



Innovation Watch

Rethinking Airline Distribution in Africa

In July, the African Airlines Association (AFRAA) hosted a new edition of the SkyConnect Dialogues, the Association's flagship leadership platform.

Moderated by Ms. Maureen Kahonge, Senior Manager Business Development and Communications at AFRAA, the session brought together two distinguished experts to explore one of the industry's pressing issues: airline product distribution in Africa. The panel featured Mr. Hassan Aurag, Brand Ambassador Africa & Middle East at Hitit, and Mr. Michael François, Managing Director at DataWings.

Discussions highlighted that Africa's airline distribution remains highly fragmented, with a heavy reliance on traditional travel agencies. In some markets, over 70% of ticket sales are still generated through these intermediaries.



"This reality limits the ability of airlines to optimize costs and build stronger direct relationships with passengers,"

— Hassan Aurag, Hitit



Digitalisation as a pathway to competitiveness

The panellists emphasized the need for consolidation of distribution channels and greater investment in digital solutions such as mobile applications, chatbots, and integrated payment platforms. These innovations are essential to improve profitability and deliver world-class customer experience.

"Current fragmentation prevents airlines from achieving economies of scale and complicates interline arrangements. Digitalisation is the key to autonomy and competitiveness,"
— Michael François, DataWings



Payments and blocked funds: a pressing challenge

The issue of payments and blocked funds was central to the debate. With more than 600 million Mobile Money users in Africa, the opportunity for greater access to air services is significant. Yet, the diversity of local payment solutions, high conversion fees, and persistent blocked funds remain a burden for African carriers.



“Unless airlines integrate payment solutions seamlessly, they will continue to lose efficiency and revenue. Payment orchestration platforms are a crucial part of the solution,”

— Hassan Aurag, Hitit

AFRAA's catalytic role

By convening strategic dialogues with industry leaders, AFRAA continues to position itself as a catalyst for change and innovation in African aviation.

The Association's leadership platform offers space for critical reflection on challenges, best practices, and solutions tailored to the continent's realities.

“Improving distribution systems is not only a technological issue—it is a lever for sustainability and growth in African aviation,”

— Maureen Kahonge, AFRAA

Key Figures

70%+
of sales in some
African markets still go through
traditional travel agencies

600 million
Mobile Money users across
Africa

Distribution costs can
represent up to
15% of airline
expenditure



Quote of the Dialogue

« Digitalisation is the key to autonomy and competitiveness for African airlines. »

— **Michael François**

AFRAA SkyConnect Dialogues : Réinventer la distribution aérienne en Afrique

En juillet 2025, l'Association des Compagnies Aériennes Africaines (AFRAA) a tenu une nouvelle édition des SkyConnect Dialogues, son rendez-vous de réflexion et de leadership sectoriel.

Modéré par Mme Maureen Kahonge, Senior Manager Business Development and Communications à l'AFRAA, ce dialogue a réuni deux experts autour d'un enjeu central : la distribution des produits aériens en Afrique. Les panélistes étaient M.

Hassan Aurag, Brand Ambassador Afrique & Moyen-Orient chez Hitit, et M. Michael François, Managing Director de DataWings.

Les échanges ont révélé que la distribution aérienne en Afrique reste marquée par une fragmentation importante et une dépendance aux agences de voyages traditionnelles. Dans certains marchés, plus de 70 % des ventes passent encore par ce canal.

« **Cette réalité limite la capacité**

des compagnies à optimiser leurs coûts et à renforcer leur relation directe avec les passagers », a souligné Hassan Aurag.

Miser sur le digital pour accroître la compétitivité

Face à ce constat, les deux intervenants ont plaidé pour une consolidation des canaux de distribution et un recours accru aux outils digitaux. Applications mobiles, chat-



bots, solutions de paiement intégrées ou encore intelligence artificielle constituent des leviers essentiels pour améliorer la rentabilité et rehausser l'expérience client.

Selon Michael François,

« La fragmentation actuelle empêche les compagnies de réaliser des économies d'échelle et complique la mise en place d'interliges efficaces. Le digital est une voie incontournable pour gagner en autonomie et en compétitivité. »

Paiements et fonds bloqués : un défi urgent

La problématique des paiements et des fonds bloqués a également été au centre des discussions.

L'Afrique compte plus de 600 millions d'utilisateurs de Mobile Money, mais la multiplicité des solutions locales et les frais de conversion élevés complexifient les opérations.

« Si les compagnies ne parviennent pas à intégrer ces solutions de manière fluide, elles perdent en efficacité et en revenus », a noté Hassan Aurag, avant de recommander le développement de plateformes d'« orchestration des paiements » capa-

bles de simplifier les transactions transfrontalières.

En donnant la parole aux acteurs clés de l'industrie, les SkyConnect Dialogues confirment le rôle de l'AFRAA comme plateforme stratégique d'échanges et de solutions adaptées au contexte africain.

« L'amélioration des systèmes de distribution n'est pas seulement un enjeu technologique, c'est un levier de durabilité et de croissance pour l'aviation africaine », a conclu Maureen Kahonge.



New Distribution Capability (NDC) in Travel Industry

