

# Air France-KLM takes care

Rapport Développement durable

## 2018

### L'Essentiel



**AIRFRANCEKLM**  
GROUP

# AIR FRANCE-KLM TAKES CARE

## L'ESSENTIEL

Présents dans le monde entier, nous relient les hommes, les économies et les cultures. Nous sommes un vecteur de développement économique et de progrès social.

Nous assumons nos responsabilités et agissons pour concilier croissance, protection de l'environnement, engagement social et développement des territoires autour de nos hubs et à destination.

En opérant nos activités, nous avons pour objectif de créer de la valeur durable à long terme pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Notre stratégie est construite sur 4 piliers.



**Environnement**



**Expérience salarié**



**Confiance client**



**Valeur sociétale**

**Découvrez notre Rapport développement durable 2018 :**

<http://csrreport2018.airfranceklm.com/fr/>

En intégrant le développement durable dans nos activités, nous nous efforçons de contribuer aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies. L'Agenda 2030 comprend 17 ODD qui appellent la communauté mondiale à agir pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et faire en sorte que tous vivent dans la paix et la prospérité.

Air France-KLM contribue de façon significative à la réalisation des ODD7 Energie propre et d'un coût abordable, ODD8 Travail décent et croissance économique, ODD9 Industrie, innovation et infrastructure, ODD12 Consommation et production responsables, ODD13 Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques.





**318** destinations dans  
**118** pays

# NOS OPÉRATIONS

**101,4**  
MILLIONS DE CLIENTS

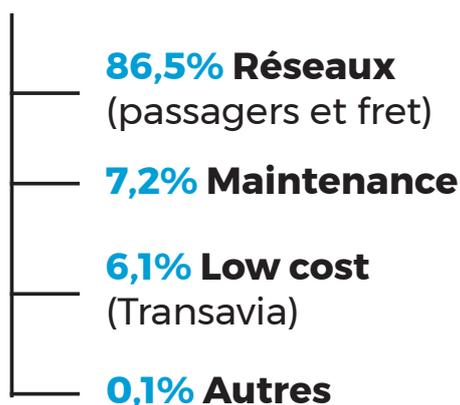
**1,14**  
MILLION DE  
TONNES DE FRET

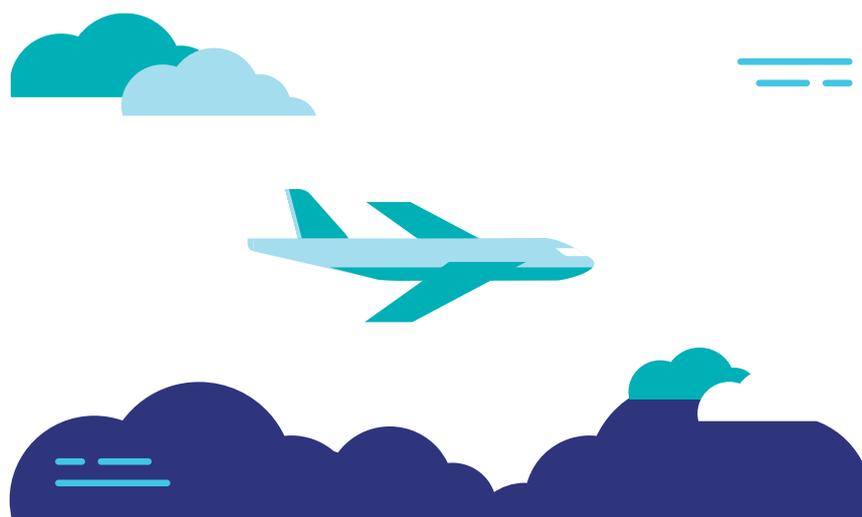
**81 527**  
SALARIÉS (ETP)

JOINT-VENTURES  
**TRANSATLANTIQUES  
ET ASIATIQUES**

MEMBRE FONDATEUR DE  
**SKYTEAM**

CHIFFRE D'AFFAIRES  
**26 512 millions €**





**3,21** LITRES

carburant / passager  
/ 100 km

**21,6%**

**réduction des émissions  
de CO<sub>2</sub> depuis 2011**

en incluant les mesures économiques  
(g CO<sub>2</sub> / passager / km)

## EN VOL

**548** AVIONS

**11,3** ANS

âge moyen de la flotte

**35%**

**RÉDUCTION DE L'EMPREINTE SONORE**

par rapport à 2000

**4,3 MILLIONS**

**de tonnes de CO<sub>2</sub> évitées**

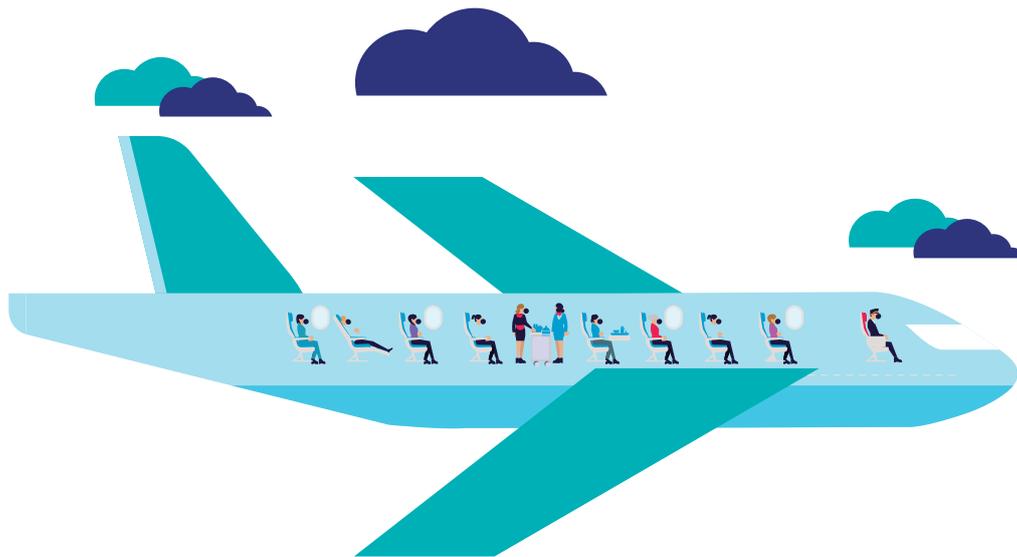
(conditions d'efficacité  
énergétique de 2011)

## BIOCARBURANTS

**Forte implication dans  
le développement  
d'un marché durable**

**PLUS DE 1 300** tonnes  
de carburants alternatifs  
durables utilisées par KLM

Air France partenaire  
de **l'Engagement pour  
une Croissance Verte**  
en France



**Des attentions  
pour tous**

**TOUTES LES 20 SECONDES**  
un nouveau membre Flying Blue

## A BORD

### **SERVICES PERSONNALISÉS**

#### **RESTAURATION RESPONSABLE**

Des produits bio sur les plateaux-repas enfants chez Air France  
9,4 millions de sandwiches produits de façon responsable sur les vols KLM

#### **ECONOMIE CIRCULAIRE**

13 millions de casques audio reconditionnés, réutilisés et recyclés chez Air France

### **DES AVIONS PLUS LÉGERS**

Offre de presse digitale :  
4600 tonnes de CO<sub>2</sub> évitées

#### **DIGITAL**

Plus de 9 millions de téléchargements des applications Air France, KLM et Transavia



**23%**

**réduction de la  
consommation  
d'énergie depuis 2011**

**50%**

**d'engins de piste  
électriques**

## **AU SOL**

### **DÉCHETS**

**-4%**

depuis 2011

### **EAU**

**-6%**

depuis 2011

### **SUPPLY CHAIN**

**3 900**

**FOURNISSEURS**

**67%**

**ONT SIGNÉ LA CHARTE DE  
DÉVELOPPEMENT DURABLE**

**19 MILLIONS €**

**AUPRÈS DU SECTEUR PROTÉGÉ**



# 312

**hectares de forêt tropicale**

plantés au Panama grâce au programme KLM CO2ZERO

# 85 500 ARBRES

plantés grâce au programme Trip and Tree d'Air France

## DANS LE MONDE

### FONDATION AIR FRANCE

**76 PROJETS DANS 57 PAYS**

en faveur de l'enfance  
en difficulté

### WINGS OF SUPPORT

**85 PROJETS SOUTENUS**

**DANS 16 PAYS**

### CONTRIBUTION DU GROUPE

**15 MILLIONS € ALLOUÉS**

à des projets sociaux et environnementaux

**3 552 BILLETS D'AVION**

offerts par les membres Flying Blue à des ONG



## **CAPITAL SOCIAL ET PARTENARIATS**

Un portefeuille de clients diversifié et un réseau de fournisseurs favorisant les acteurs locaux et durables.

— Le pilier européen du plus important partenariat mondial et intégration commerciale au sein de l'alliance SkyTeam.



## **CAPITAL INDUSTRIEL**

Une flotte en renouvellement continu, des créneaux horaires et des droits de trafic permettant de desservir un vaste réseau sur tous les grands marchés.

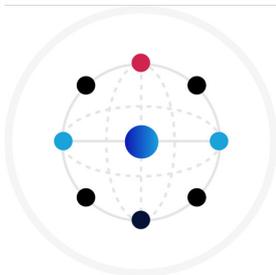
— Une flotte et un réseau optimisés renforçant nos performances opérationnelles et environnementales.



## **CAPITAL HUMAIN**

81 527 collaborateurs innovants et engagés et une culture de la diversité nourrie par plus de 110 nationalités.

— Un personnel au sol, navigant et des pilotes professionnels et engagés pour garantir un voyage attentionné.



## **CAPITAL INTELLECTUEL**

Des marques prestigieuses avec un programme commun de fidélisation client « Flying Blue », et une activité maintenance reconnue reposant sur un savoir-faire spécifique et des technologies de pointe.

— Des marques attractives offrant des produits et services de haute qualité.



## **CAPITAL FINANCIER**

Un actionnariat stable avec l'État français, l'Etat néerlandais et deux partenaires stratégiques, Delta Air Lines et China Eastern Airlines.

— Une structure financière solide pour accélérer encore notre transformation et générer de la croissance, dans un marché en croissance de 5 %



## **CAPITAL NATUREL**

Carburant, contribution à la création d'une filière de carburants alternatifs durables pour l'aviation.

— Un acteur engagé à contribuer à un changement positif dans l'industrie.

### NOTRE AMBITION

Être le leader européen du transport aérien et un des plus puissants leaders mondiaux, endossant sa responsabilité sociale et environnementale d'acteur global de l'aviation.

### NOS PRIORITÉS

1. Investir dans nos collaborateurs et les responsabiliser
2. Simplifier notre portefeuille de marques et incarner le meilleur des cultures de nos marchés nationaux
3. Moderniser notre flotte et nos produits pour le bénéfice de nos clients
4. Capitaliser sur nos partenariats
5. Améliorer la contribution de toutes les activités à la performance financière du Groupe

### UN IMPÉRATIF

**LA SÉCURITÉ DES VOLS**

## NOS ACTIVITÉS ET SERVICES

### RÉSEAUX

Leader européen  
du trafic long-courrier

**AIRFRANCE** 





### TRANSPORT PASSAGERS

- 85,6 M de passagers transportés
- 468 avions
- Vaste réseau organisé autour de deux hubs européens majeurs
- 54 700 collaborateurs

### CARGO

Modèle économique  
« **priorité aux soutes** »

- 1,1 M de tonnes transportées
- 6 avions tout-cargo
- 3 860 collaborateurs

   
 **CARGO**

### LOW COST

1<sup>ère</sup> compagnie  
low-cost aux Pays-Bas  
et à Paris-Orly





- 15,8 M de passagers transportés
- 74 avions
- 3 030 collaborateurs

### MAINTENANCE

2<sup>e</sup> acteur mondial en  
MRO (*Maintenance,  
Repair and Overhaul*,  
entretien, réparation  
et révision)

- Une excellence incontestée dans la maintenance de flottes importantes
- Plus de 2 000 avions maintenus pour plus de 200 clients
- 13 460 collaborateurs

  
**INDUSTRIES**

  
Engineering &  
Maintenance

## UN VOYAGE ATTENTIONNÉ

- Une offre améliorée avec la modernisation des cabines, des investissements dans l'infrastructure au sol et la connectivité à bord
- Approche centrée sur la **relation attentionnée** pour devenir la compagnie aérienne de référence en matière de **Customer Intimacy**
- Innovations digitales pour des services toujours plus personnalisés

101,4 millions de passagers

## UN VOYAGE EN CONFIANCE

- Fiabilité et ponctualité au centre de nos préoccupations
- Maintien des **normes de sécurité et de qualité les plus élevées**

318 destinations dans 118 pays

## UN VOYAGE AVEC NOS COLLABORATEURS

- **Développer les carrières et les compétences des collaborateurs**
- Un environnement sûr et motivant pour favoriser l'implication et le bien-être du personnel au travail

40 heures de formation par collaborateur

## UN VOYAGE PERFORMANT

- Une **performance solide** dans tous les secteurs d'activité
- Résultat d'exploitation tiré par **la croissance du chiffre d'affaires et la discipline des coûts**

Ratio dette nette / EBITDA de 1,5

## UN VOYAGE FÉDÉRATEUR

- **Trait d'union entre les hommes, les économies et les cultures**
- Contribution au **développement régional** et à la **croissance économique mondiale** par le **commerce international et les investissements étrangers**
- Générateur d'emploi local, soutien d'emplois directs et indirects autour de nos hubs

**3<sup>e</sup>** employeur du secteur privé aux Pays-Bas  
Un impact d'Air France sur le PIB français de plus de **1 %**

## UN VOYAGE RESPONSABLE

- **Réduction constante de notre impact environnemental**
- **En tête** du classement Europe et World du DJSI pour la **14<sup>e</sup>** année consécutive

13,5 % d'amélioration de l'efficacité énergétique opérationnelle par passager/km entre 2011 et 2018

## EN CONTRIBUANT AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES

