

Air France en 2020

La promesse d'un voyage en toute sérénité

AIRFRANCE
Protect



Des billets 100 %
modifiables
et remboursables



Des mesures sanitaires
strictes tout au long
du voyage



Une assurance couvrant
le risque d'épidémie avec
Allianz Travel



4
étoiles au classement
« Covid-19 safety rating »
de Skytrax



1,7 milliard
d'euros de billets remboursés

3 millions
de demandes de
remboursement traitées



250 000
français rapatriés
sur

2 100
vols

(chiffres à juin 2020)



Air France a assuré

41,3%
de son programme en
comparaison de 2019,
soit une baisse de

58,7%



42 157
salariés

effectif total au
31/12/2020



Flotte
Air France

Long-Courrier

25

Boeing 777-200

43

Boeing 777-300

10

Boeing 787-9

15

Airbus 330-200

6

Airbus A350-900

Pour un voyage responsable



16
avions
de nouvelle
génération dans
la flotte AF
à fin 2020.



400 000
tonnes de réduction
de CO₂/an grâce
aux actions en
matière de plan
carburant et
d'éco pilotage



2%
d'incorporation de
Carburants Aviation
Durable à horizon
2025
(5% à horizon 2030)



50%
de réduction des émissions de CO₂ :

- au passager/km d'ici 2030
par rapport à 2005
- en valeur absolue sur le réseau
domestique d'ici 2024

(vols métropolitains au départ d'Orly et de région à région)

Garder le contact avec nos clients



7,2M
d'abonnés



+ de 960K
d'abonnés



1,1M
d'abonnés



15 000
conversations
par semaine

5

plateformes sociales :
Messenger, Twitter,
Whatsapp, WeChat,
Kakaotalk



4,6M
de clients assistés
par téléphone en



100K
d'abonnés



7 000
abonnés



417K
d'abonnés

200
conseillers

2
chatbots
Louis & Léa

9
langues

29
langues



Maintenance

5

sites industriels en Europe :
Toulouse, Amsterdam,
Villeneuve-le-Roi,
Roissy et Orly

2 800
avions maintenus

+ de
200
clients AFI KLM E&M



Cargo

376 853
tonnes de fret
transportées

557
vols tout cargo
Air France

1 850
vols passagers opérés
uniquement en fret



Faits marquants

15

Airbus 330
entièrement rénovés

6

B777-300 équipés des nouvelles cabines
de voyage desservant les Caraïbes et l'Océan
Indien, soit au total 12 B777-300 rénovés fin 2021.

1

nouveau salon international
à Paris-Orly 3 inauguré
en janvier 2020

73%

de la flotte connectée
fin 2020 et 90%
d'ici fin 2021

1er

au Podium Relation
Client, catégorie
Transport

Régionale

15

Embraer 170

17

Embraer 190

9

CRJ 700

14

CRJ 1000

Cargo

2

Boeing 777

au 31/12/2020, incluant les avions
temporairement stockés

Communication Externe Air France - Décembre 2020