



CSE JANVIER 2025

Les négociations sont enfin terminées, un accord a été signé ! On peut désormais se concentrer pleinement sur l'activité de l'entreprise.

Ce compte rendu fait suite au CES de janvier, qui a été particulièrement dense et difficile à écouter en raison de la quantité d'informations abordées. Les points clés ont été extraits et synthétisés afin de vous présenter un bilan clair et concis de la performance opérationnelle de HOP! pour l'année 2024.

Bonne lecture et bon courage !!!

SATISFACTION CLIENT 2024



Le Net Promoter Score (NPS) mesure la satisfaction et la fidélité des clients en demandant : « Sur une échelle de 0 à 10, recommanderiez-vous cette « marque » à vos proches ? »

Les répondants sont classés en :

- Promoteurs (9-10) : Clients très satisfaits
- Passifs (7-8) : Clients neutres
- Détracteurs (0-6) : Clients insatisfaits

Le NPS est calculé ainsi :

NPS = % de promoteurs - % de détracteurs

Il varie de -100 à +100, un score élevé indiquant une forte satisfaction client.

Pour le client Air France, le NPS est le deuxième critère de choix.

Le NPS Global HOP! est plutôt bon 39 alors que l'objectif était de 37.

En revanche, le NPS Business HOP! est de 30, soit en dessous de l'objectif fixé à 35.

Nous comptons sur le rétrofit de nos avions pour l'améliorer.

Les passagers Business se plaignent du confort des sièges, et les nouveaux sièges destinés à améliorer la situation prennent plus de temps que prévu pour être homologués... sans date fixée pour l'instant !

MODIFICATION CABINE



Depuis qu'on en parle, on trépigne d'impatience de voir nos avions tout beaux avec leurs 110 nouveaux sièges et antennes Wi-Fi. Mais pour l'instant, ça

commence plutôt lentement : les modifications de cabine attendent toujours la certification des sièges Expliseat... La première modification commencera quand même le 24 février, et la commercialisation des premiers sièges Business se fera fin 2025...

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE BILAN ANNÉE 2024 :

- Nombre de vols programmés : 63 624
- Nombre de vols réalisés : 63 088
- Passagers transportés : 4 795 184
- Coefficient de remplissage : 83,02 %

REGULARITE INTERNE ET GLOBAL (Global HOP):



En 2024, la régularité interne n'a pas atteint l'objectif de 99,50% en raison des retards de livraison des deux E90 cet été, dont l'impact n'a pas pu être totalement rattrapé. Toutefois, nous avons repris 688 vols à la demande d'Air France dans la fenêtre J-14 à J. Malgré cette difficulté, notre performance reste solide, et l'objectif de 99,5% de régularité interne a été reconduit pour l'année 2025.

PONCTUALITE :

La ponctualité a suivi la même tendance que la régularité interne, avec un début et une fin d'année au-dessus des objectifs, mais reste en dessous de l'objectif annuel en D0' (départ à l'heure). L'ATC et les

autorités aéroportuaires demeurent les principaux facteurs d'impact dans ce domaine. En conséquence, l'objectif de D0' a été révisé à la baisse par le groupe Air France, et fixé à 40% pour l'exercice 2025.

PERFORMANCE CREW ET TECHNIQUE :



Nous sommes tellement performants que la performance Crew a dépassé les objectifs et reste à un niveau élevé. Nous avons atteint le chiffre de **100,31%** sur l'année. Ce dépassement de 100% s'explique par la réalisation d'un vol imprévu le jour J, qui est ajouté au numérateur mais pas au dénominateur !!!



La performance technique est passée en dessous des objectifs en juin et juillet, en raison de la tension sur la flotte et de la consommation des réserves pour y pallier, ainsi que des retards de sortie de check. La performance annuelle est de 99,76%.

En conclusion, le bilan de la performance opérationnelle de HOP! en 2024 est très positif.

