espaces, dans le futur salon KLM Crown à Amsterdam-Schiphol.
- 02 Lecture, calme et volupté, dans le nouveau salon Air France à Paris-Charles de Gaulle.
- 03 Viennoiseries et intemporels de la cuisine française pour combler tous les appétits.





SUR-MESURE



AIR FRANCE-KLM



IMAGINER DE BELLES SURPRISES

— Des marques d'attention



Pour choyer ses clients, Air France-KLM s'attache à leur réserver de belles surprises. Des marques d'attention exclusives, comme le nouveau site www.lacollection.airfrance/fr, qui propose aux internautes français des ventes privées dédiées sur des voyages d'exception. Cette initiative est une première pour une compagnie aérienne. KLM a pour sa part lancé Gifts for Care, une gamme de petits cadeaux remis aux passagers célébrant un événement particulier comme un anniversaire. Comme chaque année depuis sa création, il y a quatre-vingt-dix-sept ans, la compagnie a également offert à ses clients en World Business Class une nouvelle édition de sa maison néerlandaise en faïence de Delft.

- 01 La maison néerlandaise en faïence de Delft, le «must-have» de KLM.
- 02 Un nouveau site unique en son genre pour accéder à des voyages d'exception.

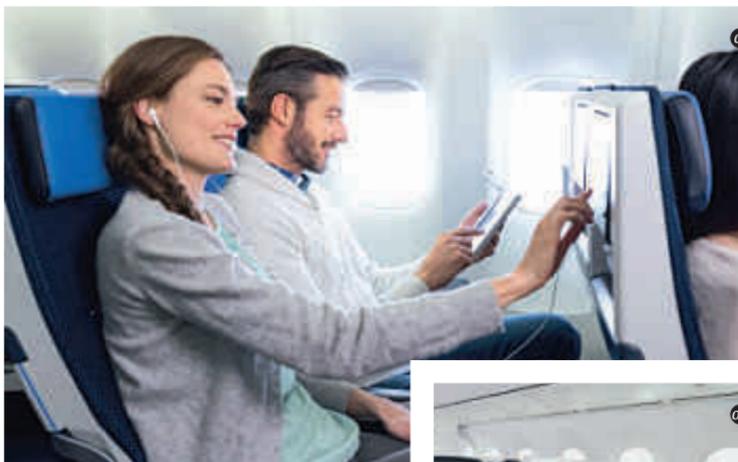




SUR-MESURE



AIR FRANCE-KLM



01

DES FAUTEUILS QUI INVITENT AU RÊVE

— Confort et bien-être



02

Se blottir dans un fauteuil accueillant et généreux, comme un voyage dans le voyage... Air France-KLM réinvente régulièrement les sièges de ses avions pour offrir le meilleur à ses passagers. À bord de ses Boeing 777, l'Economy Class de KLM est, par exemple, dotée de fauteuils ergonomiques équipés d'un support lombaire, pour un confort maximal. Les clients bénéficient aussi de sièges extra-confortables, offrant jusqu'à 10 cm d'espace supplémentaire pour les jambes et une inclinaison jusqu'à deux fois plus importante. Air France a pour sa part renouvelé sa cabine Premium Economy en y réunissant les plus hauts critères de confort : un nouveau siège inclinable à 130° à l'intérieur d'une coque fixe, 5 cm supplémentaires entre les rangées, une assise de siège élargie de 2,5 cm, constituée de mousses plus confortables et d'un renfort lombaire. Sans oublier de nombreuses fonctionnalités pratiques et innovantes pour une expérience singulière conjuguant harmonieusement plaisir, raffinement et détente.

- 01 Moments de détente sur la nouvelle Economy Class de KLM.
- 02 Nouveaux sièges Premium Economy d'Air France, conçus pour le bien-être.





SUR-MESURE



AIR FRANCE-KLM



01



02



03

UNE ENVOLÉE DE SAVEURS

—Gastronomie

Les papilles des gourmets vont de découverte en découverte, se délectant de mille saveurs en plein ciel. Au printemps 2017, les passagers Business d'Air France apprécieront ainsi les menus d'exception concoctés par le chef Michel Roth, à la tête des cuisines du grand hôtel Président Wilson cinq étoiles à Genève. Celui-ci sera l'invité du Studio culinaire Servair, présidé par Joël Robuchon, chef le plus étoilé au monde. Les clients de KLM voyageant en World Business Class dégustent quant à eux les mets imaginés par Jonnie Boer, chef néerlandais aux trois étoiles. Quant à la carte des vins, elle séduira les plus connaisseurs : une sélection rigoureuse est effectuée par Paolo Basso – élu meilleur sommelier du monde en 2013 – à bord des vols Air France et par Thérèse Boer, sommelière accomplie, pour les vols opérés par KLM.

- 01 Le chef Michel Roth compose une assiette, ou le goût du plus petit détail.
- 02 Des plats multicolores qui invitent au voyage.
- 03 Jonnie et Thérèse Boer font vibrer les papilles des passagers de KLM.





SUR-MESURE

AIRFRANCE  KLM 

FLYINGBLUE



AIR FRANCE-KLM





ATTENTIONS DE CHOIX POUR VOYAGEURS FIDÈLES

— Flying Blue



Le programme de fidélité Flying Blue ne cesse de se réinventer pour satisfaire ses 27 millions d'adhérents. Au-delà des Miles reçus pour chaque trajet, ils ont la possibilité de les convertir soit en nouveaux billets d'avion, soit en biens et services, ou dorénavant d'en faire don à des start-up sélectionnées par le Groupe. Un moyen efficace de soutenir le développement international de ces « pépites », qui créent des services innovants à haute valeur ajoutée en vol ou au sol. Depuis 2016, les passagers voyageant avec KLM peuvent, quant à eux, régler leurs achats à bord en utilisant les Miles qu'ils ont cumulés.

Réunissant 38 compagnies aériennes et plus de 100 partenaires issus d'autres secteurs, Flying Blue est aujourd'hui un des programmes de fidélisation leaders en Europe.

01 Régler ses achats à bord avec sa carte Flying Blue.

02 À chacun sa manière de voyager. À chacun sa carte Flying Blue.





JOKER

**LE PILOTE GARANTIT
LE PRÉSENT**



**L'ASTRONaute ŒUVRE
POUR LE FUTUR**

JOKER





JOKER

Un pilote dans les étoiles

Le 17 novembre 2016, Thomas Pesquet est parti pour un voyage hors norme, l'expérience de toute une vie.

Ancien pilote Air France habitué aux commandes des Airbus A320, il a cette fois pris place à bord d'un vaisseau Soyouz pour une destination fascinante et bien plus lointaine : la station spatiale internationale, en orbite autour de la terre à une altitude d'environ 400 km...



- 2001 : diplôme de l'École nationale supérieure de l'Aéronautique et de l'Espace de Toulouse.
- 2006 : licence de pilote de ligne obtenue après avoir suivi la formation « cadet » d'Air France. Plus de 2 300 heures de vol sur des avions commerciaux à son actif dans les années suivantes.
- 2009 : sélection pour devenir astronaute et formation à l'Agence spatiale européenne.
- 2014 : désignation pour la mission spatiale internationale « Proxima » de six mois en 2016.

Bio express

JOKER

