HOP! AIR FRANCE, UNE NOUVELLE OFFRE SUR LE COURT-COURRIER

Deux entités distinctes au sein du groupe Air France opéraient sur le réseau court-courrier : Air France, avec un réseau dense au départ de Paris-Orly, avec la Navette notamment, et plusieurs lignes au départ de Lyon, Toulouse, Marseille ou Nice et HOP! sur certaines lignes au départ de Paris-Orly et les lignes régionales, en particulier au départ et à l'arrivée de Lyon.

HOP! Air France : le groupe Air France unifie pour la première fois, sous une seule bannière et une offre commerciale unique et cohérente, la totalité du réseau des lignes au départ d'Orly et des lignes au départ des régions, en transversales et vers l'Europe proche (à l'exception des vols entre Paris-Charles de Gaulle et l'Europe).

HOP! Air France veut faciliter la mobilité des personnes sur des distances courtes. C'est un marché qui a ses spécificités, où les clients attendent avant tout un service simple, efficace, près de chez eux et avec le meilleur rapport qualité prix. Ils veulent d'abord de l'efficacité (ponctualité, fréquence, sécurité) et de la praticité (porte à porte), mais aussi avoir le choix entre un produit tout compris et un produit «basic», auquel peuvent s'ajouter des options, pour la construction d'un voyage sur mesure.

HOP! Air France c'est l'offre de référence, proche, simple, innovante et engagée au service de ses clients.

HOP! Air France : l'association de deux marques pour simplifier l'offre court-courrier du groupe Air France

HOP! Air France n'est pas une marque mais le nom de l'activité et de l'organisation court-courrier du groupe Air France. D'un point de vue commercial et marketing, c'est l'association des deux marques qui permet de capitaliser sur les forces et les spécificités de chacune. HOP! sera la marque principale pour le client.
La marque HOP! symbolise sur des parcours courts, les valeurs de proximité, de simplicité et d'accessibilité. Adossée à la marque Air France, porteuse de réassurance, de confiance et gage de qualité, HOP! Air France propose une nouvelle offre cohérente et adaptée aux attentes de ses clients.

Chiffres clés :

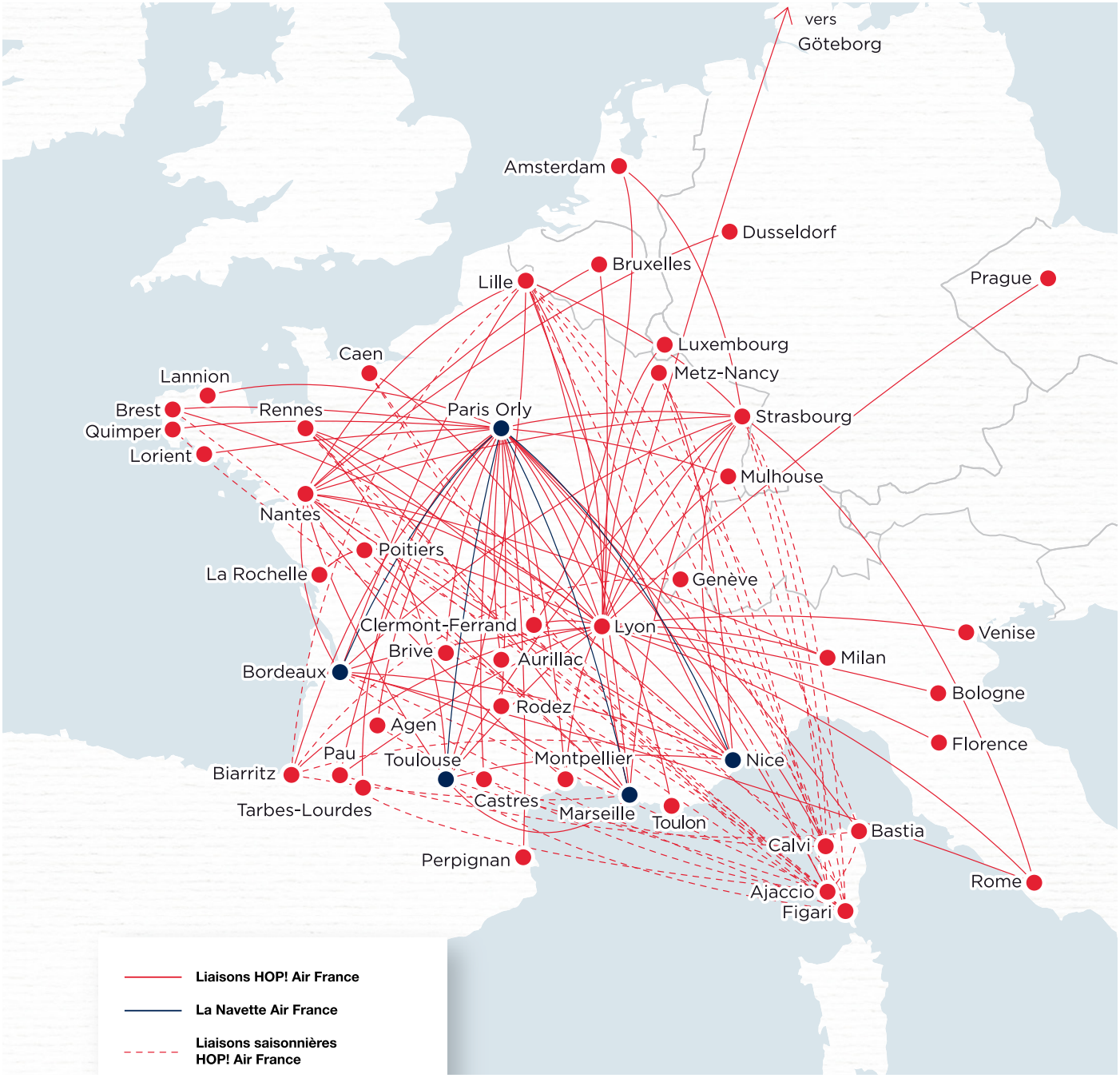
- 600 vols quotidiens
- Flotte de 96 avions opérant sur ce réseau uniquement
- 50 escales desservies
- 13 millions de passagers transportés
- 130 lignes à l'été 2015
- 4 dessertes de la Navette au départ de Paris-Orly : Bordeaux, Marseille, Nice et Toulouse
- 27 lignes au départ de Lyon et 20 lignes au départ de Paris-Orly
- 54 lignes inter-régionales et 49 lignes saisonnières

HOP! AIR FRANCE
LE RESEAU AERIEN DE TOUTES LES MOBILITES

Le réseau HOP! Air France répond à tous les besoins de mobilité. Grâce à un programme de vols de qualité, HOP! Air France c'est plus de 600 vols par jour, un maillage très dense du territoire, une centaine d'avions de 48 à 212 sièges et plus de 8 500 personnels au service de ses clients, partout en France. HOP! Air France offre le plus important des réseaux aériens domestiques en Europe.

Avec des fréquences régulières et des horaires adaptés, HOP! Air France répond aussi bien aux besoins des voyageurs d'affaires que de la clientèle loisir et VFR (Visit Friends and Relatives : déplacements pour retrouver sa famille, ses amis, travail et domicile dans des régions différentes, résidences secondaires…).

HOP! Air France dessert 130 destinations en France et en Europe, avec des vols à partir de 49 € TTC l'aller simple.



LA GAMME TARIFAIRE HOP! AIR FRANCE :
UNE OFFRE ACCESSIBLE ET DES TARIFS SUR MESURE

HOP! Air France s'adapte à tous les besoins de mobilité, pour faciliter les déplacements en France et en Europe proche, grâce à des voyages simples, rapides et confortables.

Pour cela, trois principes guident l'offre tarifaire de la compagnie :
• Des prix attractifs, qui varient selon la flexibilité souhaitée.
• La possibilité d'acheter des services en option pour composer un voyage à la carte.
• Et une plus grande agressivité tarifaire à certaines périodes de l'année.

Basic, Smart ou Flex

Avec des offres bien différenciées, HOP! Air France répond aux voyageurs en quête de petits prix comme aux voyageurs d'affaires, ayant besoin de flexibilité et d'offres tout compris :

• La gamme de prix « Basic » propose toute l'année une offre de voyage simplifiée, pour un tarif d'appel à partir de 49 € TTC l'aller simple (hors frais de services). Pour 20 € de plus, un pack d'options permet d'optimiser son voyage (bagages en soute, possibilité de modifier son billet, et un forfait de miles Flying Blue, programme de fidélité du groupe Air France-KLM).

• La gamme de prix « Smart » offre des services supplémentaires et une plus grande flexibilité pour un tarif compétitif.
• La gamme de prix « Flex » offre une totale liberté de voyage et propose l'ensemble des services adaptés aux besoins du voyageur d'affaires. C'est l'offre tout compris la plus flexible du marché permettant de changer de date, de vol et même de parcours.

Des prix particuliers sont proposés aux Jeunes, aux Seniors, aux Familles et Tribus, disponibles sur l'ensemble du réseau.

Les enfants non accompagnés (UM) ont accès à l'ensemble de ces offres tarifaires moyennant des frais de services de 25 € en plus par trajet. Quel que soit le tarif, le bagage de soute de l'enfant est inclus dans le prix du billet d'avion. HOP! Air France est la seule à proposer un service aussi complet parmi les compagnies aériennes.

Toute l'offre tarifaire est disponible en agences de voyages sur l'ensemble des vols du périmètre HOP! Air France, ainsi que sur les sites airfrance.fr et hop.com

	PROMO	BASIC	BASIC+	SMART	FLEX	JEUNE / SENIOR / FAMILLE
FLEXIBILITÉ						
Changer votre billet Avant départ	✖	✖	70 € + réajustement tarifaire	50 € + réajustement tarifaire	✔ + réajustement tarifaire	10 € + réajustement tarifaire
Changer votre billet Après votre départ	✖	✖	✖	✖	✔ + réajustement tarifaire	10 € + réajustement tarifaire
Remboursement avant ou après le départ du vol aller	✖	✖	✖	✖	✔	20 €
SERVICES ET OPTIONS INCLUS						
Bagage cabine 12KG	1	1	1	1	1	1
Bagage soute 23KG	PAYANT	PAYANT	1	1	1	1
SMS/email d'informations	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Presse quotidienne digitale sur votre tablette*	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Snack à bord	✔	✔	✔	✔	✔	✔
Choix du siège	✔	✔	✔	✔	✔	✔

UNE IMPLICATION FORTE EN REGIONS

Les régions sont devenues en France les lieux privilégiés du développement économique et touristique. L'avion est très souvent le moyen de transport qui permet de relier les hommes et les territoires, et de garantir entre eux des liaisons faciles et directes. C'est le modèle et la force même de HOP! Air France : un maillage dense pour assurer les liaisons directes entre les métropoles et le désenclavement de capitales régionales.

Les liaisons assurées par HOP! Air France sont un atout pour les collectivités territoriales. Elles participent à l'aménagement du territoire, et garantissent une création de richesses qui renforce l'attractivité des régions. En lien étroit avec les grands acteurs économiques territoriaux, HOP! Air France adapte son offre aux différents besoins des régions et accompagne leur dynamisme.

Un soutien aux différents événements locaux

HOP! Air France s'engage également en faveur des régions en participant à de nombreux événements locaux tels que des manifestations culturelles, associatives et économiques.

Dans le domaine sportif, HOP! Air France soutient depuis de nombreuses années le rugby en étant partenaire du rugby à XIII et de 17 clubs du rugby à XV, qu'ils soient classés en Top 14, Pro D2 ou encore en Fédérales.
En s'impliquant dans le rugby, HOP! Air France porte les valeurs qu'elle partage au quotidien : l'audace, l'agilité, l'engagement et le respect. Grâce à ses partenariats, HOP! Air France reste au plus proche des régions françaises et des destinations qu'elle dessert.

Lionel Guérin, Directeur Général Délégué HOP! Air France, et David Pouyanne, Président de Réseau Entreprendre®

Une union inédite avec Réseau Entreprendre®

En 2015, HOP! Air France s'est associée à Réseau Entreprendre®, spécialiste de l'accompagnement entrepreneurial. Les deux entités placent le développement économique des régions au centre de leurs engagements. Elles ont toutes deux à cœur de soutenir la croissance des entreprises et l'attractivité des régions françaises.

Au cours de ce partenariat exceptionnel de trois ans, HOP! Air France soutiendra l'action de Réseau Entreprendre® au niveau national.
Ce partenariat permettra d'accompagner l'engagement de Réseau Entreprendre® dans toutes les régions de France et de soutenir le développement entrepreneurial en France, grâce à l'avion, moyen de transport le plus performant.

HOP! AIR FRANCE
S'ENGAGE POUR L'ENVIRONNEMENT

L'attention portée à la clientèle est à l'image de celle que HOP! Air France accorde à l'environnement, qui est un point clé de sa stratégie éco-responsable.
HOP! Air France s'inscrit ainsi dans la stratégie environnementale du groupe Air France-KLM et de sa Déclaration de Responsabilité Sociale, visant à se conformer à la réglementation environnementale et à investir au bénéfice de la protection de l'environnement au-delà des exigences réglementaires.
HOP! Air France entend prendre le meilleur des pratiques de chacune des compagnies, Air France et HOP!, au service d'une démarche éco-responsable, respectueuse des territoires et des hommes.
HOP! Air France veut proposer une autre vision d'un transport aérien durable, où mobilité et écologie peuvent se concilier.

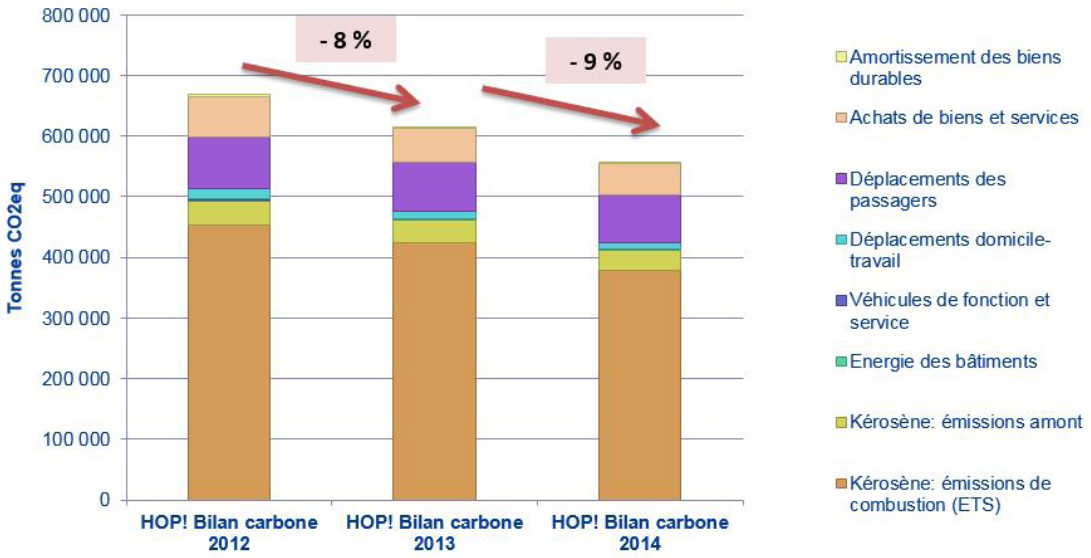
Des engagements initiés chez HOP!, filiale du groupe Air France

HOP!, filiale du groupe Air France, respecte ses engagements et a parallèlement initié des actions qui lui sont propres.

Ainsi, la compagnie s'est engagée concrètement sur différentes actions :

- En se fixant un objectif précis de réduction des émissions de gaz à effet de serre, mesuré en toute transparence par un bilan carbone annuel.
- En menant des actions locales, comme la préservation et la valorisation de la biodiversité autour des espaces aéroportuaires en liaison avec des scientifiques spécialistes.

Bilan carbone HOP! : évolution de 2012 à 2014



Du développement durable à la préservation de la biodiversité

Le transport aérien peut-il se développer dans le respect de l'équilibre environnemental ?
À contre-courant des idées reçues, les aéroports sont des espaces naturellement protégés qui peuvent constituer des réserves de biodiversité, ce qui est aujourd'hui largement méconnu. Ils abritent une faune et une flore particulières, sur de vastes étendues, appartenant aux dernières grandes prairies d'Europe.

HOP! a eu la conviction que la biodiversité aéroportuaire pouvait être un vecteur de richesse territoriale permettant de reconnecter les hommes et les activités aériennes à leur patrimoine naturel local, tout en stimulant l'attractivité globale du territoire. La compagnie a ainsi initié depuis l'automne 2013 un projet visant à connaître la réalité de la biodiversité sur plusieurs aéroports qu'elle dessert.

.../...

Construite en partenariat avec 4 plateformes aéroportuaires, HOP! BIODIVERSITÉ a pour but d'évaluer et valoriser cette biodiversité, d'identifier les bonnes pratiques et de mettre les aéroports en réseau pour les diffuser et promouvoir ainsi une gestion des espaces plus naturelle et respectueuse de la biodiversité, tout en prenant en compte les contraintes de l'exploitation, en particulier celles liées à la sécurité aérienne.

Le projet HOP! BIODIVERSITÉ a d'ores et déjà :
- démontré l'intérêt de ces zones industrielles comme réservoirs de biodiversité ordinaire.
- valorisé la science participative et l'image de ces sites pour leurs personnels, et plus largement l'ensemble des clients.
- créé une dynamique participative entre utilisateurs et exploitants pour préserver et promouvoir l'environnement.
- démontré qu'une entreprise peut intégrer une politique en faveur de la biodiversité.

Il s'appuie sur un comité scientifique réunissant des membres du Muséum national d'Histoire naturelle et des universitaires. Ce comité est le garant de la méthodologie mise en œuvre et des résultats obtenus sur le terrain.

Pour François Bouvier, Attaché honoraire au Muséum national d'Histoire naturelle et Président du comité scientifique de HOP! : « Un acteur du transport aérien a initié une démarche innovante et vertueuse qui permet de porter un regard nouveau sur la manière dont les activités humaines peuvent coexister avec leur environnement et le préserver. Du point de vue de la biodiversité, les aéroports sont des milieux naturels bien plus ouverts qu'on ne pourrait le penser et peuvent jouer un rôle positif sur leur environnement. »

C'était un engagement fort de HOP! à son lancement, qui va se poursuivre avec HOP! Air France et d'autres partenaires, acteurs du transport aérien et du monde de la science, car tous sont parties prenantes de la préservation de leur environnement commun.

Plus d'informations sur **www.hopbiodiversité.com**

FLOTTE

Une flotte importante et structurée

La flotte de HOP! Air France se compose d'une centaine d'appareils en exploitation.
Ils desservent un réseau dense en France et en Europe proche, notamment au départ de Paris-Orly et de Lyon, la principale plateforme de correspondances du réseau HOP! Air France.

Une flotte complémentaire

Composée de 96 avions de 48 à 212 sièges, la flotte comprend 4 familles d'appareils parfaitement adaptés pour le court-courrier.

- ATR
- Canadair Regional Jet - Bombardier
- Embraer
- Airbus

Rapidité, confort et sécurité sont le point commun de tous ces appareils.

Une flotte moderne

HOP! Air France souhaite poursuivre la modernisation de sa flotte, et continuer le renouvellement des avions les plus anciens afin d'offrir un meilleur confort à ses passagers, de réaliser d'importantes économies de carburant, de limiter les émissions de CO_2 et les émissions de bruits pour les riverains des aéroports.

ATR
20 appareils
de 48 à 72 sièges

CRJ
25 appareils
de 50 à 100 sièges

Embraer
16 appareils
de 50 à 100 sièges

Airbus
35 appareils
de 142 à 212 sièges

NB : cette flotte n'inclut pas les avions affrétés par Air France pour l'alimentation du hub de Paris-Charles de Gaulle. La filiale HOP! fait voler au total 82 appareils en 2015.

LA VOLONTE D'ETRE TOUJOURS AU PLUS PROCHE DE SES CLIENTS

L'innovation est l'un des éléments important de la stratégie de HOP! Air France. Elle mise notamment sur les nouvelles technologies et les réseaux sociaux pour partager les centres d'intérêts de ses clients et faire évoluer son offre en permanence afin de prendre en compte leurs nouvelles attentes.

HOP! Air France continue à se mobiliser activement sur les réseaux sociaux en informant régulièrement ses clients sur l'évolution de son offre commerciale, le développement de ses services proposés avant pendant ou après leur vol, et en leur permettant de remporter ponctuellement des lots tels que des billets d'avion au travers de jeux concours exclusifs sur sa page Facebook.

HOP! donne rendez-vous à ses internautes sur :
• YouTube
http://www.youtube.com/hopfr
• Facebook
http://www.facebook.com/hop.fr
• Twitter
@hopinfos http://twitter.com/hopinfos

Air France donne rendez-vous sur :
• YouTube
https://www.youtube.com/airfrance
• Facebook
https://www.facebook.com/airfrance
• Twitter :
@AirFranceFR https://twitter.com/airfrance
@AFnewsroom https://twitter.com/AFnewsroom

L'offre de presse digitale sur tablettes

HOP! Le Kiosque : l'offre de Presse Régionale Digitale sur tablettes (valable pour les clients ayant une réservation sur un vol A5)

Sur tous les vols, les clients équipés de tablette ont la possibilité de télécharger le jour de leur déplacement, la version numérique de leur quotidien régional habituel ainsi que l'édition locale de leur destination ou de leur choix.
Ce sont 47 titres de la presse quotidienne régionale, déclinés en 350 éditions, qui pourront être consultés avant, pendant ou après le vol, quelle que soit l'escale de départ.

L'ensemble des clients, quelle que soit la gamme tarifaire choisie, peut bénéficier gratuitement de cette offre.
Les clients peuvent lire leur quotidien régional sur tablette pendant le vol. HOP! Air France est l'une des premières compagnies françaises à autoriser l'utilisation des appareils électroniques à bord, en mode avion, pendant toutes les phases du vol, du roulage à l'atterrissage.
A l'embarquement, une sélection de la presse régionale est toujours disponible.

Air France Press : l'offre de Presse Nationale Digitale sur tablettes (valable pour les clients ayant réservé sur un vol AF)

Air France offre gratuitement à tous ses clients un large choix de journaux et magazines sur iPhone et iPad.
Air France met à disposition de tous ses clients des titres de la presse française et internationale, consultables à tout moment. Le nombre de titres téléchargeables par les clients dépend de leur classe de voyage ainsi que de leur statut Flying Blue. L'ensemble des utilisateurs de l'application, même sans réservation, ont accès gratuitement à Air France Magazine et Air France Madame.

UNE ORGANISATION SIMPLIFIEE POUR **HOP! AIR FRANCE**

Pour être plus réactive, l'organisation est placée sous une seule autorité ayant sous sa responsabilité le réseau et le programme unifiés, le pilotage économique de l'ensemble et les moyens de production dédiés à ce marché.

Lionel Guérin est nommé depuis le 1er mars 2015 Directeur Général Délégué HOP! Air France. Il restera parallèlement Président de HOP! filiale à 100% du groupe Air France.
Il s'appuiera sur les deux entités regroupant les moyens de production aériens et sol :

• L'exploitation court-courrier, sous la direction de Jean-Claude Sénèque (Directeur Général Adjoint), qui regroupe les Escales d'Orly et de province en lien avec les moyens de production Airbus.
• HOP!, filiale du groupe Air France, sous la direction de Philippe Micouleau (Directeur Général de HOP!), avec ses trois filiales (HOP!-REGIONAL, HOP!-BRIT AIR et HOP!-AIRLINAIR), qui regroupent l'ensemble des moyens de production en modules régionaux.

Cette organisation fonctionnelle permettra d'accélérer les décisions et d'être plus proche des attentes du marché.

Retrouver la rentabilité à l'horizon 2017

La raison d'être de cette nouvelle activité est de mettre en place les conditions du retour à une rentabilité pérenne, dans l'intérêt général du groupe, de son activité sur ce marché et des emplois qui y sont associés.
Cette nouvelle offre au sein du groupe Air France, doit permettre de trouver de nouvelles synergies et contribuer à la baisse des coûts unitaires.

UNE OFFRE QUI S'APPUIE SUR **LE GROUPE AIR FRANCE**

Les vols HOP! Air France sont combinables avec les vols Air France. Ainsi, un client qui voyage sur un vol HOP! Air France à l'aller, peut effectuer son retour sur un vol Air France, cumulant ainsi les avantages proposés sur chacun des vols. Toutes les correspondances sont assurées en particulier à Orly Ouest et à Lyon avec un enregistrement de bout en bout.

Pour réserver un billet sur un vol HOP! Air France, les clients peuvent indifféremment se connecter sur **wwww.airfrance.fr** ou **www.hop.com**, appeler le centre d'appels Air France au 3654* ou le centre d'appels HOP**!** au 0892 70 22 22** ou utiliser les autres canaux de ventes Air France ou les agences de voyage.

* 0,34 € la minute. 7j/7, 365j/an, de 06h30 à 22h00
** 0,34 € la minute. Horaires d'ouverture : 7j/7, 365j/an de 06h30 à 21h00 du lundi au vendredi, de 09h30 à 18h00 le samedi et de 09h30 à 20h00 le dimanche.

En empruntant les vols HOP! Air France, les clients fréquents d'Air France et les clients voyageant pour des raisons professionnelles continueront à profiter de tous les avantages auxquels ils sont habitués.

• Flying Blue, le programme de fidélisation d'Air France-KLM, demeure le programme de HOP! Air France : en fonction du tarif choisi, les clients peuvent cumuler des miles sur leur compte Flying Blue et les utiliser sur tout le réseau HOP! Air France.

• La carte d'abonnement Air France et HOP! offre jusqu'à 35% de réduction sur le plein tarif, valables sur l'ensemble du réseau Air France et HOP! en France.

• Tous les vols HOP! Air France permettent également aux petites et moyennes entreprises de bénéficier des avantages de BlueBiz, programme spécialement conçu pour elles.

• Des contrats sur mesure peuvent être négociés par les équipes commerciales d'Air France avec les entreprises dont le nombre de voyages est important, incluant les lignes HOP! Air France.

LE MOT
DU DIRECTEUR GENERAL DELEGUE

La mission de HOP! Air France est de rapprocher les hommes et d'être au service de leurs besoins de mobilité en France et en Europe proche, grâce à un réseau dense de vols court-courriers.

L'attention que nous portons à nos clients est au cœur de nos préoccupations, car nous proposons sur ce réseau une expérience de l'avion qui allie confort, services et sécurité.

HOP! Air France est proche de vous, où que vous soyez. Cette proximité, nous entendons en faire un atout parce qu'elle est intimement liée à l'humain, aux échanges, comme au développement et au rayonnement de nos territoires. C'est tout le sens de notre implication dans les initiatives locales et de nos partenariats avec des événements culturels et sportifs locaux, comme de notre conduite éco-responsable, en participant et en encourageant des initiatives veillant à la préservation de l'environnement.

En définitive, la clé du succès résidera dans notre capacité à rester en mouvement, à être réactifs, à nous adapter aux nouvelles tendances des consommateurs et à savoir les surprendre. Pour cela, nos clients peuvent compter sur plus de 8 500 salariés, personnels navigants et personnels au sol, soutenus par nos équipes commerciales pour relever le défi !

Lionel Guérin
Directeur Général Délégué HOP! Air France
Président de HOP!