



Chères clientes, chers clients,

J'espère sincèrement qu'au moment où vous recevez ce message vous-mêmes et vos proches vous portez bien.

Aujourd'hui, nous sommes tous face à une situation sans précédent et devons tous, chacun à notre mesure, nous adapter afin de limiter au maximum la propagation du virus Covid-19.

Depuis le 14 mars dernier, nous concentrons nos efforts sur le rapatriement de celles et ceux d'entre vous qui étaient bloqués loin de chez eux. A ce jour, ce sont ainsi plus de 240 000 personnes qui ont pu revenir sur nos vols depuis 82 pays, dont près de 130 000 français rapatriés en étroite coordination avec le Ministère des Transports et le Ministère des Affaires Etrangères.

En conformité avec les décisions prises par les autorités des différents Etats dans le monde, nous sommes contraints aujourd'hui de prendre une décision sans précédent et de suspendre la quasi-totalité de nos vols. Cependant, pour celles et ceux d'entre vous qui doivent impérativement se déplacer, nous avons décidé de conserver un certain nombre de vols entre Paris-Charles de Gaulle et quelques destinations, en France et à l'étranger. Ce programme minimum peut être modifié à tout moment en fonction de l'évolution des mesures réglementaires prises par chaque pays et est communiqué en temps réel sur notre site [airfrance.com](https://www.airfrance.com).

Suite à la fermeture de l'aéroport de Paris-Orly le 31 mars, nous avons concentré l'ensemble de nos opérations de et vers Paris-Charles de Gaulle. Nos agences de vente en ville, en aéroport, nos salons resteront fermés le temps nécessaire.

Vous le savez, la sécurité des vols, votre sécurité et celle de nos personnels ont toujours été notre priorité.

Depuis l'apparition du Covid-19, nous avons mis en place des mesures de nettoyage et de désinfection complémentaires et renforcées, au sol comme à bord. Nos zones d'enregistrement et d'embarquement ont été réorganisées pour prendre en compte notamment la distanciation sociale recommandée. Sur tous nos vols, dans toutes nos cabines, nous avons adapté, simplifié notre service pour limiter au maximum les interactions et les contacts.

Enfin, nous avons étendu notre engagement de report sans frais afin que vous puissiez décaler vos réservations jusqu'au 30 novembre 2020. Pour les membres de notre programme de fidélité Flying Blue, nous avons d'ores et déjà maintenu la validité des Miles susceptibles d'expirer ces prochains mois, et ce, jusqu'à la fin de l'année 2020. Ces mesures exceptionnelles visent à limiter au maximum les désagréments générés par cette crise.

Soyez assuré(e)s que nous mettons tout en œuvre pour vous informer, de manière transparente, sur l'évolution de la situation au jour le jour.

Cette situation inédite affecte également la vie de nos collaborateurs mais tous restent engagés et mobilisés pour vous accompagner au mieux.

Depuis sa création en 1933, la compagnie Air France a toujours porté haut les couleurs de la France dans le monde entier. Je voudrais dire à chacune et chacun d'entre vous, au nom de l'ensemble du personnel d'Air France, la détermination sans faille qui nous anime pour vous accueillir de nouveau sur nos lignes, dans les prochains jours, les prochaines semaines, les prochains mois.

Plus que jamais, prenez bien soin de vous ainsi que de tous ceux que vous aimez.

Bien chaleureusement,



Anne Rigail
Directrice Générale Air France