

AIRFRANCE KLM

Rapport Développement Durable
2008-09





La responsabilité sociale de l'entreprise m'est toujours apparue comme l'une des ambitions les plus hautes qui soient pour un dirigeant. Elle a inspiré et elle anime la façon dont les directions d'Air France et de KLM conduisent leurs compagnies et le groupe que nous avons constitué ensemble.

Dans le souci d'améliorer notre gouvernance, nous avons séparé les fonctions de Président du Conseil d'administration de celle de Directeur général. Ayant quitté mes responsabilités opérationnelles, je garde aujourd'hui les convictions qui m'animaient hier, et je suis convaincu qu'Air France-KLM progressera encore sur la voie du développement durable.

Jean-Cyril Spinetta
Président du Conseil d'administration
d'Air France-KLM

107 000

COLLABORATEURS
(EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN)

621

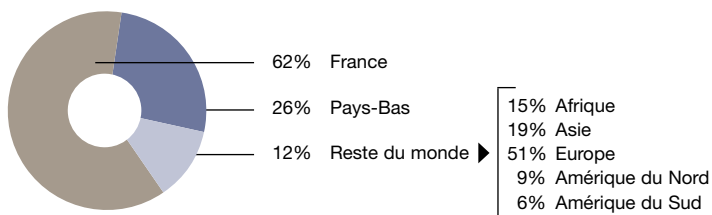
AVIONS EN EXPLOITATION

244

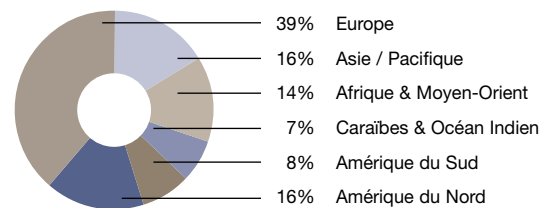
DESTINATIONS
DANS 104 PAYS



Répartition des collaborateurs du groupe
(en équivalent temps plein, 31 mars 2009)



Répartition du chiffre d'affaires passagers
par destination, 2008-09



L'information publiée dans ce rapport couvre l'exercice financier 2008-09, qui débute le 1^{er} avril 2008 et se termine le 31 mars 2009. Lorsque l'information publiée couvre une autre période, la légende le mentionne.

74,5

MILLIONS DE PASSAGERS

79,7%

COEFFICIENT D'OCCUPATION

1,5

MILLION DE TONNES
DE FRET

Sommaire



Éditorial	4
Comprendre le secteur et le groupe	6
• Les enjeux du secteur aérien	6
• Air France-KLM : un leader mondial du transport aérien	7
• Gouvernement d'entreprise	9
• Affaires publiques européennes : exercer notre responsabilité	11
Notre démarche développement durable	12
• Notre organisation en matière de développement durable	12
• Interagir avec nos parties prenantes	14
• Air France-KLM, un leader reconnu en matière de développement durable	17
Nos cinq enjeux clés pour un développement durable	18
Combattre le changement climatique	20
Réduire nos impacts environnementaux	26
Construire une relation durable avec nos clients	32
Promouvoir une politique de ressources humaines responsable	38
Contribuer au développement local	44
Annexes	50

Comment lire ce rapport

• Il comporte quatre sections

La première section permet d'appréhender notre secteur et ses enjeux. Elle traite de l'environnement mondial du secteur aérien et décrit le profil du groupe Air France-KLM, ses modes de gouvernance et ses positions publiques.

Dans la deuxième section, nous présentons notre approche et notre organisation en matière de développement durable et décrivons la manière dont nous travaillons avec nos parties prenantes, notamment les actionnaires, les engagements que nous demandons à nos fournisseurs, nos évaluations extra-financières.

La troisième section, divisée en cinq sous-parties, décrit nos cinq enjeux clés et la manière dont nous les prenons en compte.

En fin de rapport, vous trouverez nos indicateurs de performance, notre méthodologie de reporting et l'avis de l'un de nos Commissaires aux comptes.

• Nos engagements communs et des objectifs spécifiques pour chaque compagnie

Dans le présent rapport, chacun des cinq enjeux clés du développement durable s'ouvre sur la présentation de notre ambition commune et sur les plans d'actions déployés par Air France et par KLM pour la réaliser. Suit un texte explicatif complété d'indicateurs et de chiffres clés. Les tableaux récapitulatifs des pages 50 à 53 présentent les indicateurs environnementaux et sociaux en référence à la loi NRE en vigueur en France.

• Nos relations avec les parties prenantes

Chacun des cinq enjeux clés se conclut sur la présentation des parties prenantes concernées, les thèmes de dialogue ou de collaboration, les formes de dialogue engagées avec elles, les résultats de cette consultation et de ces échanges ainsi que les partenariats du groupe. Une tribune est ouverte à l'une de nos parties prenantes pour exprimer la façon dont elle apprécie les moyens déployés par le groupe face à ces enjeux et les performances réalisées.

Face à la crise, nous sommes réactifs et volontaristes

La crise économique actuelle touche violemment tous les continents et tous les secteurs d'activité. Vecteur majeur des échanges et de la mondialisation, le transport aérien en est particulièrement affecté.

Confronté à une diminution brutale des trafics cargo et passagers, concernant en premier lieu les clientèles à forte contribution, Air France-KLM a connu son premier résultat négatif. En réaction, nous conduisons un programme rigoureux d'économies. Nous adaptons nos capacités à une demande amoindrie. Nous mobilisons tout notre groupe pour préserver notre trésorerie, objectif vital dans ce contexte. Nous faisons jouer au mieux nos atouts : les synergies entre nos compagnies, la dimension et la qualité de notre réseau, la compétence de nos personnels, la modernité de notre flotte, la capacité de nos plates-formes aéroportuaires. Nous affrontons le défi de la crise avec énergie, pour être prêts quand viendra la reprise économique.

La dramatique disparition du vol AF 447 entre Rio de Janeiro et Paris a endeuillé des centaines de familles et meurtri notre groupe. Nous partageons la souffrance des proches des disparus, passagers et membres d'équipage. Nos personnels se sont fortement mobilisés pour apporter une assistance matérielle, pratique ou tout simplement humaine. Nous apportons à l'enquête que mènent les autorités compétentes, notre contribution totale et transparente et nous n'épargnerons aucun effort pour en tirer les conséquences.

S'il nous bouleverse, ce drame n'affecte pas notre confiance dans notre métier et dans son avenir. Il renforce encore notre détermination à faire de la sécurité des vols le principe fondateur de notre activité et la préoccupation permanente de tous les métiers et de tous les salariés du groupe.

Dans le même temps, nous continuons d'assumer nos responsabilités sociales et environnementales. L'engagement d'Air France-KLM pour le développement durable - manifesté par la signature du Pacte mondial de l'ONU, par notre Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise et par notre Charte sociale et éthique - s'ancre sans cesse davantage dans notre réalité quotidienne. Notre groupe, présent dans tous les indices de notation extra-financière, se voit reconnaître ainsi un *leadership* qui nous oblige, autant qu'il nous honore.



Cet engagement, nous le confirmons aujourd'hui. Certes, la crise réduit notre visibilité, mais nous avons des points de repère simples et clairs.

Emploi : agir dans la solidarité

Notre priorité : tout faire pour préserver l'emploi des personnes présentes dans l'entreprise, alors que la détérioration de la conjoncture nous oblige à réduire les coûts. Les mesures adoptées, temporaires et réversibles, font appel à la solidarité, à la responsabilité, à l'équité. Les embauches sont gelées, les départs naturels à la retraite ne sont pas remplacés. Nous agissons sur tous les leviers permettant d'accroître la mobilité géographique et professionnelle, de développer la coopération entre services et entre entités, de renforcer les formations et les compétences. Et nous continuons d'agir pour assurer l'égalité des chances, promouvoir la diversité, prévenir les discriminations.

Clients : viser l'excellence du service

Nos clients sont notre raison d'être. Pour mériter et renforcer leur confiance, nos maîtres mots sont la réactivité et l'innovation : connaître et anticiper leurs besoins pour y répondre, adapter notre réseau et nos produits grâce aux nouvelles technologies, associer nos clients à nos initiatives de développement durable. Dans une compétition mondiale que la crise rend encore plus sévère, nous ne manquons pas d'atouts, à condition de marquer notre différence en visant l'excellence du service.

Territoires : contribuer au développement économique et social

Nous devons beaucoup aux territoires où nous sommes implantés, qu'ils soient en France et aux Pays-Bas ou répartis à travers le monde. Nous leur apportons, aussi, des bénéfices directs et indirects, et continuerons à y jouer un rôle économique et social moteur, à y faire progresser les compétences, à y investir dans des programmes de développement. Et nous poursuivrons nos actions humanitaires, auxquelles le groupe et ses personnels sont très attachés.

Environnement : réduire nos impacts locaux

Notre but : maîtriser et minimiser nos impacts environnementaux locaux, dont les plus sensibles restent, pour les riverains des aéroports, les nuisances sonores et les émissions affectant la qualité de l'air. D'incontestables progrès ont été réalisés ; nous les poursuivrons grâce à des avions plus modernes et des procédures optimisées. Nous maîtrisons nos consommations et nos rejets par un système de management performant. Nous progressons dans la voie de l'éco-conception, qui intègre d'emblée la fin de vie des produits. À tous les niveaux, nos collaborateurs s'engagent et innovent.

Changement climatique : prendre notre part de l'effort collectif

Crise ou pas, nous restons décidés à prendre notre part dans la lutte contre le réchauffement climatique. En continuant, d'abord, à moderniser notre flotte, à optimiser notre consommation de carburant et nos procédures de vol, à soutenir la recherche d'énergies de substitution - en particulier ceux des biocarburants qui ne sont pas en compétition avec la chaîne alimentaire. Nous agissons aussi pour faire progresser les propositions de l'industrie aérienne en vue de la conférence de Copenhague, qui devrait intégrer le transport aérien international dans un accord mondial, selon un système que nous voulons efficace, pragmatique et équitable.

Dans un contexte général particulièrement incertain, nous savons que c'est en alliant réactivité et volontarisme que nous assumerons au mieux nos responsabilités économiques, sociales et environnementales.

Pierre-Henri Gourgeon
Directeur général d'Air France-KLM
Directeur général d'Air France

Peter Hartman
Président du Directoire de KLM

Comprendre le secteur et le groupe

Les enjeux du secteur aérien

La contribution du secteur aérien à l'économie mondiale

Dans un contexte d'économie globalisée, le secteur aérien stimule l'économie en permettant le développement du commerce et du tourisme, génère des opportunités de marchés, et favorise les échanges interculturels.

Selon l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA), les compagnies aériennes transportent 2,2 milliards de passagers par an, représentent 35% des échanges interrégionaux et 40% des déplacements touristiques.

32 millions de personnes sont employées par le secteur.

L'impact de la crise économique mondiale

Les conséquences de la baisse brutale de la demande

Le transport aérien subit les conséquences de la crise économique mondiale de manière brutale. Les dépenses de transport ont été les premières réduites par les entreprises, avec un impact important sur le trafic affaires.

Après plusieurs années de croissance de l'activité aérienne et une première année en 2007 de retour aux bénéfices pour l'industrie du transport aérien après six années consécutives de pertes, IATA estime en

juin 2009 que l'industrie aura perdu en 2008 plus de 10 milliards de dollars. En 2008, la croissance de la demande a été nulle, contre 5,9% l'année précédente et en 2009, les prévisions de l'IATA envisagent une baisse globale de 8% du trafic aérien.

La décroissance du trafic de marchandises a été encore plus rapide et brutale, avec une très forte chute du fret, de l'ordre de 23% sur les 3 premiers mois de 2009, reflet de la contraction de la production industrielle et de l'effondrement des échanges mondiaux.

La réponse de l'industrie aérienne

Contrairement aux crises précédentes, les compagnies n'ont pas tardé à réagir et à réduire leur offre. À l'été 2009, les compagnies européennes et américaines ont réduit la capacité des long-courriers de respectivement 3,2% et 2,4%, la baisse atteignant 12% pour les compagnies indiennes et chinoises ; seules les compagnies du Golfe affichaient encore début 2009 une croissance de leur offre de +20%.

Des pressions extérieures constantes sur le secteur aérien

La volatilité des prix du pétrole a des répercussions directes sur les résultats des compagnies ; le carburant a représenté 24% des coûts en 2008, contre 9% dix ans auparavant.

Le transport aérien, qui représente environ 2% des émissions de CO₂ anthropiques, fait l'objet d'une vive pression de la part de l'Union européenne, avec l'enjeu de l'intégration du secteur aérien dans le système européen d'échange des permis d'émissions (ETS) en 2012, pouvant induire une réelle distorsion de la concurrence (voir nos positions publiques, pages 11 et 21).

Des réglementations nationales émergent dans certains pays pour différentes raisons.

Fort heureusement, les Pays-Bas ont décidé de suspendre leur taxe sur les billets au départ d'Amsterdam, quand il est devenu évident que celle-ci provoquait principalement un détournement de trafic sur les aéroports frontaliers à Amsterdam.

Les compagnies aériennes sont également confrontées à des réglementations de plus en plus strictes en matière de protection du consommateur (indemnisations en cas de retard, transparence tarifaire, ...), qui ne s'appliquent pas équitablement à toutes les compagnies, ainsi qu'à des règles de sûreté toujours plus contraignantes pour le client.

Par ailleurs, à la différence des transports ferré et routier, le secteur aérien couvre la

quasi-totalité de ses coûts d'infrastructures, au sol et en vol, de sécurité et de sûreté.

Enfin, dans la chaîne de valeur, les compagnies aériennes sont soumises à des coûts ou à des charges imposées unilatéralement par leurs fournisseurs monopolistiques ou oligopolistiques, que sont les aéroports, les services de contrôle du trafic aérien et certains de leurs fournisseurs.

Air France-KLM : un leader mondial du transport aérien

Air France-KLM : un groupe, deux compagnies, trois métiers

Air France-KLM est le leader mondial du transport aérien en termes de chiffre d'affaires. Il est constitué d'une société *holding* et de deux compagnies aériennes, qui conservent chacune leur marque et leur identité propre. Le groupe exerce trois métiers : le transport de passagers, le transport de fret et les services de maintenance aéronautique, pour sa propre flotte et celles d'autres compagnies.

En 2008, le groupe a développé son ancrage en Europe et en Amérique du Nord en s'appuyant sur les *joint-ventures* d'Air France avec Delta Airlines et de KLM avec Northwest Airlines, tout en poursuivant une stratégie cohérente de consolidation. Après l'obtention par le département des transports américain (DOT) de l'immunité *anti-trust* globale à Air France et KLM et à Delta et à Northwest et la fusion de Delta avec Northwest, une *joint-venture* atlantique intégrée a été mise en œuvre et permet une

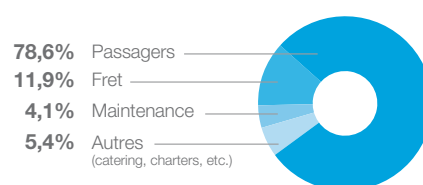
gestion conjointe du réseau avec un partage des recettes et des coûts.

Le rachat de VLM, l'un des premiers transporteurs régionaux européens, essentiellement spécialisé dans les voyages d'affaires, permet au groupe de proposer à ses clients l'accès à un réseau optimisé entre Londres et les principaux centres d'affaires européens.

Avec la prise de contrôle à 100% par KLM de Martinair, 6^{ème} transporteur de fret européen, la compagnie étend son réseau et son offre cargo.

Enfin, Air France-KLM a finalisé au premier trimestre 2009 son entrée à hauteur de 25% dans le capital de CAI, nouvelle compagnie opérant sous la marque Alitalia, qui a été profondément restructurée et redimensionnée. Ce partenariat renforcé offre au groupe un accès au 4^{ème} marché européen.

Répartition du chiffre d'affaires par activités (Air France-KLM 2008-09)



Air France-KLM, qui lui-même incarne la coopération en Europe, soutient l'intégration européenne et la consolidation de compagnies aériennes.

Flotte Air France-KLM en exploitation au 31 mars 2009

	Air France			KLM		
	Âge moyen (années)	Type d'avion	Nombre d'avions (407 au total)	Âge moyen (années)	Type d'avion	Nombre d'avions (214 au total)
Court et moyen-courrier	10,4	A318, A319, A320, A321	149	10,9	737-300/-400, /-700/-800/-900	52
Long-courrier	8,1	A330-200, A340-300, 747-400, 777-200/-300	99	9,9	A330-200, 777-200/-300, MD11, 747-400	59
Cargo	5,9	747-400, 777F	8	4,8	747-400	4
Flotte régionale AF : Brit Air, Régional, City Jet, VLM KLM : Cityhopper	10,9	Fokker, Embraer, Bombardier	144	14,9	F50, F70, F100, EMB190	54
Autre flotte AF : transavia.com France KLM : transavia.com Pays-Bas, Martinair	4,1	737-800	7	10,8	737-700/-800, B767-300, 747-200, 747-400, MD11	45

N°3

EN TRAFIC PASSAGERS :
74,5 MILLIONS DE PASSAGERS
EN 2008-09
(N°1 : American Airlines, N°2 : Delta Airlines)

Une flotte moderne, un réseau puissant et équilibré, une alliance mondiale

Air France et KLM desservent un réseau mondial très vaste articulé autour de deux *hubs*, Paris-Charles de Gaulle et Amsterdam-Schiphol. Ce positionnement et la complémentarité des réseaux des deux compagnies constituent un atout majeur.

Présent sur tous les grands marchés, le groupe dispose d'un réseau équilibré, aucun marché ne représentant plus d'un tiers du chiffre d'affaires passage. La politique du groupe Air France-KLM visant à satisfaire

tous ses clients en termes de réseaux, de produits et de prix lui a permis de servir une clientèle équilibrée, répartie pour moitié entre les passagers voyageant pour des raisons professionnelles et ceux voyageant pour des raisons personnelles.

Le groupe exploite une flotte de 621 avions, l'une des plus jeunes et des plus modernes d'Europe, et poursuit ses investissements en ce sens. Cette flotte, gage d'efficacité énergétique, de rationalité économique,

est une ressource essentielle pour le développement durable du groupe.

Air France et KLM sont membres de SkyTeam, alliance de treize compagnies aériennes qui représente 24,8% du marché mondial, avec plus de 16 700 vols quotidiens, desservant 905 destinations dans 169 pays. En maximisant les synergies, SkyTeam renforce la stabilité du groupe dans le contexte actuel.

La réponse d'Air France-KLM à la crise

Après des années de bénéfice et de croissance soutenue, l'exercice 2008-09 connaît pour la 1^{ère} fois une perte d'exploitation de 129 millions d'euros. En partie grâce à sa politique de couverture carburant, le groupe a mieux traversé la première moitié de l'exercice que le reste du secteur.

Réactivité, adaptation et maintien de l'équilibre du réseau et des *hubs*

Tous les marchés et les réseaux sont affectés par la baisse de la demande. Le trafic baisse sur tous les segments de clientèle, mais la clientèle Affaires est la plus touchée, avec un fort impact sur la recette unitaire. Air France et KLM ont réagi très tôt en réduisant leurs capacités dès l'hiver 2008-09. À l'été 2009, la réduction sera de 4,5% par rapport à l'été précédent.

L'ajustement de l'offre d'Air France et de KLM à la baisse de la demande se fait par une diminution des fréquences de vols plutôt que par des fermetures de lignes, afin de conserver la performance et l'équilibre du réseau et des deux *hubs*.

À partir de l'été 2008, la chute du trafic de marchandises s'est accélérée et Air France Cargo, KLM Cargo et Martinair Cargo ont réduit très significativement leurs capacités fin mars 2009, en ramenant le nombre d'avions cargo en exploitation à 7 pour Air France et 11 pour KLM et Martinair, privilégiant les soutes des avions passagers.

Partout, les programmes ont été revus et optimisés avec les filiales et les partenaires au sein de SkyTeam ; la politique tarifaire et l'offre commerciale ont été revues afin de préserver, voire d'augmenter les parts de marché du groupe Air France-KLM.

Les priorités : sauvegarder la trésorerie et préserver l'emploi

Air France-KLM a lancé très tôt un effort important sur ses coûts, pour maintenir sa solidité financière : le plan d'investissement a été révisé et réduit de 2,8 milliards d'euros sur les exercices de 2008 à 2010, les objectifs d'économies ont été renforcés à travers le plan Challenge 12, qui vise une économie de 675 millions d'euros par an.

Alors que la conjoncture actuelle menace l'emploi, Air France et KLM ont adopté une approche responsable et solidaire, cherchant par tous les moyens à préserver l'emploi des personnes présentes, en accentuant les actions de mobilité et de flexibilité de leurs personnels et en gelant les embauches (voir pages 38 à 40).

Gouvernement d'entreprise

Application des principes de gouvernement d'entreprise en vue d'une meilleure gouvernance

Air France-KLM veille à assurer le respect des règles d'une bonne gouvernance au sein du groupe. Composé de 15 membres, le Conseil d'administration détermine les orientations de l'activité du groupe et veille à leur mise en œuvre. Il s'appuie sur les avis des comités spécialisés, pour assurer, en collaboration avec la Direction générale, la bonne marche de l'entreprise. Il fonctionne selon les principes du gouvernement d'entreprise en vigueur en France tels que présentés dans le Code de gouvernement d'entreprise AFEP-MEDEF mis à jour en 2008, notamment en ce qui concerne les rémunérations des dirigeants mandataires sociaux.

En application de ces principes, le modèle de gouvernance d'Air France-KLM a connu au cours de l'exercice 2008-09 les évolutions suivantes :

- **Dissociation des fonctions de Président et de Directeur général** : sur proposition du Comité de nomination, le Conseil d'administration a décidé en septembre 2008 de dissocier les fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur général avec effet au 1^{er} janvier 2009. Le règlement intérieur du Conseil d'administration a été mis à jour en mars 2009 afin notamment de préciser les rôles et attributions du Président et du Directeur général. Ce règlement est accessible sur le site internet de la société (<http://www.airfranceklm-finance.com/conseil-administration.html>).
- **Abaissement de la durée du mandat des administrateurs** : l'Assemblée générale du 10 juillet 2008 a décidé de ramener le mandat des administrateurs de six à quatre ans, sans modification de la durée des mandats en cours à la date de l'Assemblée, et de mettre en place un processus d'échelonnement des renouvellements de mandats.

- **Indépendance des administrateurs** : compte-tenu de la répartition de son capital (notamment Etat et salariés) et des règles particulières qui régissent le mode de désignation d'une partie de ses administrateurs, Air France-KLM ne se conforme pas entièrement aux recommandations du Code AFEP-MEDEF en ce qui concerne la proportion d'administrateurs indépendants au sein du Conseil d'administration et du Comité d'audit. Après avoir examiné la situation de chaque administrateur, le Conseil d'administration a en effet estimé, en mars 2009, que sept administrateurs étaient indépendants. Toutefois, le Conseil a considéré que tous les administrateurs disposaient des compétences requises ainsi que d'une expérience professionnelle utiles à la société, qu'ils soient ou non considérés comme indépendants au regard des critères AFEP-MEDEF.

Respect des standards de bonne gouvernance

		Standards de bonne gouvernance	Performance 2008-09		
Conseil d'administration et comités spécialisés	Composition du Conseil d'administration		10 administrateurs nommés par l'Assemblée (dont 7 administrateurs indépendants) 2 représentants des actionnaires salariés, nommés par l'Assemblée 3 représentants de l'Etat français nommés par arrêtés Dissociation des fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur général depuis le 1 ^{er} janvier 2009		
	Durée du mandat des administrateurs		4 ans, par décision de l'Assemblée générale du 10 juillet 2008		
	Nombre de réunions et taux moyen de participation aux réunions du Conseil d'administration		10 réunions ; taux de participation : 84,7%		
	Formation des membres du Conseil d'administration		Possibilité pour chaque administrateur, lors de sa nomination et tout au long de son mandat, de bénéficier de formations, organisées par la société, nécessaires à l'exercice de son mandat		
	Comités du Conseil d'administration		Comité d'audit	Comité de rémunération	Comité de nomination
	Nombre de membres des comités		7 membres dont 3 indépendants	3 membres (tous indépendants)	3 membres (tous indépendants)
	Nombre de réunions des comités		3	3	1
	Taux moyen de participation aux réunions des comités		67%	100%	100%
	Evaluation annuelle du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses comités		Oui (auto-évaluation sous forme de questionnaire adressé à chaque administrateur Restitution anonyme des réponses lors d'une réunion du Conseil)		
	Existence d'un règlement intérieur, d'un code de déontologie boursière et d'un code d'éthique financier		Oui		
Rémunérations des mandataires sociaux		Publication des critères et des montants des rémunérations des dirigeants mandataires sociaux dans le Document de référence, dans le rapport de gestion et sur le site internet de la société Les dirigeants mandataires sociaux ne bénéficient ni de stock options, ni d'actions gratuites En cas de départ, ils ne bénéficient pas d'indemnités spécifiques Publication des modalités d'attribution et des montants des jetons de présence des administrateurs dans le Document de référence et dans le rapport de gestion			
Assemblée générale des actionnaires	Une action est égale à un droit de vote		Oui		
	Assemblée du 10 juillet 2008	Nombre d'actionnaires présents, représentés, ayant donné pouvoir au Président ou ayant voté par correspondance	16 898 actionnaires représentant 140 486 264 actions		
		Taux de participation	46,8%		
		Résultat des votes	Approbation des résolutions à plus de 90% des votes		

Pour plus d'information sur le code de conduite, l'éthique des affaires ou les politiques d'alerte, voir le Document de référence 2008-09 ou www.airfranceklm-finance.com

Zoom sur...**La prévention des pratiques anti-concurrentielles**

En septembre 2007, le groupe a diffusé le « Manuel Air France et KLM relatif à l'application des règles de concurrence ». Disponible en trois langues, ce guide présente les principes du droit de la concurrence et l'engagement des deux compagnies de s'y conformer. Des sujets tels que la responsabilité, l'échange d'informations ou les conséquences d'une non-conformité y sont abordés, ainsi que les politiques de concurrence spécifiques aux activités passagers et cargo.

Suite à la diffusion de ce manuel, le groupe a mené diverses actions : une formation en ligne a été dispensée à plus de 5 000 salariés en 2008, une ligne téléphonique dédiée aux problématiques du droit de la concurrence a été ouverte pour répondre aux questions spécifiques, et une campagne d'affichage interne visant à sensibiliser les salariés a été menée. Des sessions de formation spécifiques sont animées à la demande dans toutes les délégations.

Déontologie et éthique

Le Conseil d'administration a adopté un code de déontologie boursière et un code d'éthique financier. Le code de déontologie boursière impose aux mandataires sociaux, aux dirigeants de la société et à certains collaborateurs en position sensible, de s'abstenir d'effectuer des opérations sur les titres de la société, pendant le mois qui

précède l'annonce des résultats annuels et pendant une période de vingt et un jours précédant l'annonce des résultats trimestriels et semestriels. Le code d'éthique financier détermine les principes auxquels doivent se conformer les principaux dirigeants de la société en matière d'informations financières.

Entretenir une relation de qualité avec les actionnaires**Répartition de l'actionnariat**

Pour répondre aux obligations des entreprises de transport aérien de suivre et contrôler leur actionnariat, la société Air France-KLM procède à l'identification de ses actionnaires.

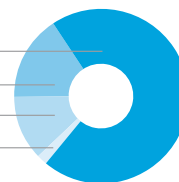
Au 31 mars 2009, Air France-KLM est détenu à hauteur de 65% par des intérêts français (70% au 31 mars 2008) et à plus de 75% par des institutions européennes comme au 31 mars 2008.

Entretenir un dialogue régulier avec nos actionnaires

Pour tenir informés ses actionnaires et investisseurs, Air France-KLM s'appuie sur différents supports et événements adaptés au profil de chacun : conférences et communiqués de presse, réunions avec les investisseurs et agences de notation en Europe et aux Etats-Unis, lettre trimestrielle aux actionnaires « *Correspondances* » envoyée aux 7 000 membres du club actionnaires, enfin un site internet dédié qui reprend l'ensemble des informations diffusées par le groupe. Le groupe participe

Répartition de l'actionnariat au 31/03/2009

70,3%	Autres
15,7%	État
12,0%	Salariés
2,0%	Autocontrôle



régulièrement, en partenariat avec la presse économique, à des réunions d'information réservées à ses actionnaires individuels en province. Depuis 2000, une instance de proposition supplémentaire a été créée pour les actionnaires individuels, le Comité Consultatif Représentatif des Actionnaires Individuels (CCRAI), qui se réunit environ 4 fois par an pour faire remonter les attentes des actionnaires individuels.

S'engager sur les valeurs du développement durable

En décembre 2008, le Comité CCRAI a été invité à exprimer ses attentes en matière de communication sur le développement durable et son appréciation du rapport 2007-08.

La réorganisation de la structure du présent rapport a été décidée à l'issue de cette consultation. De même, aux Pays-Bas, KLM entretient un dialogue régulier avec la « *Society of sustainable shareholders*. »

Plusieurs rencontres, organisées à la demande d'investisseurs socialement responsables (ISR) ont permis au groupe de dialoguer sur ses actions et engagements en matière de développement durable.

Enfin, le groupe Air France-KLM a reçu en janvier 2009 le trophée des meilleures relations investisseurs en matière de développement durable, décerné par la SFAF, *Opinion Way*, *IR Intelligence* et le Forum des Relations Investisseurs.

Affaires publiques européennes : exercer notre responsabilité

Par ses actions de relations institutionnelles, Air France-KLM contribue à apporter aux législateurs et hommes politiques les informations nécessaires à la compréhension des enjeux actuels du secteur aérien et à la préparation des textes relatifs à des sujets à la complexité grandissante.

L'équipe en charge des affaires publiques, basée à Bruxelles, comprend trois représentants d'Air France et deux de KLM, tous

signataires de la charte déontologique européenne. Le groupe conduit également des actions de *lobbying* à Paris, à La Haye et à Washington, essentiellement en concertation avec d'autres associations de l'industrie aérienne.

En 2008-09, le *lobbying* du groupe à Bruxelles a concerné des dossiers variés comme l'environnement, la réforme de la gestion du Ciel Européen ou la prise en compte des

spécificités de l'aérien dans l'évolution de la législation sociale européenne.

Air France-KLM inscrit son action européenne dans un cadre plus global, collaborant avec l'AEA et IATA ou encore avec l'*Aviation Global Deal* (AGD) pour promouvoir un système mondial d'inclusion de l'aviation dans la lutte contre le changement climatique.

Positions publiques d'Air France-KLM

Dossier	Positions publiques d'Air France-KLM
L'intégration des compagnies aériennes au système européen d'échange de quotas (ETS)	La taxation n'étant pas une solution apportant des bénéfices à l'environnement, le groupe a soutenu le principe de l'ETS. Il continuera à veiller à ce que son application au trafic hors Union européenne ne génère ni distorsion de concurrence, ni détournement de trafic vers des <i>hubs</i> non européens (fuite de carbone). Il considère que le produit d'enchères alloué à des quotas non distribués gratuitement doit être affecté à la lutte contre le changement climatique : par exemple à la modernisation de la gestion de l'espace aérien qui garantirait des réductions de CO ₂ . Enfin, Air France-KLM apporte sa contribution à une solution mondiale par sa participation active au sein de l'IATA et de l'AEA et à travers son adhésion au groupe <i>Aviation Global Deal</i> (AGD). Voir aussi page 21.
Le Ciel Unique Européen	Le groupe se réjouit de l'adoption en 2009 des textes liés à la mise en œuvre du Ciel Unique. Un système de contrôle aérien efficace est nécessaire pour réduire les coûts et les retards, créer des routes plus directes, accroître la sécurité des vols et réduire les consommations de carburant et de ce fait les émissions. Le groupe veillera au bon suivi de l'application des textes conduisant à la mise en œuvre d'un véritable Ciel Unique Européen.
La taxe hollandaise sur les billets	Le gouvernement hollandais a introduit en juillet 2008 une taxe sur les billets des voyages effectués depuis les Pays-Bas ; cette taxe a eu pour effet immédiat de détourner les passagers de l'aéroport de Schiphol et d'orienter leur départ vers les aéroports frontaliers. KLM s'est érigée contre cette taxe, qui va à l'encontre de la logique du Marché Unique européen et ne génère aucun bénéfice environnemental. Le gouvernement hollandais, reconnaissant au vu des premiers résultats le bien fondé des arguments, a depuis décidé de l'abolir à partir du 1 ^{er} juillet 2009.
Le Livre blanc européen sur la politique transport	Le transport aérien restera un moteur indispensable du développement économique et humain pour les pays industrialisés comme pour les pays en développement. Air France-KLM répond aux attentes de la Commission européenne en apportant sa contribution au futur Livre blanc. Parmi les thèmes importants, figure l'adaptation des infrastructures pour satisfaire les besoins de mobilité des citoyens européens, tout en proposant des solutions sur le traitement des nuisances générées par les transports (congestion, pollution). Enfin, le groupe souligne qu'il convient d'instaurer une concurrence plus équitable entre les différents modes de transport, et d'établir les conditions d'une saine concurrence au sein d'un même mode.
La co-modalité air rail	Les transports aérien et ferroviaire sont potentiellement complémentaires ; le groupe encourage l'utilisation du rail pour élargir la zone de chalandise des aéroports. L'accès au marché du rail doit être garanti à tous les nouveaux entrants, afin de promouvoir une co-modalité de qualité.
Les droits des consommateurs	La Commission a engagé des travaux sur la mise en œuvre des textes existants. Le groupe reste proactif sur le sujet en proposant des avancées sur les droits des passagers, tout en restant vigilant sur l'homogénéité de l'application des règles existantes dans les différents pays.

Notre démarche développement durable

Notre organisation en matière de développement durable

L'ambition du groupe, inspirée de celle des deux compagnies avant leur rapprochement en 2004, est d'être exemplaire en matière de développement durable pour le secteur aérien. Les engagements environnementaux, sociaux et sociétaux du groupe sont déclinés à tous les niveaux de l'entreprise, depuis la stratégie jusqu'aux pratiques opérationnelles quotidiennes. L'objectif d'Air France-KLM est d'impliquer chacun de ses collaborateurs pour favoriser un développement responsable du groupe.

Devenir exemplaire en matière de responsabilité d'entreprise

S'appuyant sur les engagements pris de longue date par Air France et KLM en faveur du respect de l'environnement, de l'équité sociale ou du développement local, le groupe a défini en 2006 ses ambitions au travers de sa Déclaration de Responsabilité Sociale

d'Entreprise (RSE). L'adoption en mars 2007 du « Plan Climat » d'Air France-KLM, en est une des traductions opérationnelles directes, tout comme la Charte Sociale et Ethique signée avec le Comité de Groupe Européen, début 2008.

Sur la base de cet engagement commun en matière de développement durable, Air France et KLM élaborent et pilotent tantôt des plans d'actions communs, tantôt leurs plans d'actions propres, reflétant des spécificités réglementaires et culturelles locales.

Intégrer nos engagements à tous les niveaux

Air France-KLM entend faire de la responsabilité sociale et environnementale une partie intégrante de son activité, en diffusant les bonnes pratiques dans l'ensemble des entités, à tous les niveaux. L'exemplarité en matière de développement durable est une des priorités inscrites dans la vision stratégique à moyen terme, et chacune des compagnies la décline dans son projet d'entreprise.

Air France intègre dans son projet d'entreprise « Vision 2010 » la responsabilité sociale d'entreprise (RSE) comme l'une de ses quatre priorités. Dans son projet « New Horizon », KLM décline les objectifs de RSE dans les plans d'actions de tous ses métiers et dans toutes ses opérations.

L'intégration de cette priorité a un fort effet structurant, puisqu'elle conduit chaque direction et entité à inscrire ses plans d'actions dans le respect des objectifs du projet.

Chaque direction est responsable de la mise en œuvre et de l'atteinte des objectifs fixés, avec l'appui des directions du développement durable.

Piloter, coordonner et suivre les plans d'actions

Air France et KLM disposent de deux Directions du Développement durable distinctes, qui travaillent en étroite collaboration, notamment pour définir les plans d'actions et établir le reporting commun, fournir les informations requises aux agences de notation extra financière, et échanger les bonnes pratiques. Au sein des deux compagnies, les directions proposent et promeuvent les politiques de développement durable, coordonnent les initiatives en la matière et apportent leur soutien aux autres directions pour leur mise en œuvre.

Air France et KLM ont chacune leur propre système de management QSE (Qualité

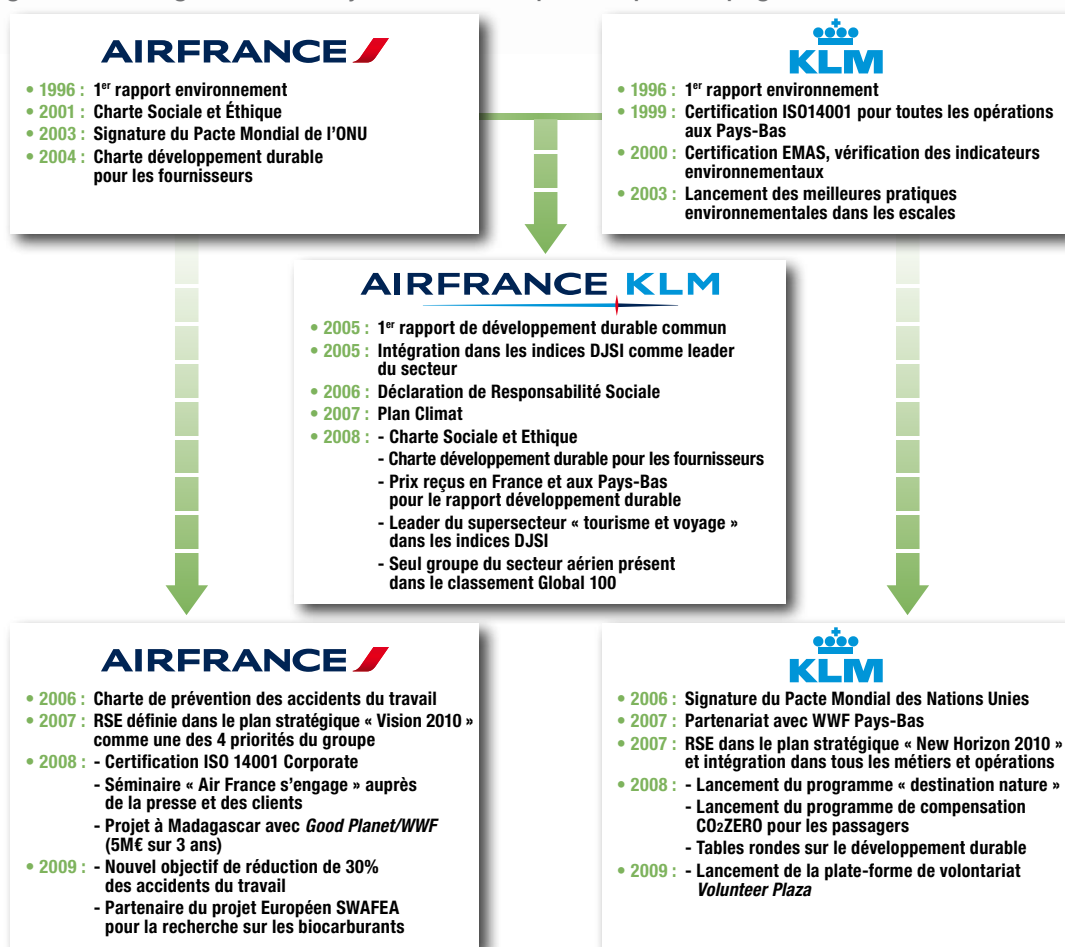
Sécurité Environnement), ayant obtenu chacune la certification ISO 14001 sur l'ensemble des activités de chaque compagnie.

Les deux compagnies possèdent leur Comité de Développement durable, qui examine l'ensemble des projets. Le Conseil RSE de KLM, présidé par le Comité directeur, se réunit quatre fois par an. Le Conseil de Direction d'Air France se réunit quant à lui deux fois par an en présence des Directeurs généraux adjoints et des Directeurs à l'occasion de la revue de direction QSE, qui valide la politique et les objectifs QSE. Le Comité QSE réunit tous les deux mois les onze directeurs en charge de la Qualité,

la Sécurité et l'Environnement des différentes entités. Par ailleurs, un Comité RH-RSE dédié se réunit chaque mois au sein d'Air France afin de traiter de sujets tels que la diversité au sein de la compagnie, de l'emploi ou des programmes de formation dans les territoires d'implantation du groupe.

La Direction du Développement durable de KLM interagit avec l'ensemble des autres départements (par exemple la Stratégie, l'Environnement ou les Ressources Humaines) et se coordonne avec leurs activités par le biais de coordinateurs RSE nommés au sein de ces départements.

Un engagement de longue date et toujours renouvelé par chaque compagnie



Favoriser l'innovation en impliquant tous les collaborateurs

L'innovation est au cœur des stratégies des deux compagnies. Chacune d'elles a un département innovation dédié, et des programmes participatifs visent à développer l'innovation auprès de tous les collaborateurs.

En novembre 2008, l'association Innov'acteurs a décerné à Air France Industries le trophée national de l'innovation participative pour son Programme d'Innovation Participative (PIQ). Ce programme a pour objet d'encourager l'innovation auprès des employés, sur des sujets aussi variés que la qualité, la santé et la sécurité au travail, le management des risques et l'environnement.

Depuis son lancement en 1995, plus de 73 000 suggestions PIQ ont été mises en application, et 6 600 nouvelles idées ont été proposées en 2008-09 (pour un objectif de 5 900), avec un taux de mise en œuvre d'environ 75%. D'autres programmes d'innovation participative ont été lancés dans les départements Cargo, Commercial et Marketing notamment, incluant tous des aspects de développement durable.

Afin de susciter l'innovation dans ses activités, KLM établit régulièrement une liste de thèmes d'innovation stratégique. Ceux-ci font l'objet d'échanges avec les employés et les parties

prenantes concernées. De nouveaux modes de travail en équipes-projet inter-compagnies et inter-départements favorisent l'innovation interne à tous les stades, de la génération de l'idée à son exécution, en passant par les études de faisabilité et le projet pilote. L'implication de parties prenantes externes, comme les clients ou fournisseurs, via des outils web 2.0, permet de développer de nouvelles idées. En travaillant à intégrer ses objectifs de développement durable dans ses activités, KLM mène des projets pilotes en développement durable avec le département de l'innovation.

Etendre notre démarche de développement durable à nos partenaires directs

Les relations avec les filiales

Le reporting des données sociales et environnementales est réalisé depuis deux ans avec la majorité des filiales, qui utilisent l'outil de reporting commun OSYRIS.

La signature de la Charte Ethique et Sociale d'Air France-KLM par l'ensemble des filiales européennes est un acte important dans leur intégration à la politique de développement durable du groupe. Sa mise en œuvre opérationnelle est conduite par la direction de chaque entité. De nombreuses initiatives des filiales sont, par ailleurs, autant de contributions à la politique de développement durable au sens large du groupe : ainsi, les filiales d'Air France Regional et Brit Air ont chacune réalisé leur bilan carbone, tandis que Transavia dispose de son propre programme de compensation carbone.

Focus sur... l'engagement développement durable de SkyTeam

En 2008, SkyTeam a publié sa Déclaration de responsabilité sociale et environnementale. La Déclaration de responsabilité sociale d'Air France-KLM en a inspiré la rédaction. Signée par les treize compagnies aériennes membres de SkyTeam, la charte se fonde sur trois piliers : promouvoir la responsabilité sociale, contribuer à une prospérité économique équitable et protéger l'environnement.

<http://www.skyteam.com>

Focus sur... Le séminaire presse et clients « Air France s'engage »

Faire connaître l'engagement et la détermination d'Air France dans la lutte contre le réchauffement climatique était tout l'enjeu des deux journées de séminaire au siège de la compagnie les 9 et 10 juin 2008, en présence de plus de 250 journalistes du monde entier de 100 clients entreprises et d'autres parties prenantes externes. Les engagements pris et actions menées pour réduire les émissions de CO₂ ont été présentés par les dirigeants, qui ont également expliqué la position d'Air France vis-à-vis de l'intégration du transport aérien dans un système d'échange de permis d'émission et annoncé les actions engagées avec des partenaires pour contribuer à la lutte contre le changement climatique.

Voir le dossier de presse

<http://corporate.airfrance.com>

Accompagner les fournisseurs

L'une des priorités de la nouvelle organisation en charge des achats d'Air France-KLM mise en place officiellement en septembre 2008 est d'assurer la prise en compte du développement durable dans les activités d'achats et tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Cette démarche est réalisée en collaboration étroite avec les fournisseurs et les acheteurs.

• Sensibiliser les acheteurs

Le groupe s'emploie à promouvoir la responsabilité sociale et la performance environnementale en interne dans toute l'organisation Achats et en externe avec ses fournisseurs. Tous les membres de la Délégation aux Achats sont invités à signer un code de déontologie. Ils sont également informés sur les pratiques en termes de Développement Durable à travers un site intranet dédié à la fonction Achats.

• Engager les fournisseurs

Pour bien appréhender notre chaîne de services, il est essentiel de disposer d'informations sur nos fournisseurs. Les systèmes d'informations utilisés par la fonction Achats, informent les fournisseurs de notre politique de développement durable et de nos attentes. Dans le cadre du processus de l'appel d'offres, les fournisseurs doivent compléter un questionnaire qui intègre des questions portant sur la responsabilité

sociale et environnementale ainsi que sur différents aspects de la chaîne de services tels que la localisation de leur production et l'origine de leurs achats. Le groupe peut ainsi mieux appréhender les pratiques du fournisseur potentiel en terme de développement durable et évaluer les éventuels risques. Les informations ainsi obtenues nous permettent de mieux suivre nos fournisseurs et d'engager si nécessaire des actions correctives. Dans la mesure où le groupe Air France-KLM a signé le Pacte Mondial des Nations Unies, les fournisseurs répondant à un appel d'offres sont appelés à exprimer leur engagement en signant la charte de développement durable d'Air France-KLM que 70% des fournisseurs ont déjà ratifiée.

• Inspirer des pratiques responsables chez nos fournisseurs

Le groupe incite également ses acheteurs à travailler conjointement avec les fournisseurs pour développer des produits et services, économiquement viables qui préservent l'environnement et encouragent, à tous les niveaux de la chaîne, des pratiques responsables et innovantes en faveur de l'emploi et des communautés locales. Plusieurs produits et fournisseurs ont déjà été sélectionnés pour leurs qualités sociales ou écologiques, tels que le poisson proposé dans les plateaux repas ou les uniformes du personnel.

Interagir avec nos parties prenantes

Dialoguer dans la durée

L'écoute des parties prenantes est une composante majeure de la stratégie de développement durable du groupe. De longue date, celui-ci accorde une grande attention aux attentes de ses clients, de ses employés, des riverains, des experts, des associations, des collectivités locales et des représentants de la société civile.

Plusieurs voies de dialogue existent avec ces différentes parties prenantes qu'elles soient à l'initiative des compagnies comme le séminaire « Air France s'engage », ou le « *Dialog Event* » organisé par KLM, ou qu'elles soient formalisées par les autorités compétentes, telles que le Grenelle de l'Environnement en France ou CROS aux Pays-Bas (voir page 45).

Le groupe donne également à ses parties prenantes la possibilité de s'exprimer dans ses propres publications sur sa politique de développement durable. Ainsi la lettre d'information « *Le courrier, Air France partenaire de l'Île de France* » donne régulièrement la parole à un des acteurs du territoire francilien. Le rapport de Développement Durable est également l'occasion d'interroger des parties prenantes sur les enjeux clés du groupe. Les parties prenantes interrogées l'an dernier nous ont donné leur avis dans le cadre du processus visant à tester la pertinence de nos enjeux clés.

Appliquer le test de matérialité

En 2008, Air France-KLM a réactualisé l'identification de ses enjeux de développement durable en collaboration étroite avec de nombreuses parties prenantes internes et externes.

• L'objectif est double :

- s'assurer que la démarche couvre les impacts environnementaux sociaux et économiques majeurs du groupe ou ceux influençant les décisions et opinions de ses parties prenantes,
- élargir le champ d'action d'Air France-KLM en identifiant des thèmes d'action nouveaux, des signaux émergents et amorcer la réflexion ou le lancement de projets pilotes.

Pour cette réflexion, le groupe s'est fondé sur le test de pertinence décrit dans les lignes directrices de la GRI (*Global Reporting Initiative*) et sur sa collaboration de longue date avec ses parties prenantes internes et externes.

Dans un premier temps, le groupe a enrichi la liste des thèmes couverts par la démarche, en prenant appui sur diverses sources internes :

- Les projets d'entreprise des deux compagnies : « Vision 2010 » d'Air France et « New horizon 2010 » de KLM.
- Les perceptions et recommandations des collaborateurs recueillies via des enquêtes auprès des employés d'Air France, de KLM et de leurs filiales ou lors de rencontres organisées avec les collaborateurs (CSR café chez KLM, stands Développement Durable chez Air France par exemple).

• Parties prenantes externes

- Les contributions des clients collectées via le processus de dialogue (enquêtes, bornes d'écoutes, communauté web2.0) ; une enquête réalisée auprès de 8 000 clients individuels sur leur perception de la performance d'Air France-KLM en matière de développement durable (voir page 36).
- Les remarques et contributions des actionnaires lors de l'Assemblée générale et des sessions du Club des actionnaires individuels.
- Les avis, attentes et recommandations recueillies auprès des parties prenantes lors de l'élaboration des rapports annuels de développement durable.

- Les réflexions menées dans le cadre de travaux sectoriels avec l'IATA, l'AEA ou dans le cadre de groupes de travail sur le développement durable organisés par des associations spécialisées.
- L'analyse des pratiques et des stratégies des concurrents et des bonnes pratiques d'entreprises d'autres secteurs.
- L'analyse des principales tendances réglementaires et des attentes des parties prenantes telles qu'elles s'expriment à travers les questionnaires des agences de notation.

• Les priorités ont ensuite été définies par Air France et KLM selon des critères tels que :

- l'importance de l'enjeu pour Air France-KLM,
- l'importance de l'enjeu pour les parties prenantes,
- le degré de maîtrise de l'enjeu par Air France-KLM.

Focus sur... le test de matérialité ; la mise en perspective des cinq parties prenantes interrogées l'année dernière

Dans le rapport 2007-08, cinq parties prenantes externes étaient interrogées sur leurs perceptions et attentes relatives à l'un des cinq enjeux de développement durable du groupe. En 2008-09, elles ont contribué à la définition des sujets clés en participant aux discussions sur ces enjeux de développement durable.

Les questions suivantes ont été abordées :

- quels sujets devraient constituer les priorités du groupe, parmi une liste de plus de 50 thèmes ?
- quels sujets ne sont pas abordés par le groupe aujourd'hui, mais devraient être traités ?
- quels indicateurs de performance pertinents pourraient faire l'objet d'une analyse ?

De manière générale, la liste d'enjeux et sous-enjeux de développement durable proposée par Air France-KLM a été jugée pertinente, le défi du changement climatique étant unanimement cité.

À titre d'exemple, les sujets spécifiques suivants ont été relevés :

Thèmes	Recommandations
Engagement envers les pays en voie de développement	Air France-KLM pourrait s'engager dans les pays en voie de développement où sa présence est forte, en contribuant au développement local, en participant à la prévention des maladies et en finançant des projets d'adaptation au changement climatique
Critères RSE dans la spécification des produits à bord	Air France-KLM pourrait faire connaître l'application des critères RSE aux spécifications des produits à bord des avions
Délestage de carburant	Pour plus de transparence Air France-KLM pourrait communiquer les statistiques concernant ses délestages de carburant par aéroport
Sensibilisation des employés au développement durable	Air France-KLM pourrait sensibiliser l'ensemble de ses employés aux initiatives menées par le groupe et aux meilleures pratiques en la matière
Recherche sur les biocarburants	Air France-KLM pourrait s'engager dans la recherche sur les biocarburants
Tourisme durable	Air France-KLM pourrait jouer un rôle plus actif dans le champ du tourisme durable, en ouvrant la voie à l'industrie du tourisme

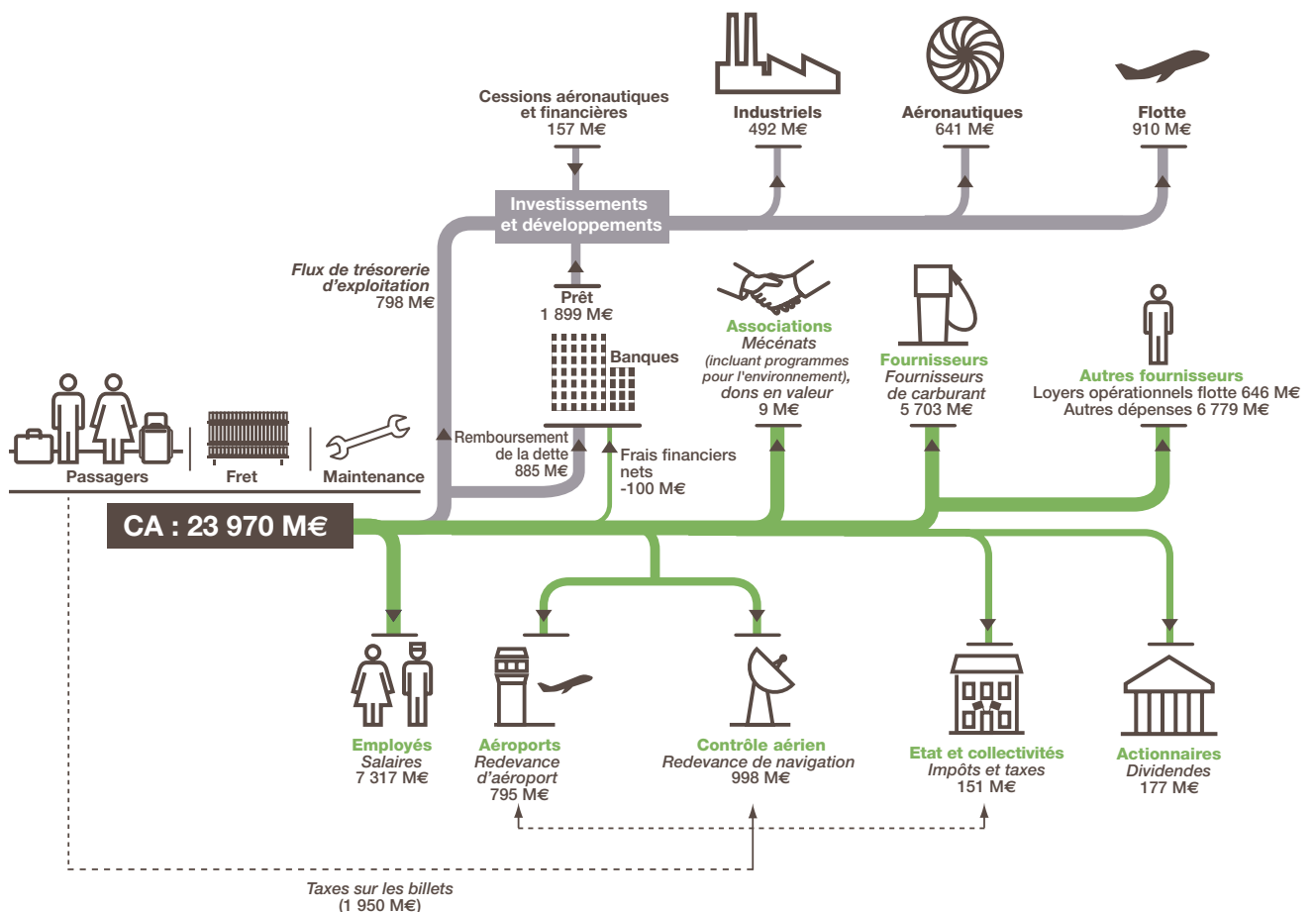
Répartition des revenus par groupes de parties prenantes

Outre les actionnaires, d'autres parties prenantes bénéficient des résultats du groupe, comme les employés, les fournisseurs, les pouvoirs publics et les collectivités locales. Le tableau ci-dessous donne un aperçu de la redistribution des recettes du groupe aux différentes parties prenantes en millions d'euros.

En plus du prix payé pour l'achat d'un billet, les clients acquittent de nombreuses taxes que collectent les compagnies aériennes pour le compte des États et organismes de contrôle ou aéroports.

En 2008-09, ces taxes s'élevaient à presque 2 milliards d'euros pour le groupe Air France-KLM. Elles servent notamment à financer les missions des États, comme le service du contrôle aérien, l'administration de l'Aviation Civile, les dépenses de sûreté et de développement des aéroports, celles de sauvetage et de lutte contre l'incendie des aéronefs, de lutte contre le péril aviaire, les contrôles environnementaux, ainsi que d'autres taxes spécifiques, comme la taxe de solidarité perçue en France au profit du Fonds de Solidarité pour le Développement.

Distribution des revenus par groupes de parties prenantes (en millions d'euros)



Air France-KLM, un leader reconnu en matière de développement durable

La notation extra-financière classe Air France-KLM en leader

Air France, classé pendant 4 années leader des compagnies aériennes par les deux indices « *Dow Jones Sustainability Index* » - DJSI World et DJSI STOXX, a été nommé en 2008 « *Super Sector Leader* », soit leader du secteur élargi « Voyages et loisirs ».

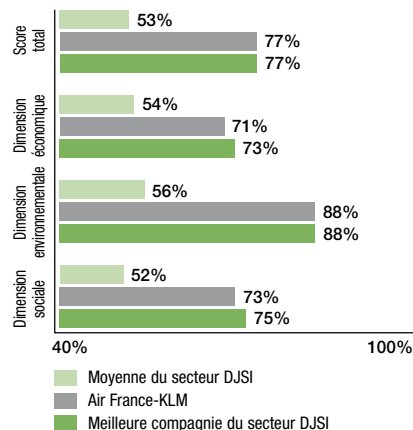
L'indice DJSI World regroupe quelque 10% des entreprises les plus performantes parmi 2 500 entreprises réparties dans 22 pays du monde entier, tandis que la liste du DJSI STOXX porte sur les 20% d'entreprises les mieux notées de l'index DJ STOXX 600.

Le groupe Air France-KLM fait également partie des indices extra financiers Aspi Eurozone, *Ethibel Sustainability Index* (ESI)

Excellence Global et *FTSE4Good Index Series*. Air France-KLM est aussi inclus dans les registres d'investissement « *Ethibel Pioneer* » et « *Ethibel Excellence* » (voir www.ethibel.org) depuis le 30/07/2007 et son profil « responsabilité sociale d'entreprise » fait l'objet d'un suivi depuis cette date.

Pour la troisième année consécutive, Air France-KLM est la seule compagnie aérienne du « Global 100 », qui regroupe les cent entreprises les plus engagées en matière de développement durable dans le monde. Le Global 100, publié par le magazine canadien sur l'éthique des affaires à partir des travaux de recherche du cabinet

Notes issues de l'évaluation SAM, 2008



Innovest Strategic Value Advisors, sélectionne les 100 entreprises les plus avancées en matière de développement durable parmi celles appartenant à l'indice *MSCI World* (l'indice financier mondial de *Morgan Stanley Capital International*). Cet indice se base sur des indicateurs qui déterminent « la façon dont une entreprise fait face aux risques et aux opportunités liés à l'environnement, au social et à la gouvernance.

Enfin, depuis 2008, le groupe a obtenu la distinction « *Gold Class* » et « *Secteur leader* » à l'issue d'un processus d'analyse effectué par le groupe suisse SAM (*Sustainable Asset Management Indexes GmbH*).



FTSE4Good



La communication développement durable du groupe primée en France et aux Pays-Bas



Le 27 janvier 2009, le Conseil Supérieur de l'Ordre des Experts-Comptables a remis à Air France-KLM le prix de meilleur rapport de développement durable 2008. Ce prix récompense chaque année la qualité des

informations environnementales et sociales fournies par une entreprise. Selon le jury, le rapport d'Air France-KLM démontre une réelle démarche de développement durable avec une forte prise en compte des attentes

des parties prenantes et un nombre important d'indicateurs de développement durable.

Le 29 janvier, KLM s'est vu décerner le prix de la meilleure communication par la *Royal Netherland Institut of Chartered Accountants*, l'organisme homologue aux Pays-Bas.

Le *Global Compact* a lancé en 2004 le programme « *Notable COP* » (*Communication on Progress*) pour promouvoir et valoriser les entreprises dont la communication de responsabilité sociale progresse le plus. Ces communications sont sélectionnées pour leur adéquation avec la politique du *Global Compact*, et parce qu'elles illustrent une démarche de progrès pouvant avoir valeur d'exemple.

Air France-KLM est l'une des entreprises distinguées en 2008 par le bureau du *Global Compact* à New York qui a qualifié sa « communication sur le progrès » de « remarquable ».



Enjeux clés

Nos cinq enjeux clés pour un développement durable

Le test de matérialité réalisé par Air France-KLM en 2008-09 (voir pages 15-16) a confirmé l'identification des cinq enjeux clés de développement durable pour le groupe et contribué à développer le processus de hiérarchisation et de cartographie des enjeux. Le dessin ci-dessous illustre les différents enjeux ; les initiatives prises par le groupe pour minimiser ses impacts ainsi que les résultats et le niveau de performance atteint sont détaillés dans les pages suivantes.



Combattre le changement climatique (pages 20 à 25)

La contribution du groupe Air France-KLM au changement climatique consiste principalement dans les émissions de gaz à effet de serre produites par les moteurs des avions **1**. Le groupe assume et anticipe ses responsabilités au regard de cet enjeu planétaire, notamment par son « Plan Climat » et sa flotte moderne en renouvellement

permanent. Il mobilise l'ensemble de ses entités pour réduire son empreinte carbone, en poursuivant l'optimisation des vols **2**, en réduisant l'impact de ses opérations au sol **3** et en s'investissant fortement dans la recherche. Air France et KLM ont pris des engagements

publics de réduction de leurs émissions de CO₂. Le groupe reconnaît en la biodiversité un enjeu planétaire majeur. Bien que son impact direct soit limité, son effet indirect au travers du changement climatique, retient toute son attention.

Réduire nos impacts environnementaux (pages 26 à 31)

Les principaux impacts environnementaux directs sont les émissions gazeuses et sonores des avions et, dans une moindre mesure, les rejets liquides, gazeux et solides générés par les activités au sol. Au niveau local, l'impact majeur réside dans les nuisances sonores **4**, que la modernisation de la flotte et la généralisation de l'Approche en Descente Continue permettent de réduire, ainsi que les émissions de NOx **5** qui affectent la qualité de l'air. Le service

à bord, la maintenance et les autres activités au sol consomment de l'énergie, de l'eau et génèrent des déchets et des rejets gazeux et liquides, avec des risques de pollution des sols **6**. Les autres impacts indirects concernent l'activité sur les sites aéroportuaires, l'empreinte écologique des fournisseurs **7** et la fin du cycle de vie des avions, dont l'optimisation du démantèlement constitue désormais un enjeu majeur pour le groupe.

Construire une relation durable avec nos clients (pages 32 à 37)

La sécurité **8** et la sûreté des vols **9** constituent la priorité absolue pour le groupe et font l'objet d'améliorations continues. Dans le contexte de crise actuel, se différencier et conserver la fidélité des clients est un véritable défi. Grâce à un processus complet de dialogue et d'engagement, le groupe s'attache à adapter son offre à la diversité de ses clients, en travaillant sur un ensemble de facteurs, à bord **10** et au sol **11** ; ceci inclut un vaste

réseau, la ponctualité, la fiabilité du traitement des bagages, des e-services basés sur les dernières technologies, l'évaluation de la qualité de service, des innovations permettant de gagner du temps et de faciliter le voyage et une prise en compte proactive des réclamations **12**. Enfin, le groupe se mobilise pour proposer une offre de service responsable et impliquer ses clients dans ses programmes de responsabilité sociétale et environnementale.

Promouvoir une politique de ressources humaines responsable (pages 38 à 43) **13**

Face au contexte économique particulier cette année la priorité du groupe est de maintenir l'emploi, en développant plus encore l'employabilité et la mobilité du personnel, essentiellement grâce à la formation et à un

dialogue social proactif. Garantir la santé et la sécurité au travail et promouvoir la non-discrimination, la diversité et l'égalité des chances demeurent des préoccupations constantes pour le groupe.

Contribuer au développement local (pages 44 à 49)

Le transport aérien a des implications sociales au niveau des aéroports, des régions d'implantation et au niveau mondial. Autour des aéroports et au niveau régional, le groupe a un impact économique direct par les emplois qu'il génère **14** et par l'activité de ses sous-traitants et fournisseurs. Les deux compagnies stimulent l'activité économique des régions situées autour des aéroports **15**, notamment autour de leurs deux hubs, en particulier par le recrutement local et la

formation, en soutenant les entreprises locales et en participant à différents partenariats et initiatives auprès des jeunes riverains. L'ancrage territorial des deux compagnies implique un dialogue constructif avec les riverains et les collectivités locales **16**. Au niveau mondial, le groupe soutient financièrement ou apporte une visibilité à l'action d'ONG ou de programmes humanitaires **17**, et les fait bénéficier de ses capacités de transport et de sa présence internationale.



Combattre le changement climatique

Le secteur aérien contribue pour environ 2%¹ aux émissions mondiales de CO₂ d'origine humaine. Afin de réduire son impact sur le changement climatique, le groupe Air France-KLM agit pour diminuer ses émissions à toutes les étapes de son activité : renouvellement de sa flotte d'avions, optimisation des vols, réduction des impacts au sol. En 2008-09, un effort particulier a porté sur les économies de carburant, motivé par un souci à la fois environnemental et économique, dans un contexte de pétrole cher puis de crise économique. Pour préparer l'avenir, Air France-KLM s'investit fortement dans la recherche, notamment sur des alternatives durables aux énergies fossiles (biocarburants).

Nos engagements communs

Le groupe Air France-KLM s'est doté d'un Plan Climat pour lutter contre le changement climatique :

- Nous soutenons le protocole de Kyoto et les efforts menés en vue d'atteindre un nouvel accord à Copenhague. Nous participons à des initiatives visant une juste contribution du secteur aérien aux efforts collectifs, qui repose à l'échelle mondiale sur une approche différenciée selon les niveaux de développement des pays (Protocole de Kyoto) et sur l'égalité de traitement des compagnies aériennes (Convention de Chicago).
- Nous poursuivons la modernisation de la flotte, et apportons notre soutien à la recherche aéronautique pour une meilleure efficacité énergétique et la réduction des émissions de CO₂.
- Nous mettons à la disposition de nos clients des informations transparentes et fiables sur les émissions de CO₂ liées à leur voyage par un calculateur fondé sur les données réelles d'exploitation, et leur ouvrons la possibilité de compenser.
- Nous soutenons des ONG dans leurs programmes de protection de l'environnement.
- Nous soutenons des programmes de recherche en énergies renouvelables, tels que les biocarburants destinés à l'aviation.
- Nous mobilisons l'ensemble de nos personnels autour de plans d'action environnementaux ambitieux, consistant en des mesures d'économie de carburant (voir page 23), et de réduction des émissions de nos activités au sol.

Des objectifs de pilotage spécifiques à chaque compagnie

	Objectifs	Échéance	Principales réalisations 2008-09	Statut
Air France	Réduire les émissions absolues de CO ₂ en France de 20% pour les vols vers les DOM et de 5% pour les vols domestiques de 2005 à 2012	2012	Vols vers les DOM : objectif atteint grâce à un investissement important en renouvellement de la flotte (remplacement des 747 par des 777) Vols domestiques : réduction de 3,6% des émissions de CO ₂ par rapport à 2005 (période de juillet 2007 à juin 2008)	●
	Améliorer l'efficacité énergétique des opérations aériennes pour atteindre 3,7 litres / 100 passagers-kilomètres (filiales incluses)	2012	Consommation en 2008 (année calendaire) : 3,9 litres / 100 passagers-kilomètres, en amélioration par rapport à 2007, malgré la situation économique	●
	Réduire les émissions de CO ₂ de 300 000 tonnes par an dès 2012 et de 500 000 tonnes par an dès 2020, grâce au nouveau plan carburant	2009-20	146 000 tonnes de CO ₂ évitées d'avril 2008 à mars 2009	●
	Favoriser le remplacement des équipements de piste par des équipements fonctionnant à l'électricité. Cible : 60% de la flotte électrifiée en 2020	2020	Taux d'électrification de 37% des véhicules Air France au 31 mars 2009	●
KLM	Partenariat avec WWF-NL : Croissance neutre en CO ₂	2012	Programme permanent de renouvellement de la flotte (Embraer 9% plus économe en carburant) Programme en cours de réduction des matériels embarqués : conteneurs légers pour les bagages et chargement de fret (gain ~40-50kg par avion), housses des sièges (gain ~15kg par avion), chariot à journaux (gain ~12kg par avion), ajustement des fournitures hors alimentation sur les vols intercontinentaux	●
	Améliorer l'efficacité carburant de nos opérations aériennes de 1% par an, de 3% par an dès 2012 et 17% par an à partir de 2020	2012-20	Mise en place du programme « Masse et carburant » pour réduire la consommation de carburant de 1% : 0,5% via la réduction du poids, et 0,5% via l'ajustement de l'emport carburant Mise en place du programme « Operational fuel awareness »	●
	Toute l'électricité utilisée par les activités au sol à partir d'énergie renouvelable d'ici 2009	2009-10	100% d'énergie de sources renouvelables de stations hydroélectriques Consommation annuelle moyenne environ 100 000 MWh	●
	Soutenir des programmes de recherche innovants	Permanent	Projet CleanEra de l'Université Technique de Delft Etude pour l'optimisation du remplissage du fret par l'Université Technique de Twente, recherche sur les biocarburants pour l'aviation	●

● Objectif dépassé ● En ligne avec l'objectif ● Objectif partiellement atteint

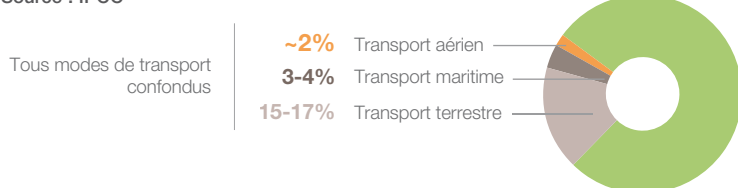


L’empreinte carbone du transport aérien

La contribution du secteur aérien aux émissions mondiales de CO₂, est d’environ 2%¹, tous secteurs confondus, soit une part de 1,6%² des émissions totales de gaz à effet de serre qui pourrait atteindre les 3%² d’ici 2050.

Part du transport aérien dans les émissions mondiales de CO₂ d’origine humaine (énergie)

Source : IPCC



~2%

PART DU TRANSPORT AÉRIEN DANS LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE MONDIALES

Le contexte politique et réglementaire

Vers un accord global sur le changement climatique à Copenhague

L’inclusion du secteur de l’aviation dans le système européen d’échange de permis d’émissions (EU-ETS) vient d’être décidée en vue d’une mise en œuvre en 2012. Cette décision unilatérale est largement contestée par la plupart des pays non-européens. Ce système à caractère régional pourrait engendrer des « fuites de carbone » (détournements de trafic). Un combat efficace du changement climatique implique un accord global et international pour l’aviation.

À l’occasion du sommet des Nations Unies qui se tiendra à Copenhague fin 2009, et afin de soutenir le rôle que l’OACI (Organisation Internationale de l’Aviation Civile) devra y tenir, le groupe a activement contribué aux initiatives visant à concevoir une approche sectorielle globale pour l’aviation.

Air France-KLM a participé à l’élaboration des propositions développées par l’AEA (Association des compagnies aériennes européennes) et IATA (Association du transport international). Le groupe a également activement contribué au lancement du groupe AGD (*Aviation Global Deal*). Voir aussi l’encadré ci-contre sur la position d’Air France-KLM sur l’AGD.

L’engagement d’Air France dans le cadre du Grenelle de l’Environnement

Air France a adhéré à la Convention d’engagements pris par le secteur aérien dans le cadre du Grenelle de l’Environnement. La compagnie s’est engagée notamment à poursuivre la modernisation de sa flotte, en vue de réduire ses émissions absolues de 5% sur ses vols domestiques et de 20% vers les départements d’outre-mer français, et de limiter sa consommation en carburant à 3,7 litres/pax/100 km d’ici 2012. Un premier rapport d’étape a été publié fin janvier 2009.

L’engagement de KLM dans les initiatives nationales

En 2008, KLM a co-signé l’accord sectoriel national de Développement Durable (2008-2020). KLM s’engage à poursuivre ses actions de réduction d’émissions, de masse, d’optimisation de ses procédures et de recherches d’innovations (blocs d’espace fonctionnels, ...). De plus, avec d’autres partenaires, KLM contribue à l’objectif de faire de Schiphol le premier aéroport neutre en carbone.

Le secteur de l’aérien en Hollande évolue dans un contexte international extrêmement dynamique. Mi-2008, à la demande du gouvernement, KLM associé à d’autres acteurs du secteur, a mis en place l’initiative « *Aviation Knowledge Agenda* ». Le but en est d’évaluer les futurs défis de l’aviation et d’apporter les réponses pour y faire face.

Comprendre... Les autres émissions et le facteur multiplicatif

L’aviation est à l’origine d’autres émissions que le seul CO₂, notamment vapeur d’eau et NO_x, dont les effets en altitude ont un impact complexe sur le climat. La connaissance et la quantification de ces effets sont encore incertaines, de l’avis même de la communauté scientifique. Celle-ci considère, par ailleurs, que l’utilisation d’un coefficient multiplicateur des émissions de CO₂ n’est probablement pas une solution adaptée pour la prise en compte des effets de ces autres émissions. L’approfondissement des études climatologiques en cours est donc nécessaire.

Zoom sur... Air France-KLM au sein du groupe Aviation Global Deal (AGD)

Le groupe AGD est une coalition d’industriels regroupant des compagnies aériennes internationales leaders, des industriels du secteur aérien et une ONG internationale. L’AGD a été publiquement lancé en février 2009 par Air France-KLM, British Airways, Cathay Pacific, Virgin Atlantic, BAA et The Climate Group. Notre objectif est, en soutien à l’industrie et à l’OACI (Organisation de l’aviation civile internationale), de contribuer à l’élaboration d’une solution politique pragmatique, juste et efficace pour l’aérien, dans le cadre des négociations « post-Kyoto » sur le changement climatique prévues à Copenhague en décembre 2009. Voir également les positions publiques d’Air France-KLM page 11.

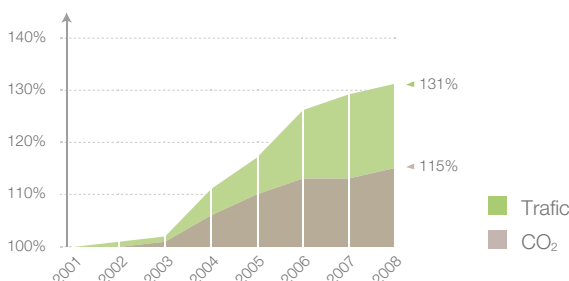
¹ Quatrième Rapport d’évaluation du GIEC, Rapport de synthèse (http://www.ipcc.ch/pdf/assessment-report/ar4/syr/ar4_syr_fr.pdf, page 49), 2007

² Stern Review Chapitre 15 (http://www.hm-treasury.gov.uk/media/4/5/Chapter_15_Carbon_Pricing_and_Emissions_Markets_in_Practice.pdf, box 15.6), 2006

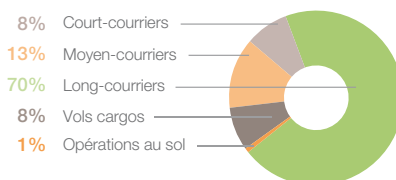
L'empreinte carbone du groupe Air France-KLM

Air France-KLM génère environ 4% des émissions totales de CO₂ du secteur aérien mondial.

Evolution des émissions de CO₂ et du trafic d'Air France-KLM



Répartition des émissions de CO₂ d'Air France-KLM (filiales incluses)



Commentaire

Les vols long-courriers (vols cargo compris) représentent 20% de nos vols et près de 80% de nos émissions de CO₂. Pour ces distances, il n'existe pas d'alternative à l'avion. Pour nos avions long-courriers les plus efficaces, les consommations par passager peuvent descendre à 2,5 litres pour 100 km.

Les vols court-courriers représentent 8% des émissions de CO₂. Ils génèrent d'avantage d'émissions au kilomètre, mais participent à l'efficacité globale du réseau en acheminant des passagers jusqu'à nos hubs (Roissy-CDG et Amsterdam).

Les programmes de recherche et d'innovation

Les biocarburants

Développer une alternative durable au kérosène d'origine fossile est un des moyens les plus efficaces pour réduire les émissions de CO₂. Au vu des technologies existantes, l'aviation restera dépendante de son mode de propulsion encore longtemps. Par conséquent, la recherche d'une énergie plus propre est une priorité pour Air France et KLM.

Le groupe veillera à minimiser l'impact sur la biosphère, en favorisant le développement de biocarburants dont la culture requiert une superficie, des quantités d'eau et d'énergie minimum sans concurrencer la filière alimentaire ni les ressources en eau douce. La culture et la récolte des plantes concernées doivent aussi apporter des bénéfices économiques aux communautés locales.

Dans le cadre du SAFUG (*Sustainable Aviation Fuel User Group*), Air France et KLM ont signé en septembre 2008 une charte sur les biocarburants avec neuf autres compagnies aériennes, Boeing, *Universal Oil Products* (UOP), spécialiste des biocarburants, des ONG et des universités. Les engagements pris visent le développement, la certification et l'utilisation de biocarburants dans des conditions respectueuses de l'environnement et du développement économique et social. Deux premières études ont été initiées à partir des biomasses telles que le jatropha ou les algues.

La participation d'Air France au CORAC

Depuis juillet 2008, Air France participe au Conseil pour la Recherche Aéronautique Civile (CORAC). Le CORAC définit des objectifs dans la lignée de ceux d'ACARE (*Advisory Council of Aeronautical Research in Europe*), propose une feuille de route pour les dix prochaines années et encourage la transparence. Désormais rattaché au CORAC, le groupe de travail FCA (Futurs Carburants alternatifs), lancé par la Direction Générale de l'Aviation Civile en 2007, a pour objectif de préciser la vision stratégique française en matière de carburants du futur pour l'aviation ; ses conclusions doivent être rendues mi-2009.

La participation de KLM au CleanEra

KLM soutient le programme de recherche CleanEra (*Cost-effective Low Emissions And Noise Efficient Revolutionary Aircraft*) dirigé par l'Université Technologique de Delft, aux Pays-Bas. Son but est de créer un « avion vert » d'ici 2030. Les activités de recherche se concentrent entre autres sur la performance aérodynamique, le choix des matériaux, l'acoustique, l'utilisation de biocarburants et l'amélioration du confort des passagers.

Zoom sur... la participation d'Air France à l'initiative européenne SWAFEA

Avec 19 partenaires regroupés autour de l'ONERA, Air France participe à l'étude SWAFEA (*Sustainable Way for Alternative Fuel and Energy in Aviation*) pour la Commission Européenne. Lancée début 2009, pour 26 mois, SWAFEA aboutira à une synthèse des connaissances actuelles sur les carburants alternatifs au kérosène, et proposera une feuille de route pour leur déploiement à moyen terme. Air France veillera à la faisabilité opérationnelle des solutions envisagées au cours du projet.

Zoom sur... l'engagement national de KLM pour les carburants alternatifs

Depuis fin 2007, une équipe projet de KLM étudie différentes options en matière de biocarburants selon des critères technologiques, économiques et de développement durable. Une alternative recevable devra faire consensus et ne pas entrer en compétition avec la filière alimentaire, induire une déforestation ou une indisponibilité des ressources en eau. Sa technologie doit être suffisamment flexible pour couvrir les besoins en carburant de KLM, s'appliquer aux infrastructures existantes et être compatible avec le carburant conventionnel, à un prix compétitif. Pour KLM, les biocarburants à base d'algues constituent l'option la plus prometteuse. En 2008, KLM a participé à un site pilote qui a délivré les premiers échantillons de kérosène à base d'algues pures. Pour 2009, cette initiative s'intensifiera selon les résultats obtenus.

3,8

litres / passager / 100 km

95

grammes CO₂ / passager / km

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE D'AIR FRANCE-KLM

Les actions d'Air France-KLM pour réduire les émissions de CO₂

La modernisation de la flotte

La flotte du groupe Air France-KLM compte parmi les plus jeunes et les plus modernes d'Europe, grâce à une politique de renouvellement et de modernisation des appareils poursuivie depuis plusieurs années et à un dialogue constant avec les constructeurs.

En 2008, Air France a fait l'acquisition de 9 nouveaux avions, tandis que 9 anciens étaient retirés. Dans les 5 prochaines années, la compagnie a prévu d'investir 4,5 milliards d'euros pour le renouvellement de sa flotte.

Cette année, KLM a acquis 14 nouveaux avions : un 747-400ERF, trois 737-800, quatre 737-700, trois Embraer 190. Trois Fokker 70 ont été transférés par Régional à KLM Cityhopper. La flotte existante a aussi fait l'objet d'améliorations : équipement de tous les 737 en « winglets » et introduction des deux premiers 777-300 avec des systèmes e-Enabled.

Les mesures d'efficacité carburant

La réduction des consommations en carburant et, par conséquent, des émissions de CO₂ est un objectif clé pour le groupe. Le Plan Carburant d'Air France et le projet « Masse et Carburant » de KLM visent les 4 objectifs suivants : optimiser l'espace aérien, améliorer la performance des avions en les allégeant, ajuster l'emport de carburant et optimiser les procédures de vol.

Le Plan Carburant d'Air France a déjà permis d'identifier 85 pistes d'économies de carburant, et doit permettre d'économiser plus de 350 000 tonnes de CO₂ par an dès 2012, et plus de 500 000 tonnes par an à partir de 2020.

Le projet « Masse et Carburant » de KLM, lancé en automne 2008, fixe un objectif annuel de réduction des émissions de 1% : 0,5% par la réduction du poids des avions et 0,5% par l'optimisation de l'utilisation du carburant.

• Optimiser l'espace aérien

Air France et KLM participent à l'amélioration de la gestion du trafic aérien : au sol, via la réduction des temps de roulage et d'attente des avions avant le décollage, ou en vol, par l'optimisation des routes empruntées. Par sa contribution active à SESAR, volet technologique du Ciel Unique Européen (réorganisation de l'espace aérien), Air France devrait économiser 158 000 tonnes de CO₂ par an dès 2020.

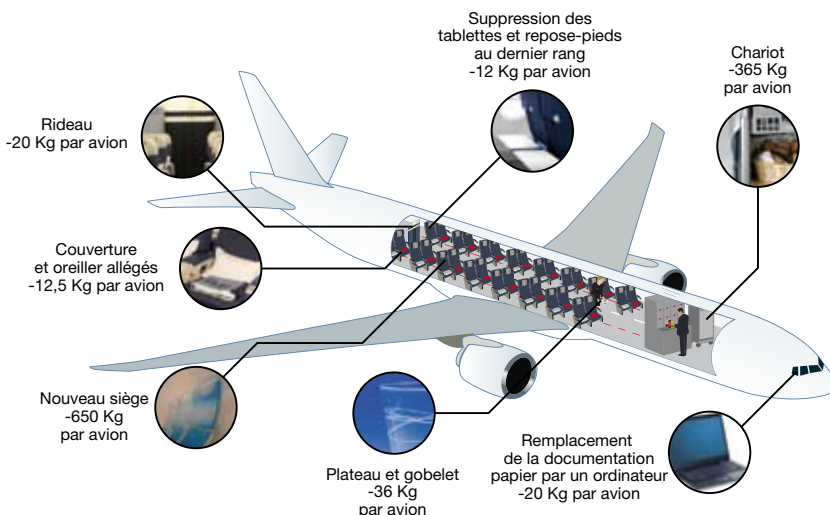
• Alléger pour améliorer la performance

Air France et KLM passent à la loupe les équipements fixes et le matériel de bord pour en réduire le poids.

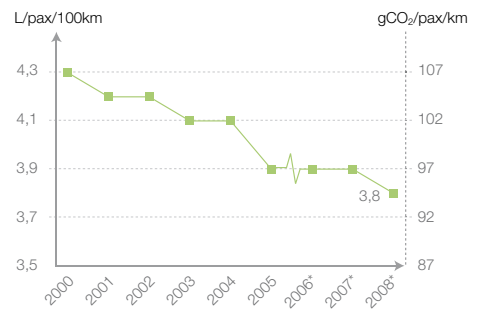
(voir schéma ci-dessous)

<http://corporate.airfrance.com/fr/strategie/engagements/environnement/air-france-traque-les-consommations-inutiles-de-carburant/index.html>

LA RÉDUCTION DU POIDS DES AVIONS (données Air France)



Performance énergétique d'Air France-KLM



* Filiales Air France incluses

• Ajuster l'emport de carburant

Dans le respect absolu des règles de sécurité, le carburant est ajusté aux besoins du vol, afin d'éviter une surconsommation due au transport de carburant inutile. Les informations sur la charge (nombre de passagers, poids des bagages et du fret), l'exploitation des informations statistiques spécifiques à chaque ligne et des données météorologiques permettent à l'équipage d'évaluer de manière précise la quantité de carburant nécessaire.

Focus sur...

Programme opérationnel de sensibilisation au carburant de KLM

KLM a lancé en septembre 2008 le projet «operational fuel awareness», composante du programme «Weight and fuel», pour sensibiliser et former ses pilotes à l'utilisation raisonnée du carburant. Plus de 150 idées ont été récoltées et certaines ont été intégrées au projet «Weight and fuel». Les pilotes ont participé à 2 journées de sensibilisation «Flying blue and green» visant également à améliorer leur coordination avec les régulateurs de vol. Une brochure sur les économies de carburant, régulièrement mise à jour, leur est diffusée. Enfin, le suivi individuel des consommations permet à chaque pilote de connaître sa consommation de carburant sur les 3 derniers mois.

Focus sur...**AIRE (Atlantic Initiative to Reduce Emissions) : Air France expérimente le premier vol transatlantique « vert »**

Fin 2008, la Commission européenne a choisi Air France pour prouver que les vols entre l'Europe et les Etats-Unis peuvent être opérés du départ à l'arrivée de façon plus respectueuse de l'environnement. Il s'agit d'optimiser toutes les phases de vol, du parking départ au parking arrivée, avec la mise en œuvre de l'ensemble des mesures du Plan Carburant d'Air France. Au total, avec les différentes améliorations prévues, plus de 3 tonnes de carburant peuvent être économisées sur un vol transatlantique, soit environ 10 tonnes de CO₂. Cette approche permettra également de renforcer la collaboration entre autorités aéroportuaires et contrôleurs aériens. Le premier « vol vert » aura lieu à l'automne 2009.

**• Optimiser la conduite du vol**

Les pilotes appliquent systématiquement les procédures qui permettent, sans compromettre la sécurité du vol, de réduire la consommation en carburant : recherche permanente du niveau de vol et de la vitesse

optimum, négociations de routes directes avec le contrôle aérien, adoption de procédures d'approche en descente continue ou à vue, et roulage au sol avec un ou deux moteurs coupés.

Voir aussi nos initiatives pour optimiser l'efficacité énergétique de nos bâtiments et de nos activités au sol page 28.

Les actions de lutte contre la déforestation et la protection de la biodiversité dans le monde

La déforestation représente 17% des émissions anthropiques mondiales de gaz à effet de serre, soit plus que les émissions de tous modes de transport confondus (13%) (Rapport GIECC 2007). "Un jour de déforestation équivaut à 8 millions de voyageurs entre Londres et New-York" (*The Independent*). Lorsqu'une forêt est brûlée, non seulement du CO₂ est émis, mais une perte précieuse de biodiversité est à déplorer. Air France et KLM ont pris des initiatives afin de participer à la préservation des forêts et de la biodiversité.

Air France finance un projet pilote de lutte contre la déforestation à Madagascar

Dans le cadre du partenariat signé avec *GoodPlanet* en Juin 2008, Air France a rejoint la lutte contre la déforestation à Madagascar. Ce programme qui représente un investissement de 5 millions d'euros pour Air France, unique sponsor, est destiné à protéger 500 000 hectares de forêts, capturant potentiellement 60 à 70 millions de tonnes de CO₂. L'opérateur local de ce projet est WWF-Madagascar.

Le lien entre la déforestation et les émissions de gaz à effet de serre a été au cœur des discussions durant la conférence des Nations Unies sur le Changement Climatique à Bali en décembre 2007 et sera une des questions clés sur l'agenda de la conférence de Copenhague

en décembre 2009. L'objectif sera d'inclure les initiatives REDD (réduction de la déforestation et la dégradation des forêts) dans le post-Kyoto.

La connaissance acquise au travers des mécanismes d'innovation du projet Madagascar représente un préalable des plus précieux aux discussions internationales.

KLM participe au groupe de travail Biodiversité et Ressources naturelles

KLM participe au groupe de travail néerlandais sur la Biodiversité et les Ressources naturelles, composé d'ONG, d'entreprises, d'institutions scientifiques et d'organes gouvernementaux. Il conseille le Ministère hollandais du logement, de la planification urbaine et de l'environnement en matière de préservation de la biodiversité et d'utilisation durable des ressources naturelles, et sur la manière de préserver les écosystèmes nationaux et internationaux.

Le programme Destination Nature de KLM contribue à la préservation de la nature et de la biodiversité dans les destinations desservies. Au-delà du soutien financier apporté à des projets spécifiques, tels que la préservation des zones côtières de la réserve marine nationale Kiunga au Kenya, la compagnie soutient les objectifs de conservation des associations avec lesquelles elle travaille.

Les actions engagées auprès des clients**Permettre la connaissance précise des émissions des vols**

Depuis 2007, les clients d'Air France et de KLM peuvent utiliser le calculateur disponible sur les sites Internet des deux compagnies pour évaluer les émissions de CO₂ de leurs trajets. Ce calculateur utilise des données réelles d'exploitation propres à chaque ligne, en fonction du type d'avion, de la charge, de la quantité de carburant utilisé. Il a été audité par KPMG, qui lui a accordé une assurance raisonnable (niveau d'assurance le plus élevé). La méthode, publiée sur les sites des deux compagnies, a également été validée en France par l'ADEME.

Les informations disponibles permettent aussi d'élaborer un décompte annuel à destination

des entreprises désireuses de connaître les émissions de CO₂ liées aux voyages réalisés par leurs collaborateurs.

Le calculateur a intégré en 2008-09 des vols des partenaires régionaux (Brit Air, City Jet, Régional, Airlinair ou CCM Airlines).

Permettre la compensation des émissions de CO₂ pour un vol « neutre en carbone »

Air France propose depuis octobre 2007 à ses clients de compenser leurs émissions de CO₂, grâce à son partenariat avec *Good Planet*. Les projets proposés sont la production de charbon « vert » à partir de déchets agricoles au Sénégal, ou la distribution de réservoirs de biogaz en Chine.

Depuis mars 2008, grâce au service CO₂ZERO proposé par KLM, les passagers peuvent investir dans des projets de compensation Gold Standard approuvés par WWF, comme le projet combiné solaire-éolien sur l'île de Bonaire. Douze turbines à vent permettront d'économiser environ 30 000 tonnes de CO₂ par an et une nouvelle centrale diesel commencera progressivement à fonctionner aux biocarburants à partir de 2011. L'objectif pour l'île est de s'approvisionner à 100% en énergies renouvelables.

Air France-KLM Cargo proposera en 2009 le calcul des émissions de CO₂ liées au transport des marchandises et la possibilité de les compenser.

Le secteur des transports est fortement contributeur aux émissions de gaz à effet de serre (GES) mondiales. Comparé à d'autres modes tels que le train, l'avion émet plus de grammes CO₂/km/passager. Il rend cependant des services très différents, et il est en particulier irremplaçable dès que l'on aborde les longues distances. Il faut donc continuer de travailler à connaître son impact pour réduire sa contribution au changement climatique. Air France-KLM doit poursuivre ses actions de réduction des consommations de carburant, d'optimisation des vols et de soutien aux programmes de recherche.

Il est nécessaire de renforcer la dimension sectorielle et mondiale des études en renouvelant par exemple le bilan mené par le GIEC il y a quelques années. Un diagnostic complet, associant les compagnies aériennes et la communauté scientifique permettrait de préciser les modalités de calculs des émissions de GES et d'apprécier leur pertinence pour des comparaisons intersectorielles.

À ce titre, un facteur multiplicatif permet d'évaluer de manière approchée la contribution à l'effet de serre des gaz autres que le CO₂ issus de l'aérien, mais cette appréciation est liée aux objectifs poursuivis : par exemple diminuer l'impact climatique à court terme ou viser la stabilisation des émissions à long terme.

*GIEC : Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat



Hervé Le Treut,

Directeur de Recherche
au CNRS, membre du comité
de rédaction du dernier
rapport du GIEC*

Parties prenantes	Sujets	Modes de dialogue	Réalisations 2008-09
Autorités européennes françaises et néerlandaises	Engagement global contre le changement climatique Réduction des émissions de CO ₂	Actions auprès des autorités européennes (commission européenne et parlement européen) Participation d'Air France aux groupes de travail de l'OACI et de la CEAC, d'Eurocontrol (SESAR) et de l'autorité française de l'aviation civile Direction du Dutch Airline Industry Climate Change Working Group par KLM	Intervention lors de diverses conférences Participation à l'élaboration des propositions développées par l'AEA Contribution au lancement de l'AGD (<i>Aviation Global Deal</i>) Février 2009 : remise par Air France de son premier rapport de suivi annuel des engagements de la Convention du Grenelle de l'Environnement KLM signataire de l'accord du secteur du transport avec le gouvernement néerlandais et les parties prenantes du secteur
ONG environnementales	Contribution du secteur aérien au changement climatique Croissance neutre en CO ₂ Biocarburants durables pour l'aviation Biodiversité	Partenariats stratégiques avec les ONG, fondés sur le principe de transparence Réunions régulières avec le WWF et Good Planet SAFUG (<i>Sustainable Aviation Fuel User Group</i>), NRDC et le département « forêt » de l'Université de Yale	Soutien d'Air France pour le programme de lutte contre la déforestation de WWF et GoodPlanet à Madagascar pour une durée de trois ans Septembre 2008 : signature par Air France et KLM de la charte en faveur de la commercialisation de biocarburants durables pour l'aviation ; présentation par KLM des engagements SAFUG au sommet de Seattle sur la Biomasse algue Partenariat de KLM avec WWF Pays-Bas KLM membre du groupe de travail pour la Biodiversité
Clients	Contribution du secteur aérien au changement climatique Initiatives d'Air France-KLM pour réduire les émissions de CO ₂ Compensation de l'empreinte carbone	Sondage auprès des « voyageurs réguliers » sur leur connaissance de la contribution du secteur au changement climatique et sur leurs attentes Réunions régulières entre le management d'Air France et ses clients grands comptes Partenariats avec ONG	Publication des résultats du sondage et information régulière quant aux actions menées par le groupe sur le changement climatique (magazine de bord et sites Internet) Juin 08 : Séminaire "Air France s'engage" en présence de la presse et des clients Déploiement de la politique CO ₂ ZERO par KLM Pour les clients grands comptes, en plus des employés et des passagers individuels Avec le projet Bonaire, KLM propose un programme de compensation ayant reçu le Gold standard Offre de compensation GoodPlanet pour AF
Communauté scientifique et industrie du transport aérien	Ciel unique européen Contribution du secteur aérien au changement climatique et sommet des Nations Unies sur le climat en 2009 à Copenhague Nouveaux avions et carburants Projet de Schiphol de devenir le premier aéroport neutre en carbone	Présidence de l'AEA par KLM Engagement dans l' <i>Aviation Global Deal</i> & la proposition de l'AEA Participation d'Air France au CORAC (avec le MEEDDAT), au FCA (avec l'autorité française de l'aviation civile) Suivi par KLM de l'accord du secteur du transport à Schiphol	Jan 09 : Participation au " <i>Aviation Global Deal Group</i> " en vue de préparer une politique pragmatique, juste et efficace pour le secteur de l'aviation Air France est partenaire de l'étude de la commission européenne SWAFEA sur les biocarburants alternatifs À Schiphol, approche conjointe pour le contrôle des émissions locales et le déploiement des plans d'action

Réduire nos impacts environnementaux

Les principaux impacts environnementaux d'Air France-KLM, outre ses émissions de CO₂, sont le bruit, les émissions locales, la consommation d'énergie, d'eau et la production de déchets. Le groupe mesure et observe l'évolution de ces impacts depuis de nombreuses années et met en place de nouvelles actions et des procédures innovantes pour améliorer ses performances.

En 2008-09, Air France-KLM a, par exemple, poursuivi le développement d'une approche fondée sur l'éco-conception et la gestion de la fin de vie des avions, avec le lancement d'une nouvelle activité de démantèlement par Air France Industries. Le groupe a également poursuivi ses efforts d'innovation pour limiter les consommations d'eau et les émissions liées à la peinture et au lavage des avions. Il sensibilise ses employés à l'usage de moyens de transport faiblement émetteurs et, pour limiter le bruit des avions, applique la procédure d'approche en descente continue lorsque les conditions opérationnelles le permettent.

Nos engagements communs

Air France-KLM s'est engagé, au travers de sa Déclaration de Responsabilité Sociale signée en juillet 2006, à se conformer à la réglementation environnementale sur l'ensemble de ses sites (filiales comprises), à investir au bénéfice de la protection de l'environnement au-delà des exigences réglementaires et à :

- Renouveler sa flotte en introduisant les meilleures technologies et en mettant en œuvre les meilleures procédures pour réduire le bruit et limiter les émissions de ses opérations aériennes ;
- Développer l'éco-conception en améliorant la performance environnementale des produits liés à ses services et par l'analyse rigoureuse des sites et des procédures ;
- Impliquer son personnel dans la mise en œuvre d'actions respectueuses de l'environnement, encourager les initiatives et soutenir les innovations dans l'amélioration des processus ;
- Demander à ses prestataires et fournisseurs de mettre en œuvre des actions d'amélioration de leur performance environnementale.

Des objectifs de management spécifiques pour chaque compagnie

	Objectifs	Échéance	Principales réalisations 2008-09	Statut
Air France	Obtenir la certification ISO 14001 pour toutes les opérations en France	2008	Air France a obtenu la certification en juillet 2008	●
	Développer l'activité tout en maintenant les émissions sonores à un niveau inférieur à celui de 2005	2005-2012	-16% d'énergie sonore par rapport à 2005 Adoption par Orly de l'approche en descente continue (CDA)	●
	Concevoir un nouvel outil de veille sur la conformité réglementaire	2008-2010	Élaboration du cahier des charges de l'outil	●
	Concevoir un nouvel outil de reporting des émissions gazeuses des avions, basé sur des données opérationnelles réelles	2008-2010	Développement de l'outil lancé mi-2008	●
KLM	Réduire les déchets à bord	2009	Suppression des chariots à journaux sur les 737 (moins 12 kg par avion)	●
	Améliorer l'efficacité énergétique de 2% par an jusqu'en 2020 (Accord Pluriannuel sur l'Énergie)	2020	Amélioration de 9,6% de 2006 à 2008 (3,2% par an) Installation économe en énergie au siège à Amstelveen, utilisant 90% de gaz en moins et 30% d'énergie en moins	●
	Réduire le bruit perçu autour de Schiphol	2007-2010	Mise en œuvre opérationnelle de l'approche de nuit à altitude relevée, avec l'accord du CROS, le comité de suivi de Schiphol Itinéraires de départ des vols avec virages pour réduire la dispersion du bruit Des procédures opérationnelles de vol visant à réduire les nuisances sonores ont été menées avec succès en 2008	●
	Réduire les émissions locales en remplaçant les équipements et engins de piste par du matériel électrique, sous réserve de viabilité financière	Permanent	Projet pilote de postes de travaux électriques mobiles	●

● Objectif dépassé ● En ligne avec l'objectif ● Objectif partiellement atteint



Assurer un management environnemental exigeant

Air France et KLM ont un Système de Management Environnemental (SME) certifié ISO 14001 version 2004.

Cette norme, fondée sur le contrôle optimal des aspects environnementaux pertinents, le suivi proactif des obligations réglementaires et l'atténuation continue des impacts environnementaux, structure les actions en fonction des objectifs. Elle concrétise l'engagement volontariste du groupe en matière d'environnement et sa maîtrise des risques environnementaux de son métier.

Le périmètre de certification couvre les 3 métiers de l'entreprise : satisfaire le client Passager, le client Cargo et le client Maintenance, pour l'ensemble des activités et des installations et escales métropolitaines.

Certifié depuis juillet 2008, Air France poursuit ses efforts de réduction de ses impacts environnementaux, en particulier grâce à l'efficacité du SME, mis en place dans les entités et inscrit dans un Plan d'Action groupe cohérent.



La Direction Générale Exploitation et la Direction Générale Industrielle ont mis en place des Systèmes de Management Intégré (SMI), qui s'appuient sur différentes normes de qualité et de sécurité et sur la norme ISO 14001 pour l'environnement. La cohérence qui en résulte améliore encore le management environnemental.

KLM est certifié ISO 14001 depuis 1999 sur l'ensemble de ses activités aux Pays-Bas et maintient les hautes exigences environnementales fixées depuis 10 ans, tout en continuant à diminuer ses impacts.

Optimiser le cycle de vie des avions

Le groupe agit pour diminuer les impacts environnementaux de ses avions, depuis leur conception jusqu'à leur fin de vie. Les bénéfices de cette optimisation du cycle de vie des avions sont nombreux.

Air France développe une nouvelle activité à part entière : le démantèlement des avions en fin de vie. Ce procédé se déroule en trois phases : la dépollution, qui suppose de vider et assécher les réservoirs et tuyauteries ; la dépose des équipements, durant laquelle sont retirés les éléments sensibles contenant des gaz ainsi que les pièces recyclables ; enfin, la déconstruction de la cellule, réalisée par une entreprise partenaire. Les déchets métalliques résultants sont recyclés.

Air France exige, par la signature d'une charte développement durable, que ses prestataires

réalisent leurs opérations dans le respect de la protection des personnes et des règles de l'environnement.

Cette activité a été lancée en 2009. Onze A320-100 d'Air France devraient être démantelés d'ici juin 2011.

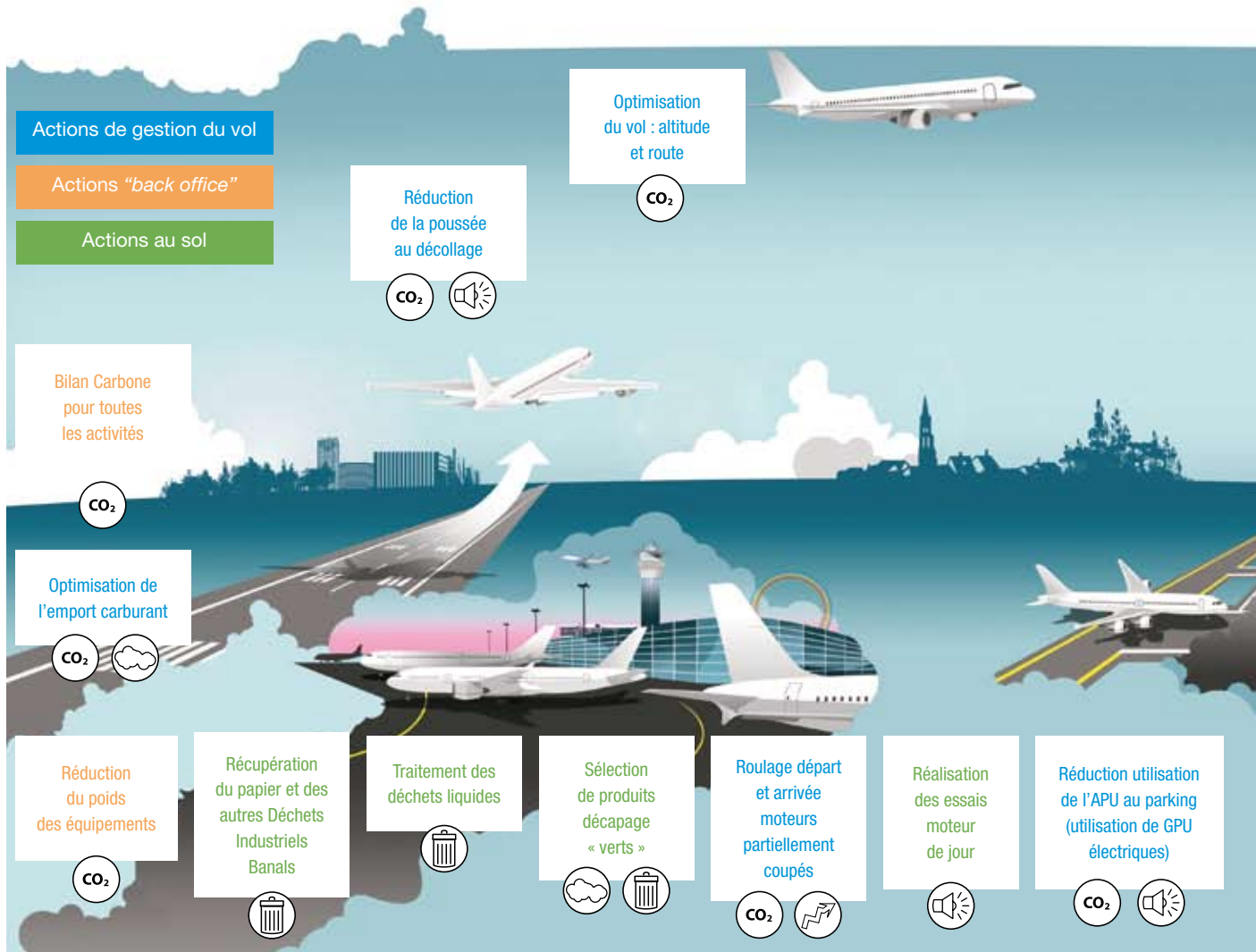
Selon le principe du « *cradle to cradle*™ » désormais appliqué par KLM, certains alliages constituant les composants des avions, tels que les moteurs, sont récupérés, refondus et réutilisés par le constructeur comme matière première pour construire de nouveaux équipements. La valeur des matériaux recyclés est déduite du prix des équipements ainsi fabriqués, permettant d'importantes économies. Une première cargaison de près de 120 000 pièces de matériau recyclable est en cours de préparation.

Zoom sur... les formations Air France à l'éco-conception

Les Directions du Développement durable et de la Formation d'Air France développent un stage d'éco-conception, en lien avec la certification ISO 14001. L'éco-conception vise l'amélioration de la qualité écologique d'un produit ou service, par la réduction de ses impacts négatifs tout au long de son cycle de vie tout en conservant ses qualités d'usage. Associée à l'innovation, l'éco-conception permet la création de valeur et des gains économiques. Cette formation transverse s'adresse aux métiers de R&D, achats, environnement et développement durable. Une première formation pilote a eu lieu au sein d'Air France en février 2009.

Les actions d'Air France-KLM pour limiter les impacts sur l'environnement

Cette double page présente les différents impacts environnementaux d'Air France et KLM, les actions entreprises pour les réduire ainsi que les résultats obtenus.



CO₂ Émissions de CO₂ (voir pages 20-25) Bruit (voir page 30)



Consommation en énergie des activités au sol

• Efficacité énergétique des bâtiments

- Application de standards de construction respectant l'environnement pour les immeubles d'Air France et KLM (norme HQE® - Haute Qualité Environnementale pour Air France).
- Participation d'Air France à la création d'un label « HQE Logistique » et construction sur la Zone Industrielle d'Orly du premier bâtiment labellisé.
- Construction par KLM d'un « *International Crown Lodge* » respectant l'environnement : vélum et plafond de verre renvoyant une grande partie de la chaleur, éclairage basse consommation combiné à un

dispositif régulant la lumière du jour, ventilation utilisant l'air externe avec un système de récupération de chaleur.

• Énergie verte

- 100% de l'énergie consommée par les bâtiments de KLM aux Pays-Bas provient de sources renouvelables depuis janvier 2009, soit 100 000 MWh chaque année, équivalents à la consommation de 25 000 ménages.
- Mise en place de panneaux photovoltaïques sur le bâtiment Eole (région parisienne), par Air France Industries avec à la clé une réduction significative de la consommation électrique.

• Engins de piste

- Renouvellement de la flotte d'engins de piste d'Air France : 37% sont électriques à ce jour, 60% d'ici 2020.
- Commande en avant-première mondiale par Air France de tapis à bagages et de chargeurs de soute électriques.
- Participation d'Air France à l'appel d'offres « véhicules électriques » lancé par le gouvernement, pouvant porter sur 100 000 unités.

• Transport des employés

Voir la sensibilisation des employés à la réduction des consommations en énergie page 30.

Procédure moindre bruit (CDA)



Mesures de réduction des Composés Organiques Volatiles



Réduction de la consommation d'eau pour le lavage des avions



Mesure des consommations d'énergie et d'eau



Construction des bâtiments selon les normes HQE



Remplacement des engins thermiques par des engins électriques



Émissions locales

Un compromis technologique est nécessaire car lorsque la combustion du carburant est effectuée à pression et température plus élevées, les émissions locales augmentent, tandis que le bruit diminue.

Les émissions locales (NOx, CO, HC, SO2, particules) sont liées à la combustion du carburant des avions et à l'utilisation de peintures et solvants (composés organiques volatils : COV).

• Suivi

Intégration par Air France du calcul des émissions des avions (CO2, CO, CxHy et NOx) dans le reporting environnemental OSYRIS, depuis 2008.

• Peinture des avions

- Émissions de COV réduites à leur minimum par KLM, en remplaçant les solvants organiques par des produits à base d'eau.
- Réduction de 29% des émissions de COV à Air France Industries en 2008-09, grâce à l'utilisation de peinture à base d'eau.

Zoom sur... les véhicules Airpod

Air France et KLM vont tester à partir de l'été 2009 les véhicules à air comprimé Airpod. Ceux-ci, développés par la société MDI, permettent le transport de personnes ou de matériels, à coût de fonctionnement particulièrement bas, et ne rejettent aucun gaz à effet de serre direct en phase d'utilisation. Les tests doivent porter notamment sur la sécurité, l'ergonomie, l'utilisation, la fiabilité et la maintenance de ces voitures « citoyennes ».



Consommations en eau

Les consommations en eau proviennent majoritairement (environ 70%) des activités de maintenance et de catering d'Air France et KLM.

• Compteurs

Les compteurs installés sur sites industriels début 2008 à Orly et Roissy-CDG ont permis une diminution de 5% des consommations en eau par rapport à 2007.



Pollutions de l'eau et des sols

En investissant dans des équipements plus propres, le groupe contribue à la réduction des pollutions locales.

adaptation plus fine du mélange glycol/eau, minimisant ainsi l'impact sur l'eau.

• Dégivrage

- Utilisation par KLM de nouveaux camions pour le dégivrage, un seul camion permettant de dégivrer un avion entier, avec 25% de produit dégivrant en moins.
- Réalisation des opérations de dégivrage et de traitement antigivre de KLM sur des emplacements spécialement destinés à récupérer et retraiter les effluents.
- Achat par Air France de 5 nouveaux dégivreurs en 2008, permettant une

• Nettoyage

- Utilisation par KLM d'un nouveau désodorisant pour les cuvettes des toilettes des avions, dont la teinture biodégradable permet un traitement de l'eau plus efficace et une diminution du risque de pollution de l'eau.
- Remplacement par Air France du solvant utilisé dans les fontaines de nettoyage des pièces par un produit appelé « lessiviel », réduisant les rejets dans l'eau.



Déchets

Air France et KLM ont chacun développé des mesures pour réduire et mieux traiter les déchets générés par leurs activités. KLM a un plan d'action spécifique depuis 2007.

• Diminution à la source

- Lancement mi-2008 du programme Bio-2-Cycle de KLM, pour réduire le poids et les déchets et accroître les produits durables à bord. Mise en place au printemps 2009 de vaisselle jetable et plus légère.
- Diffusion sur le site Internet d'Air France du spot « La Route du papier », présentant aux employés le processus de collecte

sélective du papier dans la compagnie : 381 tonnes de papier économisées au Siège en 2008.

- Mise en place par KLM de carnets de vols électroniques via le projet E-nabled.
- Suppression des chariots de journaux à bord des 737 par KLM en Europe.
- Réduction de la consommation de piles à Air France par le guidage des avions grâce à une balise fonctionnant à l'énergie électromagnétique.

• Tri et valorisation

- Amélioration du tri sélectif à Air France, notamment par la mise en place en 2008-09

d'audits internes combinés « santé-sécurité et environnement ».

- Valorisation des 4 700 tonnes de déchets annuels d'Air France traités par Servair 1 (10% recyclés, 90% en énergie) et traitement des déchets de nettoyage par Acna (50% recyclés, 50% en énergie).
- Production d'énergie à partir des déchets du catering de KLM : réalisation d'une étude de faisabilité par KLM Catering services et deux sociétés, GGI et EECT, visant à réduire les coûts énergétiques, à traiter les déchets et les émissions de CO2 liées à leur transport, et à produire de l'énergie.

Zoom sur... le bruit perçu est réduit de moitié avec l'approche en descente continue (CDA)

Air France participe, en collaboration avec la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC), à la mise au point de la procédure d'approche en descente continue, permettant de réduire le bruit pour les habitants éloignés et de limiter les émissions gazeuses de ses vols. La CDA consiste à suivre une pente de descente quasi constante jusqu'à l'atterrissage, ce qui réduit considérablement la longueur des segments de vol en palier, phases les plus bruyantes et les plus consommatrices de carburant à l'approche.

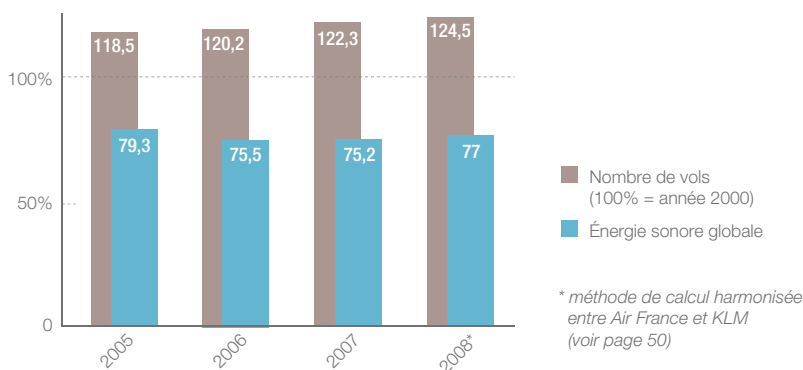
Air France a mis en œuvre cette procédure sur Orly depuis l'été 2008, conformément aux engagements du Grenelle de l'Environnement. La DGAC estime que l'atténuation moyenne est d'environ 5 dB entre 20 et 50 Km du seuil de piste, soit un bruit perçu réduit de moitié environ.

Zoom sur... l'accord sur les relations entre l'aéroport de Schiphol et les communautés locales

En 2008, les Ministères de la Défense, des Transports et de l'Environnement néerlandais, les autorités locales et gouvernements provinciaux, le contrôle aérien, Schiphol et KLM ont conclu un accord sur le développement futur de l'aéroport de Schiphol et la manière dont son impact sur l'environnement sera contrôlé. Cet accord, nommé « *Adlers-table* », en référence à son président, couvre la période 2010-20. Il porte sur les enjeux suivants :

- La réduction des nuisances sonores : contrôle du nombre de mouvements aériens et des nuisances sonores associées et modernisation des systèmes de management et de contrôle du bruit.
- La qualité de vie : projets de compensation ou d'atténuation des effets de bruit pour les riverains.
- Le développement et la croissance sélective : optimisation de la capacité de l'aéroport de Schiphol, et expansion, si nécessaire, aux aéroports régionaux. L'« *Adlers-table* » se réunira deux fois par an à partir de septembre 2009 pour suivre la mise en œuvre de l'accord.

Évolution de l'énergie sonore et du trafic d'Air France-KLM



Combattre le bruit autour des aéroports

Air France et KLM soutiennent « l'approche équilibrée » de l'OACI visant à limiter les nuisances sonores autour des aéroports : réduire les bruits à la source, adapter les procédures opérationnelles, mettre en place des restrictions d'exploitation et réglementer l'urbanisation autour des aéroports.

Maîtriser les nuisances des avions

Le renouvellement de la flotte, en particulier le retrait des avions les plus bruyants, permet aux deux compagnies de répondre aux standards acoustiques les plus exigeants de l'OACI.

Dans le cadre du Grenelle de l'environnement, Air France s'est engagé en 2007 à ne pas dépasser le niveau de ses émissions sonores de 2005 sur les 10 principaux aéroports français. L'énergie sonore certifiée générée par son activité aérienne a été inférieure de 17% entre juillet 2007 et juin 2008 à celle développée en 2005 sur ces plates-formes.

Alors que KLM a augmenté son trafic de 4,1% entre 2007 et 2008 sur l'aéroport de

Schiphol, le niveau d'émissions sonores est resté inférieur de 6,7% à celui de 2000.

Le développement de l'approche en descente continue (CDA) par Air France et KLM contribue de manière très efficace à réduire le bruit à l'atterrissage (voir Focus). KLM a joué un rôle majeur dans l'introduction à Schiphol de l'approche en descente continue « PRNAV » (*Precision Area Navigation*), et a également initié en 2007 l'introduction des « *Fixed Radius Turns* », méthode permettant de réduire la dispersion sonore au-dessus des zones habitées.

Dialoguer avec les riverains

Air France et KLM participent à des groupes de dialogue et de réflexion sur les nuisances sonores avec les collectivités, les représentants des riverains, les autorités aéroportuaires et les autres opérateurs des aéroports de Roissy-CDG et Schiphol. Ainsi, Air France a participé aux réunions de la Commission Consultative de l'Environnement (CCE) et de la Commission Consultative d'Aide aux Riverains (CCAR) sur l'ensemble des aéroports français en 2008.

Organiser les déplacements des collaborateurs

Avec l'accord sur la mobilité, KLM s'est engagé à réduire les déplacements domicile-travail de ses employés de 10% d'ici 2012 ; un plan d'action sur la mobilité et l'accessibilité est mis en œuvre à cet effet (voir le chapitre



« *Contribuer au développement* »). Depuis 2008, la compagnie propose à ses employés, dans le cadre du programme CYCLING BLUE, des bicyclettes à ses couleurs à des tarifs avantageux, afin d'encourager ceux-ci à utiliser le vélo pour venir travailler, et circuler entre les différents bureaux de KLM.

Le plan de déplacement d'entreprise (PDE) d'Air France intitulé

BOUSSOLE
bougeons solidaires

BOUSSOLE (BOUgeons SOLidairEs), lancé en 2007, a conduit fin 2008 au lancement du site « *covoiturage-aéroports.fr* », à des stages de conduite durable (140 stagiaires, soit 70 tonnes de CO₂ économisées sur 2008-09) et à la mise à disposition d'informations sur les transports en commun sur l'intranet. Le développement du télétravail est ainsi mis en œuvre, notamment pour des commerciaux.

Un procédé de lavage du moteur des avions qui offre des performances accrues en vol et réduit les émissions nocives ; des peintures pour avion « vertes » et qui nécessitent 15% de peinture en moins, réduisant le poids de l'avion et accroissant ainsi sa performance économique ; des véhicules de pistes qui fonctionnent à l'air comprimé : autant d'exemples d'innovations en matière de développement durable que j'ai pu découvrir en visitant les sites Air France-KLM. Le groupe bénéficie de longue date d'une solide réputation, celle d'une compagnie qui allie performance économique et ambitions environnementales élevées. Le groupe franco-hollandais a été pour la quatrième fois désigné comme meilleure compagnie aérienne du DJSI en 2008, témoin de son implication en matière d'innovation et de responsabilité sociale ; « noblesse oblige » pourrait être sa devise. Dans un marché de plus en plus internationalisé, en proie à une compétition chaque année plus pointue, les compagnies aériennes se doivent d'exceller en termes de qualité, d'efficacité, de sécurité et de transparence de leur performance économique. Air France-KLM a atteint une excellente position, socle pour une implication développement durable accrue dès lors que l'actuelle crise économique mondiale sera atténuée. J'adresse au groupe tous mes vœux de réussite.



Camiel Eurlings,

Ministre hollandais
en charge des Transports,
des Travaux Publics
et de la gestion de l'eau.

Parties prenantes	Sujets	Modes de dialogue	Réalisations 2008-09
Communautés locales et associations de riverains	Bruit Qualité de l'air	Participation aux Commissions Consultatives de l'Environnement (CCE) et d'Aide aux Riverains (CCAR) KLM : dialogue et participation active au CROS (comité de Schiphol)	Participation d'Air France aux CCE et CCAR des 10 plus grands aéroports français Participation de KLM à l'Alders Table (voir Zoom) Expérimentation par KLM de trajectoires et procédures nocturnes adaptées
Instances nationales et autorités de certification	Management environnemental	Rencontres régulières avec les directions nationales de l'aviation civile, les aéroports et le trafic aérien de chaque hub Dialogue d'Air France avec les autorités françaises (DRIRE) Réunions régulières de KLM avec BARIN (Board of Airline Representatives In the Netherlands) Audits	Air France : certification ISO 14001, et « assurance modérée » sur les données environnementales publiées Discussions notamment sur des objectifs de réduction des émissions de COV Projets de mitigation du bruit à Schiphol
Fournisseurs	REACH Engagement des fournisseurs pour une « chaîne d'approvisionnement » responsable	Introduction de critères environnementaux et de la charte développement durable dans le processus des achats pour Air France et KLM	Vérification du pré-enregistrement de tous les produits chimiques utilisés Service à bord des avions KLM de poisson issu de la pêche durable, tasses biodégradables et café certifié rainforest alliance KLM : coopération étroite avec GE sur le recyclage des pièces rebutées
Clients	Déchets à bord	Prise en compte des remarques des clients	Lancement par KLM du programme BIO2 (voir page 29) Air France : études de faisabilité sur le tri et le recyclage des produits
Employés	Sensibilisation Réduction des impacts environnementaux	Air France : Programmes d'innovation participative et forum d'information Sessions d'inspiration, menées par KLM et excursions (Cradle to Cradle)	6 600 PIQ (Programme Innovation Qualité), 430 QIS (Qualité Initiative Suggestion)
Universités et chercheurs - experts	Technologies des appareils 50% plus propres et plus silencieuses émettant 80% de moins de NO _x (ACARE)	Expérimentations Participation à des projets	Expérimentation de l'AirPod sur CDG et Schiphol (voir focus page 29) Projet <i>Clean Era</i> avec l'université technique de Delft
Industrie du transport aérien	Priorités environnementales Améliorer la fluidité du trafic aérien	Négociations avec les constructeurs sur les performances en termes de bruit, de NO _x et de CO ₂ des futurs avions Participation au Conseil d'administration du centre de développement du savoir et au « Schiphol Innovative Mainport » Ouverture du 1 ^{er} stand d'information en Europe par IATA à Schiphol	Informers les passagers des mesures prises par l'aviation pour réduire ses impacts environnementaux Mise en place de SARA ("Speed and Route Advisor") en partenariat avec les services de la navigation aérienne hollandaise, Boeing, KLM et transavia.com Expérimentations au printemps 2009

Construire une relation durable avec nos clients

En 2008-09, Air France-KLM, a transporté 75 millions de passagers sur ses lignes et celles de ses filiales. Dans un contexte difficile et affecté par la crise, le groupe doit être exemplaire dans la relation client et fournir le confort et le service attendus pour être choisi et préféré des clients. Il se doit de savoir anticiper la demande des clients et de répondre aux changements en adaptant ses produits, tout en faisant la preuve d'une conduite responsable dans l'exercice de son activité.

En 2008-09, le groupe a poursuivi ses efforts d'innovation au service des clients, en renforçant son offre par des nouveaux services et en créant des outils de mise en relation comme Bluenity, première communauté de voyageurs web 2.0. Il a également renouvelé publiquement son engagement de qualité dans la relation client à travers « 7 standards » et accompagné la démarche d'une formation de l'ensemble de ses personnels au contact du client.

Nos engagements communs

Notre responsabilité vis-à-vis de nos clients consiste principalement à :

- assurer la sécurité de nos vols, priorité absolue pour Air France-KLM et exigence première de tous les clients. La politique de sécurité des vols des deux compagnies repose avant tout sur le professionnalisme, l'engagement et l'attention constante de tous les collaborateurs au sol aussi bien qu'en vol,
- satisfaire les besoins de tous nos clients par une offre de produits et services adaptée et de qualité constante, grâce à une écoute permanente et des mesures de la satisfaction des clients,
- toujours mieux accompagner nos clients et faciliter leur voyage, répondre à leur demande d'autonomie, de simplicité et de fiabilité,
- leur proposer une offre de produits et de services responsables en accord avec nos engagements,
- offrir des solutions de mobilité innovantes et durables, tout en réduisant notre impact écologique et en améliorant nos impacts économiques et sociaux.

Des objectifs spécifiques de management

Objectifs	Échéance	Principales réalisations 2008-09	Statut
Améliorer le dialogue avec les clients	2010	60% des personnels en contact avec les clients formés à la qualité de service avec le programme « préférence client » (<i>customer first</i>)	●
Mesurer la satisfaction	Permanent	Analyse des 650 000 questionnaires de satisfaction SCORE renseignés par les passagers et suivi mensuel des indicateurs de satisfaction Bornes de mesures de la satisfaction à Paris-CDG ; analyse multifactorielle et transverse des rapports d'incidents commerciaux : 1 800 vols quotidiens et 3 484 incidents analysés en 2008	●
Améliorer en permanence la satisfaction des clients	Permanent	Exemples de nouvelles offres de service : « La première » à Paris-CDG, nouveau salon « Crown » à AMS-Schiphol, nouvelle classe « Premium voyageur » Innovations : Introduction de nouveaux e-services et/ou notifications par SMS et email, smartboarding Lancement du premier réseau social de voyageurs « Bluenity »	●
Améliorer la qualité de service	Permanent	Déploiement des « 7 standards du service » et signature de la Charte qualité par les directeurs d'Air France-KLM Plusieurs centaines d'audits externes réalisées chaque année pour mesurer la qualité de service sur l'ensemble du parcours client	●
	Permanent	Ponctualité 2008 : parmi les compagnies comparables de l'AEA, Air France est la meilleure compagnie en ponctualité au départ et KLM la meilleure compagnie en ponctualité à l'arrivée	●
	Permanent	Prise en charge pro-active des passagers qui rencontrent des irrégularités majeures et enregistrement simplifié des réclamations 8 500 vols ont fait objet d'un traitement proactif 211 000 passagers ont bénéficié du service de compensation et 466 781 000 miles compensatoires ont été distribués	●
Impliquer les passagers dans la démarche de développement durable du groupe	Permanent	Enquête sur le développement durable auprès de plus de 8 000 clients pour comprendre leurs attentes sur les engagements développement durable d'Air France et de KLM (voir page 36) Sensibilisation au développement durable à travers les magazines de bord et des documentaires Diffusion de la campagne de ECPAT contre la prostitution infantile	●
Intégrer le développement durable dans notre offre de service	Permanent	Intégration des filiales régionales dans le calculateur de CO ₂ (outil audité par KPMG) Reporting CO ₂ pour les clients grands comptes	●
	Permanent	Saphir et KLM Care, pour les passagers à mobilité réduite, disponibles dans 19 pays Environ 420 000 enfants ont voyagé seuls sur des vols d'Air France-KLM au cours de l'année 2008-09	●
	Permanent	Diminution de l'impact environnemental des produits : la réduction de 15% du poids embarqué d'ici 2012 permettra d'éviter l'émission d'environ 40 000 tonnes de CO ₂ sur les vols d'Air France À bord des vols KLM : mise en place d'un plan d'action déchets, tasses à café allégées et biodégradables, poisson issu de la pêche durable certifié MSC	●

● Objectif dépassé ● En ligne avec l'objectif ● Objectif partiellement atteint



La sécurité et la sûreté de nos vols, priorité des deux compagnies

La sécurité du transport aérien dans les trois métiers du groupe

La sécurité des vols ne repose pas seulement sur des équipements ou des procédures. Elle repose avant tout sur le professionnalisme, l'engagement et l'attention de tous les collaborateurs impliqués aussi bien au sol qu'à bord des avions. Les deux compagnies sont certifiées par leurs autorités respectives, conformément aux réglementations européennes applicables. De plus, elles ont obtenu la certification IOSA (audits de sécurité opérationnelle de l'IATA).

Cette certification, qui couvre quelques 900 points de contrôle dans tous les métiers opérationnels, a été renouvelée en 2009.

L'implication de la direction, l'analyse des risques de sécurité, l'exploitation permanente du retour d'expérience sont bien ancrées dans les processus des deux compagnies. La direction engage son personnel à signaler les incidents qui pourraient avoir un impact sur la sécurité opérationnelle, sans risque de sanction pour la personne qui le déclare, ce qui permet d'avoir une analyse plus poussée des causes profondes et de prendre des mesures préventives les plus appropriées.

Développer les compétences

Le groupe met à jour et enrichit constamment ses programmes de formation afin de maintenir les compétences de ses salariés au meilleur niveau.

• Le souci constant du niveau professionnel des équipages

En plus de sa formation de base, chaque pilote suit, à son entrée dans le groupe, un stage pratique de 8 mois. Il doit notamment y démontrer sa capacité à piloter manuellement l'avion dans toute situation, normale ou anormale.

Tout au long de sa carrière, un pilote suit une formation permanente pour entretenir ses compétences, les adapter aux dernières technologies et s'assurer qu'il peut faire face à toute situation d'urgence. Tous les ans, chaque pilote bénéficie de plusieurs séances d'entraînement et de contrôle au simulateur, d'un contrôle en vol et d'une formation au sol en partie effectuée avec les équipages de cabine.

Plus de 4% du temps de travail des pilotes est ainsi dédié à la formation et 60% de la formation des personnels navigants commerciaux est consacrée à la sécurité des vols.

Quel que soit le contexte économique, les réductions de coûts ne touchent ni la formation, ni le maintien des compétences.

• La gestion de la crise

Des plans préventifs de gestion de crise sont mis en place dans les deux compagnies et des exercices, en grandeur réelle sont effectués plusieurs fois par an. En cas de besoin, 5 000 volontaires formés peuvent être mobilisés.

Intégrer la sûreté à toutes les opérations

Face à la menace potentielle d'actions criminelles ou terroristes auxquelles est confronté le secteur du transport aérien, le groupe met en œuvre des programmes de sûreté de grande envergure pour protéger ses clients, son personnel et ses biens.

Ceci suppose un investissement continu dans l'élaboration et le déploiement de mesures comme le contrôle régulier des avions, le contrôle de 100% des bagages, les contrôles aléatoires des personnels ou les contrôles des formalités d'embarquement et débarquement des passagers.

Accident du vol AF 447 Rio - Paris, le 1^{er} juin 2009

Le 1^{er} juin 2009, dès l'annonce de la disparition du vol AF 447, les salariés d'Air France se sont mobilisés par centaines pour assister les familles des passagers et de l'équipage, gérer la crise et ses conséquences.

Conformément aux règles internationales, l'enquête a été confiée aux Autorités françaises (Bureau d'Enquêtes et d'Analyses pour la sécurité de l'aviation civile). Air France y apporte toute sa contribution.

Pour les familles des victimes, comme pour toute la communauté aéronautique, il est en effet primordial d'établir les circonstances de ce dramatique accident, d'en comprendre les causes et de définir toutes les mesures nécessaires pour qu'il ne puisse pas se reproduire.

Développer une offre adaptée aux attentes de nos clients

Air France-KLM a mis en place un processus structuré d'écoute et d'information des clients pour développer une offre de produits qui réponde à leurs besoins et attentes.

Le schéma ci-dessous illustre des étapes clés de ce processus.

Zoom sur... un Système de Management Intégré au service du client

Air France Industries et KLM E&M ont fait le choix d'un Système de Management Intégré (SMI), qui réunit l'ensemble des démarches de progrès dans une même dynamique d'amélioration continue des performances, au service des clients et des autres parties prenantes. Par-delà le volet réglementaire, le SMI intègre les domaines Qualité, Santé-Sécurité au travail, Environnement, Maîtrise des risques, Développement Durable, ...

Articulée autour des processus, la démarche s'appuie sur l'écoute du client en tant que partie prenante. L'évolution des produits et procédés se fait à partir d'enquêtes réalisées auprès des clients. La prise en compte des attentes exprimées en matière de réduction des impacts environnementaux de l'activité entretien s'inscrit dans la démarche « *Green Maintenance* », déployée de manière volontariste et pragmatique par le groupe.

Le SMI peut faire l'objet d'une reconnaissance extérieure :

Air France Industries demeure le seul opérateur d'entretien aéronautique au monde à disposer d'une Certification Unique (valant pour la totalité du périmètre industriel) et Globale (couvrant depuis juin 2008 huit normes internationales de référence).

1 Engager le dialogue avec les clients pour connaître leurs attentes

Grâce à l'écoute et au dialogue avec les clients, le groupe améliore son offre, développe de nouveaux services et construit une relation durable avec ses clients.

Ces outils d'engagement envers la clientèle peuvent prendre différentes formes, telles que :

- **KLM In Touch** : cette application Internet permet aux membres de *Flying Blue* d'exprimer leurs idées et opinions, à travers des questionnaires précis, des discussions en ligne et des sessions de chat. Plus de 400 panélistes contribuent en permanence au développement de ce nouveau service, conçu comme un processus de co-création.
- **FB@home** : le groupe a mis en place un panel européen de plus de 18 000 membres de *Flying Blue*, qu'il sollicite tout au long de l'année pour connaître leurs attentes, leur intérêt pour de nouvelles offres de produits et services ; leur niveau de satisfaction envers l'offre est mesurée chaque année.
- **Les études clients** : des groupes de réflexion, des questionnaires individuels ou des enquêtes clients sont conduits sur de multiples sujets afin de comprendre les clients et de concevoir l'offre de service en conséquence. Par exemple, le nouveau design de l'intérieur des cabines et des sièges a été conçu d'après les suggestions des clients et développé avec eux.

3 Evaluer la satisfaction des clients

L'étape suivante consiste à évaluer le résultat de nos actions en termes de satisfaction pour nos clients. Différents moyens ont été mis en œuvre par le groupe pour prendre la mesure de l'efficacité de ces actions.

• Les enquêtes auprès des passagers

650 000 enquêtes de satisfaction sont réalisées chaque année par le groupe sur l'ensemble du parcours des clients. Les résultats sont suivis et partagés chaque mois par l'ensemble des directions du groupe, et chaque direction met en place ses propres

1



Comprendre les attentes des clients

Dispositif d'écoute et d'implication des clients

- Études clients : Focus groupe ou enquêtes individuelles
- KLM In Touch : panel de 400 clients Internet
- Flyingblue@home : 18 640 clients volontaires



3



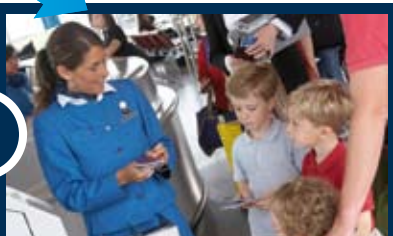
plans d'actions pour améliorer sa contribution à la satisfaction des clients.

Des bornes de mesure sont mises en place dans les aéroports français et les escales pour recueillir les remarques des passagers et évaluer leur satisfaction. En 2009, 323 bornes seront déployées sur différentes escales en France.

• Les « clients mystères » pour vérifier la qualité du service

Afin de contrôler la qualité de service, Air France et KLM mandatent plusieurs centaines de « clients mystères » chaque année pour évaluer toutes les étapes du service.

2



Adapter nos produits et améliorer la qualité de service



- Innover pour faciliter le voyage et assurer une meilleure information grâce aux e-services
- Améliorer toujours la qualité de service : « les 7 standards »
- Proposer une offre adaptée à la variété de la clientèle

Évaluer la satisfaction des clients



- 650 000 Enquêtes à bord par an
- Audits externes réalisés par des clients mystères
- Plate-forme d'analyse des retours d'expérience
- Faciliter les réclamations et proposer un traitement proactif aux passagers qui ont subi une irrégularité majeure

2 Adapter nos produits et améliorer la qualité de service

Afin d'améliorer constamment la qualité des services, Air France-KLM mise sur l'innovation technologique, le développement de compétence de ses personnels, et l'adaptation des offres à la variété de sa clientèle. L'écoute des clients est l'élément clé pour conduire ces efforts.

• Investir dans les dernières technologies, bénéfique majeur pour nos clients

Le groupe continue d'enrichir son offre d'e-services qui apportent aux clients gain de temps, bénéfices financiers et confort d'utilisation. Les automates en libre-service pour l'enregistrement et la gestion des correspondances, l'enregistrement en ligne ou par téléphone mobile, ou plus récemment le « *smartboarding* », une carte à puce personnelle avec l'empreinte du passager,

qui permet un embarquement indépendant et sécurisé, facilitent l'accès à bord des avions. Le personnel d'Air France-KLM reste toujours à la disposition des clients pour les accompagner.

Le Groupe a mis en place des mesures préventives pour réduire l'impact des retards ou annulations de vols. Avec ROC (Rappel Opérationnel Client) Air France dispose d'un service exclusif d'information et report de réservation en cas de modification ou annulation de vol.

KLM propose aux clients de s'inscrire au service en ligne « Gérer mes réservations » pour recevoir des informations en temps réel sur l'actualité de leur vol.

De plus, les deux compagnies proposent une multitude de services et d'informations mis à jour 24 heures sur 24 via SMS ou Internet mobile.

Pour plus d'informations sur ces services : <http://www.airfrance.fr> et <http://www.klm.com>.

• Mettre l'accent sur la relation client et la qualité du service

Le groupe a déployé en avril 2008 un programme triennal pour former ses personnels de cabine et au sol au référentiel qualité « les 7 standards de service ». Ces standards, qui reprennent les engagements de l'AEA, traitent de comportements à adopter comme la disponibilité, l'écoute, l'attitude proactive, l'expertise technique et la mise à disposition d'une information précise et régulière aux passagers.

En avril 2009, 60% des personnels sols et vols ont déjà reçu cette formation.

• Adapter l'offre à la variété de notre clientèle

Les personnels Air France-KLM sont formés à s'adapter à la culture des passagers à l'aide de formation sur l'inter-culturalité et de fiches pays fournissant aux équipages les clés de la relation avec les clients du monde entier. De plus, Air France a développé une offre de service spécifique « Phoenix » visant à satisfaire les attentes des passagers indiens, chinois ou américains.

• Proposer un traitement proactif

Avec le programme Recovery, Air France propose un traitement proactif des passagers en cas d'irrégularité majeure. 211 000 passagers ont bénéficié de ce service en 2008, 466 781 000 miles ont été distribués en

Zoom sur... Bluenity une plateforme d'échanges pour nos clients

Air France a lancé en novembre 2008 le premier réseau social du transport aérien. Ce nouveau service permet aux clients d'échanger des informations partout dans le monde entre passagers en partance sur une destination commune ou voyageant sur un même vol. Cet outil original, permettant aux passagers de tisser un réseau de contacts personnels et professionnels, avant, pendant et après leur voyage, regroupe aujourd'hui 60 000 membres et a reçu 700 000 visites depuis son lancement.

<http://www.bluenity.com>

dédommagement sans que les passagers aient besoin de contacter le service relation client et 100% des clients ont été contactés dans les 4 jours suivant l'incident.

Selon une enquête annuelle, 94,7% des clients sont satisfaits ou très satisfaits du service Recovery.

De plus le groupe met l'accent sur le traitement des réclamations dans les meilleurs délais. Ainsi, 93% des réclamations par e-mail ont été traitées dans les 9 jours chez Air France et 95% chez KLM.

• Assister nos passagers

Air France-KLM offre des services adaptés aux passagers qui ont besoin d'un accompagnement. En 2008-09, près de 350 000 passagers handicapés ou à mobilité réduite ont voyagé sur le réseau Air France. Un service dédié, Saphir pour Air France et KLM Cares pour KLM, offre une assistance personnalisée disponible dans 19 pays.

Le service d'assistance aux enfants non accompagnés entoure et accompagne les 420 000 enfants voyageant seuls chaque année sur le réseau du groupe à chaque étape du voyage. Un nouvel espace de 200 m² spécialement équipé avec des jeux, DVD et plus pour les enfants UM (voyageant seuls) en correspondance a été rouvert à Paris-CDG Terminal 2E.

SELON UNE ENQUÊTE MENÉE EN JANVIER 2009, LES CLIENTS FLYING BLUE ESTIMENT QUE LE SECTEUR AÉRIEN EST RESPONSABLE D'ENVIRON

12%

DES ÉMISSIONS HUMAINES DE CO₂, ALORS QUE LA PART RÉELLE EST D'ENVIRON

2%

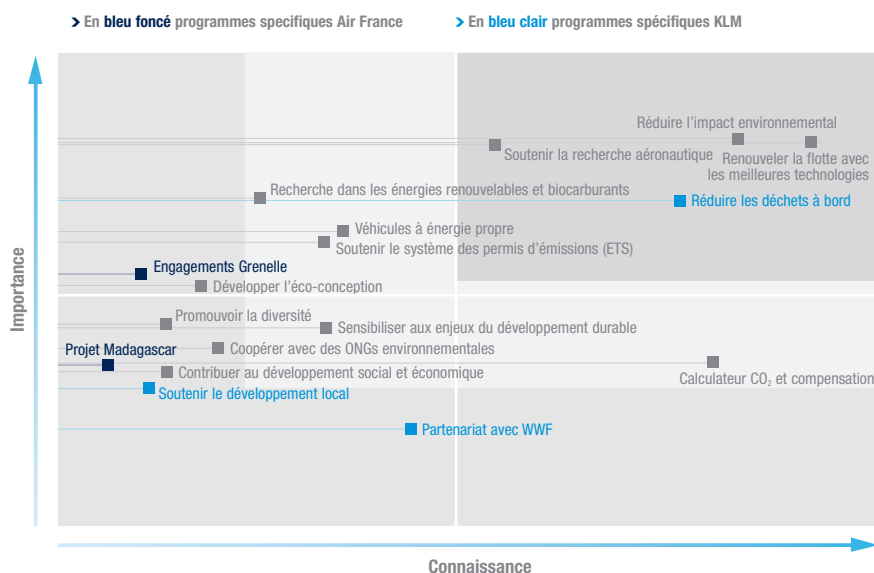
Associer nos clients à notre démarche de développement durable

Enquête client sur le développement durable

Air France-KLM a mené en 2009, auprès de plus de 8 000 clients *Flying Blue*, une étude sur le développement durable et

la politique de responsabilité sociale du groupe. Le graphe ci-dessous présente les attentes prioritaires des clients en termes de développement durable pour Air France-KLM et leur perception des actions menées par les deux compagnies sur ces sujets.

Connaissance des actions développement durable d'Air France-KLM et l'importance que les clients y accordent



Sensibiliser les clients au développement durable

Pour impliquer les clients dans leur démarche de développement durable, les deux compagnies utilisent divers supports comme les magazines de bord d'Air France et de KLM qui disposent d'une audience importante, environ 50 millions de personnes voyageant avec Air France et KLM chaque année. Par ailleurs, KLM propose à bord un film présentant les actions de la compagnie en matière de responsabilité sociale et environnementale. Air France diffuse depuis avril 2009, à bord de ses vols long-courriers, la nouvelle campagne d'ECPAT contre l'exploitation sexuelle des enfants.

Pour sensibiliser les clients grands comptes et entreprises, la déclaration de responsabilité sociale des entreprises (RSE) est jointe aux contrats des deux compagnies. Près de 3 000 contrats sont concernés à ce jour.

Les membres de l'alliance SkyTeam ont signé en juin 2008 une charte de responsabilité

sociétale (*CSR statement*) pour affirmer que le développement d'une alliance ne doit pas seulement tendre vers une performance dans le domaine économique, mais également dans le domaine de l'environnement et du sociétal.

Une approche responsable du service

Le calculateur d'émissions de CO₂ et les services de compensation des émissions de carbone ont été introduits avec succès pour les passagers en 2007 et sont en cours d'être étendus aux clients Cargo.

Les deux compagnies fournissent aux entreprises clientes la comptabilisation de leurs émissions de CO₂ (*plus d'informations p. 24*).

Le groupe adapte ses services et produits afin d'améliorer leur performance en termes d'impacts environnementaux et sociaux; par exemple, les sacs en plastique jetables antérieurement utilisés à bord ont été remplacés par des sacs réutilisables et le bénéfice des ventes est versé à la fondation Air France ;

le nouveau siège « Airglight » sensiblement allégé en poids va permettre une réduction des émissions de CO₂ de 4 350 tonnes par an.

Dans le cadre de son engagement à protéger la biodiversité, KLM a introduit en 2008 à bord de ses vols intercontinentaux, pour les World Business Class, du poisson issu de la pêche durable certifié par le Marine Stewardship Council (MSC) ; cette offre sera étendue à la classe économique. Par la suite, toute sa politique de restauration à bord s'inscrit dans le respect de la liste de WWF pour une consommation durable des produits de la mer.

Les tasses en mousse de polystyrène de la classe économique ont été remplacées par des tasses biodégradables, également plus légères. Les plateaux petits-déjeuners et le lait servis en classe économique sur les vols européens, sont issus de l'agriculture biologique. Le café certifié Rainforest est proposé et apprécié sur l'ensemble des vols.

Mme Priscilla Crubézy occupe la fonction d'Experte consommateurs auprès de la délégation française dans l'élaboration de la norme ISO 26000 sur la Responsabilité Sociétale des Organisations.

Un progrès est à noter dans la présentation par Air France-KLM de la manière dont il engage le dialogue avec les différentes parties prenantes et notamment les clients. La méthode est claire et le processus est structuré. Cependant le rapport gagnerait en précision en différenciant plus les clients individuels des clients entreprises et agences.

Par ailleurs, si l'on considère qu'une compagnie aérienne propose avant tout un service à la personne, une attente est légitimement forte concernant la réponse d'Air France-KLM aux besoins des passagers. Ils attendent plus de transparence sur les tarifications, sur les informations qui leurs sont données et sur le respect des droits du consommateur.

Une relation au long cours, dans un dialogue structuré et régulier avec les différentes parties prenantes permettrait de mieux comprendre les attentes, les contraintes et les responsabilités de part et d'autre. Pour aller plus loin, j'invite Air France-KLM à approfondir cette relation afin de proposer des services toujours plus respectueux des personnes et de l'environnement en adéquation avec une attente qui va continuer de croître.



Priscilla Crubézy,

Représentante de
« L'Association Léo Lagrange
pour la Défense des
Consommateurs »

Parties prenantes	Sujets	Modes de dialogue	Réalisations 2008-09
Passagers et Associations (B2C)	Satisfaction client Qualité de service	Enquêtes de satisfaction Rencontre biannuelle avec l'association de voyageurs « Flyer talk » Dialogue avec associations européennes de personnes handicapées Informations sur les produits et services Réseaux d'affaires	Enquête Score : 650 000 questionnaires renseignés Enquête développement durable (cf page 36) Lancement de Bluenity (cf page 35) Publication de la charte Qualité de service « Les 7 Standards » Plusieurs centaines d'audits par des clients mystères Sites afklm-newsaffaires, newsletters <i>Flying Blue</i> Club China et club Africa
Clients Entreprises (B2B) Clients Cargo et agence de voyage	Satisfaction client Engagements RSE Sensibilisation aux enjeux du développement durable	Rencontres avec clients, associations d'acheteurs de voyage (ACT)	Baromètres acheteurs entreprises, enquête « <i>Travel Managers</i> » Séminaire « Air France s'engage » en Juin 2008, réunissant une centaine de clients firmes Reporting CO ₂ pour les clients entreprises Annexe RSE ajoutée aux contrats firmes Présentation politique RSE du Groupe à des réseaux d'agents de voyages Programme de compensation CO ₂ pour le Cargo
Clients Maintenance Aéronautique	Qualité de Service	Enquêtes de Satisfaction Certification Système de Management Intégré	Déploiement de la « <i>Green maintenance</i> » Certification Unique et Globale élargie à la norme OHSAS 18001 Participation au groupe de travail AFNOR sur la norme ISO 26000
Compagnies partenaires	Sécurité des vols Qualité de Service Engagements RSE	Réunions de travail basées sur la coopération, la confiance et la transparence Système de remontée d'information par le dispositif retour d'expérience	Suivi du renouvellement de la certification IOSA Signature de la charte CSR SkyTeam (cf page 14) Intégration des compagnies filiales dans le calcul CO ₂ Réunion annuelle « <i>partenaires safety meeting</i> »
Autorités nationales et européennes	Sécurité des vols Réglementation européenne	Coopération étroite et rôle d'expert auprès des CAA Actions de Lobbying	Renouvellement Certification IOSA d'Air France et de KLM Voir Positions publiques (<i>droit des consommateurs, page 11</i>)
Aéroports	Accessibilité Espaces dédiés Sécurité / Sûreté	Réunions de travail pour améliorer la prise en charge des passagers à mobilité réduite ou à particularité Démarche Air France-Aéroport de Paris « réussir ensemble »	Accompagnement des autorités aéroportuaires dans le traitement des passagers à mobilité réduite Ouverture terminal 2G à CDG Réouverture d'un espace de 200 m ² équipé de jeux, livres, DVD,... pour les UMs en correspondance au terminal 2E à Paris-CDG Mise en place d'indicateurs de suivi de la satisfaction client avec ADP

Promouvoir une politique de ressources humaines responsable

Air France-KLM place ses 107 000 collaborateurs au cœur de sa réussite. Implanté dans plus de 100 pays, le groupe souhaite offrir à ses salariés des perspectives professionnelles stimulantes. Les politiques de ressources humaines des deux compagnies, fondées sur des valeurs et engagements communs, visent, dans un contexte économique aujourd'hui particulièrement contraignant, à préserver l'emploi et à développer l'employabilité et la mobilité de leurs collaborateurs. La formation et la sécurité restent des enjeux clés, et le groupe a la ferme volonté de favoriser la diversité et l'égalité des chances.

Nos engagements communs

La Charte éthique et sociale d'Air France-KLM, signée en février 2008, énonce les valeurs et droits fondamentaux qui fondent l'identité et la cohésion du groupe et définit le socle de ses engagements :

- Adhérer aux principes fondamentaux de la Déclaration des Droits de l'Homme des Nations Unies et à la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union Européenne ;
- Promouvoir les droits sociaux et se conformer aux conventions de l'Organisation Internationale du Travail et des chartes sociales adoptées par l'Union Européenne et le Conseil de l'Europe ;
- Poursuivre activement et renforcer toutes les mesures en faveur

de la santé, de la sécurité et de la dignité au travail, considérées comme prioritaires ;

- Favoriser l'employabilité et la mobilité des salariés ;
- Favoriser le développement d'un dialogue social responsable et d'une relation de confiance à tous les niveaux ;
- Favoriser l'égalité des chances et bannir toute forme de discrimination.

Cette charte a été signée par la direction de chaque entité du groupe et diffusée à l'ensemble des salariés. Elle inclut également la Déclaration de Responsabilité Sociale d'Air France-KLM signée en juillet 2006.

Des objectifs spécifiques de management pour chaque entreprise

	Objectifs	Échéance	Principales réalisations 2008-09	Statut
Air France	Développer les compétences des employés et promouvoir la mobilité professionnelle pour favoriser l'employabilité et protéger l'emploi	Permanent	426 mobilités géographiques en France, 2 112 changements d'emplois (dont 235 vers le métier de Personnel Navigant Commercial)	●
	Aboutir à la signature du nouvel accord sur l'emploi 2009-12	2009	25% des actions de formation consacrées au développement des compétences, l'évolution et le maintien de l'emploi du personnel	
	Diminuer de 30% le coefficient de fréquence des accidents du travail	2005-2008	Entre 2005 et 2008 : réduction de 23% du coefficient de fréquence des accidents du travail en France	●
	Diminuer de nouveau de 30% le coefficient de fréquence des accidents du travail	2009-2012		
KLM	Augmenter de 0,5 point par an le taux d'emploi de personnes handicapées	Permanent	+0,6 point d'augmentation du taux d'emploi des personnes handicapées par rapport à 2007 (avec 38 embauches et une augmentation de 27% d'achat auprès du secteur adapté et protégé)	●
	Aboutir à un nouvel accord égalité Hommes / Femmes 2009-12	2009	Mesure d'égalité salariale pour 359 femmes parmi le personnel au sol non cadre	
	Stimuler la mobilité en interne et en externe	Permanent	Programme de formation au leadership mis en place	●
	Sensibiliser les employés à leur santé et bien-être	Permanent	Diagnostic santé en ligne effectué par plus de 2 000 employés	●
KLM	Augmenter la mobilité sur les postes à forte pénibilité	Permanent	46 rampes de chargement (système novateur permettant de réduire la charge) acquises et en service	●
	Encourager une vision égalitaire pour favoriser la diversité	Permanent	L'ouverture d'un stage d'un an pour un étudiant handicapé dans chaque division de KLM a été actée par la direction	●
	Instaurer plus de flexibilité dans les postes et les contrats	Permanent	Déploiement du système de tableau d'astreinte pour les pilotes ; pas d'amélioration structurelle du système des astreintes	●

Salariés à l'international

Finaliser les négociations concernant l'harmonisation des conditions de travail dans les délégations communes d'Air France-KLM	2010	Harmonisation des conditions de travail aboutie dans 30 pays	●
Définir les avantages sociaux complémentaires	2011	Lancement d'un état des lieux sur les questions de retraite et de couverture médicale	
Enquête de perception et de satisfaction auprès de l'ensemble des salariés chaque année	Permanent	Résultats de l'enquête Interface commentés à tous les salariés	●

● Objectif dépassé ● En ligne avec l'objectif ● Objectif partiellement atteint



Développer la mobilité et l'employabilité pour préserver l'emploi

Limiter l'impact de la crise économique sur l'emploi

Face à la détérioration brutale de l'environnement économique, le choix fait par Air France et KLM de maintenir une politique socialement responsable de l'emploi, impose de rechercher toutes les voies d'ajustement interne. Les meilleures garanties pour maintenir l'emploi sont la réactivité, les capacités d'adaptation et l'engagement de tous. C'est pourquoi le groupe maintient et renforce son effort sur la formation et la mobilité de ses salariés.

Pour compenser la baisse d'activité qui les touche depuis le dernier trimestre 2008, Air France et KLM ont choisi de geler les embauches et de ne pas remplacer les départs naturels. Ces premières mesures ont porté leurs fruits en 2008-09 : chez Air France, la diminution des effectifs (personnel au sol) de 2,5% s'est faite sans licenciement. Un soutien mutuel est mis en place au sein des entités dont l'activité est temporairement réduite et des salariés sont affectés à des divisions en sous-effectif. Certaines activités provenant de sites saturés sont également traitées à distance par des sites plus disponibles grâce aux outils d'interconnexion développés ces dernières années (ex. une partie de l'assistance du site airfrance.fr est traitée localement à Pau, Rennes ou Brest). Des mesures d'adaptation des organisations sont prises pour limiter au maximum l'impact de la crise.

Air France développe aussi le télétravail. Au 31 mars 2009, 60 salariés en France ont opté pour cette formule. Le télétravail devrait se développer et toucher plusieurs centaines de salariés dans de nouveaux métiers.

Favoriser la mobilité

Deux nouveaux programmes visant à valoriser les compétences et faciliter la mobilité ont vu le jour à la Division commerciale de KLM. "Spread your wings" propose aux collaborateurs de réaliser un bilan de carrière et un stage au sein d'un autre département, avec l'aide de leurs managers ; à ce jour les 195 participants ont émis des commentaires favorables sur ce programme. Un catalogue mobilité et formations de KLM Ground Services a été réalisé pour permettre aux managers d'orienter leurs collaborateurs. Par ailleurs, ce service publie un magazine dans lequel des salariés témoignent de leur transition réussie au sein ou à l'extérieur de KLM, afin d'inspirer leurs collègues et de faire de la mobilité un thème de discussion et une option à considérer.

Air France a mis en place des comités emploi/mobilité opérationnels visant une approche coordonnée et transversale des niveaux d'activité et de leur évolution selon les bassins d'emploi. Ils permettent l'anticipation et les arbitrages nécessaires entre mobilité géographique et mobilité professionnelle. Onze comités se sont tenus en 2007-08. Ces comités se réuniront tous les deux mois à partir de 2009. Une réflexion d'ensemble sur le devenir et le déploiement des activités sur le territoire est également menée (voir encadré).

De nouveaux outils ont été mis en place pour aider les managers et les salariés dans la gestion de leur mobilité ou de celle de leurs équipes : un espace mobilité dédié a été ouvert (250 visiteurs par mois en moyenne, réalisation de 40 points mobilité mensuels). Une nouvelle bourse de l'emploi via Internet a été lancée (66 000 visiteurs par mois et en moyenne 93 nouvelles offres d'emploi sont mises en ligne chaque mois).

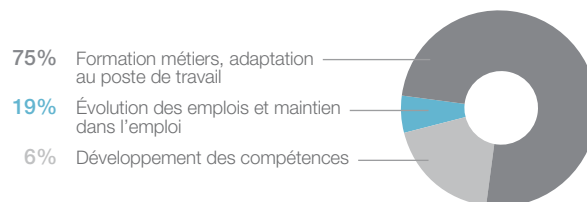


Zoom sur... l'emploi en région

Air France a mis en place une démarche transverse au plus haut niveau, en vue de favoriser les mobilités professionnelles locales au sein d'un même bassin d'emploi. Un Comité Directeur de l'Emploi en Régions regroupe les Directeurs des différents métiers concernés : commercial, exploitation, fret, industrie et maintenance, informatique, économie et finances, ressources humaines, ainsi que les présidents ou des Directeurs généraux des compagnies Brit Air et Régional.



Air France - Répartition des heures de formation du personnel au sol (1 241 942 heures en 2008)



40 Former les personnels pour accroître et adapter les compétences

Pour surmonter la crise, garantir la compétitivité est un enjeu crucial ; les deux compagnies doivent en permanence s'adapter aux évolutions de leur environnement économique, concurrentiel et technologique.

Un premier accord triennal sur la formation a été signé chez Air France en juillet 2008, afin de développer l'accessibilité, de garantir une équité d'accès, et d'assurer l'efficacité de la formation. L'investissement en formation représente plus de 10% de la masse salariale

chez Air France, bien au-delà des obligations légales françaises (1,6%).

L'entreprise poursuit ses actions pour favoriser la formation tout au long de la vie professionnelle : l'utilisation par les salariés de leur Droit Individuel à la Formation (DIF) a doublé en 2008, pour atteindre 6,8%, tandis que 42 personnes ont bénéficié de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), dispositif permettant de valoriser et développer l'expérience acquise au cours d'une carrière par l'obtention d'un diplôme.

Air France favorise également l'entrée dans la vie active et l'emploi des jeunes par le

biais de l'alternance : 63% des contrats d'apprentissage et de professionnalisation signés en 2007 ont débouché sur un CDI en 2008, pendant que 460 nouveaux contrats ont été signés.

La KLM Academy propose des « *Career and leadership sessions* » pour les personnels à haut potentiel et des formations au management pour les personnels cadres, opérationnels et experts. Des *Master class* permettent un échange d'expérience entre cadres expérimentés et employés. Le programme de formation au management *Elementary Leadership* introduit en 2007 a accueilli 103 managers en 2008-09.

Une fusion responsable des deux compagnies et une présence à échelle mondiale

Le groupe est structuré en deux compagnies qui gardent leur propre identité et auxquelles s'appliquent des législations sociales différentes d'un pays à l'autre. Par ailleurs, quelques 8 000 salariés du groupe sont employés à l'international, dans plus de 100 pays.

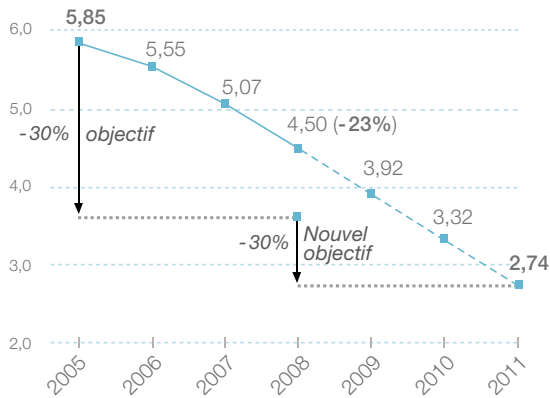
Les politiques de ressources humaines, les réglementations et les cultures sont distinctes en France et aux Pays-Bas, mais des règles existent afin de permettre aux entités combinées de travailler ensemble et aux managers de surmonter les différences, dans le respect des processus de ressources

humaines spécifiques à chaque compagnie. Le processus d'harmonisation des conditions de travail et d'emploi a été finalisé dans plus de 30 pays, et se poursuivra dans les autres pays où les opérations sont combinées, d'ici 2009-10.

Plus de trois-quarts des 100 pays (hors France et Pays-Bas) ont adopté le dispositif commun de fixation d'objectifs et d'appréciation de la performance des collaborateurs, ainsi qu'un référentiel commun des compétences, guidant les actions de développement.

Dans le domaine commercial, l'offre de formation sur les secteurs communs poursuit son harmonisation. Une approche commune pour gérer la mobilité au sein des fonctions combinées est en cours de développement. Enfin, des ateliers de ressources humaines ont été mis en œuvre pour fournir aux managers, encadrant des équipes mixtes d'Air France et de KLM sous contrat de droit français et néerlandais, les règles et les outils leur permettant de diriger leurs collaborateurs dans le respect de leur contrat de travail et de leur entreprise d'appartenance.

Coefficient de fréquence (CF) des accidents du travail à Air France



CF (nombre d'accidents du travail avec arrêts, pour 100 salariés par an)

Garantir la sécurité et promouvoir la santé au travail

Le groupe a pour priorité d'assurer les meilleurs niveaux de sécurité pour ses employés, en plaçant la sécurité au travail au même niveau que la sécurité des vols.

L'objectif de réduction de 30% du coefficient de fréquence des accidents au travail fixé par Air France sur la période de 3 ans 2006-08 a été dépassé dans la majorité des entités, sauf pour les personnels navigants (la réduction des otalgies notamment, qui représentent environ 50% des accidents de travail, n'a été que partiellement atteinte). Grâce à la mise en place de nouveaux outils d'analyse et de prévention, la baisse globale est de 23%, ce qui signifie que 600 accidents du travail avec arrêt ont été évités. La prévention de risques spécifiques a été renforcée avec la signature, en octobre 2008 de la charte de prévention des risques liés à l'alcool. Les actions de formation ont été intensifiées et les dirigeants ont été impliqués grâce à l'intégration de la performance sécurité dans l'évaluation de la part variable de leur rémunération.

L'engagement de réduire de 30% le taux de fréquence est reconduit pour 2009-11 dans toutes les directions d'Air France. Les programmes de réduction des accidents sont poursuivis, avec notamment la prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), des risques de chute et des risques liés à la circulation routière et aéroportuaire. Plusieurs entités recourent, par exemple, aux services de kinésithérapeutes-ergonomes, ce qui permet de réduire progressivement le nombre de TMS, qui représentent 37%

des causes d'accidents avec arrêt. Enfin, les résultats de la sécurité au travail sont suivis chaque mois en Comité Exécutif. Air France Industries a obtenu en 2007 le label de certification OHSAS 18001 pour la sécurité au travail.

L'engagement de KLM en ce domaine est exprimé dans la Politique Sécurité de la compagnie. Si le nombre d'accidents décline depuis plusieurs années, passant de 250 en 2001-02 à environ 150 en 2008-09, leur nombre demeure trop élevé. Des mesures additionnelles ont donc été engagées afin d'améliorer ces résultats : détermination d'objectifs de sécurité pour les managers et transposition à la sécurité au travail de la politique de sécurité des vols.

En mars 2008, un accident grave a eu lieu chez KLM Cargo, entraînant le décès d'un employé. À l'issue de l'enquête menée par le gouvernement néerlandais et KLM pour en déterminer la cause, des mesures ont été prises pour améliorer la sécurité avec l'aménagement de passages piétons additionnels et une meilleure délimitation des chemins pédestres.

Une journée de sensibilisation a également été lancée par la compagnie en 2008 à destination de son personnel de bord, avec la présence d'experts sur les sujets tels que les troubles du sommeil dus aux décalages horaires, la consommation d'alcool et la prévention des maladies infectieuses. Au vu de leur forte fréquentation, ces journées d'information seront reconduites.



Zoom sur... la prévention du VIH/sida et du paludisme

Après avoir lancé un programme de sensibilisation et d'intervention sur le Sida en Afrique du Sud, Air France-KLM a initié fin 2007 une opération au Nigéria pour ses 150 employés et leur famille proche. Le programme vise en premier lieu la sensibilisation : organisation d'une marche dans les rues de Lagos par les personnels arborant des tee-shirts conçus pour l'occasion, distribution gratuite de préservatifs, tests de dépistage anonymes et prise en charge médicale gratuite et totalement confidentielle au travers des cliniques de l'assurance *Unic Health*.

En matière de prévention des maladies tropicales, et plus particulièrement du paludisme, plusieurs mesures sont mises en place par Air France et KLM : informations régulières pour sensibiliser son personnel, programmes de formation spécifiques, mise à disposition de kits anti-moustiques, etc. Suite au décès en janvier 2008 d'une hôtesse d'Air France des suites d'un paludisme diagnostiqué trop tard, ces programmes ont encore été renforcés, et des mesures d'information et d'alerte ont été prises à destination des médecins traitants et des familles sur les risques et symptômes spécifiques à ces maladies.

Les femmes dans le groupe (en%)

Conseil d'administration	6,6%
Comités exécutifs	Groupe (GEC) : 0% AF : 8,3% KL : 6,7%
Cadres supérieurs et dirigeants	AF : 24,2% KL : 18,9%
Cadres PS	AF : 29,4% KL : 23%
Encadrement PN	AF : PNC : 51,9% PNT : 5,0% KL : PNC : 73,6% PNT : 2,9%
Non cadres PS	AF : 40,8% KL : 26,6%
PN	AF : PNC : 64,8% PNT : 6,4% KL : PNC : 82,6%

Zoom sur... les « CSR Café » et « Drive In » de KLM

Avec les CSR Café, KLM met à l'honneur chaque trimestre un sujet lié au développement durable et tout collaborateur intéressé par ce sujet peut participer à la réflexion. Les deux premiers CSR Café ont respectivement porté sur les Objectifs du Millénaire et la biodiversité. En organisant ces « CSR Café » dans les différentes directions de KLM, la compagnie souhaite impliquer le personnel sur le développement durable. Un plan de sensibilisation est alors défini par direction ou activité par le coordonnateur de ce programme et le responsable de communication. Ce programme vise à permettre l'identification des enjeux RSE et à donner la possibilité au personnel d'apporter ses idées ou de faire le bilan de l'impact de son activité.



Promouvoir la diversité au sein du groupe

Favoriser l'égalité des chances et lutter contre les discriminations

Air France-KLM poursuit sa politique sociale fondée sur l'intégration par l'emploi, le respect de l'égalité des chances, et la prévention des discriminations afin de favoriser la diversité.

L'audit du processus de recrutement, mené en 2007 par l'Observatoire des Discriminations, n'avait révélé aucune inégalité de traitement au sein d'Air France. Un pôle diversité a été mis en place en 2008 afin de coordonner les actions menées en la matière.

Agir pour l'égalité entre les hommes et les femmes

Chez Air France, la mise en œuvre du deuxième accord sur l'égalité professionnelle entre hommes et femmes s'est poursuivie en 2008. Une formation à la lecture du rapport « Egalité Professionnelle » a été dispensée à environ 80 représentants du personnel et responsables RH, afin d'approfondir leur maîtrise des enjeux, notamment juridiques, de ce sujet. 359 femmes ont bénéficié en 2008 d'une mesure d'égalisation de rémunération.

Chez KLM, les femmes cadres se voient proposer un *coaching* par des managers issus de KLM et d'autres grandes entreprises, qui les conseillent pour atteindre des positions à haut niveau de responsabilité.

Faciliter l'emploi des seniors

Des indicateurs de suivi de carrière des seniors ont été mis en place dès 2006-08. Air France a lancé mi-2008 le projet « Pilot'âge » sur la gestion des seniors, visant à faciliter l'emploi

des salariés les plus âgés. La première phase a permis d'établir un diagnostic de situation et des préconisations ; la deuxième sera consacrée à la mise en œuvre et au suivi des mesures retenues.

Dans la catégorie des non cadres, 80% des salariés de plus de 51 ans et 79% des salariés âgés de plus de 55 ans ont suivi au moins une formation en 2008 (respectivement 76,5% et 69% dans la catégorie cadres).

Développer l'emploi des personnes handicapées

Engagé depuis près de 18 ans dans une politique d'insertion des personnes handicapées, Air France poursuit ses actions en ce domaine. Entre 2006 et 2008, 94 personnes handicapées ont été recrutées dans le cadre de l'accord triennal (pour un objectif de 75) et le taux d'emploi réglementaire en France est passé à 3,14% (l'objectif légal étant de 6% en France). L'entreprise emploie en 2008 plus de 1 500 travailleurs handicapés.

Malgré le gel des recrutements, le septième accord signé en 2009 maintient un objectif d'embauche de 75 salariés handicapés sur 3 ans ainsi qu'un nouveau budget de 9 millions d'euros pour la période 2009-11. Ceci permettra notamment de financer les actions de maintien dans l'emploi, l'adaptation des postes de travail et la formation. En 2008, 3 millions d'euros ont ainsi été investis, dont 18% au titre de la sensibilisation des salariés et de la création de partenariats, 54% au titre des actions de maintien dans l'emploi et 15% au titre d'actions de formation.

Impliquer les collaborateurs dans la démarche de développement durable du groupe

Les deux compagnies déploient des formations et actions pour sensibiliser et impliquer leurs collaborateurs dans leur démarche de développement durable, à travers de nombreux articles dans les différents supports de communication interne, de programmes d'innovation participative et de manifestations spécifiques, comme lors du séminaire « Air France s'engage » en juin 2008 avec de nombreux stands et films présentés au personnel.

Dans le baromètre interne Air France-Ipsos, qui interroge 3 000 salariés de l'entreprise deux fois par an, 84% des salariés interrogés considèrent en avril 2009 « qu'Air France est une entreprise qui s'investit dans le développement durable », un taux en progression constante depuis 2006 de 2 à 4 points par an.

Avec le Programme Innovation Qualité (PIQ), Air France encourage l'innovation créative des salariés dans des domaines aussi variés que la santé et la sécurité au travail, la maîtrise des risques et l'environnement (voir page 13).

Pour ce qui concerne les questions sociales dans la stratégie d'entreprise, je suis convaincu que des engagements pris en concertation avec les salariés et leurs représentants ont plus de force et de crédibilité. Le Comité de Groupe Européen d'Air France-KLM peut être le lieu d'une telle concertation. J'y vois plusieurs avantages dont la création d'une culture sociale commune aux deux compagnies et avec les syndicats, la possibilité d'échanger les bonnes pratiques, et l'opportunité de créer un système de reporting commun sur les sujets sociaux. Les parties prenantes souhaitent disposer d'indicateurs consolidés, présentant la performance du groupe. Là encore, je recommande la concertation avec les instances de dialogue social pour qu'un nombre restreint d'indicateurs soient choisis, qui seront utilisés aussi bien par les parties prenantes externes, que les salariés, leurs représentants et les filiales. Enfin, je constate avec satisfaction la diminution du coefficient de fréquence des accidents du travail d'Air France-KLM. Cependant, le groupe doit élargir son périmètre aux fournisseurs et sous-traitants pour donner une vision juste sur l'ensemble de sa chaîne de valeur. En tant que leader du secteur aérien, Air France-KLM devrait également communiquer sur des mesures d'accompagnement des fournisseurs, telles que des formations.



François Fatoux,

Délégué général
de l'Observatoire
de la Responsabilité Sociétale
des Entreprises (ORSE)

Parties prenantes	Sujets	Modes de dialogue	Réalisations 2008-09
Syndicats Comité de groupe européen	Dialogue social Sécurité au travail	Négociations, signature d'accords collectifs - comité de suivi des accords - commissions de comités d'entreprise CHSCT dans chaque établissement d'Air France	23 accords et avenants signés par Air France
Salariés	Perception Satisfaction Rapprochement Air France-KLM Sensibilisation au développement durable / RSE	Enquêtes de perception : - Baromètre interne Air France IPSOS auprès de 6 000 salariés par an - Interface auprès des 8 000 personnels d'Air France-KLM employés à l'international - IPM (<i>Internal Perception Monitoring</i>) sur le rapprochement d'Air France et de KLM auprès de 750 salariés dans chacune des deux compagnies Communication interne, forums d'échanges	Inter'Face : 73% des sondés se disent satisfaits de leurs conditions matérielles de travail 79% des conditions de santé et de sécurité au travail 84% des sondés se disent satisfaits de leur compagnie en tant qu'employeur 86% recommanderaient leur compagnie en tant qu'employeur IPM : plus de 80% des salariés interrogés se déclarent motivés à travailler pour le groupe et plus de 90% expriment leur fierté à travailler pour le groupe Rapport développement durable 2007-08 abrégé pour chaque salarié CSR café de KLM, stands semaine durable d'Air France
Autorités nationales et européennes	Emploi, formation, conditions de travail Non discrimination, diversité	Réunions avec les ministères, la HALDE (Haute autorité de lutte contre les discriminations)	Accord pour une collaboration entre 11 ingénieurs d'Air France avec le Ministère de l'éducation nationale pour la période 2007-12
Associations et organisations professionnelles	Formation Diversité	Réunions de groupes de travail inter entreprises (ORSE, ANVIE, IMS,...), avec les associations d'handicapés et avec la Fédération Nationale de l'Aviation Marchande Co-animation d'un projet de recherche sur la diversité avec des professeurs de l'ESSEC et deux autres entreprises	Focus groupe dans le cadre de l'étude de l'ORSE Partenariat avec l'ESSEC sur « Diversité et performance »

Contribuer au développement local

Si le secteur aérien représente 8% du PIB mondial, les activités des compagnies aériennes génèrent également des bénéfices économiques et sociaux au niveau local. Par son implantation territoriale forte autour des deux hubs de Roissy-CDG et de Schiphol et son vaste réseau international, le groupe Air France-KLM contribue à l'économie et au développement des territoires où il est implanté et des pays qu'il dessert. Fortement engagées au plan local, les deux compagnies s'attachent à construire un dialogue pérenne avec les communautés environnantes, et à y participer à l'emploi et au développement des compétences. En 2009, le groupe renforce les actions de développement durable territorial qui accompagnent son activité.

Nos engagements communs

Air France-KLM soutient activement le développement économique et social autour de ses aéroports et à travers le monde, à l'aide des leviers suivants :

- Construire une relation pérenne par l'information, le dialogue et des partenariats ;
- Contribuer au progrès économique et social directement via ses activités et indirectement par sa capacité à créer de l'emploi et à participer au développement des compétences ;
- Utiliser ses moyens humains, logistiques et financiers, pour investir dans des programmes de développement, au travers de structures dédiées créées par le groupe ou avec des partenaires spécialisés, dans le respect des Objectifs du Millénaire pour le Développement des Nations Unies.

Des objectifs spécifiques de management pour chaque entreprise

	Objectifs	Échéance	Principales réalisations 2008-09	Statut
Air France	Contribuer au développement économique local autour de nos principales implantations	Permanent	Soutien à des réseaux de PME implantées autour de Roissy tel que le réseau PLATO Roissy-CDG qui regroupe 60 PME locales Soutien du réseau de Pays de Roissy-CDG fédérant 12 PME du secteur de la sûreté et de la sécurité Achats locaux : la moitié des achats de la compagnie est réalisée en Île-de-France (2,0 milliards €)	●
	Renforcer la communication avec les communautés locales	Permanent	4 numéros du « Courrier, Air France partenaire de l'Île-de-France » en 2008-09	●
	Soutenir les associations locales en faveur du développement et de la formation, et participer à leurs actions	Permanent	Participation effective au conseil d'administration d'associations locales (JEREMY, AirEmploi, Pays de Roissy-CDG, AFMAé) Partenaire de l'opération de jumelage Pays de Roissy-CDG « Une commune, un avion »	●
	Maintenir un haut niveau d'engagement en faveur d'actions humanitaires et de mécénat, malgré les fluctuations du contexte économique Augmenter la dotation annuelle de la Fondation Air France à 2 millions € d'ici 2011	Permanent	Financement de 5,3 millions € en faveur de projets humanitaires, culturels et sportifs (hors projets de protection environnementale)	●
KLM	Encourager le développement autour des implantations du groupe en soutenant des projets à l'échelle locale	Permanent	Don de 1,1 million € pour l'année écoulée (hors projets de protection environnementale)	●
	Assurer la cohérence des initiatives de développement durable envers les communautés tant sur le volet social qu'environnemental	Permanent	Partenariat sur le tourisme durable avec l'UICN, le WWF Pays-Bas, Cordaid et l'Université de Wageningen pour 5 ans Participation à l'UIDT pour le développement d'un tourisme durable	●
	Continuer à contribuer aux Objectifs du Millénaire pour le Développement de l'ONU	Permanent	Introduction de la nouvelle politique KLM AirCares qui s'inscrit dans les Objectifs du Millénaire Lancement du Label Développement Durable : 3 produits fabriqués selon le concept de la Base de la Pyramide contribuant au développement de l'économie locale.	●
	Contribuer à la réflexion sur le futur de l'aéroport de Schiphol et de sa région par un dialogue accru avec les riverains, l'autorité aéroportuaire (AAS) et les collectivités locales	Permanent	Voir également le chapitre Réduire nos impacts environnementaux. Accord Alders Table. Mesures opérationnelles en collaboration avec CROS et le Centre d'expertise et de développement (ATM, AAS et KLM) 2 employés travaillent à temps plein sur les projets du CROS Investissement de 24,5 millions € dans des projets d'isolation sonore en 2008-09	●

● Objectif dépassé ● En ligne avec l'objectif ● Objectif partiellement atteint



4 000

EMPLOIS DIRECTS ET INDIRECTS CRÉÉS
PAR MILLION DE PASSAGERS TRANSPORTÉS

Dialoguer et s'impliquer dans une relation durable avec les territoires

Consolider notre engagement envers les territoires et les riverains

Les deux compagnies mènent un dialogue proactif avec les populations et les collectivités des territoires dans lesquels elles sont implantées. À Roissy-CDG et Schiphol, elles communiquent directement sur leurs activités et leur ancrage local avec leurs partenaires territoriaux. Avec le « Courrier, Air France partenaire de l'Ile-de-France », publié depuis 2007, la compagnie présente son implication dans l'économie régionale, ses projets locaux et leurs impacts.

Air France et KLM sont, par exemple, respectivement impliquées dans les Commissions Consultatives de l'Environnement (CCE) et dans le *Schiphol Review Board* (CROS), qui traitent des sujets liés à l'environnement et au bruit. (Voir le chapitre *Réduire nos impacts environnementaux*). Deux employés de KLM travaillent à plein temps sur les projets développés par le CROS.

Approfondir le dialogue local et national

Air France a participé à la réflexion régionale sur la Charte de Développement durable de Roissy-CDG. Cette implication a permis à l'entreprise de dialoguer avec les élus territoriaux sur des sujets tels que la gouvernance du territoire de Roissy, l'accessibilité de l'aéroport par les transports publics et le développement économique régional.

KLM a soutenu Amsterdam Duurzaam (Amsterdam Durable), organisation qui rassemble des entreprises, des associations de soutien à l'éducation et des autorités locales afin d'échanger sur les meilleures pratiques et les dernières avancées en termes de produits et services responsables. L'entreprise est aussi partie prenante de l'accord national hollandais sur la mobilité conclu en 2008, qui vise à améliorer la fluidité du trafic et des déplacements dans la région de Schiphol. Une réduction de 10% de l'utilisation des véhicules est visée d'ici 2011, grâce à une rationalisation de l'usage des infrastructures existantes et au développement de nouvelles. KLM s'est engagé à y contribuer par diverses mesures, telles que des réductions sur le prix des transports en commun.

Contribuer au progrès économique et social des territoires

Développer l'activité là où les compagnies sont implantées

Au-delà de l'activité directe qu'il génère, le transport aérien contribue à la création d'activités indirectes et induites, qui se diffusent à l'ensemble de l'économie régionale et nationale.

En Ile-de-France, Air France qui emploie près de 50 000 personnes sur les 118 000 emplois

directs des aéroports de Roissy-CDG et d'Orly, a un impact économique régional important. Plus de la moitié des achats français d'Air France (hors carburant) sont réalisés en Ile-de-France auprès de 3 500 fournisseurs pour un montant de 2,0 milliards d'euros.

L'aéroport de Schiphol emploie 60 000 personnes, et induit 60 000 emplois supplémentaires.

Zoom sur... l'Association Pays de Roissy-CDG

Créée en 2003, l'association Pays de Roissy-CDG regroupe des acteurs engagés dans la vie locale (élus, chefs d'entreprise, responsables institutionnels, habitants), issus de 110 communes réparties sur 4 départements et situées dans un cercle de 15 km de rayon autour de Roissy-CDG. Elle s'est donné pour objectif de valoriser, fédérer et promouvoir une dynamique de territoire en faveur du développement du Pays de Roissy. Air France, qui est à l'origine de la création de cette association, met à sa disposition deux cadres qui y travaillent à mi-temps.

L'association est organisée en groupes de travail thématiques (développement économique, transports, habitat, formation, culture) qui en 2008 ont travaillé notamment sur les projets suivants : amélioration de la desserte en transports en commun de la plate-forme de Roissy-CDG, conception de résidences temporaires pour les salariés de l'aéroport, lancement d'un réseau de PME du secteur de la sûreté et de la sécurité, création de formations aéroportuaires pour les jeunes du territoire. En 2007, l'association a lancé l'opération « Une commune, un avion ».

www.paysderoissy-cdg.asso.fr



N°1

AIR FRANCE EST
LE 1^{ER} EMPLOYEUR PRIVÉ
D'ÎLE-DE-FRANCE

120 000

EMPLOIS DIRECTS ET INDIRECTS LIÉS À L'AÉROPORT DE SCHIPHOL

Zoom sur... les 10 ans de JEREMY

Créée en 1998 à l'initiative d'Air France, l'association Jeunes en Recherche d'Emploi à Roissy et Orly (JEREMY) a pour objectif de favoriser l'insertion des populations riveraines sans qualification et éloignées de l'emploi. Elle mutualise les opportunités d'embauche de la quinzaine d'entreprises adhérentes et met en œuvre, en partenariat avec les acteurs publics, un dispositif associant la formation, l'expérience professionnelle et l'accompagnement social. En 2008, 372 jeunes ont suivi des stages de formation à des métiers de la plate-forme aéroportuaire, tels que conducteurs, agents de piste ou réceptionnistes. Au total, 2 000 jeunes ont trouvé un emploi durable à l'issue de leur parcours d'insertion depuis les débuts de JEREMY.

L'association, véritable succès, a fêté ses 10 ans en juillet 2008.



Air France a travaillé en 2008 avec 54 établissements du secteur protégé, employant une majorité de personnes handicapées, répartis dans trois bassins d'emplois autour de Roissy, Orly et Toulouse, pour un montant global de 8,7 millions d'euros. Les principaux secteurs d'activité concernés sont la blanchisserie, les espaces verts et les travaux d'imprimerie.

Par les contributions fiscales qu'elles versent, dont certaines, comme la taxe professionnelle, reviennent aux collectivités locales, les compagnies participent également au développement territorial. Ainsi en 2008, Air France a versé 166 millions d'euros de contributions fiscales à finalité locale.

Participer localement à la formation et au partage de compétences

Différentes entités de KLM ont des partenariats avec des centres de formation. En coopération avec ROC Amsterdam, KLM participe à la conception de cursus de formation et propose des stages pratiques pour les jeunes sur des moteurs et des avions en construction ; KLM propose également des stages de maintenance, en coopération avec deux écoles néerlandaises, avec des contrats de 2 ans à la clé.

Air France participe au développement des compétences locales par la formation aux métiers de l'aérien. La compagnie est membre fondateur de trois associations : AirEmploi, qui présente et donne des informations sur les parcours de formation aux métiers du transport aérien et de l'aéronautique, et a lancé cette année un programme spécifiquement tourné vers les jeunes filles, afin de les sensibiliser aux métiers de la maintenance ; l'Association pour la Formation aux Métiers de l'Aérien (AFMAé) qui a formé 522 apprentis en 2009, dont 95% ont été embauchés à l'issue de leur apprentissage au sein de la compagnie ; enfin JEREMY (voir encadré).

Contribuer à l'économie des pays desservis

Pour l'économie et le développement social d'un pays, le transport aérien est une activité essentielle. L'ouverture d'une ligne aérienne lui permet de se connecter avec le reste du monde, de s'insérer sur le marché international et de développer les échanges, contribuant ainsi à sa croissance économique. Avec ses deux compagnies, le groupe propose 244 destinations dans 104 pays, dont une trentaine de pays d'Afrique centrale et de l'Ouest, ainsi qu'une présence importante dans le sud et l'est de l'Afrique.

Comprendre... Le tourisme durable

Le concept de tourisme durable vise notamment à réduire les impacts de l'industrie du tourisme sur l'environnement et les cultures locales, tout en aidant à générer des revenus et des emplois locaux. Le transport aérien joue un rôle essentiel dans l'offre d'agences de voyages et des tours opérateurs proposant ces formules de vacances.

Air France-KLM va dans cette direction, en s'engageant à investir dans la protection de l'environnement au-delà des normes réglementaires, à agir pour réduire l'impact écologique de ses opérations et pour améliorer leurs bénéfices socio-économiques au niveau local. En coopération avec l'organisation IDUT (Groupe pour le développement du tourisme durable) et plusieurs tours opérateurs, KLM a engagé des travaux de recherche sur les concepts de tourisme durable et soutient la création d'une chaire de tourisme durable à l'Université de Wageningen.

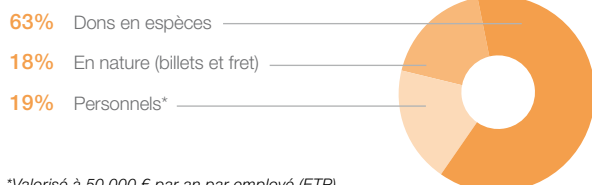
Le groupe agit également de manière à favoriser les transferts de compétences. Développé en 2001 par Air France, au Mali, au Sénégal et au Gabon, le programme AIDA (Assistance, Investissement, Développement en Afrique) offre aux sociétés d'assistance des aéroports africains la possibilité de professionnaliser leurs structures, afin de répondre aux normes toujours plus exigeantes du traitement au sol des compagnies aériennes. Un projet spécifique situé à Libreville vise à moderniser les outils informatiques utilisés dans ces aéroports.

Le groupe est la seule compagnie aérienne à mener un tel programme de développement durable en Afrique.

C'est dans ce cadre qu'Air France est partenaire depuis 2005 de l'Institut Africain des Métiers de l'Aérien (IAMA), implanté sur l'aéroport de Bamako, qui offre des formations réglementaires et techniques aux métiers de l'assistance en escale d'un niveau de qualité internationale. Près de 1 500 collaborateurs d'entreprises africaines du secteur aérien y sont formés chaque année.

Soutenir des projets humanitaires et de développement

Contributions d'Air France-KLM en faveur des projets humanitaires, culturels, sportifs et de développement local (10 millions d'€ en 2008-09)



*Valorisé à 50 000 € par an par employé (ETP)

Air France et KLM, conscients de leurs rôles en tant que compagnies aériennes, se sont impliqués de longue date dans des actions humanitaires et de développement. Leurs contributions ont représenté en 2008-09 l'équivalent de 10 millions d'euros sous forme de dons en espèces, de transport gratuit de personnes et de matériel, de mécénat de compétences, de campagnes de sensibilisation et autres initiatives.

Les initiatives d'Air France

Le groupe Air France apporte son aide logistique de transporteur aérien à plus de 150 d'organismes, principalement pour l'assistance sanitaire d'urgence. Le transport gratuit de passagers, de matériel médical et de premier secours par Air France et ses filiales a été valorisé pour l'exercice financier 2008-09 à environ 1,6 million d'euros. Toutes les directions sont engagées, et, par exemple, Air France Industries a attribué 20 jours de prestation de mécanicien par an à l'association Aviation sans Frontières.

En soutenant la Fondation Air France et l'ONG Acting for Life-Groupe Développement, Air France s'engage dans des projets de protection de l'enfance en détresse et des programmes de développement.

La Fondation Air France, créée en 1992, soutient des projets en faveur de l'enfance visant à contribuer à l'éducation primaire pour tous. Pour la période 2008-13, la Fondation s'est engagée sur un programme d'action de 8,5 millions d'euros. 43 projets ont été soutenus en 2008, au bénéfice de milliers d'enfants. En 2009, elle soutient de nouvelles associations comme Caméléon aux Philippines, Enfants du Monde - Droits de l'Homme au Liban, des associations s'occupant des enfants en situation de rue, l'association Dynamo International qui forme des travailleurs sociaux œuvrant pour les enfants, et des associations qui aident les enfants orphelins du sida. Pour plus d'informations <http://fondation.airfrance.com>



Zoom sur... le label « Développement durable » KLM

Au-delà de l'impact économique direct, une compagnie aérienne influe aussi, de façon indirecte, sur l'économie des pays desservis. KLM développe une approche fondée sur le principe de la Base de la Pyramide définie par C.K. Prahalad, professeur à l'Université du Michigan. Ce principe repose sur la création d'un marché local pour les biens produits localement. L'approche permet non seulement de générer des profits pour le marché économique local, mais prévoit également un mode de fabrication respectueux de l'environnement. En plus de répondre aux principes du commerce équitable, ainsi qu'aux standards de qualité et de design, la compagnie devrait pleinement intégrer ces produits dans son réseau de distribution et de communication. Une première étape a été franchie avec la conception de cadeaux de courtoisie, boutons de manchettes et foulards, fabriqués au Pérou. L'objectif visé est de proposer à bord, aux passagers de KLM, des produits réalisés selon les critères de développement durable.



Zoom sur... L'ONG Acting for Life - Groupe Développement et le micro-crédit

Depuis plus de 25 ans, Air France est partenaire de Groupe Développement, association qu'il a co-fondée avec d'autres professionnels du tourisme. La compagnie a renouvelé en juin 2006 son partenariat pour 10 ans afin d'inscrire dans le long terme la mise en place de programmes de développement, notamment de micro-crédit au profit des plus défavorisés.

Avec le soutien d'Air France, l'association, récemment rebaptisée Acting for Life, a soutenu en 2008 51 projets en Afrique, Asie du Sud et Amérique Latine, dans les domaines de la protection de l'enfance, du développement économique et du tourisme durable. Parmi ceux-ci, un projet se situait dans la région rurale et péri-urbaine de Kpalime, au Togo, en coopération avec l'ONG locale Sebaders. Il a permis à 3 000 petits entrepreneurs et à leurs familles, à très faible revenu, de démarrer ou de soutenir leur activité dans l'agriculture, le commerce, l'artisanat ou encore le tourisme, grâce à l'accès au micro-crédit et à des formations. Environ 25 000 personnes ont bénéficié de cette dynamisation économique de la zone.

Répartition géographique des financements pour les projets humanitaires en 2008-09 (4,5 millions d'euros)



Les initiatives de KLM

Avec le programme KLM *AirCares*, KLM choisit chaque année quatre ONG qui inscrivent leurs actions dans les Objectifs du Millénaire pour le Développement des Nations Unies.

KLM *AirCares* soutient trois projets sur le long terme en leur offrant le transport gratuit de passagers et de marchandises, et l'apport de compétences techniques et de savoir-faire : *Wings of Support*, la fondation des employés de KLM et de Martinair, engagée dans plus de 80 projets à travers le monde ; *Doctor2Doctor*, coopération entre le centre médical de l'Université d'Amsterdam et le Service santé de KLM, et *Close the Gap*. KLM assure l'évaluation des résultats de ces projets et les communique aux donateurs.

KLM *AirCares* accompagne aussi quatre ONG chaque année en assurant leur promotion auprès des membres *Flying Blue* encouragés à donner des miles ou des contributions financières, et en leur offrant de la publicité. En 2008, KLM a notamment soutenu *Dance4Life* qui lutte contre le virus du sida. Plus d'informations sur : www.aircares.nl

KLM participe à l'élaboration du *Global Millenium Development Scan*, un outil qui devrait permettre dès 2010 aux entreprises d'évaluer leurs impacts dans les pays émergents et de mesurer leur implication dans la poursuite des Objectifs du Millénaire. Cet outil permet d'évaluer les progrès réalisés et de se comparer à d'autres entreprises d'un même secteur.

Impliquer les salariés dans des projets de développement

Les salariés des deux compagnies s'impliquent dans les actions du groupe, et leurs initiatives sont encouragées.

Le réseau « Les Amis de la Fondation Air France » compte plus de 1 700 collaborateurs, qui soutiennent les associations aidées par la Fondation en participant à des actions de bénévolat et à des collectes de dons. À titre d'exemple en 2008, plus de 1 000 téléphones portables ont été collectés auprès des collaborateurs et le bénéfice du recyclage a été versé à l'association Action Cambodge Fronton.

KLM a lancé en mars 2009 le site internet *Volunteer Plaza*, destiné à encourager les salariés à s'investir dans des missions bénévoles, en mettant à leur disposition une plate-forme internet de mise en relation et de partage d'expériences. Les salariés de KLM, mais également des ONG peuvent présenter leur projet sur le site et recruter des volontaires. Plus de 20 projets ont déjà été enregistrés, et trois ONG ont pu publier leur programme de volontariat. Certaines entités de KLM s'en sont inspirées pour ouvrir un projet de volontariat durant leurs séminaires annuels. Le site actuel, en anglais et hollandais, sera bientôt disponible en français.



Comprendre... Les actions de KLM au Kenya

En Afrique de l'Est, le groupe opère près de 40% des vols du *hub* de Nairobi. La coopération avec Kenya Airways a permis l'ouverture de nombreuses opportunités de marché et créé des emplois dans la région.

Parmi les projets de développement soutenus par KLM, plusieurs concernent le Kenya : KLM *AirCares* a financé la Fondation Lorna Kiplagat, *Wings of Support* y mène 12 projets et *Doctor2Doctor* collabore

avec l'hôpital d'Eldoret pour la formation. S'y ajoutent des initiatives d'employés de KLM dans le cadre de *Volunteer Plaza*, et le lancement d'un programme de lutte contre le virus du sida au Kenya.

Dans le cadre de *Destination Nature*, KLM soutient des projets de développement durable, de préservation de la nature et de la biodiversité, parmi lesquels le projet WWF pour la Réserve nationale Kiunga Marine et, en 2007, la campagne « Planter l'avenir » à Nairobi, qui a permis de planter 120 000 arbres.

Air France-KLM est une passerelle vers le monde pour Amsterdam et sa région. La métropole se développe sur des secteurs clés tels que la créativité, l'innovation, les sciences, les activités financières et juridiques et, bien sûr, le commerce et la logistique. Toutes ces activités sont intégrées dans des réseaux mondiaux. Dans une étude menée en 2008 par la Chambre de Commerce, les dirigeants des multinationales de ces différents secteurs déclaraient que l'interconnexion d'Amsterdam avec l'international avait été la principale motivation pour y implanter le siège de leur entreprise.

KLM a montré qu'elle se place à l'avant-garde en matière de développement aérien, par exemple avec le système de hub développé à Schiphol ; ce réseau a bénéficié à notre région. L'organisation en hub garantit des déplacements aériens optimisés, au sein du réseau le plus vaste possible et d'un meilleur usage de la capacité sur les vols long-courriers. La région d'Amsterdam investit dans les réseaux routiers et ferrés et dans « Zuidas », le hub Business International d'Amsterdam.

Face au contexte économique extrêmement difficile, nous nous attendons à ce qu'Air France-KLM continue à renforcer le hub de Schiphol, en proposant des connexions indispensables avec la communauté économique et financière mondiale.



Oswald Schwartz,

Président de la Chambre de Commerce d'Amsterdam.

Parties prenantes	Sujets	Modes de dialogue	Réalisations 2008-09
Communautés locales et associations de résidents	Dialogue local	Groupes de travail et initiatives organisés par les acteurs économiques et institutionnels locaux	Participation au Forum annuel des entreprises internationales de l'ARD Paris-Ile-de-France Soutien du réseau PLATO Roissy-CDG Membre du Conseil d'administration de plusieurs associations locales d'entreprises Soutien à l'association Pays de Roissy-CDG : 65 réunions thématiques Participation à Amsterdam Duurzaam, organisation œuvrant pour le développement durable de la région d'Amsterdam
	Favoriser une meilleure connaissance du secteur du transport aérien	Communication au travers du « Courrier : Air France partenaire de l'Ile-de-France » adressé à 1 000 acteurs locaux Rencontres et dialogue	4 numéros publiés du « Courrier » Un mail dédié : mail.relationsterritoriales@airfrance.fr Partenaire d'« Une commune, un avion » avec 23 communes proches de Roissy-CDG Un Airbus A320 d'Air France baptisé « Pays de Roissy-CDG » (www.unavion.fr)
	Formation et emploi local	Echanges et dialogue au travers de la création d'un réseau local d'associations et du soutien de leurs actions	JEREMY : 159 stagiaires accueillis à Air France AirEmploi : 16 forums sur les métiers et les formations du transport aérien ; 87 conférences et 11 ateliers « Découvertes métiers » AFMAé : 339 apprentis formés à Air France ROC Amsterdam: formation d'apprentis à la maintenance aéronautique IAMA à Bamako : 1 500 personnels d'entreprises africaines formés chaque année
Aéroports et autorités	Réglementation locale en lien avec le développement durable	Dialogue au travers de rencontres régulières et participation à des groupes de travail	Air France membre des CCE et CCAR des 10 plus grands aéroports français Deux employés de KLM sont dédiés au CROS à plein temps Participation à la réflexion sur la charte de développement durable de Roissy-CDG et à la démarche « Pôle d'Orly ». Le projet ORYZon 2010 d'AFI vise à développer durablement la zone industrielle d'Orly et à y consolider l'emploi KLM est signataire de l'accord Transports avec le gouvernement néerlandais et les parties prenantes du transport aérien
ONG	Mécénat humanitaire et sponsoring Contribuer au développement économique des pays desservis	Dialogue et soutien d'ONG au travers de la mise à disposition de moyens financiers, logistiques et humains Engagements des employés d'Air France et de KLM Transferts de compétences Echange de compétences et tables rondes sur les produits et services responsables Dialogue avec des représentants des pays émergents	Soutien des projets humanitaires de la Fondation Air France (43 projets in 2008-09), Groupe Développement-Acting for life (51 projets in 2008-09), KLM AirCares (7 projets), et d'autres ONG 1700 employés d'Air France membres des « Amis de la Fondation Air France » Création d'une plate-forme pour coordonner et encourager l'engagement des employés : KLM Volunteer Plaza Programme AÏDA mis en place par Air France avec plusieurs pays africains Collaboration avec 3 ONG kenyanes pour le lancement du label développement durable : 3 produits fabriqués Participation à la Troisième Chambre avec des membres du Parlement néerlandais et des représentants de 30 pays émergents sur des thèmes tels que le label de développement durable

Annexes

Note méthodologique sur le reporting des indicateurs environnementaux

Les indicateurs environnementaux du groupe ont été définis en 2005-06, sous l'égide du Comité des procédures d'informations financières (*Disclosure Committee*) d'Air France-KLM et ont été validés par le collège des Commissaires aux comptes afin de répondre aux exigences de la loi française NRE (Nouvelles Régulations Economiques, du 15 Mai 2001) et du Prospectus Européen (CE 809/2004).

Depuis l'exercice 2007-08, le groupe a choisi de faire vérifier les indicateurs environnementaux (signalés par le signe \checkmark ou $\checkmark\checkmark$) par l'un des Commissaires aux Comptes avec un niveau d'assurance le plus élevé, niveau raisonnable, pour la consommation de carburant et les émissions de CO₂ ($\checkmark\checkmark$) et un niveau d'assurance modérée pour les autres indicateurs vérifiés (\checkmark).

Périmètre

Périmètre couvert et périmètre N-1

Pour les activités aériennes, le périmètre de consolidation du reporting environnemental est identique à celui de l'an passé et couvre les vols opérés par Air France et ses filiales Brit Air, Régional et City Jet et les vols opérés par KLM et sa filiale KLM Cityhopper (KLC).

Pour les activités au sol, le périmètre de consolidation du reporting environnemental est identique à celui de l'an passé et couvre 99% des sites en France et 95% de sites aux Pays-Bas. Les escalas situés à l'étranger ne sont pas prises en compte.

Les filiales d'Air France consolidées sont Brit Air, Régional, CRMA, Sodexi, Servair et ses filiales et Transavia.com France. Les filiales de KLM consolidées sont KLC, KES, KCS et KHS. La compagnie Transavia est exclue du périmètre de reporting de KLM sauf pour les déchets de bord non dangereux.

La période de reporting est basée sur l'année calendaire pour assurer la cohérence avec les inventaires nationaux pour les gaz à effet de serre, à la différence des comptes financiers basés sur l'année IATA (du 1^{er} avril au 31 mars).

Outils de reporting

Les indicateurs environnementaux sont collectés au niveau local via deux outils de reporting, Osyris (progiciel d'Enablon) pour Air France et Mirage pour KLM, respectivement disponibles dans chaque filiale d'Air France et de KLM, à l'exception de Transavia.com France pour Air France.

La qualité et la cohérence du reporting sont assurées par des définitions précises de chaque indicateur, communes pour Air France et KLM et disponibles en français et en anglais, une assistance aux contributeurs ainsi que par la réalisation de tests de cohérence.

La consolidation des données du groupe Air France-KLM est effectuée par le département environnement d'Air France dans l'outil Osyris.

Précisions et méthodologie, commentaires sur les évolutions

Au niveau du groupe Air France-KLM, les exigences réglementaires, les principes de reporting et de consolidation sont décrits dans un document intitulé *Instruction Memo Environment*, mis à jour annuellement. La collecte, les méthodologies de calcul et de consolidation opérationnelle sont définies dans des procédures spécifiques à Air France et à KLM, mais harmonisées entre elles.

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, des précisions méthodologiques ont été apportées sur certains indicateurs, notamment dans leurs définitions. Lorsque ces modifications ont un impact significatif sur les données, la comparaison entre les

données des années précédentes et les données relatives à cet exercice n'est pas pertinente. C'est pourquoi dans ces cas-là, la variation pro-forma est indiquée en commentaires.

Opérations Aériennes

Émissions de SO₂

Le calcul des émissions de SO₂ des opérations aériennes est effectué en prenant en compte la composition en soufre du carburant disponible respectivement à Amsterdam et à Paris CDG, appliquée respectivement à l'intégralité du carburant consommé pendant l'année par KLM et par Air France.

La forte augmentation des émissions de SO₂ des opérations aériennes de KLM entre 2007 et 2008 s'explique par une plus forte composition en soufre en 2008 dans le carburant disponible à Amsterdam.

Energie bruit global

Cet indicateur a été mis en place par le groupe Air France-KLM pour contrôler l'évolution de l'empreinte sonore globale de son activité. L'évolution de l'énergie sonore et du trafic est déterminée en ramenant l'Energie bruit global calculée pour l'année civile à la valeur de l'an 2000.

Cette année, afin d'harmoniser les données d'Air France et KLM, la méthodologie de calcul de l'indicateur Energie bruit global définie par la DGAC et utilisée par Air France depuis 1997 a également été adoptée par KLM. Les données 2007 et 2008 ne sont par conséquent pas comparables. L'Energie bruit global de l'an 2000 a été recalculée conformément à la nouvelle méthodologie.

En considérant la méthode antérieure, l'Energie bruit globale du groupe Air France-KLM aurait été 1,697 10¹²kJ en 2007 et 1,713 10¹²kJ en 2008, soit une augmentation de 0,9%.

Emissions de NO_x et de HC

Deux méthodes distinctes sont appliquées par KLM selon les appareils pour le calcul des émissions de NO_x et de HC : la méthode « *fuel flow* » et la méthode « GE » (développée par *General Electric*).

L'augmentation de 15% des émissions de NO_x de KLM entre 2007 et 2008 s'explique par un changement de la méthode de calcul pour les Airbus 330 et Boeing 777-200.

Délestages de carburant

Il s'agit d'opérations exceptionnelles (moins de 1 vol sur 10 000 en 2008) de délestage en vol d'une certaine quantité de carburant afin d'éviter un atterrissage en surcharge de l'avion, lorsqu'un demi-tour en vol s'impose. Chaque opération est effectuée en coordination étroite avec le contrôle aérien dans des conditions strictes de lieu géographique (évitant les zones urbanisées) et d'altitude (en général égale ou supérieure à 2 000 mètres).

Opérations Sol

Consommation d'eau

La consommation d'eau potable est prise en compte pour toutes les activités au sol. La consommation d'eau à bord des avions n'est pas incluse.

La variation à la hausse pour Air France cette année s'explique en partie par une fuite détectée sur le réseau d'un des sites.

Consommation d'eau glacée pour le confort climatique

La consommation d'eau glacée pour la climatisation est en baisse entre 2007 et 2008 suite à une erreur constatée sur un site en 2007. En prenant la valeur corrigée, la consommation du groupe Air France est en hausse de 5,5%.

Consommation de FOD pour le confort climatique

Cet indicateur concerne le fioul domestique d'Air France consommé pour le confort climatique. Les consommations des groupes électrogènes sont comptées à part en 2007 et 2008.

Consommation de gaz pour le confort climatique

La consommation de gaz de cuisine de l'activité catering du groupe Servair, filiale d'Air France, est incluse.

La conversion de la quantité de gaz en énergie est effectuée en prenant en compte la qualité du gaz spécifique à la France et aux Pays-Bas.

La forte variation pour Air France entre 2007 et 2008 est liée à une erreur constatée sur un site en 2007. En prenant la valeur corrigée, la consommation est en baisse de 3,6% pour Air France et en augmentation de 1,1% pour le groupe Air France-KLM.

Émissions des opérations au sol

Le périmètre 2008 d'Air France a été élargi aux groupes électrogènes et à la consommation de gaz de cuisine.

Le périmètre des émissions des opérations au sol du groupe Air France-KLM comptabilise ainsi en 2008 les émissions liées au confort climatique, aux engins de piste, aux véhicules appartenant à la compagnie (excepté ceux de Servair), aux bancs d'essai moteurs, aux groupes électrogènes et à la consommation de gaz de cuisine.

A périmètre égal (pro forma 2008/2007), les émissions des opérations au sol d'Air France observent respectivement une augmentation de 0,5% pour le CO₂, une diminution de 5,8% pour le SO₂ et une augmentation de 13% pour le NO_x.

Déchets industriels non dangereux

Les déchets issus de la déconstruction ou construction de bâtiments ne sont pas pris en compte dans cet indicateur.

La baisse de l'indicateur entre 2007 et 2008 s'explique principalement par le ralentissement de l'activité Cargo en 2008.

Déchets industriels dangereux / Pourcentage de valorisation des déchets industriels dangereux

La variation à la hausse pour Air France-KLM s'explique par l'amélioration des processus de reporting des déchets industriels dangereux au niveau des entités.

Pour Air France, lorsque les outils de reporting dédiés aux déchets industriels dangereux ne permettent pas de suivre la valorisation sur la base des codes européens, la valorisation est suivie sur la base des clauses contractuelles établies avec les éliminateurs.

Rejets de métaux toxiques

Depuis 2007, l'ensemble des activités de maintenance aéronautique d'Air France et de KLM suivent les rejets dans les eaux usées de sept métaux (Cd, Cr, Cu, Ni, Pb, Sn, Zn). Les rejets de métaux toxiques des eaux usagées des avions et des bâtiments ne sont pas comptabilisés.

La fréquence d'analyse des métaux dans les eaux usées est déterminée en conformité avec les exigences réglementaires imposées à chaque site : le nombre limité d'analyses annuelles et la variabilité des résultats (liée au niveau d'activité au moment des prélèvements) expliquent en partie les variations importantes des teneurs en métaux d'une année sur l'autre.

Par ailleurs, la forte évolution entre 2007 et 2008 s'explique par l'amélioration de la qualité de remontée des informations, grâce notamment à la mise en place de nouveaux points de mesure.

Indicateurs environnementaux

Unité	Groupe Air France/KLM				Groupe Air France				Groupe KLM					
	2006	2007	2008	08/07	2006	2007	2008	08/07	2006	2007	2008	08/07		
Consommations														
Consommations de matières premières : carburant √ √	ktonnes	8 537	8 589	8 732	1,7%	5 479	5 504	5 511	0,1%	3 058	3 085	3 221	4,4%	
Émissions														
Émissions de gaz à effet de serre	Émissions de CO ₂ √ √	ktonnes	26 914	27 075	27 506	1,6%	17 260	17 336	17 360	0,1%	9 654	9 739	10 146	4,2%
	Émissions de NO _x	ktonnes	133,5	135,0	143,5	6,3%	91,2	91,6	93,6	2,1%	42,3	43,4	49,9	15,0%
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation	Dont basse altitude (< 3 000 ft) √	ktonnes	8,4	8,5	8,9	4,7%	6,2	6,4	6,5	1,5%	2,3	2,1	2,4	14,2%
	Émissions de SO ₂ √	ktonnes	6,856	11,072	14,925	34,8%	4,202	9,549	10,108	5,8%	2,654	1,523	4,817	217,1%
Délestages de carburant en vol	Dont basse altitude (< 3 000 ft)	ktonnes	0,428	0,836	1,084	28,6%	0,268	0,747	0,794	5,3%	0,180	0,089	0,290	222,2%
	Nombre de délestages √	Nombre	23	42	47	11,9%	23*	23*	32*	39,1%	nd	19	15	-21,1%
Autres émissions	Carburant délesté √	tonnes	1 758	1 443	1 804	25,0%	1 100*	809*	1 184*	46,3%	658	634	620	-2,2%
	Émissions de HC	ktonnes	3,5	3,6	3,4	-5,5%	2,44	1,9	1,6	-15,7%	1,11	1,7	1,8	5,8%
Dont basse altitude (< 3 000 ft) √	ktonnes	1,2	1,1	1,1	0,0%	0,9	0,8	0,8	0,0%	0,29	0,3	0,3	0,0%	
Gène sonore														
Indicateur d'énergie bruit global** √	10 ¹² kJ	1,66	1,70	1,93	nc	1,35**	1,30**	1,27**	nc	0,31	0,40	0,66	nc	

Périmètre Groupe Air France : Tous vols AF opérés par Air France, Brit Air, Régional et City Jet.

nd : non disponible.

nc : non comparable (changement dans la méthode de calcul).

Périmètre Groupe KLM : Vols opérés par KLM et KLM Cityhopper. Transavia est exclue.

√ : Données vérifiées par KPMG pour 2008 (niveau d'assurance modérée).

√ √ : Données vérifiées par KPMG pour 2008 (niveau d'assurance raisonnable).

* Air France uniquement.

** Tous vols AF, code share exceptés.

Unité	Groupe Air France/KLM				Groupe Air France ⁽¹⁾				Groupe KLM ⁽²⁾					
	2006	2007	2008	08/07	2006	2007	2008	08/07	2006	2007	2008	08/07		
Consommations														
Consommation d'eau √	Milliers de m ³	1 054	1 074	1 145	6,6%	794	809	865	6,9%	260	265	281	6,0%	
Consommation d'énergies	Consommation d'électricité √	MWh	393 265	425 502	417 990	-1,8%	291 802	326 561	320 991	-1,7%	101 462	98 941	97 000	-2,0%
	Eau surchauffée √	MWh	146 158	145 056	164 110	13,1%	146 158	145 056	164 110	13,1%	nd	nd	nd	nd
	Eau glacée √	MWh	9 977	16 065	12 947	-19,4%	9 977	16 065	12 947	-19,4%	nd	nd	nd	nd
	FOD √	MWh	4 741	2 074	1 728	-16,7%	4 741	2 074 ⁽⁴⁾	1 728 ⁽⁴⁾	-16,7%	nd	nd	nd	nd
	Gaz √	MWh	163 899	171 407	157 975	-7,8%	67 289	81 520	63 997	-21,5% ⁽³⁾	96 610	89 887	93 979	4,6%
Émissions														
Émissions directes de gaz à effet de serre	CO ₂ √	tonnes	75 238	79 388	89 833	13,2%*	31 649	36 211	43 357	19,7%*	43 689	43 176	46 476	7,6%
Émissions de substances contribuant à la pollution photochimique	Composés organiques volatiles √	tonnes	187 ^(a)	123	142	15,4%	128	71	91,7	29,2%	59	52	50	-3,8%
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation	NO _x √	tonnes	178	784	890	13,5%*	nd	521	610,5	17,2%*	178	263	279	6,1%
	SO ₂ √	tonnes	3	14	27	92,9%*	nd	12,4	21,2	71,0%*	3	1,6	5,3	231,3%
Déchets														
Production de déchets	Quantité de déchets industriels non dangereux √	tonnes	42 316	69 176	6 054	-11,7%	25 382	50 720 ⁽⁷⁾	43 237 ⁽⁶⁾	-14,8%	16 934	18 455 ⁽⁶⁾	17 817	-3,5%
	Quantité de déchets industriels dangereux √	tonnes	5 465	5 520	6 084	10,2%	4 286	4 455	5 006	12,4%	1 178	1 065	1 078	1,2%
	% de valorisation des déchets industriels dangereux √	%	27%	54%	48%	-11,1%	24%	47%	40%	-14,9%	32%	84%	84%	0,0%
Effluents														
Effluents participant à l'acidification et à l'eutrophisation	Composés azotés	kg	9 119 ^(a)	268	7 030	nc ⁽⁵⁾	6 646	52	6 890	nc ⁽⁵⁾	2 472	217	140	-35,5%
	Composés phosphorés	kg	489 ^(a)	121	1 659	nc ⁽⁵⁾	484	109	1 658	nc ⁽⁵⁾	5	12,3	1,24	-89,9%
Rejets de métaux toxiques	Métaux toxiques (Cr, Cd, Ni, Cu, Pb, Sn, Zn) √	kg	51 ^(a)	22	144	nc ⁽⁵⁾	48	19	141	nc ⁽⁵⁾	3,3	2,47	2,9	17,4%

√ : Données vérifiées par KPMG en 2008 (niveau d'assurance modérée).

* Changement de périmètre pour les émissions sol cette année pour le groupe Air France. Les émissions liées aux groupes électrogènes et à la consommation de gaz de cuisine sont incluses.

nc : non comparable (changement de méthode ou de périmètre).

nd : non disponible.

(1) Air France et filiales : Régional, Brit Air, Transavia.com France, Groupe Servair, Sodexi, CRMA.

(2) KLM et ses filiales : KLC, KES, KCS, KHS (Transavia n'est pas incluse).

(3) Variation liée à une erreur constatée sur un site sur la consommation de gaz en 2007.

En prenant la valeur corrigée, la variation 2008/2007 est égale à -3,6%.

(4) Consommations de FOD des groupes électrogènes décomptées à part en 2007 et en 2008.

(5) Les données relatives aux rejets aqueux ont été affinées suite à la mise en place de nouveaux points de mesures.

(6) Les déchets issus de la construction/démolition de bâtiments ne sont pas comptabilisés dans cet indicateur.

(7) Forte évolution liée à l'élargissement du périmètre de reporting de Servair aux centres de nettoyage en France métropolitaine et au catering en province.

(a) Données calculées sur l'année IATA pour Air France.

(b) Nitrates uniquement.

(c) Phosphates uniquement.

(d) Métaux toxiques pris en considération : Cr, Cd, Cu, Ni, Pb.

Note méthodologique sur le reporting des indicateurs sociaux

Les indicateurs sociaux ont été définis en 2005-06, sous l'égide du Comité des procédures d'informations financières (*Disclosure Committee*) d'Air France-KLM et validés par le collège des Commissaires aux comptes afin de répondre aux exigences de la loi française NRE (Nouvelles Régulations Economiques, du 15 Mai 2001) et du Prospectus Européen (CE 809/2004).

Depuis l'exercice 2007-08, le groupe a choisi de faire vérifier les indicateurs sociaux (signalés par le sigle \checkmark) par KPMG, l'un des commissaires aux comptes, avec un niveau d'assurance modérée.

Périmètre

Le périmètre de consolidation du reporting social du groupe Air France-KLM couvre 90% des effectifs du Groupe. Il inclut les effectifs d'Air France en Métropole, DOM et à l'international, les effectifs de KLM aux Pays-Bas et à l'international, la majorité des filiales d'Air France et de KLM contrôlées au minimum à 50% et acquises depuis au moins une année complète.

- Les filiales d'Air France consolidées sont AFSL, Brit Air, Blue Link, City Jet, CRMA, Régional, Groupe Servair (ACNA, Bruno Pegorier, OAT, Servair SA) et Sodexi représentant 71% des effectifs des filiales du groupe Air France. Le périmètre pour le reporting des filiales du groupe Air France demeure inchangé entre 2007 et 2008.
- Les filiales de KLM consolidées sont CSC India, Cynific, KES (KLM Equipment Services), KHS (KLM Health Services), KLM Ground Services limited, KLM UK Engineering limited, KLM Cityhopper UK et BV, Transavia, KCS (KLM Catering Services) représentant 96% des effectifs des filiales du groupe KLM. Le périmètre de reporting du groupe KLM a augmenté de 11% entre 2007 et 2008 avec l'intégration de deux nouvelles filiales CSC India et KLM UK Engineering Limited.

La période de reporting est basée sur l'année calendaire pour assurer la cohérence avec le bilan social des sociétés françaises. Nous rappelons que les données financières sont reportées selon le calendrier IATA (du 1^{er} avril au 31 mars).

Outils de reporting

Les indicateurs sont collectés et consolidés à partir du progiciel Osyris, développé par la société Enablon. L'outil est déployé sur l'ensemble du périmètre de reporting. La qualité et la cohérence du reporting sont assurées par des définitions précises de chaque indicateur en français et en anglais dans l'outil Osyris accessible aux contributeurs, une assistance à l'utilisation, ainsi que des tests de cohérence.

La consolidation des données sociales du Groupe est effectuée par le département du développement durable d'Air France, au sein de la direction générale de l'organisation et du développement durable.

Précisions et méthodologie / Commentaire sur l'évolution des indicateurs

Au niveau du groupe Air France-KLM, les instructions sur les indicateurs sociaux et le périmètre retenu sont établis dans un mémo d'instruction validé par les commissaires aux comptes.

Tableau des données consolidées effectifs du groupe Air France-KLM

Ce tableau comprend les indicateurs relatifs aux effectifs, embauches, départs, à la part des femmes et au pourcentage des effectifs travaillant à temps partiel. Ces indicateurs sont consolidés au niveau groupe Air France-KLM.

Effectif

Il s'agit des effectifs du Groupe par tête, en contrat à durée indéterminée et durée déterminée présents au 31 Décembre de l'année de référence.

L'augmentation de 0,5% des effectifs consolidés du Groupe entre 2007 et 2008 est due aux embauches de Personnels Navigants pour couvrir les besoins dans cette population et au changement du périmètre de reporting. L'intégration de CSC India et KLM UK Engineering Limited représente un effectif supplémentaire de 679 personnes. A périmètre constant, les effectifs ont diminué de 0,2%.

Embauches en contrat à durée indéterminée (CDI)

Pour Air France, le calcul du nombre d'embauches en CDI intègre les embauches en contrat à durée déterminée dont le contrat a été modifié en CDI au cours de l'année.

Pour KLM, le calcul est effectué uniquement sur la base des personnes embauchées directement en CDI.

Départs

Le nombre total des départs en 2007 comprend des départs pour des causes autres que celles détaillées dans le tableau NRE social, ce qui rend le nombre total des départs et la somme des départs détaillés par cause non comparables.

Le nombre de licenciements en 2007 s'explique par l'externalisation du département « KLM facility Services » à Sodexo.

Part des femmes ; Organisation du temps de travail

Le calcul des indicateurs part de femmes et organisation du temps de travail est effectué sur la base des effectifs CDI et CDD au 31/12.

Tableaux : Autres données sociales

Les indicateurs publiés dans ces tableaux ont des qualifications et des obligations d'enregistrement légales différentes entre la France et les Pays-Bas, ce qui les rend non comparables et a conduit à les présenter séparément pour Air France et KLM. Les filiales d'Air France et de KLM sont présentées séparément pour les mêmes raisons.

Ces indicateurs sont consolidés au niveau des entités suivantes :

- Air France, comprenant la France Métropole, les DOM et le personnel à l'international
- Les filiales d'Air France comprenant les filiales AFSL, Brit Air, CRMA, City Jet, Régional, Groupe Servair (ACNA, Bruno Pegorier, OAT, Servair SA), Sodexi
- KLM aux Pays-Bas, hors personnel à l'international
- Les filiales de KLM comprenant les filiales : CSC India, Cynific, KES (KLM Equipment Services), KHS (KLM Health Services), KLM Ground Services limited, KLM UK Engineering limited, KLM Cityhopper UK et BV, Transavia, KCS (KLM Catering Services).

Santé et sécurité au travail - absentéisme

Les otites barotraumatiques et lombalgies, reconnues comme accidents du travail en France et représentant 40% des accidents du travail déclarés par Air France, sont enregistrées comme absentéisme pour maladie par KLM, conformément à la législation néerlandaise.

Air France comptabilise uniquement les accidents avec arrêt de travail, conformément à la législation française, alors que KLM compte également ceux sans arrêt, dès lors qu'ils sont qualifiés d'accident du travail.

Les taux de fréquence et de gravité sont calculés sur la base d'heures travaillées théoriques pour chaque employé dans les deux compagnies.

En 2008, le mode de calcul des heures travaillées théoriques a été modifié pour le Personnel Navigant afin de tenir compte des heures

« d'engagement », correspondant pour ces personnels au nombre réel d'heures d'exposition aux risques professionnels dans le cadre de leur activité au sol et en vol.

Le taux de fréquence et le taux de gravité des filiales de KLM sont calculés sans les filiales Transavia et KLM Ground Service limited.

En 2007, Air France a mis en place un nouveau système de suivi des jours d'arrêt pour les accidents de travail. En raison d'un problème opérationnel dans sa phase de déploiement, la compagnie n'a pas été en mesure de communiquer le taux de gravité pour 2007.

Le système de suivi des jours d'absence mis en place par KLM n'intègre pas pour l'instant les données relatives aux jours d'absence pour accident du travail.

Formation

KLM ne dispose pas aujourd'hui d'un système de reporting centralisé pour la formation ; la législation néerlandaise ne requiert pas de publication. Toutefois la mise en place d'un système de reporting est en cours chez KLM.

Pour Air France, le nombre d'heures de formation pour le Personnel au Sol a diminué de 7% entre 2007 et 2008 en raison de la baisse des embauches en 2008, entraînant une réduction des formations pour les nouveaux arrivants.

Pour le personnel Navigant Technique, l'évolution du taux de formation s'explique par un changement de méthode de calcul en 2008 (passage de base jours calendaires en base jours ouvrés). A base de calcul constant, on constate une augmentation du nombre d'heures de formation.

Les indicateurs formation des filiales Air France sont calculés sur le périmètre : Brit Air, CRMA, Régional, Groupe Servair (ACNA, Bruno Pegorier, OAT, Servair SA), Sodexi.

Nombre de salariés handicapés

Pour Air France, les salariés déclarés handicapés sont ceux pour lesquels un certificat valide, conforme à la réglementation française, est disponible, quelle que soit leur aptitude à réaliser les tâches liées à leur emploi.

Le périmètre de reporting a été étendu à l'ensemble des effectifs en 2008. Ce changement du périmètre n'a pas eu d'impact sur les données.

Le nombre de salariés handicapés d'Air France a baissé entre 2007 et 2008 en raison des départs en retraite qui n'ont pas tous été remplacés.

Le nombre de salariés handicapés dans les filiales du groupe Air France a sensiblement augmenté, en particulier grâce à l'embauche de 11 salariés handicapés par le groupe Servair en 2008.

Pour KLM, une personne est considérée comme handicapée si elle souffre de troubles ne lui permettant plus de réaliser son travail ni tout autre travail au niveau de revenu équivalent. Cela contraint l'employeur et l'employé à chercher un autre poste avec un niveau de salaire aussi proche que possible que son niveau de revenu précédent et donne droit à l'employé à recevoir des allocations gouvernementales pour compenser le différentiel éventuel.

En raison d'un changement dans la législation néerlandaise, le nombre de salariés handicapés de KLM a diminué entre 2007 et 2008.

Hygiène et sécurité

Les taux d'absentéisme pour accident de travail pour Air France sont calculés sur la base des accidents de travail qui ont eu lieu en 2008.

Accident de travail

Air France et KLM déplorent des accidents de travail mortels au cours de l'année 2008. Une information sur les plans d'action mis en place pour garantir une meilleure prévention des risques d'accidents est donnée dans le chapitre social de ce rapport.

Indicateurs sociaux

Données consolidées effectifs du groupe Air France-KLM

Données NRE sociales 2008	Groupe Air France-KLM				Groupe Air France*				Groupe KLM**			
	2006	2007	2008	08/07	Total groupe AF		dont AF		Total groupe KL		dont KL	
Effectif par tête au 31/12 (contrat à durée indéterminée et contrat à durée déterminée)	111 092	110 369	110 878	0,5%	74 959	74 320	63 598	63 010	35 410	36 558	29 831	30 266
Effectifs totaux ✓												
• Personnel au Sol	77 300	76 177	75 668	-0,7%	53 798	52 592	44 649	43 529	22 379	23 076	18 708	18 700
• Personnel Navigant Commercial	24 987	25 545	26 308	3,0%	15 728	16 209	14 648	15 106	9 817	10 099	8 506	8 794
• Personnel Navigant Technique	8 805	8 647	8 902	2,9%	5 433	5 519	4 301	4 375	3 214	3 383	2 617	2 772
Effectifs en CDI (contrat à durée indéterminée) ✓	N/D	103 772	104 601	0,8%	71 416	71 586	61 459	61 002	32 356	33 015	28 143	28 390
Embauches en contrat à durée indéterminée												
• Personnel au Sol		3 012	2 594	-13,9%	2 593	1 927	1 940	1 356	419	667	385	483
• Personnel Navigant Commercial		931	995	6,9%	843	834	833	797	88	161	50	141
• Personnel Navigant Technique		566	691	22,1%	325	435	188	310	241	256	238	200
Total ✓		4 509	4 280	-5,1%	3 761	3 196	2 961	2 463	748	1 084	673	824
Départs												
• Personnel au Sol		5 161	4 804	-6,9%	2 960	2 920	2 411	2 366	2 201	1 884	1 465	1 114
• Personnel Navigant Commercial		1 121	1 047	-6,6%	339	323	259	253	782	724	214	202
• Personnel Navigant Technique		342	355	3,8%	248	295	141	191	94	60	57	43
Nombre de départs total ✓		6 624	6 206	-6,3%	3 547	3 538	2 811	2 810	3 077	2 668	1 736	1 359
• dont démissions ✓		2 611	3 011	15,3%	1 169	1 250	765	877	1 442	1 761	857	961
• dont licenciements (y compris économiques) ✓		1 118	1 208	8,1%	605	650	326	367	513	558	513	73
• dont retraites ✓		2 018	1 852	-8,2%	1 666	1 540	1 624	1 484	352	312	333	295
• dont décès ✓		143	135	-5,6%	107	98	96	82	36	37	33	30
Part des femmes au 31/12 ✓		42,7%	42,9%	0,4%	42,6%	43,0%	44,2%	44,4%	43,1%	42,6%	42,3%	42,5%
• Personnel au Sol		37,1%	37,0%	-0,4%	39,6%	40,0%	41,1%	41,1%	31,2%	30,4%	29,2%	29,1%
• Personnel Navigant Commercial		72,3%	72,2%	-0,1%	65,6%	65,5%	64,7%	64,8%	83,0%	82,9%	83,0%	82,9%
• Personnel Navigant Technique		5,3%	5,5%	2,8%	5,8%	6,0%	6,2%	6,4%	4,6%	4,7%	4,1%	4,3%
Organisation du temps de travail au 31/12												
• Pourcentage des femmes à temps partiel ✓		39,7%	39,9%	0,5%	31,1%	31,4%	33,7%	33,6%	55,7%	57,3%	60,0%	60,7%
• Pourcentage des hommes à temps partiel ✓		9,5%	10,1%	6,5%	7,5%	7,7%	8,0%	8,2%	13,7%	14,9%	14,0%	15,0%
Pourcentage de l'effectif à temps partiel ✓		22,2%	22,9%	3,0%	17,6%	17,9%	19,4%	19,5%	31,8%	33,0%	33,2%	34,4%

Autres données sociales du groupe Air France

Air France Métropole, DOM et International*				
Absentéisme	2007	2008	08/07	
Pour maladie				
• Personnel au Sol ✓		2,6%	2,6%	1%
• Personnel Navigant Commercial ✓		4,9%	4,5%	-8%
• Personnel Navigant Technique ✓		2,0%	1,8%	-9%
Pour accident de travail				
• Personnel au Sol ✓		0,4%	0,4%	3%
• Personnel Navigant Commercial ✓		0,8%	0,8%	3%
• Personnel Navigant Technique ✓		0,2%	0,2%	-5%
Maternité				
• Personnel au Sol ✓		0,8%	0,7%	-8%
• Personnel Navigant Commercial ✓		1,1%	2,0%	88%
• Personnel Navigant Technique ✓		0,1%	0,2%	90%
Hygiène et sécurité				
Nombre d'accidents du travail ✓		2 812	2 586	-8%
Nombre de décès dus à un accident du travail ✓		1	2	
Taux de fréquence AT ✓		30,68	27,62	-10%
Taux de gravité AT ✓		N/D	0,98	
Formation				
Masse salariale consacrée à la formation continue ✓				
• Personnel au Sol ✓		10,8%	10,4%	-4%
• Personnel Navigant Commercial ✓		6,7%	6,4%	-4%
• Personnel Navigant Technique ✓		10,8%	10,4%	-4%
• Personnel Navigant Technique ✓		20,0%	19,1%	-5%
Nombre d'heures de formation par salarié ✓				
• Personnel au Sol ✓		54	45	-17%
• Personnel Navigant Commercial ✓		37	34	-7%
• Personnel Navigant Technique ✓		48	40	-16%
• Personnel Navigant Technique ✓		229	177	-23%
Taux de participation (nombre agents formés/effectif) ✓				
• Personnel au Sol ✓		95%	94%	0%
• Personnel Navigant Commercial ✓		91%	92%	0%
• Personnel Navigant Technique ✓		100%	100%	0%
• Personnel Navigant Technique ✓		100%	100%	0%
Handicapés				
Nombre de salariés handicapés ✓		1 489	1 444	-3%
Taux d'emploi de salariés handicapés (selon législation française) ✓		3,10%	3,14%	1%
Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année ✓		38	31	-18%
Accords collectifs				
		11	23	

* Les données italiques ne concernent qu'Air France Métropole et DOM.

Filiales Air France (1)				
Hygiène et sécurité	2007	2008	08/07	
Nombre total d'accidents du travail ✓		989	897	-9%
Handicapés				
Nombre de salariés handicapés ✓		235	290	23%
Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année ✓		4	18	350%
Formation				
Taux de participation (nombre agents formés/effectif) ✓				
• Personnel au Sol ✓		92%	85%	-7%
• Personnel Navigant Commercial ✓		86%	89%	3%
• Personnel Navigant Commercial ✓		88%	94%	7%
• Personnel Navigant Technique ✓		99%	99%	0%
Nombre d'heures de formation par salarié ✓				
• Personnel au Sol ✓		31	26	-15%
• Personnel Navigant Commercial ✓		19	19	0%
• Personnel Navigant Commercial ✓		51	42	-19%
• Personnel Navigant Technique ✓		87	81	-7%

Autres données sociales pour KLM

KLM*				
Absentéisme	2007	2008	08/07	
Pour maladie				
• Personnel au Sol ✓		5,7%	5,3%	-7%
• Personnel Navigant Commercial ✓		5,8%	6,1%	5%
• Personnel Navigant Technique ✓		4,2%	3,8%	-10%
Maternité				
• Personnel au Sol ✓		0,4%	0,2%	-50%
• Personnel Navigant Commercial ✓		2,0%	1,5%	-25%
• Personnel Navigant Technique ✓		0,1%	0,1%	0%
Hygiène et sécurité				
Nombre d'accidents du travail ✓		1 098	1 067	-3%
Nombre de décès dus à un accident du travail ✓		0	1	
Taux de fréquence AT ✓		22,74	21,66	-5%
Taux de gravité AT ✓		0,17	0,12	-29%
Handicapés				
Nombre de salariés handicapés ✓		902	755	-16%
Accords collectifs				
		3	0	

* KLM : les données concernent KLM hors personnel à l'international.

Filiales KLM (2)				
Hygiène et sécurité	2007	2008	08/07	
Nombre d'accidents du travail ✓		156	166	6%
Nombre de décès dus à un accident du travail ✓		0	0	0%
Taux de fréquence AT ✓		27,35	22,33	-18%
Taux de gravité AT ✓		0,19	0,07	-63%

* Air France : Air France Métropole, DOM et personnel à l'international ;
Groupe Air France : Air France et filiales d'Air France.

** KLM : KLM Pays-Bas et personnel à l'international ;
Groupe KLM : KLM et filiales de KLM.

- (1) Filiales AF : AFSL, Brit Air, Blue Link, CRMA, City Jet, Régional, Groupe Servair (ACNA, Bruno Pegorier, OAT, Servair SA), Sodexi.
(2) Filiales de KLM : Cynific, KES, KHS, KLM Ground Services Limited, KLM Cithopper (UK and BV), Transavia, KLM Catering Services, CSC India, KLM UK Engineering Limited

✓ : indicateurs vérifiés par KPMG pour 2008 (assurance de niveau modéré)

Rapport d'examen d'un des Commissaires aux comptes sur certains indicateurs environnementaux et sociaux du groupe Air France-KLM pour l'année civile 2008

Mesdames, Messieurs,

A la suite de la demande qui nous a été faite, et en notre qualité de Commissaire aux Comptes du groupe Air France-KLM, nous avons effectué un examen visant à nous permettre d'exprimer :

- une assurance de niveau raisonnable sur l'indicateur relatif aux émissions de CO₂ des opérations aériennes du groupe Air France-KLM de l'année civile 2008 et signalé par le signe √/√.
- une assurance de niveau modérée sur les indicateurs environnementaux et sociaux sélectionnés par le groupe Air France-KLM (« les données ») relatifs à l'exercice 2008 et signalés par le signe √.

Ces données sont présentées dans les tableaux informations sociales et environnementales du groupe Air France-KLM du document de référence 2008-09 et du rapport développement durable 2008-09.

La conclusion formulée ci-après porte sur ces seules données et non sur l'ensemble du rapport de développement durable.

Ces données ont été préparées sous la responsabilité de la direction Qualité, Environnement et Développement Durable du groupe Air France-KLM conformément aux référentiels internes de reporting environnement et social (« les référentiels ») du groupe, disponibles sur demande au siège du groupe.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion sur ces données.

Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux selon la doctrine professionnelle applicable.

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à une assurance sur le fait que les données sélectionnées ne comportent pas d'anomalies significatives. Les travaux menés sur les données identifiées par le signe √ nous permettent d'exprimer une assurance de niveau modérée ; les travaux menés sur les données identifiées par le signe √/√ sont plus étendus et nous permettent d'exprimer une assurance de niveau raisonnable.

- Nous avons apprécié les référentiels au regard de leur pertinence, leur fiabilité, leur caractère compréhensible et leur exhaustivité.

- Nous avons mené des entretiens auprès des personnes concernées par l'application des référentiels au siège et au sein des entités sélectionnées¹.
- Nous avons réalisé des travaux de détail sur les entités sélectionnées, représentant de 31 à 100% des données consolidées du groupe pour les données environnementales et 83% de l'effectif consolidé groupe pour les indicateurs sociaux. Pour ces entités, nous nous sommes assurés de la compréhension et de l'application des référentiels et, sur la base de sondages, nous avons vérifié les calculs, effectué des contrôles de cohérence et rapproché les données avec les pièces justificatives.
- Nous avons audité les données sources utilisées pour effectuer le calcul des émissions de CO₂ des activités aériennes.
- Nous avons vérifié le fait que les données utilisées pour le calcul des émissions de CO₂ des activités aériennes correspondaient aux informations telles qu'enregistrées dans les systèmes d'Air France et de KLM.
- Enfin, nous avons testé par sondage les calculs et vérifié la consolidation des données au niveau du groupe Air France-KLM.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, à nos experts en environnement et développement durable.

Informations sur les référentiels

- Les référentiels environnementaux et sociaux du groupe Air France-KLM sont établis sur une période année civile en cohérence avec les bilans sociaux des entreprises françaises et les inventaires nationaux pour les gaz à effet de serre alors que l'information financière du groupe est communiquée sur une période IATA (du 1^{er} avril au 31 mars de chaque année).
- Un outil de reporting informatisé, étendu à tout le groupe a été utilisé pour la collecte des données sociales et environnementales, fiabilisant et harmonisant les données reportées. Cependant, les fonctionnalités de l'outil devraient encore être développées notamment pour la phase de consolidation.

Les procédures relatives aux référentiels pour le reporting des données environnementales appellent de notre part le commentaire suivant :

- Les contrôles internes devraient être renforcés sur les données reportées, notamment lors de la consolidation.
- L'application des procédures de détermination du périmètre de reporting devrait être renforcée afin d'assurer sa mise à jour en amont de la campagne de reporting.

Les procédures relatives aux référentiels pour le reporting des données sociales appellent de notre part les commentaires suivants :

- Compte tenu des cadres législatifs différents, certains indicateurs sociaux Air France et KLM sont présentés séparément et les définitions ne peuvent être comparées.
- Les outils et systèmes adéquats devraient être mis en place pour permettre la remontée de l'intégralité des données requises pour le reporting, notamment pour les indicateurs relatifs à la sécurité et à la formation, qui n'ont pas tous été communiqués ou qui ont été communiqués uniquement sur un périmètre restreint.

Conclusion

Assurance raisonnable

Compte tenu des travaux réalisés aux sièges d'Air France et de KLM, nous estimons que nos contrôles sur le calcul des émissions de CO₂ des opérations aériennes du groupe Air France-KLM fournissent une base raisonnable à l'opinion exprimée ci-dessous.

A notre avis, les données identifiées par le signe √/√ ont été élaborées dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux référentiels mentionnés.

Assurance modérée

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les données environnementales et sociales identifiées par le signe √ ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux référentiels mentionnés.

Paris La Défense, le 29 mai 2009

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.

Jean-Paul Vellutini
Associé

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.

Valérie Besson
Associée

¹ Environnement : Direction Générale Industrielle Air France (Roissy, Orly), Direction Générale de l'Exploitation Air France (Roissy et Orly), Air France Cargo Roissy, Direction du Siège Air France (Roissy, Vilgénis), Servair (Servair 1, ACNA Roissy), KLM Schiphol, pour les activités au sol.
Air France et ses filiales (City Jet, Brit Air, Régional), KLM et KLM Cityhopper pour les opérations aériennes.
Social : Air France en France, Servair S.A., KLM, Transavia.

Tableaux de correspondance



Communication sur le Pacte mondial

Air France-KLM a publié une Déclaration de responsabilité sociale du groupe qui couvre les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies.

(<http://développement-durable.airfrance.com> and www.klm.com/sustainability)

Principes du Pacte mondial	Voir pages	Informations complémentaires
Droits de l'homme (1 & 2)	12, 14, 38	Air France-KLM a publié différentes chartes : la Charte sociale et éthique, la Charte de développement durable pour les fournisseurs, la Déclaration de Responsabilité Sociale du groupe.
Droit du travail (3, 4, 5 & 6)	38-43	Air France : Chartes pour la prévention des harcèlements au travail, pour la prévention de la sécurité au travail, audit de non-discrimination du processus de recrutement, audits RSE des fournisseurs etc. KLM a intégré ces principes dans le préambule de la convention collective et le conseil de direction de KLM a publié une déclaration de politique sur la santé et la sécurité.
Environnement (7, 8 & 9)	20-31	Code d'éthique financière disponible sur www.airfranceklm-finance.com Charte de déontologie signée par tous les acheteurs d'Air France.
Lutte contre la corruption (10)	9-11, 14	Pour plus d'informations http://développement-durable.airfrance.com et www.klm.com/sustainability

Tableau de correspondance GRI

Les principes et recommandations de la GRI3 ont été pris en compte pour l'écriture de ce rapport. Pour plus d'informations concernant la position d'Air France et de KLM sur les indicateurs GRI voir nos sites Internet (<http://développement-durable.airfrance.com> (GRI3 index) et www.klm.com/sustainability)

Principaux chapitres du rapport	Voir pages	GRI Principes									
		Stratégie et Analyse	Organisation	Paramètres de reporting	Gouvernance	Économie	Environnement	Social : pratiques en matière d'emploi et de travail décent	Société civile	Droits de l'homme	Responsabilité des produits
Profil et sommaire	2-3		●	●		●					
Éditorial	4-5	●									
Comprendre le secteur et le groupe	6-11	●	●		●	●					
Notre approche du développement durable	12-17	●	●		●	●					
Combattre le changement climatique	20-25				●		●				●
Réduire nos impacts environnementaux	26-31				●		●	●			●
Construire une relation durable avec nos clients	32-37				●		●	●			●
Promouvoir une politique de ressources humaines responsables	38-43				●			●	●	●	
Contribuer au développement local	44-49				●	●			●	●	
Annexes	50-55			●	●		●	●	●	●	

Liste des abréviations

AEA	Association des compagnies aériennes européennes	ETS	Système d'échange de permis d'émissions (Emission Trading Scheme)	ONU	Organisation des Nations Unies
AGD	Aviation Global Deal	GIEC	Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat	PIQ	Programme d'Innovation Qualité
AIRE	Atlantic Initiative to Reduce Emissions	GRI	Global Reporting Initiative	PKT	Passager-kilomètre transporté
ATC	Contrôle du trafic aérien	GROCC	Global Round Table on Climate Change	Roissy-CDG	Aéroport de Roissy-Charles de Gaulle
CDD	Contrat à durée déterminée	IATA	Association internationale du transport aérien	RSE	Responsabilité Sociale d'Entreprise
CDI	Contrat à durée indéterminée	NO _x	Oxyde d'azote	SESAR	Single European Sky ATM Research
CO	Monoxyde de carbone	OACI	Organisation de l'aviation civile internationale	SKO	Siège-kilomètre offert
CO ₂	Dioxyde de carbone	ONG	Organisation non gouvernementale	TKT	Tonne-kilomètre transportée
COV	Composant organique volatil				
DJSI	Dow Jones Sustainability Index				
ETP	Équivalent temps plein				

Document édité par

Air France
Direction Environnement
et Développement durable
45, Rue de Paris
95747 Roissy CDG Cedex
France

KLM Royal Dutch Airlines
CSR Office
Postbus 7700
1117 ZL Schiphol
The Netherlands

Contacts :

mail.developpementdurable@airfrance.fr et environmental.services@klm.com

Pour plus d'informations visitez
<http://developpement-durable.airfrance.com>
et www.klm.com/csr

AIRFRANCE KLM



Dans le cadre de la démarche de développement durable du Groupe,
ce document est imprimé sur un papier respectueux de l'environnement