

CONFIDENTIEL  
PROJET

# First Class Airline (V18)



*redécouvrez le  
plaisir de prendre  
l'avion*

# Les réalités du transport aérien

CONFIDENTIEL  
PROJET

- Meilleure résistance et meilleure croissance des vols internationaux
- Evolution positive de l'aviation d'affaires
- Niche durable sur le luxe haut de gamme si prestation adaptée
- Redécouverte opportune des avions commerciaux en temps de crise / avions privés avec prestations identiques
- Regard national surtout en cas de défaillance
- Scoring permanent service, qualité-prix, sécurité

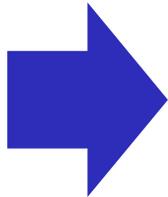
# La segmentation retenue

- Une compagnie différenciée sur le créneau des voyages haut de gamme
- offrant des services de qualité « première classe » de type « Orient Express »
- Ne s'appuyant pas essentiellement sur l'argument « prix » mais plutôt : services, fiabilité, esthétique, conditionnement, avantage technique, réseau de distribution, SAV, image...
- En portant néanmoins cet argument prix pour attirer les clients jet privés, notamment en période de crise
- Sur un avion mono-classe
- Sur des vols commerciaux réguliers moyens et longs courriers (avec possibilité de voyages « corporate »)
- Sur 1 à 6 destinations
- Avec un système de réservation optimal
- Avec un accompagnement global optimisé

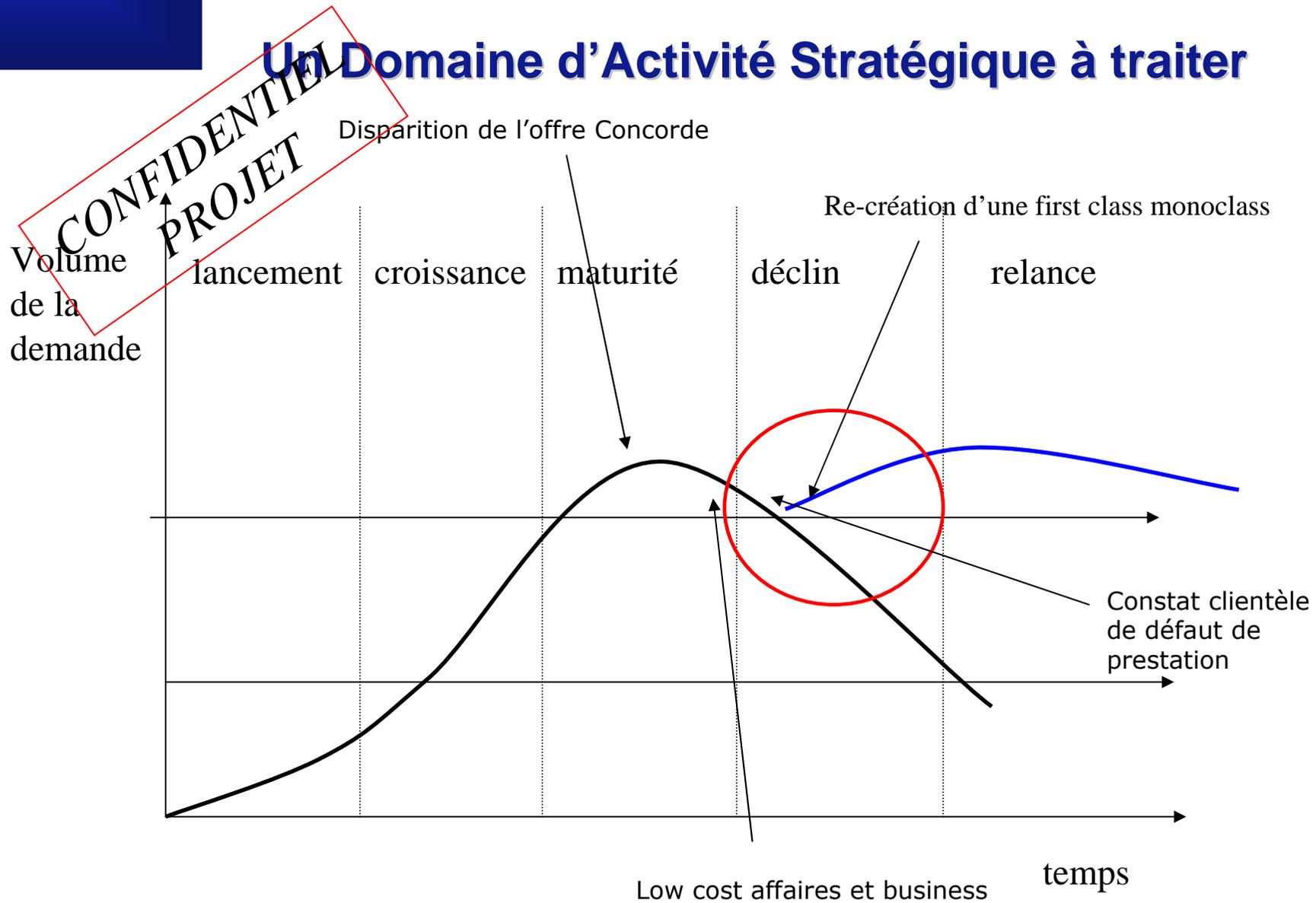
# Une différenciation justifiée

CONFIDENTIEL  
PROJET

- valeur de l'offre différente avec amélioration par le haut avec accroissement du couple « valeur-prix » par rapport à l'offre de référence et attractive par tout ou partie du marché
- Spécialisation sur le segment particulier du luxe commercial pour une clientèle haut de gamme désirant :
  - voyager rapidement
  - Être confortablement et spacieusement installée
  - profiter de services haut de gamme mais à des prix raisonnables
  - Être entourée d'une clientèle homogène
  - Être frais et prêt à travailler dès l'arrivée
- crée un ou plusieurs avantages perçu comme unique par les acheteurs à savoir l'accession au bien être et à l'approche personnalisée à un certain niveau de clientèle jusqu'alors en business
- Pour l'ancienne clientèle Concorde et clients business « plus »
- en remplacement / complément progressif des first régulières
- autorise des marges unitaires plus élevées avec des volumes et des parts de marchés plus réduits.



# Un Domaine d'Activité Stratégique à traiter



## Risques et aptitudes requises par la différenciation

CONFIDENTIEL  
PROJET

risques	Compétences et ressources nécessaires	Modes d'organisation adéquats
<ul style="list-style-type: none"><li>-Incapacité à maîtriser la différence de coûts / firme dominante</li><li>-Perte d'importance des facteurs de la différenciation</li><li>-Banalisation et imitation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>-intuition et créativité</li><li>-Capacités de recherche</li><li>-Technologie du produit</li><li>-Capacités commerciales</li><li>-Image</li><li>-Tradition dans le secteur ou combinaison originale de compétences tirées d'autres secteurs</li><li>-Coopération élevée des circuits de distribution</li></ul>	<p>Coordination élevée des fonctions R&amp;D et marketing</p> <p>Attraction exercée sur les personnes possédant les qualifications requises</p> <p>Objectifs et contrôle quantitatifs et qualitatifs</p>

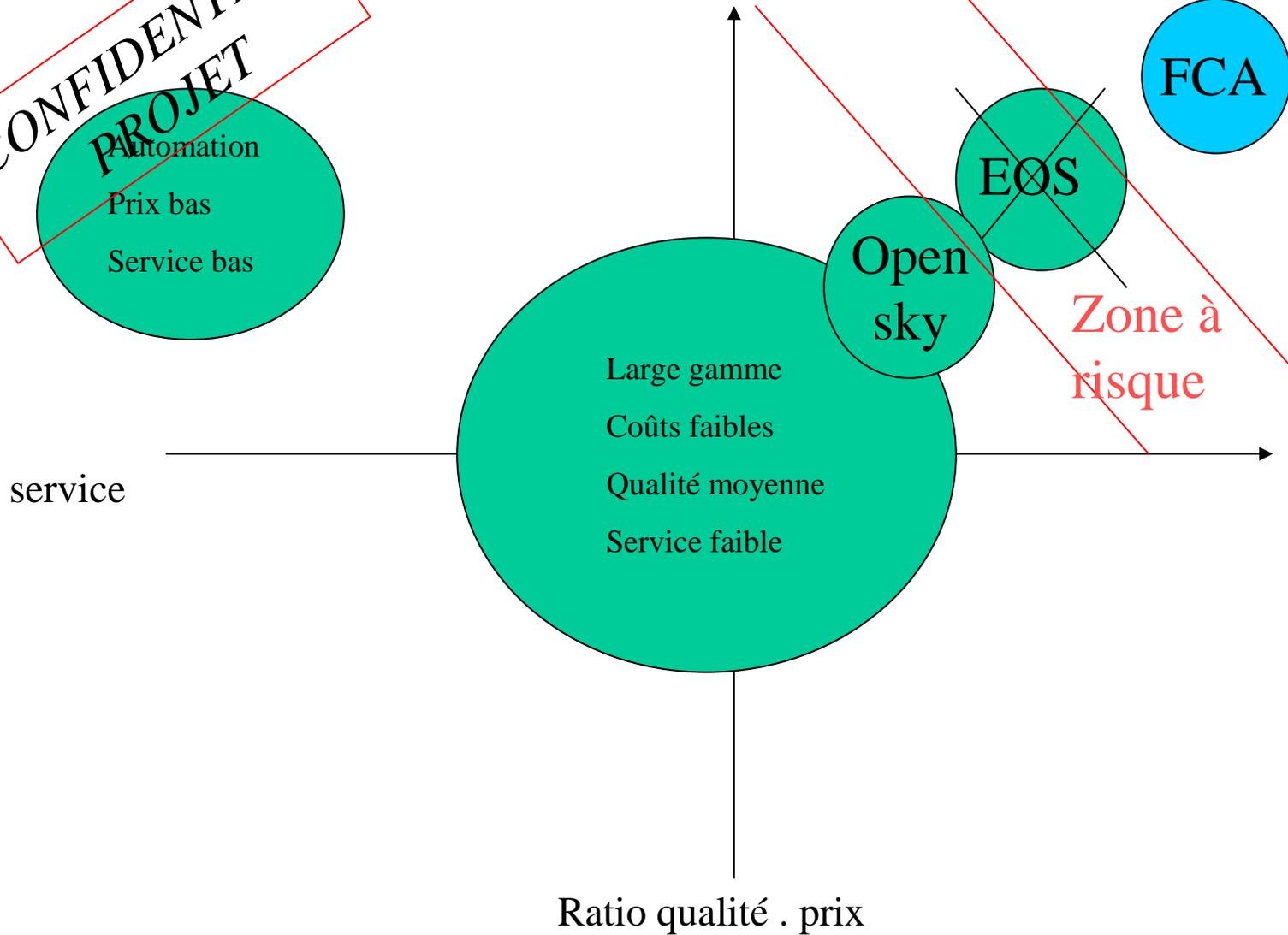
# La concurrence : aujourd'hui inexistante

- Disparition des quasi-monoclass first par événement (Concorde) ou mauvais positionnement (EOS)
- Établissement de monoclass business : OPEN SKY (l'AVION)
- Maintien et relance (notamment avec l'arrivée de l'A380) de premières classes au sein d'appareils mixtes pour le maintien d'une certain savoir-faire haut de gamme et pour récompenser le client fidèle
  - En Europe : Air France, British Airways, Lufthansa, Swiss
  - En Amérique : United Airlines, US Airways, TAM (Brésil)
  - Golfe : Gulf Air; Etihad, Qatar Airways, Emirates
  - Singapore Airlines, Qantas
- Maintien d'une super classe affaires
  - Vietnam Airlines, Garuda
- Classe Premium Economy en vogue pour les aspects budgétaires
  - SAS Scandinavian Airlines, British Airways (Openskies), Virgin Atlantic, Japan Airlines, ANA, Qantas, Singapore Airlines, United Airlines

# Les groupes stratégiques des compagnies

- Gamme étroite
- Prix élevé
- Technologie élevée
- Qualité élevée

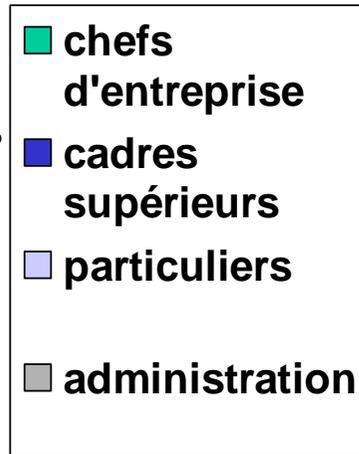
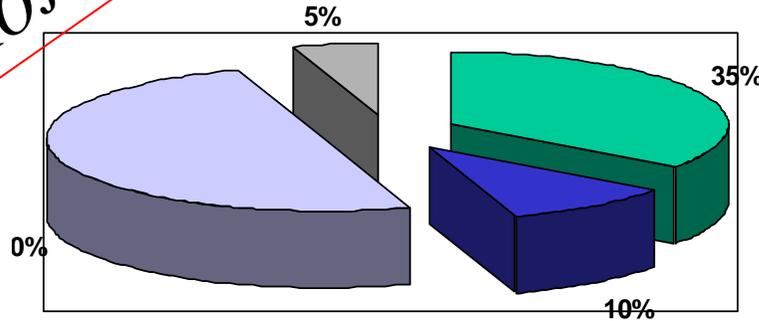
**CONFIDENTIEL**  
**PROJET**



# La clientèle cible :

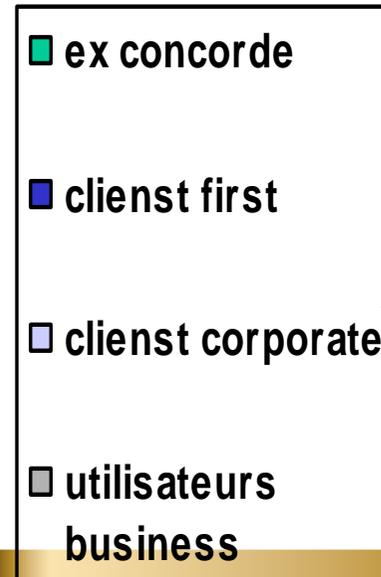
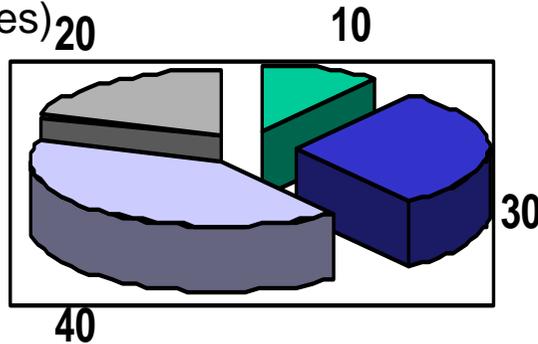
**CONFIDENTIEL  
PROJET**

- Cadres ou dirigeants d'entreprises (garantie de remplissage avec marges réduites) : 50 % des voyages sont professionnels



*Politique commerciale adaptée*

- Cadres ou dirigeants d'entreprises
- (garantie de remplissage avec marges réduites)



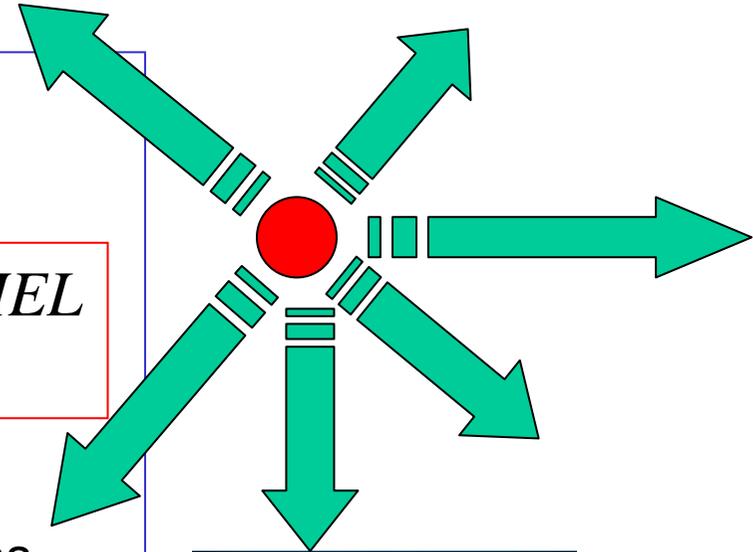
*Politique de communication adaptée*

# Les liaisons

- Les liaisons : Hub Paris CDG ou Londres
  1. vers New York : « nouveau monde »
  2. vers Moscou : « orient express »
  3. vers Dubaï : « »+ ultérieurement :
  - vers Canton : « »
  - vers Rio : « »
  - vers Afrique du sud :
- Liaisons connexes sponsorisées : ex Vegas

*CONFIDENTIEL  
PROJET*

- Deux offres avec les mêmes prestations
  - Formule commerciale régulière :
    - avec correspondances commerciales
    - Avec correspondances jet
    - avec solutions de liaison jet corporate
    - Avec solutions de remplacement jet
  - Formule corporate à la demande :
    - Paris Le Bourget



# Les fréquences

CONFIDENTIEL  
PROJET

## ● Premières approches hebdomadaires

- 2800 heures de vol par an soit 1 vol / jour en moyenne 8 h 30 (moyenne AF)
- Dubai : 2 vols A/R
- NY : 6 vols A/R
- Moscou : 5 vols A/R

# Les avions phase lancement (option Airbus)

CONFIDENTIEL  
PROJET

## Airbus A330-200 Qualifié ETOPS

Équipage: 2 pilotes + équipage commercial  
Envergure: 60,30 m  
Longueur: 59 m  
Hauteur: 17,90 m  
Surface alaire: 361,6 m<sup>2</sup>  
Masse à vide: 120 000 kg  
Masse maximale au décollage: 233 000 kg  
Distance franchissable: 6642 nm (environ 12 300 km)  
Vitesse de croisière: 480 noeuds - Mach 0.82 (environ 888 km/h)  
Vitesse maximale: 492 noeuds - Mach 0.85 (environ 911 km/h)  
Plafond opérationnel: 41 100 ft (environ 12 530 m)  
Motorisation: 2 réacteurs General Electric CF6-80E1A3 de 32 700 kg de poussée, 2 réacteurs Pratt & Whitney PW4168A de 30 800 kg de poussée, ou 2 réacteurs Rolls-Royce Trent772 de 32 250 kg de poussée.  
Capacité: 253 à 406 passagers

Rapide, peu consommateur,  
facile d'entretien



Lancement :

2 avions sur 3 lignes

- Avion long courrier idéal pour destinations lointaines en vol direct
- Bonne capacité de fret dans les soutes av et arrière (23 conteneurs)
- Pilotage à deux (+ 2 potentiels) qualifiés ETOPS et 10 PNC
- Rationalisation et efficacité économique si passage en A340
- En phase développement à 5 ans :
  - A 350 ou B 787 et/ou remotorisation des A330
  - Moins consommateurs, Moins chers à entretenir

# Un package « First Class »

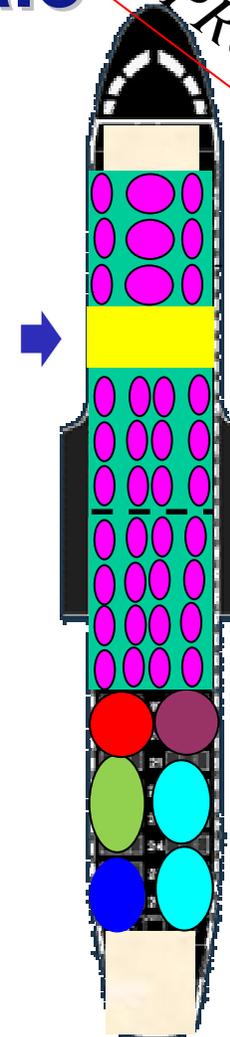
CONFIDENTIEL  
PROJET

- BASIC (prestation unique)
  - Commodités Aéroport
  - Forfait global Vol
- Options
  - Liaisons aéroport depuis et vers le domicile, l'hôtel ou autre
- Dans l'aéroport
  - Salon dédié
  - Formalités personnalisées d'enregistrement et d'accès
  - À voir : Boutiques dédiées
- A l'extérieur de l'aéroport
  - Service « au pied de chez vous »
  - Service limousine
  - Chauffeur / hôtesse multilingues
  - Hôtels partenaires et restaurants
  - Agences partenaires

# une cabine first commerciale

CONFIDENTIEL  
PROJET

- hall d'accueil ●
- Espace lounge ●
- 40 sièges cocons (ex cl 180) » et mini suites ●  
avec espaces privatisables
  - « espace club » réservé aux membres partenaires – espace baby
- Entrée par porte 2
- Espaces douches / salles de bain ●
- Galley ●
- Espace business ●
- Espace soins ●
- espaces fumeur avec ventilation spéciale ●
- Vestiaires ●
- Ambiance Feng Shui
- Musique, lumière et parfum d'ambiance
- Espace enfant potentiel



# Sièges

- Cocons individuels et suites aménagées au choix du client pour le même tarif



# Environnement IFE de type « I5000 »

- Vidéo
- Télévision
- Musique
- Internet :
  - réception des email sur chaque siège
  - postes dédiés dans l'avion
- GSM (dans zone lounge et salon business uniquement pour la tranquillité des voyageurs)
- Fax
- Prises pour ordinateur
- Écrans Haute Définition 17 pouces

# Un environnement sécurisé

CONFIDENTIEL  
PROJET

- Adapté à une clientèle potentiellement exposée
- Sécurité renforcée sur toutes la chaîne logistique et à bord
- caméras d'environnement (vision atterrissage, décollage, proximité)
- Pods de leurrage

# Une restauration à la fois raffinée et innovante

CONFIDENTIEL  
PROJET

- Cuisine haut de gamme, originale et raffinée
- Grand nom de la restauration pour l'ingénierie de la carte et l'accompagnement global
- Vins adaptés aux conditions de pressurisation
- Sommelier international
- Rotation de grands chefs
- Repas «servis» à la place sur assiettes
- un chef par avion
- Menus adaptés
- vaisselle de qualité
- galleys et cuisines spécifiques



# Un personnel de bord en adéquation

CONFIDENTIEL  
PROJET

- Issu, formé, qualifié, suivi par une grande compagnie et par les grands noms du luxe et de l'hôtellerie
- géré en propre par FCA
- Capable d'intervenir en maintenance simple sur l'environnement client
- assistance télé – maintenance et télé – médicale + compétence médicale
- « super nanny »
- personnel de sécurité banalisé à bord
- Politique sociale optimisée, suivi permanent du baromètre, sonnettes
- Uniformes personnalisés
- Personnel inchangé : 1 CCP, 2 chefs de cabines, 7 hôtesse ou stewards
- Démarrage : 4 équipages par avion

# Une politique qualité à la pointe

CONFIDENTIEL  
PROJET

- Sécurisation renforcée
- Nettoyage « traces de doigts » contrôlé
- Vérification de tous les postes IFE après chaque vol
- Formations permanentes
- Labellisation ISO 9001
- Un label « satisfaction client » triple notation spécifique
- Simulations permanentes d'incidents et de gestion de crise

CONFIDENTIEL  
PROJET

## Une approche client particulière

- Analyse progressive des profils de personnalité en accord avec le client pour une meilleure fidélisation et une adéquation des solutions à la demande mais sans changer l'homogénéité de la prestation

## Un mode de réservation adapté

- Agences partenaires sur chaque destination
- Réservation en ligne et par téléphone
- Réservation depuis les chaînes hôtelières
- Recueil des souhaits restauration

# Des prestataires/partenaires qualifiés dans un esprit de continuité des services et d'identité

CONFIDENTIEL  
PROJET

Hôtellerie

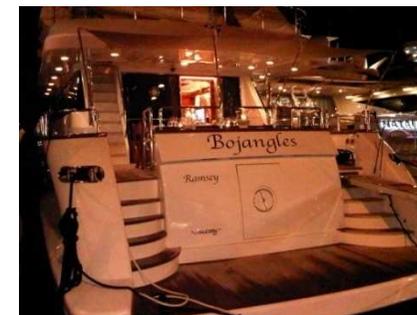


Limousines



Aviation d'affaires

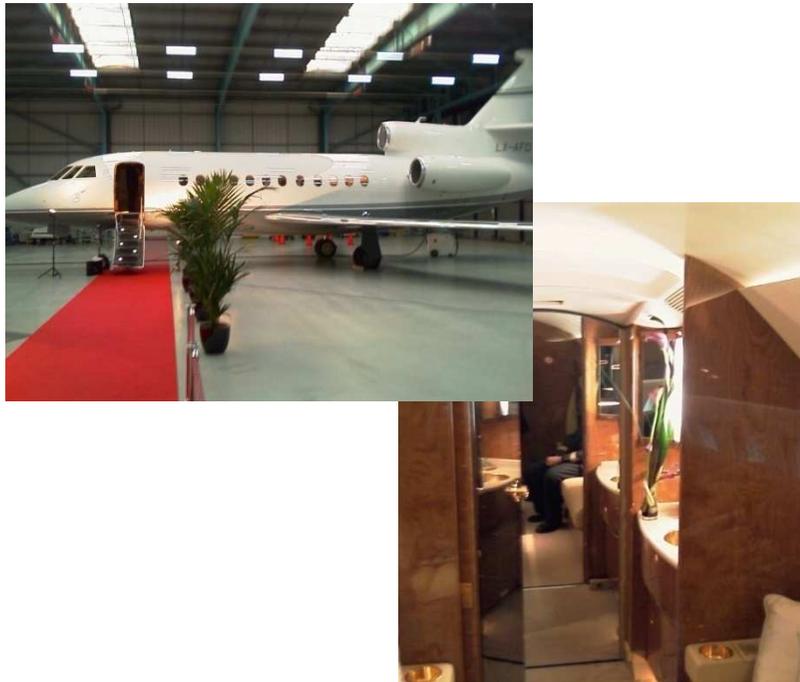
Yachting de luxe



Voyages de luxe à la carte

# Cohérence partenariats

- Harmonie respectée chez nos partenaires corporate jet et limousines
- Harmonie respectée chez nos partenaires hôtels



À Paris : Hyatt, Hilton, Lotti,  
Meridien, Marriott, Renaissance,  
Pullman, Scribe, Sofitel,  
Sheraton ...

## Les autres « plus »

CONFIDENTIEL  
PROJET

- Approche environnementale « 1 billet acheté = 10 arbres plantés »
- Programme de fidélisation et priorisation :
  - Droits d'entrée
  - Fees de vols
- Attention particulière pour les personnels à mobilité réduite

# Édition d'une revue personnalisée

- Proche de la notion de plaisir
- Informations privilégiées et recommandées à forte valeur ajoutée
- Une approche non journalistique traditionnelle en recherchant à voir le luxe « autrement »
- Thèmes variés : arts, gastronomie, sports, décoration, haute technologie...
- Fort contenu imagé adapté à chaque catégorie de client
- Rédigée séparément en anglais et en français
- Mensuelle 80 pages + cahiers particuliers pour chaque destination
- Tirage limité 2000 ex par destination numérotés collectors
- Exemplaires attribués avec bandeau nominatif



CONFIDENTIEL  
PROJET

# Modèle de partenariat global luxe

- Préférence à un groupe d'approche globale pour la maîtrise d'œuvre globale de la prestation hors IFE
- Promotion des produits du groupe (parfums, bijoux, presse...) sur toute la chaîne de valeur empruntée par les clients
- Promotion des vins et spiritueux associés
- Implication dans la décoration intérieure des avions (sièges, rideaux, vaisselle, salle de bain ... ) et des limousines
- Attribution de marques aux noms de salons
- Invitations privilégiées dans les points de vente
- Orientation particulières vers les chaînes d'hôtels
- Tenues des hôtes griffées
- Attribution de sièges à l'année
- Outil privilégié de facilitation et de fidélisation de vente

## une recherche de partenariat potentiel avec une compagnie aérienne majeure sur ce segment particulier

- Actifs : gage de confiance et rentabilité
  - Investissement en haut de bilan dans une structure de coûts indépendante
  - Possible allocation d'avions
  - Gestion à livres ouverts
- Aviation : gage de qualité et d'expérience
  - sur une différenciation « attribuée »
  - Origine, formation et suivi des équipages
- Infrastructures
  - Accès réservé First existant avec rentabilisation par les clients FCA
  - Partenariats hubs
- Commercial et recettes
  - Système de réservation associé mais non dépendant avec droit de regard sur la vente des prestations
  - Attributions de sièges par intérêt mutuel croisé
  - Partage de code avec Alliance

CONFIDENTIEL  
PROJET

# Un modèle de partenariat avec une grande entreprise de maintenance, dépendante ou non d'une compagnie aérienne

CONFIDENTIEL  
PROJET

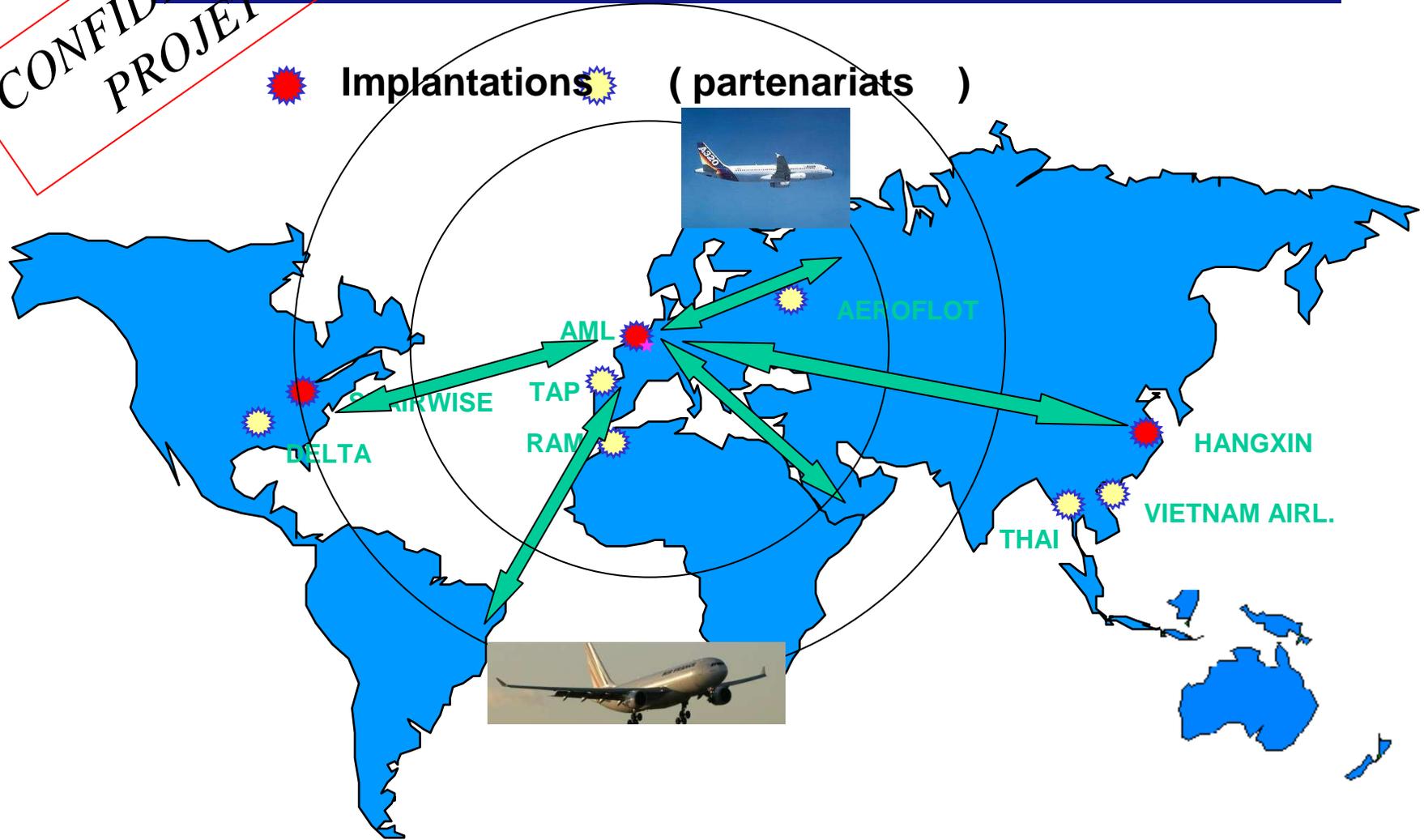


Un gage de sérieux et de disponibilité opérationnelle dans le monde entier

Une garantie pour le public, et les instances de régulation

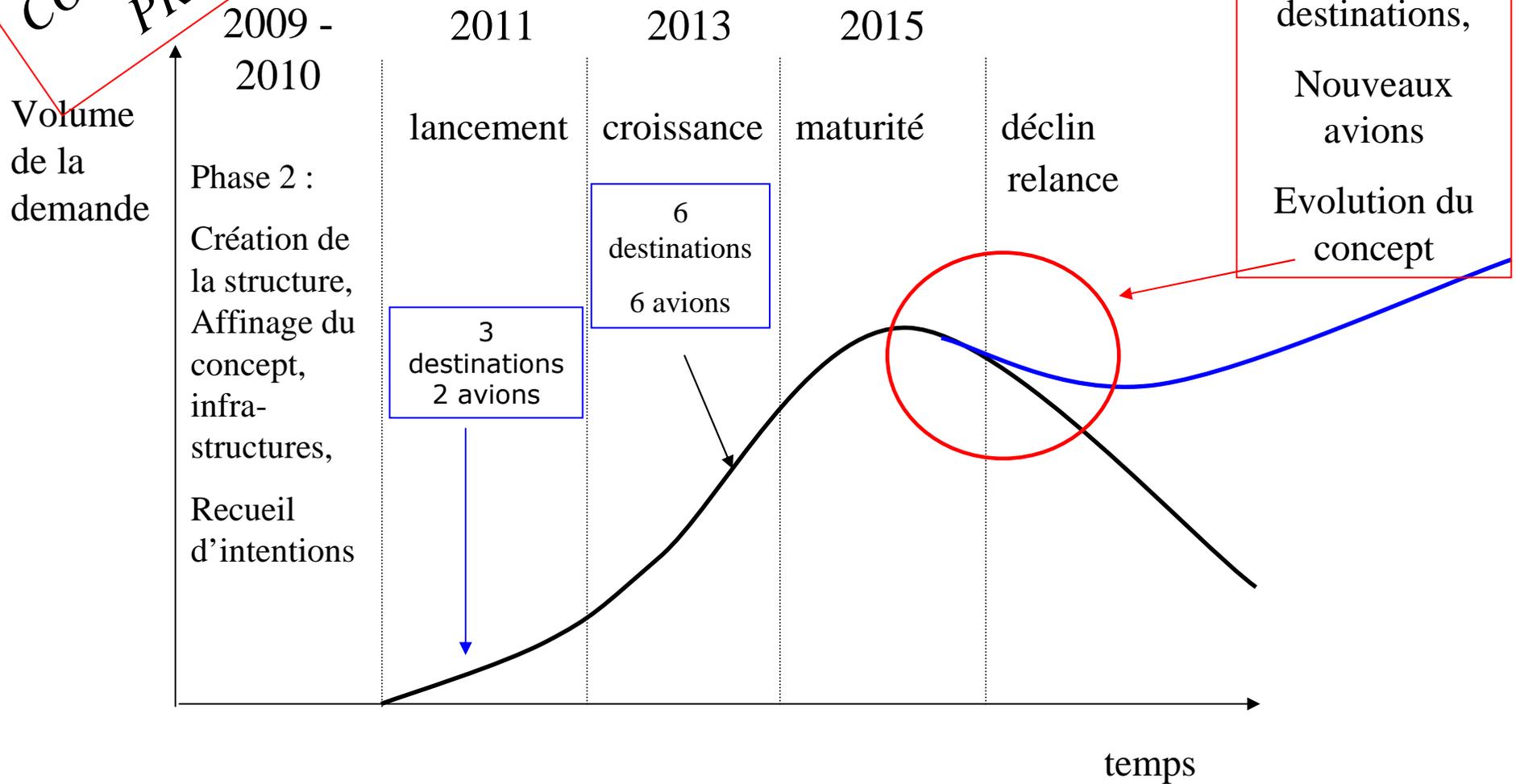
Recherche de plate forme soutenue par un réseau mondial de services d'entretien aéronautique

CONFIDENTIEL  
PROJET



**CONFIDENTIEL**  
**PROJET**

# La flotte : démarrage à 2 avions sur 3 lignes



# comparaisons tarifaires

CONFIDENTIEL  
PROJET

- Aero-service sur A319-CJ
- Créneau business A319-ER pour compagnies pétrolières
- Premières classes lignes régulières avec et sans escales
  - A/R NY entre 3600 et 9300 €
  - A/R Dubai entre 2500 et 7600 €
- Créneau ombrelle business prix plus – disparue avril 08
  - Eos Airline (Londres N Y, 2005, 48 sièges, B757 AR 6000 \$)
- Créneau ombrelle business prix de la classe économique
  - Open Sky (Orly NY, 70 sièges, B 757, AR 2400€)
  - Silver jet sur Luton – New york
  - Maxjet (USA) mono business New York – Stansted (Londres)
  - Jet Stream International

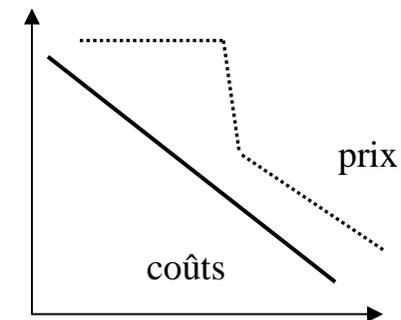
## stratégies de prix : le défi du remplissage A / R en gardant une ombrelle de prix supérieure

CONFIDENTIEL  
PROJET

- Formule commerciale régulière : prix indicatifs
  - Paris – New york : A/R entre 10 000 € et 13 000 €
  - Paris – Moscou : A/R 5 000 et 10 000 €
  - Paris –Dubai : A/R entre 10 000 et 13 000 €
  - Autres destinations : à venir
- Formule Corporate :
  - Sur demande

Remplissage  
cible :  
33 pax / 40

- Ombrelle : maintenir les prix pour accroître les marges, rentabiliser les investissements et mieux se préparer à parer les offensives concurrentes
- Maintien de prix raisonnables avec peu de sièges par politique de réduction de coûts



# Analyse SWOT de FCA

CONFIDENTIEL  
PROJET

## ● Forces

- Service haut de gamme
- Confort optimal, calme et sérénité
- Modularité de l'avion
- Facilité de réserver son billet
- Temps d'attente réduit au minimum par prise en charge personnalisée

## ● Faiblesses

- Coûts assez élevés dus aux exigences
- Cible très sélective

# Analyse SWOT de FCA (2)

CONFIDENTIEL  
PROJET

## Opportunités

- Marché international porteur et compagnies françaises bien positionnées sur les Etats-Unis
- Place à reprendre sur l'Afrique et l'Asie
- Peu ou pas de concurrence
- Expansion vers les Etats-Unis
- Croissance attendue
- Clientèle demandeuse
- Expansion de l'aviation d'affaires et de luxe vers les classes supérieures et dirigeantes
- Risques aériens minimisés

## Menaces

- Border-line économique
- Agressivité de la concurrence sur l'Asie et l'Afrique

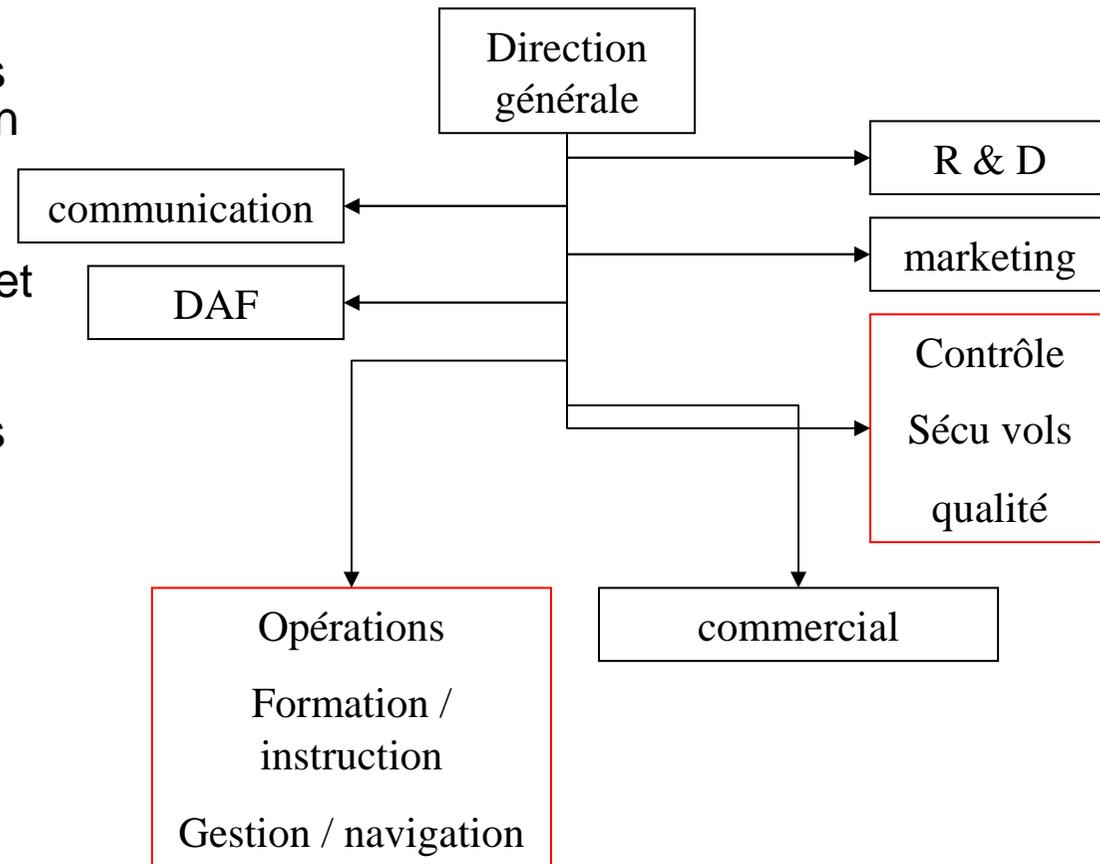
# Top Risk management sur ce segment

CONFIDENTIEL  
PROJET

- Gestion des retards
- Gestion des pannes et révisions pour ce type d'avion aménagé et non remplaçable
- Gestion de la fermeture d'une destination
- Mauvais choix de prestation et de destination
- Retards potentiels dans l'aménagement
- Disponibilités d'aéronefs pour garnir la flotte
- Gestion et pénurie de gens compétents
- Fiabilité des sous-traitants pour maintenir le haut de gamme
- Cible plus exposée aux attentats et détournements
- Turn-over avions
- Homologation des caractéristiques particulières (ex: fumeur)

# la structure fonctionnelle évoluée

- Augmentation immédiate des niveaux dans chaque fonction
- Multiplication des sous-structures
- Indépendance du marketing et R&D
- Un dirigeant responsable, avec expérience des équipes
- Rôle particulier de la DG
- Nécessité d'une logique différenciée :
  - Marketing très performant
  - Créativité pratique supérieure à celle des concurrents
  - Excellente qualité de l'organisation générale
  - Fonctions études et méthodes aussi puissantes que les concurrentes



# Veille permanente de l'avantage concurrentiel par rapport aux Business Class par la chaîne type de valeurs transverses

**CONFIDENTIEL  
PROJET**

chaque maillon regroupant un ensemble de compétences regroupées en 3 groupes : économiques, de gestion et psychologiques

Activités de soutien

		Infrastructure de la firme		
		Gestion des ressources humaines		
		approvisionnements		
		Développement technologique		
Logistique interne	production	Logistique externe	Commercialisation et vente	services

marge

Attrait ABC/  
ABM

Activités principales

# Actionnariat - gouvernance

- Capital dilué
- SA au capital de 35 M€
- Directoire et conseil de surveillance
- Implication des partenaires
- Actionnariat :
  - Présence importante mais non majoritaire des partenaires principaux : aviation et luxe
  - Présence d'actionnaires représentant chaque destination
  - Présence d'organismes financiers
  - Présence d'investisseurs privés
  - Intéressement équipe de direction

# Éléments financiers

CONFIDENTIEL  
PROJET

- Documents annexes

CONFIDENTIEL  
PROJET

# First Class Airline



*Phase 2:  
Création de la structure  
d'amorçage, affinage  
du concept,  
infrastructure,  
recherche d'intentions*