



DONNÉES CLÉS



104 721

COLLABORATEURS
(EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN)

594

AVIONS EN EXPLOITATION

236

DESTINATIONS
DANS 107 PAYS

71,4

MILLIONS DE PASSAGERS

80,7%

COEFFICIENT D'OCCUPATION

1,5

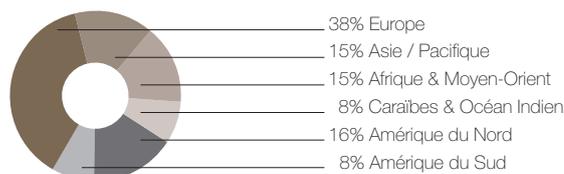
MILLIONS DE TONNES
DE FRET



RÉPARTITION DES COLLABORATEURS DU GROUPE
(EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN, 31 MARS 2010)



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PASSAGERS
PAR DESTINATION, 2009-10



L'information publiée dans ce rapport couvre l'exercice financier 2009-10, qui débute le 1^{er} avril 2009 et se termine le 31 mars 2010. Lorsque l'information publiée couvre une autre période, la légende le mentionne.



Éditorial 04

Comprendre les enjeux du secteur aérien
et le groupe Air France-KLM 06

Notre démarche développement durable 12

Enjeux clés 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

Indicateurs et méthodes 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.



POUR SUIVRE NOS EFFORTS, RÉAFFIRMER NOS VALEURS

Au printemps 2010, l'éruption du volcan islandais Eyjafjöll a entraîné une paralysie du ciel européen aussi implacable qu'inattendue. Le « monde sans avions », dont certains semblent rêver, est devenu réalité.

Et qu'a-t-on constaté ? Plusieurs millions de voyageurs bloqués loin de leur destination. Des entreprises, des secteurs et des pays brutalement perturbés et souvent fragilisés. Sans compter les acteurs du transport aérien et du tourisme mondial, déjà touchés de plein fouet par la crise, dont la situation s'aggravait encore.

Cette période où une partie de la planète s'est arrêtée de voler a, paradoxalement, souligné le rôle irremplaçable du transport aérien dans une économie mondialisée comme dans le rapprochement des personnes et des cultures. **Nous sommes convaincus qu'en l'assurant de façon toujours plus maîtrisée et responsable, notre industrie conservera ce rôle demain.** C'est pourquoi, nous, Air France et KLM, entendons rester fidèles à nos engagements pour un développement durable, manifestés par notre adhésion au Pacte Mondial de l'ONU, et inscrits dans notre Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise et notre Charte sociale et éthique.

Le présent rapport rend compte des efforts conduits en ce sens au cours d'une année particulièrement éprouvante. **Une année endeuillée** par la disparition tragique des passagers et membres d'équipage du vol AF447 entre Rio de Janeiro et Paris, catastrophe encore inexpliquée à l'heure où nous écrivons ces lignes. Dans un contexte de crise mondiale persistante, **une année de détérioration de notre situation économique**, caractérisée par une forte baisse des trafics et une baisse encore plus sensible des recettes. Nous avons affronté cette situation avec réactivité, engagé de profondes restructurations, réduit drastiquement nos coûts, fait jouer à plein la synergie entre nos compagnies.

Notre activité repose sur les hommes et les femmes qui l'assurent. C'est pourquoi, alors que d'autres ont engagé des plans de licenciements, nous nous sommes fixé comme priorité de tout faire pour **préservier l'emploi tout en améliorant notre compétitivité**. Pour cela, nous avons développé, à une échelle inédite jusqu'ici, l'adaptabilité de nos collaborateurs et la solidarité entre les métiers.

Face à un environnement concurrentiel très rude, nous ne conserverons la confiance de nos clients qu'en étant **exemplaires**. Nos exigences se portent sur la sécurité, un haut standard de qualité, une offre innovante de services recourant aux dernières technologies et le renforcement de la puissance de notre réseau.



Nous assumons **notre responsabilité au plan local**, là où nous générons de l'activité, du développement, de l'emploi : dans les territoires où nous sommes implantés, dans les pays que nous desservons. Nous construisons pour cela une relation durable avec nos partenaires territoriaux. À côté de notre contribution à des programmes d'aide au développement, nous conduisons et soutenons de nombreuses opérations humanitaires. La très forte implication de nos équipes et de nos moyens, en janvier 2010, face au désastre subi par Haïti, en est une nouvelle expression.

En matière environnementale, nous continuons de progresser dans la **réduction de nos impacts locaux**, notamment nuisances sonores et émissions affectant la qualité de l'air et mobilisons nos collaborateurs en favorisant leurs initiatives et en mettant en place des solutions novatrices.

Face au **défi du changement climatique**, Air France-KLM est l'un des acteurs les plus engagés au sein du transport aérien. S'il faudra attendre les étapes suivantes pour tirer le bilan réel du sommet de Copenhague, nous militons toujours pour que des réponses collectives contribuent à limiter les émissions de CO₂. Nous appelons les Nations unies à intégrer l'aviation internationale dans un accord spécifique et mondial sous l'égide de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Sans attendre, nous prenons notre part dans l'effort collectif, en modernisant notre flotte, en optimisant notre consommation de carburant et nos procédures de vol, en contribuant au développement de biocarburants qui n'entrent pas en compétition avec le secteur alimentaire.

Ainsi, notre groupe établit les références en matière de développement durable de leur secteur : une ambition à la mesure de la place que nous occupons dans le transport aérien mondial.

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

Peter Hartman
Président du directoire de KLM

COMPRENDRE LES ENJEUX DU SECTEUR AÉRIEN ET LE GROUPE AIR FRANCE-KLM



ENJEUX DU SECTEUR AÉRIEN

LE TRANSPORT AÉRIEN, PILIER ET REFLET DE L'ÉCONOMIE MONDIALE

Dans le contexte actuel de mondialisation des échanges, le transport aérien stimule l'économie en permettant le développement du commerce et du tourisme. Il favorise les échanges interculturels et rapproche les populations.

Les compagnies aériennes opèrent dans un environnement très concurrentiel et ont des marges très réduites. Elles sont parmi les premiers secteurs touchés lors de la survenue d'événements mondiaux de nature géopolitique, météorologique ou sanitaire.

L'AÉRIEN AUX PREMIÈRES LOGES FACE À LA CRISE ÉCONOMIQUE MONDIALE

La crise économique s'est traduite par une contraction brutale de la demande de trafic aérien, effaçant deux ans de croissance, et une baisse encore plus brutale des recettes unitaires, notamment pour le trafic pour motif professionnel et pour le transport de marchandises.

En 2009, les compagnies aériennes ont perdu 9,9 milliards de dollars (Md\$) selon l'estimation de l'Association Internationale

de Transport Aérien (IATA) de juin 2010 et totalisé sur la décennie écoulée plus de 50 Md\$ de pertes. Une légère reprise est prévue pour 2010, qui devrait se traduire par un gain de 2,5 Md\$, mais une perte de 2,8 Md\$ pour les seules compagnies européennes, particulièrement touchées par l'éruption du volcan islandais et la faible croissance en Europe.

LES COMPAGNIES AÉRIENNES SOUMISES À DES CONTRAINTES SPÉCIFIQUES

L'extrême volatilité des cours du pétrole perturbe les projections autant que les résultats des compagnies. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : alors que le carburant représentait 13% des coûts du secteur au début des années 2000, il comptait pour 33% en 2008 et 24% en 2009, d'après l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA).

Le transport aérien génère environ 2% des émissions de CO₂ d'origine humaine, valeur qui est souvent surévaluée dans l'esprit collectif, mais qui ne dispense pas pour autant les compagnies aériennes de prendre leur part dans la lutte contre le changement climatique. Des réglementations émergent, notamment en Europe, pour réduire l'impact du transport aérien sur le changement climatique et imposer de nouvelles charges

sur cette industrie. En 2012, les compagnies aériennes seront intégrées dans le système européen d'échange des permis d'émissions (EU ETS) (voir nos positions publiques, page 17).

Les compagnies aériennes sont également soumises à des réglementations de plus en plus strictes en matière de protection du consommateur et à des règles de sûreté, toujours plus contraignantes pour le client et plus coûteuses pour le transporteur.

Enfin, et à la différence du transport ferroviaire, le secteur aérien couvre la totalité de ses coûts d'infrastructures, au sol et en vol, ainsi que ceux de sa sécurité et sûreté et finance les mesures d'insonorisation des habitations riveraines de ses aéroports.

UNE INDUSTRIE DU TRANSPORT AÉRIEN RÉACTIVE

Ajustement des capacités à la demande

Contrairement aux crises précédentes, les compagnies n'ont pas tardé à réagir et à réduire leur offre dès la fin 2008, en l'ajustant à la demande pour éviter ainsi les surcapacités. Ces mesures n'ont toutefois pas suffi à enrayer la très forte chute de la recette unitaire.

En 2009, les compagnies aériennes ont abaissé leur offre de 1,6%. Le trafic de passagers ayant chuté de 1,8% en moyenne par rapport à 2008, le niveau de remplissage moyen a pu être préservé (76% pour les compagnies IATA en 2009).

Préservation des liquidités

En dépit de leurs difficultés financières, les compagnies ont réussi à lever 25 milliards de dollars en 2009, principalement

sous forme d'endettement, et ont fait des efforts considérables pour limiter les sorties de fonds, tout en continuant à améliorer la qualité de service.

Pertes d'emplois, consolidation du secteur par fusion de compagnies

En 2009, les compagnies aériennes auront réduit de 0,8% leurs effectifs à travers des efforts de productivité et, pour la plupart, des plans de licenciements.

Dans un secteur encore très fragmenté – puisque Delta, première compagnie mondiale par le trafic depuis sa fusion avec Northwest Airlines, ne représente que 7,1% du trafic régulier –, la tendance est à la consolidation et à la fusion de compagnies aériennes, tendance qui s'est accentuée avec la crise économique actuelle.

AIR FRANCE-KLM : UN GROUPE, DEUX COMPAGNIES, TROIS MÉTIERS

Le Groupe est constitué d'une société holding et de deux compagnies aériennes, Air France et KLM, qui conservent chacune leur marque et leur identité propre. Ses trois principaux métiers sont le transport de passagers, le transport de fret et les services de maintenance aéronautique, pour sa propre flotte et celles d'autres compagnies.

Air France-KLM se positionne en numéro 2 du secteur aérien par son chiffre d'affaires et elle est la deuxième compagnie en termes de trafic de passagers exprimé en passagers-kilomètres transportés. En 2009, KLM a célébré son 90^e anniversaire, devenant ainsi la plus ancienne compagnie au monde à voler sous le même nom.

LES ATOUTS DU GROUPE

Un réseau puissant et équilibré

Le groupe Air France-KLM dessert aujourd'hui le plus important réseau entre l'Europe et le reste du monde, articulé autour de deux hubs : Roissy-Charles de Gaulle et Amsterdam-Schiphol. Leur force réside dans la coordination des départs et des arrivées entre les vols intercontinentaux et les petits flux de trafic européen ou domestique, transportés également par ses filiales régionales (Brit Air, CityJet, Régional et VLM pour Air France et KLM Cityhopper pour KLM).

Présent sur tous les marchés du monde, le Groupe dispose d'un réseau équilibré, aucun marché ne représentant plus du tiers du chiffre d'affaires passagers.

Le Groupe exploite l'une des plus jeunes et des plus modernes flottes d'Europe avec 594 avions. Cette flotte, gage d'efficacité énergétique et de rationalité économique, est une ressource essentielle pour le développement durable du Groupe.

Une alliance mondiale renforcée

Air France et KLM jouent un rôle moteur dans l'alliance SkyTeam, deuxième alliance mondiale en parts de marché. Elle est composée de treize compagnies aériennes qui desservent 898 destinations dans 169 pays. La coopération est capitale

pour assurer un réseau fort, le partage de programmes de fidélité ou d'autres services destinés à améliorer l'offre à la clientèle.

Un partenariat unique sur l'Atlantique Nord

Depuis avril 2009, Air France-KLM et Delta ont conclu un accord de joint-venture sur l'Atlantique Nord. Cet accord qui regroupe les deux plus importants groupes de part et d'autre de l'Atlantique se caractérise par son niveau d'intégration particulièrement élevé. Les opérations comme les activités commerciales sont réalisées en étroite coordination. Le partage des recettes et des coûts porte sur un chiffre d'affaires de l'ordre de 8 milliards d'euros, avec un bénéfice pour Air France-KLM estimé, à terme, à environ 145 millions d'euros par an.

Un rapprochement stratégique avec Alitalia

La prise de participation dans le capital d'Alitalia s'est accompagnée d'un partenariat opérationnel et commercial renforcé en janvier 2009 avec une compagnie restructurée, qui ouvre au Groupe un accès privilégié au 4^e marché européen. Les synergies attendues sont estimées à 370 millions d'euros par an, dont 90 pour Air France-KLM.

Une flotte moderne : avions en exploitation au 31 mars 2010 (âge moyen : 9,8 ans)

	AIR FRANCE			KLM		
	Âge moyen (années)	Type d'avion	Nombre d'avions (396 au total)	Âge moyen (années)	Type d'avion	Nombre d'avions (198 au total)
Court et moyen courrier	9,8	A318, A319, A320, A321	144	10,1	737-300/-400, /-700 /-800/-900	48
Long courrier	8,1	A380, A330-200, A340-300, 747-400, 777-200/-300	99	10,5	A330-200, 777-200/-300, MD11, 747-400	61
Cargo	4,6	747-400 777F	6	5,8	747-400	4
Flotte régionale AF : Brit Air, Régional, CityJet, VLM KLM : Cityhopper	11,0	Fokker, Embraer, Bombardier	140	10,4	F70, F100, EMB 190	44
Autre flotte AF : transavia.com France KLM : transavia.com Pays-Bas, Martinair	5,1	737-800	7	10,2	737-700/-800, 767-300, 747-200/-400, MD11	41

UN EXERCICE 2009-10 TRÈS AFFECTÉ PAR LA CRISE

Des résultats financiers négatifs

L'exercice 2009-10 se traduit par une perte d'exploitation de 1,55 milliard d'euros, reflet de l'année très difficile que le transport aérien a vécu avec des baisses de trafic passagers (- 3,2%) et cargo (- 13,7%), accompagnées par une réduction encore plus importante des recettes unitaires, notamment en classe affaires. Pour Air France-KLM, s'est ajouté l'impact négatif des anciennes couvertures carburant, qui avaient permis au Groupe d'engranger des gains considérables avant l'été 2008 et d'aborder la crise mondiale avec une santé financière excellente. Malgré ces pertes, le Groupe présente au 31 mars 2010 une structure financière stable, ainsi qu'un niveau de trésorerie satisfaisant.

Sur l'exercice 2009-10, le chiffre d'affaires total d'Air France-KLM s'élève à 21 milliards d'euros (- 15%), répartis en 77,5% pour le transport de passagers (- 13,6%), 11,6% pour l'activité cargo (- 27,8%), 4,6% pour la maintenance aéronautique (- 4%) et 6,3% pour les autres activités (catering, charters, etc.).

Les réponses d'Air France-KLM

Les restructurations profondes engagées par Air France-KLM durant l'année 2009 commencent à porter leurs fruits, aussi bien dans le transport de passagers que dans le fret. En effet, les efforts d'adaptation des collaborateurs et les modifications structurelles ont permis une amélioration des recettes unitaires et une réduction des coûts hors carburant.

L'ajustement des capacités à la demande a permis un maintien du coefficient de remplissage à des niveaux toujours très élevés de plus de 80%.

• Adaptation et restructuration

Pour s'adapter à la crise et à l'évolution des attentes de ses clients, Air France-KLM développe des réponses innovantes de nature tant conjoncturelle que structurelle. Ainsi, sur l'activité long-courrier, l'offre du Groupe suit la baisse de la demande

mais s'enrichit de nouveaux produits tels que Premium Voyager et Economy Comfort, alors que l'offre moyen-courrier et le cargo bénéficient d'une refonte en profondeur.

L'ajustement de l'offre d'Air France et de KLM à la baisse de la demande se fait en diminuant les fréquences de vols plutôt qu'en fermant des lignes. La performance et l'équilibre des deux hubs et du réseau, qui relie les régions économiques du monde entier, sont ainsi conservés.

Le cargo a été lui aussi rationalisé, en réduisant les avions tout-cargo en exploitation de 25 à 14 en deux ans, grâce à un recentrage vers les soutes des avions passagers et des Combi, et en améliorant le coefficient de remplissage (+ 2,2 points, et notamment + 8,9 points au 4^e trimestre).

• Réduction des coûts et préservation de l'emploi

Afin de maintenir sa solidité financière, Air France-KLM a très tôt engagé d'importants efforts sur ses coûts : le plan d'investissement a été révisé et réduit de 4,5 milliards d'euros sur les exercices de 2009 à 2011, et l'objectif de réduction annuelle des coûts a été revu à la hausse à 700 millions d'euros sur l'année 2009-10. Cet objectif a été dépassé.

Alors que la conjoncture actuelle menace l'emploi et que de nombreux plans de licenciements sont mis en œuvre dans l'industrie aérienne, 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, en gelant les embauches et en réduisant la main-d'œuvre extérieure et, enfin, en proposant un plan de départs volontaires qui porte sur 1 684 postes et concerne plus de 1 800 salariés à Air France (voir page 39). En deux ans, les effectifs du Groupe, y compris les intérimaires, auront été réduits de près de 11%.

PERSPECTIVES POUR 2011-12

L'exercice 2010-11 bénéficiera des nombreuses mesures en cours qui porteront alors entièrement leurs fruits. Ainsi, le Groupe prévoit le retour à l'équilibre opérationnel en 2011-12, hors impact des anciennes couvertures carburant.

Toutes ces mesures à court et plus long terme préparent le Groupe à la situation d'après crise. Une de ses principales priorités reste l'investissement dans le développement durable.



Boeing 747 alimenté avec du biocarburant



A380

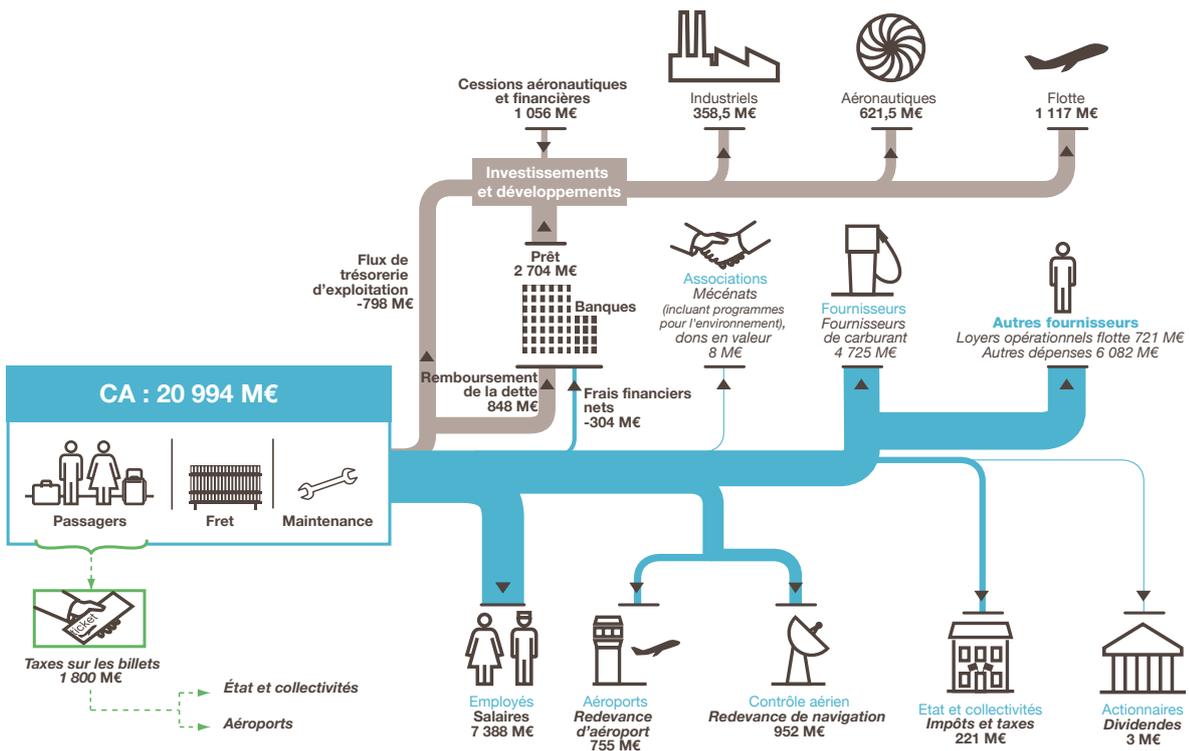
RÉPARTITION DES REVENUS PAR GROUPES DE PARTIES PRENANTES

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 2009-10, ces taxes s'élevaient à 1,8 milliard d'euros pour le groupe Air France-KLM. Elles servent notamment à financer les missions des États comme 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)



GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE

APPLICATION DES PRINCIPES EN VUE D'UNE MEILLEURE GOUVERNANCE

Composé de 15 membres, dont 4 sont de nationalité néerlandaise, le Conseil d'administration détermine les orientations de l'activité de la société et veille à leur mise en œuvre. Il s'appuie sur les travaux des comités spécialisés pour s'assurer de la bonne marche de l'entreprise en collaboration avec la Direction générale. 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 Conseil d'administration est régulièrement amené à débattre de sa gouvernance et à la faire évoluer...

• Abaissement de la durée de mandat des administrateurs et échelonnement des renouvellements

Afin de se conformer aux principes de gouvernement d'entreprise prévus par le code AFEP-MEDEF et de suivre les conclusions des travaux d'évaluation du fonctionnement du Conseil d'administration, l'Assemblée générale du 10 juillet 2008 a décidé de réduire la durée du mandat des administrateurs de six à quatre ans et a introduit dans les statuts la possibilité d'organiser l'échelonnement des renouvellements de mandats. Ainsi, s'appuyant sur les travaux du Comité de nomination, le Conseil d'administration a décidé de proposer à l'Assemblée générale du 8 juillet 2010 de fixer la durée des mandats des administrateurs nouveaux ou renouvelés à deux, trois ou quatre ans de façon à favoriser un renouvellement harmonieux du Conseil d'administration.

• Évaluation du fonctionnement du Conseil d'administration

Au cours de l'exercice 2009-10, le Conseil d'administration a fait procéder à une évaluation annuelle de son fonctionnement par un cabinet indépendant sur la base d'entretiens avec les administrateurs qui ont fait l'objet d'une restitution anonyme

et ont donné lieu à une présentation et un débat en Conseil. Celle-ci a fait apparaître une évolution très positive depuis la dernière évaluation réalisée en 2007. Son fonctionnement est désormais celui d'un Conseil d'administration de société internationale cotée et la dissociation des fonctions de Président et de Directeur général décidée en septembre 2008 a été efficacement mise en œuvre.

• Indépendance des administrateurs

Après avoir examiné la situation de chaque administrateur, le Conseil d'administration, réuni le 31 mars 2010, a réitéré la position selon laquelle 7 administrateurs étaient indépendants compte tenu de la répartition de son capital (notamment État et salariés) et des règles particulières qui régissent le mode de désignation d'une partie des administrateurs. Le Conseil a considéré que tous les administrateurs disposaient des compétences requises ainsi que d'une expérience professionnelle utile à la société, qu'ils soient ou non considérés comme indépendants au regard des critères AFEP-MEDEF.

• Règlement intérieur du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration a adopté, le 17 juin 2004, un règlement intérieur qui précise notamment les modalités d'organisation et de fonctionnement du Conseil et détermine également les attributions de chacun des comités spécialisés institués au sein du Conseil.

Le règlement intérieur est régulièrement mis à jour ; il a en particulier été modifié par le Conseil d'administration le 26 mars 2009 afin, notamment, de préciser le rôle et les attributions du Président et du Directeur général à la suite de la dissociation des fonctions de Président et de Directeur général intervenue le 1^{er} janvier 2009.

Le règlement intérieur est disponible sur <http://www.airfranceklm-finance.com> (rubrique Gouvernement d'entreprise).

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉS SPÉCIALISÉS		BILAN 2009-10		
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'État français nommés par arrêté 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 (exceptionnellement 2 ou 3 ans, afin de favoriser un renouvellement harmonieux du Conseil)			
Nombre de réunions et taux moyen de participation aux réunions	9 réunions du Conseil d'administration ; taux de participation : 89,6%			
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	7 membres (dont 3 indépendants)	3 membres (tous indépendants)	3 membres (tous indépendants)	
Nombre de réunions	4	1	1	
Taux moyen de participation aux réunions	75%	100%	100%	
Évaluation annuelle du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses comités	En 2010, évaluation formalisée réalisée par un cabinet indépendant sur la base d'entretiens avec les administrateurs suivis d'une restitution anonyme ayant donné lieu à une présentation et à un débat en Conseil			
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			

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 et certains collaborateurs en position sensible en matière d'informations financières.

PRÉVENTION DES PRATIQUES ANTICONCURRENTIELLES

Afin de répondre efficacement au droit de la concurrence, Air France-KLM a mis en place une politique de conformité depuis 2007 en diffusant le « Manuel Air France et KLM relatif à l'application des règles de concurrence ». Disponible en trois langues, sous format papier et sur l'intranet accessible à tous les salariés, ce guide présente des sujets tels que la responsabilité de l'entreprise, l'échange d'informations, les moyens de coopération ou encore les conséquences d'une non-conformité. Depuis lors, de nouveaux instruments de prévention ont été déployés. Par exemple, des sessions de formation spécifiques effectuées sur demande par une équipe

de juristes spécialisés, ou encore une formation en ligne, déjà dispensée à plus de 8 000 salariés, sera étoffée en 2010 par la création d'un module complémentaire. Enfin, d'autres moyens de sensibilisation des salariés ont été mis en place, par le biais notamment de la création d'une ligne téléphonique dédiée aux problématiques du droit de la concurrence ainsi que d'une campagne d'affichage interne sur le sujet.

[Pour en savoir plus sur les actions en justice en cours liées au droit de la concurrence, voir le Document de référence pages 229 et 230]

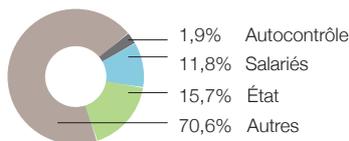
ENTREtenir UNE RELATION DE QUALITÉ AVEC LES ACTIONNAIRES

Répartition de l'actionnariat

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

Au 31 mars 2010, Air France-KLM est détenu à hauteur de 63,4% par des intérêts français (65% au 31 mars 2009) et à plus de 75% par des institutions européennes comme au 31 mars 2008.

Répartition de l'actionnariat au 31 mars 2010



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES DU 9 JUILLET 2009

Une action est égale à un droit de vote	Oui
Nombre d'actionnaires présents, représentés, ayant donné pouvoir au Président ou ayant voté par correspondance	15 359 actionnaires représentant 146 412 318 actions
Taux de participation	49,76%

Entretenir un dialogue régulier avec les actionnaires

Par devoir de transparence auprès des actionnaires et investisseurs, Air France-KLM s'appuie sur différents supports et événements : conférences et communiqués de presse, réu-

nions avec les investisseurs et agences de notation, lettre trimestrielle aux 7 000 membres du club actionnaires, et un site internet dédié. Le Groupe participe régulièrement avec la presse économique à des réunions d'information réservées à ses actionnaires individuels en province. Depuis 2000, une instance de proposition participative a été créée, le Comité Consultatif Représentatif des Actionnaires Individuels (CCRAI).

Impliquer les salariés

Air France-KLM est parmi les entreprises du SBF 120 à avoir le plus fort taux d'actionnariat salarié, avec près de 12% du capital détenu par plus de la moitié des salariés ou anciens salariés, représentant collectivement le deuxième actionnaire le plus important du Groupe.

Deux représentants des salariés actionnaires siègent au Conseil d'Administration d'Air France-KLM. Ils contribuent également aux travaux du Comité d'Audit. Leur mandat vient à échéance à l'issue de l'Assemblée Générale du 8 juillet 2010. Les salariés et anciens salariés actionnaires ont tous été invités à choisir leur candidat, pour chacun des deux collèges (personnels navigants techniques et autres personnels). La consultation, qui s'est faite entièrement par voie électronique, y compris pour « l'affichage » de campagne, a permis à près de 30% des salariés actionnaires, représentant la moitié de l'actionnariat salarié en volume et donc également en nombre de voix, d'exprimer leur préférence.

Les candidats qui seront proposés à l'Assemblée Générale du 8 juillet 2010 ont tous deux reçu la majorité absolue des suffrages exprimés dès le premier tour.

Évolution de l'actionnariat salarié

MARS 2007	MARS 2008	MARS 2009	MARS 2010
11,3%	11,2%	12%	11,8%

NOTRE DÉMARCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Être leader mondial dans notre secteur implique d'agir avec détermination pour protéger l'environnement, atteindre une croissance rentable, conforter le progrès social.

Fournir à nos clients des produits innovants et des services toujours plus adaptés, limiter l'impact négatif de nos activités, apporter notre contribution économique et sociale là où nous sommes présents, intégrer une culture de développement durable dans notre stratégie, dans notre organisation et dans le dialogue avec nos parties prenantes : c'est ainsi que nous entendons asseoir l'avenir de notre activité. Nous organisons pour cela notre démarche de développement durable autour de cinq enjeux clés (lire page 19).

VISER L'EXCELLENCE EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Malgré une situation financière particulièrement difficile, le Groupe a fait le choix de maintenir ses engagements, ce qui nécessite beaucoup de souplesse et de créativité de la part de l'entreprise et de ses employés.

La mise en place de sa démarche s'est accompagnée de la signature d'engagements publics, comme le Pacte Mondial des Nations unies, et de l'engagement d'agir selon les principes et droits fondamentaux de la déclaration des Droits de l'Homme des Nations unies et de la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union européenne, tout comme ceux définis dans le cadre des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT). Au niveau français, Air France est également signataire de la Charte de la Diversité, de la Charte d'engagement des entre-

prises au service et l'égalité des chances dans l'éducation nationale, et de la Charte de la parentalité.

Le fondement de la politique développement durable du groupe Air France-KLM a été constitué par la Déclaration de Responsabilité Sociale d'Entreprise en juillet 2006, complétée en 2008 par la charte sociale et éthique du Groupe (lire page 38). Cet engagement a été renforcé par l'adoption en 2007 d'un « Plan Climat » à l'échelle du Groupe (lire page 20) et par la charte développement durable d'Air France-KLM pour ses fournisseurs (lire page 15). Différentes chartes internes viennent compléter ces engagements, comme le code de conduite de KLM ou encore la charte contre le harcèlement et la charte de l'alternance à Air France.

INTÉGRER NOS ENGAGEMENTS À TOUS LES NIVEAUX

La politique de développement durable du Groupe est déployée à tous les niveaux d'Air France-KLM. Intégrée dans les priorités des directions générales de chacune des compagnies, elle est déclinée ensuite dans les plans d'actions de toutes les entités.

Les Directions du développement durable d'Air France et de KLM en définissent la politique et garantissent sa mise en œuvre dans chaque compagnie.

La prise en compte et le pilotage du développement durable sont présentés dans le schéma d'organisation général ci-

dessous ; un directeur général adjoint membre du Comité Exécutif est en charge de ce domaine chez Air France et chez KLM, il s'agit d'un membre du Directoire.

Chaque année, les risques et enjeux du développement durable pour le secteur sont intégrés au plan stratégique du Groupe qui définit cette stratégie pour les trois années suivantes.

L'audit interne du Groupe a mené plusieurs audits dans le domaine du développement durable, comme la sécurité au travail, la formation, le programme de compensation du CO₂ et le risque de conflit d'intérêt dans la fonction achat.

Gouvernance Développement Durable au sein du groupe Air France-KLM

Au niveau du groupe Air France-KLM

Conseil d'administration

- Détermine les orientations stratégiques et veille à leur mise en œuvre
- Arrête le rapport de gestion, qui rend compte, entre autres, de la performance sociale et environnementale du Groupe
- Le comité d'Audit est chargé d'assurer le suivi de l'efficacité du contrôle interne et de gestion des risques

Comité exécutif (GEC)

- Valide la politique Développement Durable et l'intègre dans la planification stratégique du Groupe
- Approuve le plan d'audit interne

Direction de l'audit interne

- Évalue l'efficacité des systèmes de gestion des risques et conduit des audits, de manière indépendante

Au niveau d'Air France et de KLM

Comités exécutifs

- Supervise la politique Développement Durable et les risques associés
- Revue de Direction QSE 2 fois par an chez Air France et Comité Sécurité & Qualité chez KLM

Directions opérationnelles

- Assurent la responsabilité et le pilotage des systèmes de management QSE
- Déploient la politique Développement Durable
- Gèrent les situations de crise et d'urgence

Conseil d'administration (Air France)

- Directoire et Conseil de surveillance (KLM)**
- Mêmes missions que le Conseil d'administration du Groupe

Fonctions support

- Développement Durable**
- Définit et anime la politique Développement Durable au sein de chaque compagnie
- Assure la coordination du SME (Système de Management Environnemental)

Ressources Humaines

- Définit et met en œuvre la politique sociale
- Négocie avec les syndicats les accords sociaux en fonction des législations de chaque pays

PILOTER LA PERFORMANCE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Groupe a mis en place depuis 2006 un système de reporting commun, celui-ci est audité chaque année par l'un de ses deux commissaires aux comptes lors de la vérification des indicateurs sociaux et environnementaux, selon la norme ISAE 3000.

En 2009-10, KLM a défini différents indicateurs de performance en matière de développement durable, ainsi que leurs objectifs dans cinq secteurs clés. Ces indicateurs servent à mesurer les progrès réalisés au niveau de la Direction, et permettront également à chaque direction de piloter son plan d'action avec pertinence.

Air France et KLM ont intégré des indicateurs de développement durable dans les objectifs des principaux managers, comme la performance en matière de sécurité au travail pour les responsables opérationnels d'Air France et l'objectif de rester leader du secteur aérien dans l'indice DJSI pour tous les dirigeants de KLM.

Depuis plus de dix ans, l'introduction systématique d'objectifs de pilotage et de plans d'actions d'amélioration continue dans la stratégie des deux compagnies s'est appuyée sur la norme ISO 14 001 appliquée à l'ensemble de leurs activités et métiers en France et aux Pays-Bas.

INTÉGRER LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES

Pour identifier et étudier les enjeux de développement durable, le groupe Air France-KLM collabore avec les parties prenantes internes et externes en appliquant le test de matérialité décrit dans les lignes directrices de la GRI (*Global Reporting Initiative*).

À l'interne

- Enjeux définis dans les projets d'entreprise « Vision 2010 » d'Air France et « Plan triennal » de KLM.
- Perceptions et recommandations des collaborateurs recueillies via des enquêtes ou lors de rencontres organisées avec les collaborateurs.
- Gestion des risques liés aux enjeux de développement durable.



Borne d'enquête de satisfaction client à Roissy-CDG

En externe

Les différents modes de dialogue avec nos parties prenantes sont résumés dans le schéma à la fin de chaque enjeu clé (lire pages 25, 31, 37, 43 et 49). Ils comprennent :

- les contributions des clients collectées via enquêtes, bornes d'écoute, communauté web 2.0 ;
- les remarques et contributions des actionnaires ;
- les avis, attentes et recommandations recueillies lors de l'élaboration des rapports annuels de développement durable ;
- les réflexions menées avec les associations de compagnies (IATA, AEA) ou dans le cadre de groupes de travail des associations spécialisées ;
- l'analyse des pratiques et des stratégies des concurrents et d'entreprises d'autres secteurs ;
- l'analyse des tendances réglementaires et les questionnaires des agences de notation extrafinancière.

L'interaction avec les différentes parties prenantes et l'application du test de matérialité ont influencé la politique de développement durable du Groupe. Ainsi, par exemple, on peut citer l'influence du dialogue avec nos clients de l'activité Cargo pour la mise à disposition d'informations plus détaillées sur les émissions CO₂ liées au transport de fret et présentées de façon séparée de celles dues au transport de passagers.

UNE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE RECONNUE

Durant l'année 2009-10, Air France-KLM a obtenu les distinctions suivantes pour sa démarche en matière de développement durable :

- Pour la cinquième fois consécutive, groupe classé leader du secteur aérien pour les indices DJSI (*Dow Jones Sustainability Index*) ;
- *Airline Strategy Award* attribué à Air France-KLM, catégorie Environnement, décerné par *Airline Business* (juillet 2009), prix décerné pour la première fois pour cette catégorie ;
- Air France a été la première entreprise française à recevoir la « Marianne d'Or » du développement durable 2009 (décembre 2009) ;
- KLM a été élue partenaire de l'année 2009 par le WWF Pays-Bas (octobre 2009) ;
- Prix *Seafood Champion* décerné par la *Seafood Choices Alliance's* (mars 2010).

Le groupe Air France-KLM fait également partie des indices extrafinanciers 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 juillet 2007 et son profil « responsabilité sociale d'entreprise » fait l'objet d'un suivi depuis cette date.

Enfin, Air France fait partie du CDLI (*Carbon Disclosure Leadership Index*) 2009, qui couronne les 20 meilleures entreprises françaises du SBF 120 pour leur transparence dans leur communication en matière d'impact climatique.

PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS SA SPHÈRE D'INFLUENCE

Air France-KLM estime que son influence pour le développement durable ne se limite pas à le mettre en œuvre au sein du Groupe. Aussi, le Groupe soutient des projets d'innovation

majeurs, tout en encourageant les filiales, les fournisseurs et les partenaires – y compris l'alliance SkyTeam – à lancer leurs propres programmes de développement durable.

MOBILISER POUR DÉVELOPPER L'INNOVATION

Trouver des solutions en matière de développement durable correspond souvent à un effort collectif. Le Groupe s'implique activement dans l'innovation, à tous les niveaux de sa politique de RSE et déploie des programmes technologiques innovants avec ses employés et partenaires.

Par exemple, Air France s'appuie sur des programmes d'innovation participative déployés très largement auprès de l'ensemble de ses collaborateurs. Le plus ancien, le Programme Innovation Qualité (PIQ), initié par Air France Industries dès 1995, sert de modèle aux systèmes similaires déployés par les autres Directions d'Air France plus récemment.

Air France et KLM appliquent, dans leur politique d'achat, des critères de développement durable en cherchant à optimiser l'impact environnemental du produit tout au long de son cycle de vie, tout en tenant compte des enjeux sociaux et économiques (lire page 15). À ce titre, Air France a lancé une formation à l'éco-conception transversale qui implique l'ensemble des métiers et acteurs clés de la chaîne de service : de la R & D aux achats et service en vol. En 2009-10, plus de

50 managers ont été formés à cette discipline, afin que cette préoccupation soit intégrée dès la phase de conception de tout nouveau produit ou service.

KLM a participé en 2009 à la création du *Mainport Innovation Fund*, qui investit dans les projets technologiques des entreprises néerlandaises pour une aviation plus durable. Soutenu par le gouvernement néerlandais, ce fonds rassemble les deux acteurs majeurs du secteur (KLM et l'aéroport de Schiphol), l'Université de Technologie de Delft et une institution financière importante (Rabobank). KLM est également cofondateur du consortium SkyNRG pour le développement de biocarburants durables et la promotion de leur faisabilité, et Air France est partenaire d'un projet de construction d'un démonstrateur de production de biocarburants de deuxième génération (lire page 23).

AGIR AVEC NOS FILIALES

L'intégration des filiales à la politique de développement durable se concrétise dans des actions communes, telles que des plates-formes de réunions et des programmes adaptés.

Par exemple, Servair, filiale « catering » d'Air France à Roissy, a fixé ses propres orientations stratégiques de développement durable afin de :

- garantir une offre saine et sûre à ses clients ;
- favoriser la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise ;
- réduire les impacts environnementaux ;
- promouvoir une démarche éthique et respectueuse du développement local.

Servair a également mis en place des actions d'accompagnement de ses salariés handicapés et présente en 2009 un taux d'emploi de salariés handicapés de 5,2%.



Servair, société de restauration à bord

MOBILISER L'ALLIANCE SKYTEAM

En tant que partenaires du grand réseau mondial SkyTeam, Air France et KLM partagent avec les autres membres leur démarche et ambition de développement durable. En 2008, SkyTeam était d'ailleurs la première alliance à avoir signé une charte de développement durable, engageant tous ses partenaires, non seulement pour la protection de l'environnement mais également pour une responsabilité sociale et en participant au développement économique dans les zones où elles opèrent.

Force de proposition au sein de l'alliance, Air France préside actuellement le groupe de travail SkyTeam dans ce domaine. Fin 2009, à Amsterdam, un séminaire développement durable SkyTeam organisé par KLM sur deux jours a permis aux compagnies partenaires d'échanger leurs bonnes pratiques et d'envisager des actions communes.

ACCOMPAGNER SES FOURNISSEURS

S'ENGAGER POUR DES ACHATS RESPONSABLES

Cette année, la priorité a été de promouvoir une approche globale des achats d'Air France-KLM : conjuguer développement durable, innovation et réduction de coûts dans une perspective globale permet de faire des réductions tout en optimisant ses processus. Des repères ont été instaurés, grâce aux « critères de développement durable », qui soutiendront les acheteurs dans la phase de spécification et dans la recherche et la sélection des fournisseurs.

En intégrant à l'élaboration des cahiers des charges les aspects environnementaux directs et indirects, Air France-KLM considère comme un meilleur achat celui dont le coût net sur l'ensemble du cycle de vie est le plus bas. Par exemple, des sièges et des équipements de bord plus légers, tout en respectant les standards de confort et de fiabilité, contribuent à diminuer la consommation carburant et donc à réduire les émissions de CO₂.

SENSIBILISER LES ACHETEURS

Le Groupe s'emploie à promouvoir la responsabilité sociale et la performance environnementale auprès des acheteurs et des prescripteurs internes. 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, et certains d'entre eux ont suivi une formation d'initiation à l'éco-conception.

INSPIRER DES PRATIQUES RESPONSABLES CHEZ LES FOURNISSEURS

Signataire du pacte mondial des Nations unies, le groupe Air France-KLM soumet à la signature à ses partenaires une charte de développement durable qui est intégrée dans le processus d'achat de chaque appel d'offres.

Plusieurs produits et fournisseurs ont déjà été sélectionnés pour leurs qualités sociales ou écologiques, tels que le liquide de dégivrage avion et les véhicules « AirPod » (véhicules fonctionnant à l'air comprimé).

GÉRER LA RELATION FOURNISSEURS

Le Groupe utilise un système d'approvisionnement permettant d'assurer transparence et cohérence dans son approche avec les fournisseurs et les marchés associés. Un questionnaire d'enregistrement sert de référence lors de la phase de sélection du fournisseur. Les risques en matière de développement durable se détectent par l'examen des certifications

environnementales, de la localisation des lieux de production, de la conformité avec la charte fournisseurs, et de l'absence de restriction selon la liste des matières interdites ou à éviter, en cohérence notamment avec la réglementation européenne REACH relative aux produits chimiques.

RECONNAÎTRE LA RESPONSABILITÉ TERRITORIALE ET SOCIALE DU GROUPE

Les services sous-traités par le groupe Air France-KLM représentent un nombre élevé d'emplois directs sur les hubs nationaux et les aéroports de destination, avec plus des deux tiers des emplois situés en Europe. Le développement de l'activité confiée à des structures qui emploient des personnels handi-

capés mobilise fortement l'ensemble des équipes. Aujourd'hui, ce sont ainsi plus de 10 M€ qui sont produits par des entreprises du secteur adapté dans des activités aussi diverses que la distribution des uniformes, le nettoyage des couvertures de bord ou la logistique des pièces de rechange de moteur.

RESPECTER ET MAÎTRISER LES RISQUES FOURNISSEURS

Pour Air France-KLM, le respect des fournisseurs se traduit en premier lieu dans des contrats équilibrés en termes d'intérêt des parties, et particulièrement dans le respect des délais de paiement contractuels (en moyenne de 50 jours au niveau du Groupe).

Le Groupe est également attaché à réduire les risques inhérents à toute activité commerciale, en particulier en période de crise par l'anticipation des évolutions d'activité, la surveillance des indices économiques et sociaux, l'échange régulier d'informations avec les fournisseurs et l'évaluation de leurs performances.

La prochaine étape de cette démarche de progrès continue consiste à limiter le risque et veiller au respect des normes chez les fournisseurs du Groupe. L'audit des processus et des fournisseurs sur la sécurité et la qualité fait déjà partie des procédures d'Air France-KLM. Cette année, l'objectif est d'élargir le périmètre de ces procédures d'audit et d'y inclure les aspects sociaux et environnementaux.

DIALOGUER AVEC TOUTES SES PARTIES PRENANTES

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 comme les ONG.

En effet, l'engagement avec les différents groupes de parties prenantes permet de mieux cerner les évolutions sociétales et les attentes, les dilemmes qui se posent à Air France-KLM et les possibilités d'innovation en matière de développement durable.

Plusieurs voies de dialogue existent avec les parties prenantes du Groupe, qu'elles soient à l'initiative des compagnies, comme la journée des parties prenantes de l'activité maintenance du Groupe (Air France Industries-KLM *Engineering & Maintenance*) lors du Salon du Bourget en 2009, ou qu'elles soient sous l'égide des autorités compétentes, comme les Commissions Consultatives de l'Environnement qui se tiennent dans les dix principaux aéroports français (lire page 27).

Pour Air France, citons les processus consultatifs pour le développement maîtrisé de Roissy-CDG avec la Commission Dermagne (lire page 27), la Convention d'engagements Grenelle avec des objectifs quantifiés de réduction du bruit et des émissions de CO₂ en France (lire pages 21 et 26) ou encore les participations d'Air France dans les différentes associations autour de Roissy-CDG, comme « Pays de Roissy », qu'elle a fondée pour promouvoir une dynamique de territoire dans un rayon de 15 km autour de l'aéroport, en faveur du développement économique et social (lire page 45).

Depuis plus de dix ans, KLM participe à la Commission locale sur le bruit (CROS) autour de l'aéroport de Schiphol (lire page 27). Depuis 2008, KLM participe à l'initiative Entreprises et Droits de l'Homme, initiative portée par le bureau du Pacte mondial des Nations unies aux Pays-Bas. Elle a pour objectif de comprendre les implications du « Rapport Ruggie » et compte sur la responsabilité sociale de l'entreprise pour le respect des droits de l'homme. Cette année, KLM a réalisé une analyse d'impact dans le domaine de l'approvisionnement et de la sûreté, pour approfondir sa connaissance du sujet.

Le Groupe donne également l'occasion à ses parties prenantes de s'exprimer dans ses propres publications sur la politique de développement durable et son évolution. Ainsi, la lettre d'informations « *Le Courier, Air France partenaire de l'Île-de-France* » offre régulièrement son forum aux parties impliquées.

D'autres outils sont utilisés pour dialoguer avec les parties prenantes, notamment des lettres d'informations, des médias en ligne, l'organisation de réunions, de visites, de tours de table, de conférences, etc. Des exemples concrets sont mentionnés à la fin de chacun des cinq enjeux clés développement durable développés dans ce rapport. Ces exemples sont complétés par une interview avec une partie prenante représentative. Celles qui avaient été interviewées l'année précédente ont également contribué cette année et exprimé leur point de vue sur la matérialité des enjeux clés du Groupe en matière de développement durable.



Aéroport d'Amsterdam-Schiphol

EXERCER NOTRE RESPONSABILITÉ PAR DES PRISES DE POSITIONS PUBLIQUES

L'ambition du groupe Air France-KLM est :

- d'apporter aux législateurs et aux 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 croissante ;
- de susciter les évolutions que nous estimons nécessaires, parfois par le biais de démarches volontaires ;
- de prôner la mise en œuvre et l'application efficaces des réglementations (nationales, européennes et internationales) de manière à éviter toute distorsion de concurrence.

Pour cela, le Groupe est membre d'associations aux niveaux international (IATA - *International Air Transport Association*), européen (AEA - *Association of European Airlines*), régional (ERA - *European Regions Airlines Association*) et national (FNAM - Fédération Nationale de l'Aviation Marchande, en France et BARIN - *Board of Airline Representatives*, aux Pays-Bas), dont la vocation est de représenter le secteur du transport aérien et de faire valoir ses positions publiques.

Trois représentants du Groupe sont basés à Bruxelles pour relayer les positions du Groupe. Ils sont signataires de la charte déontologique européenne.

POSITIONS PUBLIQUES D'AIR FRANCE-KLM

Changement climatique	Air France-KLM considère que la maîtrise des émissions du transport aérien, activité par nature mondiale, ne peut s'inscrire efficacement que dans une approche sectorielle et globale. Celle-ci doit s'exercer dans le cadre de la Convention de Chicago, fondée sur l'égalité de traitement entre compagnies opérant sur les mêmes marchés. Le Groupe considère que ce principe est conciliable avec celui de la responsabilité commune mais différenciée (« CBDR ») de la Convention de Rio et a activement contribué à développer des propositions visant à réconcilier ces deux principes au sein de l'AEA, de l'AGD (<i>Aviation Global Deal</i>) et de IATA.
Intégration des compagnies aériennes au système européen d'échange de quotas (EU ETS)	Air France-KLM a toujours soutenu le mécanisme du « <i>cap and trade</i> » (système d'échange de permis d'émissions), considérant qu'il est plus efficace qu'une simple taxation qui n'a pas de bénéfices directs sur l'environnement. Le Groupe veille à ce que son application ne génère ni distorsion de concurrence ni détournement de trafic vers des hubs non européens (fuite de carbone). Il considère que le produit de la vente des quotas par enchères par les États doit être affecté à la lutte contre le changement climatique, comme la modernisation de la gestion de l'espace aérien ou le développement de carburants alternatifs
Ciel Unique Européen	Le Groupe se réjouit de l'adoption en 2009 des textes liés à la mise en œuvre du Ciel Unique Européen. Un système de contrôle aérien efficace est nécessaire pour garantir la sécurité des vols, réduire les coûts et les consommations de carburant et, de ce fait, les émissions de CO ₂ .
Carburants alternatifs	Air France-KLM considère que les biocarburants constituent une voie prometteuse pour réduire l'empreinte carbone du transport aérien. Le Groupe soutient la recherche et la production de biokérosènes respectueux de l'environnement et du développement économique et social.
Redéfinition de la politique des transports en Europe (dans le cadre du futur livre blanc européen et de la stratégie EU 2020)	Le transport aérien restera un moteur indispensable du développement économique et humain pour les pays industrialisés comme pour les pays en développement. Le livre blanc de la Commission européenne traitera de la décarbonisation du secteur des transports, et de l'adaptation des infrastructures nécessaires aux besoins de mobilité des citoyens européens. Air France-KLM contribue aux travaux de la Commission visant à réduire les nuisances générées par les transports. Le Groupe souligne qu'il convient de garantir une concurrence équitable entre les différents modes de transport et au sein d'un même mode et de prendre en compte la dimension internationale du transport aérien.
Comodalité air / rail	Les transports aérien et ferroviaire sont potentiellement complémentaires. Le Groupe encourage l'utilisation du train pour élargir la zone de chalandise des aéroports. L'accès au marché ferroviaire doit être garanti à tous les nouveaux entrants, afin de promouvoir une comodalité de qualité.
Droits des consommateurs	La relation client est au cœur du métier et des préoccupations d'Air France-KLM. Le Groupe propose d'ores et déjà dans de nombreux domaines une prise en charge plus large que celle prévue par la législation applicable. Air France-KLM contribue aux travaux engagés par la Commission européenne en matière des Droits des Consommateurs, et reste vigilant sur l'homogénéité de l'application des règles à l'ensemble des compagnies opérant de et vers l'Union européenne.

ENJEUX CLÉS

NOS CINQ ENJEUX CLÉS POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le test de matérialité réalisé par Air France-KLM en 2009 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 d'Air France-KLM au changement climatique réside principalement dans les émissions de CO₂ produites par les moteurs de ses avions. Le Groupe a mis en œuvre un « Plan Climat », dont l'axe majeur est le renouvellement de sa flotte. Il mobilise aussi l'ensemble de ses entités pour réduire son empreinte carbone, en poursuivant l'optimisation de ses vols, en réduisant l'impact de ses opérations au sol et en s'investissant

fortement dans la recherche, en particulier sur les biocarburants pour l'aviation respectant les critères de développement durable. 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 et, 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 déchets et les consommations d'eau et d'énergie des activités au sol. Au niveau local, l'impact majeur réside dans les nuisances sonores, que la modernisation de la flotte et l'adoption de l'approche en descente continue permettent de réduire.

Le Groupe encourage ses collaborateurs mais aussi l'ensemble de ses fournisseurs à participer à cet effort de réduction de son impact environnemental. L'optimisation de la fin de vie des avions, avec l'activité de démantèlement, constitue également un enjeu important pour le Groupe.

CONSTRUIRE UNE RELATION DURABLE AVEC NOS CLIENTS (pages 32 à 37)

La sécurité et la sûreté des vols 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 et au sol ; cela inclut un vaste réseau, la ponctualité, la fiabilité du traitement des bagages, des e-services fondés 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. 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)

Face à un contexte économique particulièrement difficile cette année, la priorité du Groupe est de renforcer sa compétitivité tout en préservant l'emploi de ses collaborateurs, 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 un impact économique et social à la fois au niveau régional, national et mondial. Localement, autour de ses principaux hubs, le Groupe contribue à la création d'emplois directs et d'activité économique au travers de ses sous-traitants et fournisseurs. Il génère également des emplois indirects et stimule l'activité régionale, par la formation et le partage de compétences, en soutenant les entreprises locales et en participant à différents partenariats et initiatives auprès des jeunes. L'ancrage territorial des deux compagnies implique un dialogue constructif avec les riverains, les collectivités locales et les acteurs économiques. À l'échelle mondiale, le Groupe soutient financièrement ou apporte une visibilité à l'action d'ONG et de programmes humanitaires, et les fait bénéficier de ses capacités de transport et de sa présence internationale.



COMBATTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le changement climatique ne connaît pas de frontières. Afin de limiter les émissions de gaz à effet de serre, il est nécessaire d'agir de manière globale. Certes, le transport aérien ne représente qu'environ 2% des émissions de CO₂ d'origine humaine, mais la croissance continue de son activité impose de poursuivre et d'amplifier les efforts de la profession.

Acteur très déterminé de ce combat, Air France-KLM encourage l'indispensable engagement de l'ensemble du secteur aérien. Nous appelons les Nations unies à intégrer l'aviation internationale dans un accord spécifique et mondial post 2012, sous l'égide de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI). Et nous prenons, sans attendre, notre part dans l'effort collectif en agissant vigoureusement pour réduire encore nos émissions de CO₂, en contribuant notamment au développement des biocarburants durables. Ceux-ci réduiront notre empreinte carbone et limiteront bientôt notre dépendance aux énergies fossiles.

NOS ENGAGEMENTS

En soutien à la lutte contre le changement climatique, le groupe Air France-KLM a mis en œuvre un Plan Climat :

- Air France-KLM soutient le protocole de Kyoto et les efforts menés en vue d'atteindre un nouvel accord après 2012. Le Groupe participe à des initiatives visant une juste contribution du secteur aérien aux efforts collectifs.
- Air France-KLM poursuit la modernisation de sa flotte, contribue à la recherche aéronautique et implique l'ensemble de la « supply chain » pour réduire ses émissions de CO₂.
- Le groupe mobilise l'ensemble de ses collaborateurs autour de plans d'action environnementaux ambitieux, consistant en des mesures d'économie de carburant pour ses opéra-

tions aériennes, et de réduction des émissions de ses activités au sol.

- Air France-KLM soutient des programmes de recherche en énergies renouvelables, tels que les biocarburants pour l'aviation respectant des critères de développement durable.
- Le groupe soutient des programmes de protection de l'environnement conduits par des ONG.
- Air France-KLM met à la disposition de ses clients des informations transparentes et fiables sur les émissions de CO₂ liées à leur voyage, grâce à un calculateur fondé sur les données réelles d'exploitation et leur propose la possibilité de les compenser

NOS OBJECTIFS DE PILOTAGE

OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	RÉALISATIONS 2009-10	STATUT
AIR FRANCE			
-20% d'émissions de CO ₂ pour les vols vers les DOM par rapport à 2005 -5% d'émissions de CO ₂ en France pour les vols domestiques par rapport à 2005	2012	Réalisation au-delà des objectifs avec : Remplacement des B747 par des B777-300 dès 2008 Réductions amplifiées par la baisse des capacités en réponse à la crise économique.	●
3,7 litres/passager/100 km	2012	3,8 litres/passager/100 km en 2009	⊙
-300 000 tonnes de CO ₂ par an d'ici à 2012 -500 000 tonnes de CO ₂ par an d'ici à 2020	2009-20	189 000 tonnes de CO ₂ évitées sur l'exercice 2009-10 (Plan carburant)	⊙
60% de la flotte d'équipements de piste électrifiée en 2020	2020	41% du parc électrifié sur 2008-09	⊙
KLM			
Électricité verte dans les bureaux	2010	Plus de 85% de l'électricité consommée par les bâtiments KLM aux Pays-Bas est d'origine renouvelable	⊙
Partenariat avec le WWF-NL : croissance neutre en CO ₂ (2007-11)	2011	Pas de croissance en CO ₂ cette année Partenariat de KLM avec le WWF-NL, élargi au soutien des carburants durables pour l'aviation : WWF à la tête du Conseil du développement durable de SkyEnergy	●
Réduction de 20% du CO ₂ par tonne/kilomètre en 2020 (base 2009)	2020	Environ 60 000 tonnes de CO ₂ évitées en 2009 par rapport à 2008 (programme Poids & Carburant)	⊙
Soutenir des programmes de recherche innovants	Permanent	Université de technologie de Delft ; projet CleanEra et Concours de design industriel de l'Université de Technologie de Delft : cocréation de design pour l'avion du futur Développement des carburants alternatifs	⊙

○ Objectif partiellement atteint ⊙ En ligne avec l'objectif ● Objectif atteint ou dépassé



CONTEXTE : L'EMPREINTE CARBONE DU TRANSPORT AÉRIEN

La contribution du secteur aérien aux émissions mondiales de CO₂ est d'environ 2%, soit 1,6% des émissions totales de gaz à effet de serre.

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



Source : GIEC¹, Stern Review

Transport aérien :

~ 2 %

des émissions de gaz à effet de serre d'origine humaine.

LE CONTEXTE POLITIQUE ET RÉGLEMENTAIRE

De Copenhague à Cancun

Parvenir à un accord mondial pour lutter efficacement contre le réchauffement climatique est un enjeu immense qui nécessite d'autres rendez-vous après COP15 (15^e conférence des Parties) qui s'est tenue à Copenhague fin 2009. La principale réussite de COP15 est d'avoir réuni 192 pays membres des Nations unies autour de la question du changement climatique dont l'objectif principal était d'aboutir à un accord global de réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre. Le prochain rendez-vous pour atteindre cet objectif est celui de COP16 à Cancun en décembre 2010.

Le transport aérien étant par nature une activité internationale, la maîtrise de ses émissions ne peut s'inscrire efficacement que dans une approche sectorielle mondiale. Air France-KLM contribue activement à développer des propositions concrètes pour son secteur, que ce soit au sein de IATA (*International*

Air Transport Association), de l'AEA (Association des Compagnies Européennes) ou d'un groupe spécialement constitué : l'*Aviation Global Deal*.

L'engagement des dirigeants d'Air France et KLM

Le Directeur Général d'Air France et le Président du Directoire de KLM ont personnellement soutenu la campagne « Scellons l'accord² » menée par le Secrétaire général des Nations unies à l'automne 2009.

Ils ont également signé le « Communiqué de Copenhague³ », comme 700 autres dirigeants d'entreprises du monde entier.

Air France-KLM se prépare à intégrer le marché européen de permis d'émissions

Le système communautaire d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre établi en Europe en 2005 a été révisé en 2008 afin d'y inclure l'aviation. La directive ainsi modifiée est applicable à partir de 2012.

L'année 2009 a été celle de la préparation de l'application de la directive. Elle a été marquée pour Air France et KLM par le dépôt des plans de suivi de leurs émissions et de leur activité. Le groupe contribue activement à la première étape du système mis en place par l'Union européenne mais reste attentif à ce qu'il ne crée pas de distorsion de concurrence.

Des engagements nationaux cohérents

• En France, le Grenelle, deux ans après

Air France a adhéré en janvier 2008 à la Convention d'engagements pris par le secteur aérien dans le cadre du Grenelle de l'Environnement. Après deux années de mise en oeuvre, le secteur du transport aérien confirme par sa forte mobilisation, sa démarche d'amélioration de son impact environnemental. Malgré un contexte de crise qui l'affecte tout particulièrement, le suivi des engagements pris par Air France montre que l'atteinte de ses objectifs est en bonne voie.

• Aux Pays-Bas Knowledge & Innovation Agenda

Le *Knowledge & Innovation Agenda* (Programme Connaissance et Innovation) a été remis au Ministre néerlandais des Transports, des Travaux publics et de la Gestion de l'eau, M. Eurlings, le 7 septembre 2009. Ce document sert de véritable plan d'action aux parties prenantes pour rendre le développement de l'aviation plus durable.

✱ COMPRENDRE

L'ENGAGEMENT D'AIR FRANCE-KLM ET DU SECTEUR AÉRIEN TOUT ENTIER

Au nom de l'ensemble de ses compagnies membres, IATA s'est engagée, lors de la Conférence de Copenhague, à prendre sa juste part dans la lutte contre le changement climatique. Air France-KLM, mobilisé de longue date pour la maîtrise de son propre impact sur l'environnement, joue un rôle important en ce sens au sein de IATA.

Les constructeurs, les compagnies aériennes, les aéroports et les services de navigation aérienne ont donc décidé, ensemble et à l'échelle mondiale, ce qui est sans précédent, de s'engager sur des objectifs précis de réduction des émissions de l'aviation :

- d'ici à 2020, amélioration de l'efficacité énergétique de 1,5% par an ;
- à partir de 2020, stabilisation et croissance neutre en émissions de CO₂ ;
- en 2050, réduction des émissions de CO₂ de 50% par rapport au niveau de 2005.

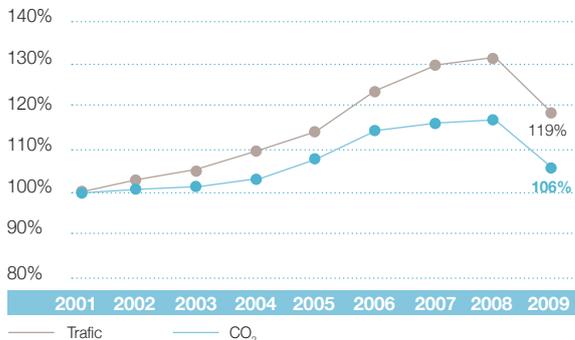
¹ Groupe d'Experts Intergouvernemental sur l'Évolution du Climat, 4^e Rapport

² www.sealthedeal2009.org/the-climate-petition

³ www.copenhagencommunique.com

AMÉLIORATION DE NOTRE EMPREINTE CARBONE

Évolution du trafic et des émissions de CO₂ d'Air France-KLM (passager et cargo)



Depuis 2000, la progression des émissions de CO₂ est nettement inférieure à celle du trafic. En 2009, le contexte économique défavorable a lourdement impacté le trafic du Groupe. Cependant, grâce à une adaptation fine de son offre, Air France-KLM a su préserver une bonne efficacité énergétique de sa flotte.

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



NOS INITIATIVES POUR RÉDUIRE NOS ÉMISSIONS DE CO₂

La modernisation de la flotte

En 2009, malgré une conjoncture économique très dégradée, Air France-KLM a poursuivi sa démarche de renouvellement de flotte.

Ainsi, Air France a intégré 10 nouveaux avions moyen-courriers, 6 nouveaux long-courriers dont 2 A380. Cet avion permet une réduction de 15% d'émissions de CO₂ par siège par rapport au 747-400 qu'il remplace.

KLM a ajouté 16 appareils à sa flotte, et 15 avions d'ancienne génération ont été retirés. Les 10 nouveaux Embraer190 intégrés affichent une efficacité énergétique de 9% supérieure à celle du F100 qu'ils ont remplacés. Grâce à ces efforts continus, la consommation spécifique du Groupe a diminué de 13% depuis 2000.

Les mesures d'efficacité carburant

Air France poursuit ses efforts pour atteindre son objectif d'éviter 300 000 tonnes de CO₂ par an d'ici à 2012 et 500 000 tonnes de CO₂ par an d'ici à 2020, tel que défini dans son plan carburant lancé en 2008. Sur 2009-10, ce sont 60 000 tonnes de carburants qui ont été économisées, soit près de 1% de la consommation totale d'Air France. Par ailleurs, le challenge « PIQ », programme d'innovation participative de la Direction Générale Industrielle a validé 27 idées générant une économie de 1 551 tonnes de carburant.

KLM a choisi une approche intégrée pour réduire les coûts de carburant et les émissions de CO₂ : le projet *Weight & Fuel* (Poids & Carburant). Il vise à renforcer la préoccupation constante d'économie carburant. En 2009, il a permis d'économiser plus de 20 000 tonnes de fuel par rapport à 2008.

• Optimiser l'espace aérien

Air France et KLM sont mobilisés autour de deux projets : *Collaborative Decision Making* (CDM) qui vise à améliorer la gestion locale de leurs hubs, et *Single European Sky Air Traffic Management Research* (SESAR).

Air France est également impliqué dans l'*Atlantic Initiative to Reduce Emissions* (AIRE), qui étudie la mise en place de trajectoires « vertes » de et vers les États-Unis (lire Zoom sur...). Les seules réductions des temps de roulage d'attente à Roissy-CDG devraient permettre la réduction de 19 000 tonnes de CO₂ d'ici à 2012.

• Optimiser les procédures de vol

Les pilotes appliquent systématiquement les procédures qui permettent de réduire les émissions de CO₂, sans compromettre la sécurité du vol. En pratique, elles concernent la recherche permanente du niveau de vol et de la vitesse optimum, les négociations de routes directes avec le contrôle aérien, l'adoption de procédures d'approche en descente continue ou à vue, ou encore le roulage au sol avec un ou deux moteurs coupés.

• L'allègement et l'amélioration de la performance des avions

Plus l'avion est léger, moins il consomme de carburant et moins il émet de CO₂ : un kilo gagné à bord d'un avion d'Air France permet d'économiser plus de 80 tonnes de CO₂ par an. Le nouveau siège court-courrier va par exemple permettre d'économiser 5 300 tonnes de CO₂ par an. Cette économie représente plus de 650 vols Paris-Marseille. Les économies de poids des équipements à bord des avions KLM, comme les bouteilles de vin, couverts jetables, etc., ont permis en 2009 d'éviter environ 2 000 tonnes de CO₂. Enfin, pour générer automatiquement les plans de chargement de ses avions-cargos long-courriers, KLM a mis en œuvre le logiciel *LoadCode*, un « algorithme » qui permet de positionner les charges pour un centre de gravité optimal, améliorant ainsi l'efficacité énergétique des avions.

🔍 ZOOM SUR...

AIR FRANCE RÉALISE LE PREMIER VOL OPTIMISÉ DE BOUT EN BOUT DE L'EUROPE VERS LES ÉTATS-UNIS

Le 6 avril 2010, le premier vol transatlantique optimisé de bout en bout pour réduire les émissions gazeuses et sonores a été effectué. Ce vol entre Roissy-Charles de Gaulle et Miami, appelé « vol vert », a été opéré par Air France, en Boeing 747-400ER. Sur ce vol, l'application de procédures optimisant chaque phase de vol et coordonné par de nombreux acteurs¹ a permis la réduction de 6 tonnes de CO₂. Ce vol s'inscrit dans le cadre du programme AIRE (Atlantic Initiative to Reduce Emissions), initiative commune entre la Commission européenne et la FAA, gérée par SESAR-JU côté européen. Quand ces optimisations seront applicables sur tous les vols long-courriers d'Air France de et vers le continent américain, les émissions de CO₂ seront réduites de 135 000 tonnes par an.

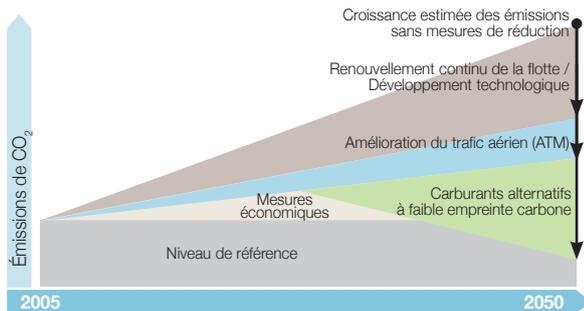
¹ Aéroports de Paris, la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC), NATS, NAV Portugal, la *Federal Aviation Administration* américaine (FAA), SESAR Joint Undertaking et Air France

LES CARBURANTS ALTERNATIFS

Les biocarburants durables sont la voie la plus prometteuse pour atteindre les objectifs de réduction des émissions de CO₂ d'Air France-KLM tout en garantissant une sécurité d'approvisionnement. Ils sont également exempts de coûts d'*Emission Trading Scheme*. La recherche d'une alternative au carburant d'origine fossile est ainsi une priorité stratégique pour Air France et KLM.

Facteurs clés de réduction des émissions de CO₂

(Source : IATA)



Stratégie des biocarburants

Dès 2008, Air France et KLM ont entrepris de favoriser le développement de carburants durables pour l'aviation choisis selon des critères techniques, économiques et de développement durable.

Air France-KLM doit mobiliser l'ensemble de l'industrie du transport aérien sur ce thème au travers d'organisations telles que l'IATA et l'AEA mais également au sein de groupes tels que SAFUG (*Sustainable Aviation Fuel Group*) ou SWAFEA (*Sustainable Way for Alternatives Fuels and Energy for Aviation*).

Air France et KLM ont défini une approche commune claire, en coopération avec d'autres compagnies et acteurs de l'aérien afin d'inciter les gouvernements à définir un cadre réglementaire stimulant qui permette le développement d'un marché viable des carburants durables pour l'aviation.

En plus de renforcer ses engagements avec le secteur et les gouvernements, Air France et KLM démontrent leur implication en prenant les devants au travers des trois initiatives suivantes...

• Le vol de KLM au biocarburant

KLM a réalisé, le 23 novembre 2009, le tout premier vol au bio-kérosène avec observateurs à bord. L'un des réservoirs était rempli à 50% de kérosène fossile et 50% de caméline. Cela a démontré en toute sécurité la faisabilité technique et a renforcé la prise de conscience interne et externe de l'importance du développement des biocarburants durables.



Avion alimenté au biocarburant



• SkyNRG consortium

En 2009, KLM a conclu un partenariat avec North Sea Group et Spring Associates pour créer SkyNRG afin de dynamiser la production et le marché de biokérosène. SkyNRG sera conseillée par un comité de développement durable qui comprend plusieurs ONG, dont le partenaire de KLM, WWF-Netherlands.

• Du biocarburant à partir de déchets forestiers dans les avions d'Air France

Le CEA² et ses partenaires, dont Air France, ont lancé la première phase du projet d'un démonstrateur BTL (*Biomass to Liquid*) de production de biocarburant de seconde génération sur le site de Bure-Saudron en décembre 2009. L'objectif est de démontrer la faisabilité technique et économique d'une chaîne complète de production de BTL en France. Ainsi, dès 2014, Air France bénéficiera de 2 000 tonnes de BTL par an et pourra participer à la future société chargée de l'industrialisation de cette production.



Maquette de l'usine

La certification technique : un obstacle franchi

Une étape essentielle a été franchie en 2009 : l'ASTM³, un organisme international de certification, a approuvé l'utilisation du kérosène de synthèse (SPK) en mélange à 50% à du JetA1 traditionnel. Cette approbation concerne les kérosènes de synthèse issus du procédé Fischer-Tropsch, quelle que soit la ressource utilisée. La certification des carburants à base d'huiles hydrotraitées est également attendue d'ici à la fin 2010, dans un premier temps en mélange à 50/50 avec du kérosène fossile.

Établissement de critères de développement durable pour les biocarburants

Air France et KLM, par leur participation à la *Roundtable Sustainable Biofuels* (RSB), militent pour l'établissement d'un standard de développement durable, clair et reconnu au niveau international, afin d'éviter leur multiplication et leur diversité.

² CEA : Commissariat à l'Énergie Atomique

³ ASTM : American Society for Testing and Materials

RECHERCHE SUR LE CLIMAT ET INNOVATIONS TECHNOLOGIQUES

Air France soutient la recherche sur l'impact de l'aviation sur le climat

Air France soutient activement l'avancement des recherches sur l'impact de l'aviation sur le climat. À ce titre, la compagnie participe au Réseau thématique environnement du CORAC qui regroupe les experts français. Elle contribue également à des projets tels que MOZAIC-IAGOS depuis 1994 par le transport à bord de ses avions d'instruments de mesure (H_2O , CO , O_3 , gouttelettes et cristaux de glace des nuages).

ZOOM SUR...

WWF-PAYS-BAS : DEUX ANS DE PARTENARIAT

KLM et le *World Wide Fund For Nature* - Pays-Bas (WWF-NL) collaborent depuis 2007 pour la lutte contre le changement climatique et pour la protection de la nature. Une partie de l'accord sur la réduction du CO_2 s'est concrétisée par le soutien du WWF-NL à la stratégie de KLM dans le domaine des biocarburants, marquée par la création de SkyNRG. Selon Johan van de Gronden, Directeur du WWF Pays-Bas: « La mise en place de SkyNRG est une initiative vraiment innovante. Le vol de démonstration de KLM est une étape décisive vers un avenir plus respectueux du développement durable. Nous avons encore un long chemin à parcourir vers les biocarburants pour l'aviation, mais en investissant de cette manière, KLM prend à nouveau la place de leader. »

Impact radiatif des traînées de condensation et cirrus induits

L'aviation est à l'origine d'autres émissions que le CO_2 , notamment de la vapeur d'eau et des NO_x , dont les effets en altitude ont un impact complexe sur le climat. Les résultats récents issus des études européennes QUANTIFY et ATTICA sont encore emprunts de fortes incertitudes. De plus, les durées de vie de ces impacts s'échelonnent de quelques heures pour les traînées à un siècle pour le CO_2 , ce qui rend des comparaisons complexes. La connaissance de ces effets restant encore largement insuffisante, la communauté scientifique recommande d'éviter l'utilisation d'un coefficient multiplicateur des émissions de CO_2 comme valeur de référence de ces autres effets.

KLM engage un dialogue avec l'Université de Technologie sur la prochaine génération d'avion

KLM a créé un concours de design en partenariat avec l'Université de Technologie de Delft. La compétition s'est basée sur l'interactivité du web 2.0, et porte sur un projet à bas coût avec 2 équipes de 10 étudiants, travaillant à la conception de l'avion du futur. Les étudiants ont été accompagnés par des experts de KLM et des tuteurs de l'Université de Technologie de Delft en interactivité, grâce à une plate-forme collaborative de travail, un blog sur lequel les étudiants actualisent la progression de leurs projets, et un forum permettant à tout le personnel de KLM de partager et d'enrichir les idées.

NOTRE SOUTIEN AUX ACTIONS DE LUTTE CONTRE LA DÉFORESTATION ET POUR LA PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ DANS LE MONDE

La déforestation affecte gravement la biodiversité et le stockage de carbone. Elle est responsable de près de 20% des émissions de CO_2 mondiales, soit plus que tous les modes de transports réunis.

Madagascar

Air France finance un vaste projet de lutte contre la déforestation à Madagascar pour un montant de 5 millions d'euros. Ce projet est mené par la fondation GoodPlanet et opéré

localement par le WWF-Madagascar. Madagascar est une île exceptionnelle par sa biodiversité qui a perdu la moitié de sa forêt en cinquante ans, à cause des cultures sur brûlis et de la collecte de bois de feu.

En collaboration avec les autorités du pays, une équipe locale de 66 personnes supervise le projet qui consiste à reboiser, restaurer et protéger plus de 500 000 hectares, et surtout à aider les communautés locales à gérer efficacement et durablement leurs forêts, dans le respect de leurs besoins alimentaires.

ZOOM SUR...

LES BÉNÉFICES SCIENTIFIQUES DU PROJET MADAGASCAR

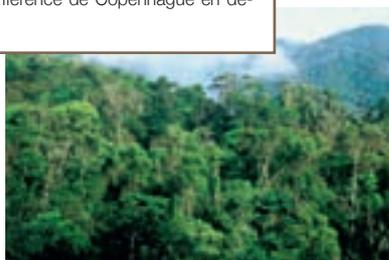
Le projet Madagascar couvre 60 à 70 millions de tonnes de carbone séquestrées. Il permet d'améliorer les connaissances scientifiques sur la mesure du carbone stocké dans les forêts. En partenariat avec des organismes de recherche européens et américains, GoodPlanet a la responsabilité de ce volet qui complète le travail de terrain de WWF, faisant de ce programme un véritable projet pilote. Il a été présenté comme tel aux experts de la lutte contre la déforestation lors de la conférence de Copenhague en décembre 2009.

Destination Nature

2010 est l'année mondiale de la biodiversité. KLM a instauré un programme de préservation de la nature et de la biodiversité dans ses destinations. Ce programme a été nommé « Destination Nature ». Au-delà du soutien financier apporté à des projets spécifiques, KLM soutient activement les objectifs de conservation des associations partenaires. Parmi ces projets, on trouve la réserve marine nationale Kiunga au Kenya et le programme pour la rivière Yangtze en Chine.

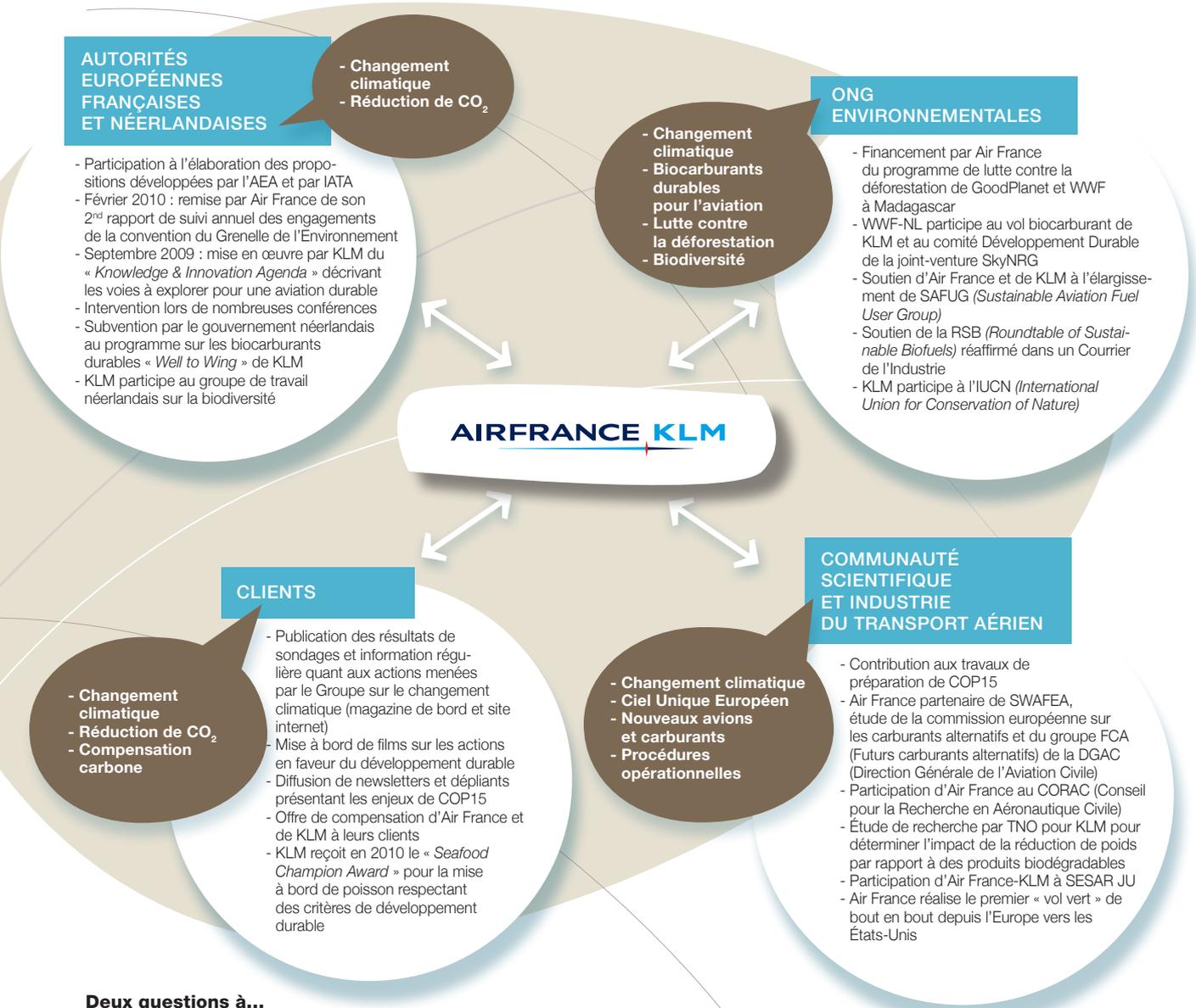
CALCUL ET COMPENSATION DES ÉMISSIONS

Air France et KLM proposent à leurs clients passagers et cargo un calculateur de leurs émissions de CO_2 , disponible sur leurs sites internet ainsi que la possibilité de les compenser au travers de projets *Gold Standard*.



Forêt primaire à Madagascar

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



Deux questions à...



Deron Lovaas
Directeur de la politique fédérale du transport, NRDC¹

Comment évaluez-vous la performance d'Air France-KLM pour combattre le changement climatique ?
Les objectifs en matière de carburant alternatif sont très ambitieux. S'ils étaient atteints, ce serait une véritable révolution pour l'aviation. Destination Nature et le programme de lutte contre la déforestation à Madagascar jouent un rôle essentiel dans la lutte contre le changement climatique et rassurent quant à l'origine de ces futurs carburants.

Qu'attendez-vous d'Air France-KLM dans ce domaine ?

L'initiative AIRE est vraiment intéressante. Ce concept intelligent peut être repris comme modèle par le secteur. Il montre que voler « vert » n'est pas une épreuve insurmontable et que l'on peut réduire considérablement les émissions, tout en continuant à offrir les mêmes services.



Debbie Hammel
Spécialiste experte en ressource, NRDC¹

Comment évaluez-vous la performance d'Air France-KLM en matière de biocarburants ?
Air France et KLM sont fortement impliquées au sein de la Table ronde sur les biocarburants durables (RSB) et du Groupe des utilisateurs de carburant durable pour l'aviation (SAFUG). On peut saluer leur rôle dans l'élaboration des critères pour que la production de biocarburants soit respectueuse du développement durable, tout en demeurant viable d'un point de vue commercial. Air France-KLM, au vu de sa position dans la supply chain, envoie un signal important au marché.

Qu'attendez-vous d'Air France-KLM dans ce domaine ?

Je souhaite qu'Air France-KLM continue de participer activement à la RSB. Cette contribution permettrait également l'établissement de liens directs avec des producteurs travaillant sur l'approvisionnement en biomasse ou la production de biocarburants. Il s'agit de montrer clairement aux différents acteurs l'intérêt de s'associer pour cultiver les matières premières, les transformer et les intégrer dans la supply chain. Continuez dans cette voie !

¹ Natural Defence Resources Council / Conseil de Défense des Ressources Naturelles

RÉDUIRE NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX



Outre les émissions de CO₂, les principaux impacts environnementaux des compagnies aériennes sont le bruit, les émissions gazeuses locales, la consommation d'énergie et d'eau, la production de déchets. Grâce à des solutions novatrices, Air France et KLM progressent dans la réduction de ces impacts au-delà des exigences réglementaires.

En 2009-10, en dépit de la crise économique, le Groupe poursuit la modernisation de sa flotte, ce qui réduit notamment les nuisances sonores, son impact principal pour les riverains des aéroports. Il limite ses consommations d'énergie au sol par divers moyens, allant des véhicules électriques aux nouveaux bâtiments conformes à des standards environnementaux élevés. Il met en œuvre les principes de l'éco-conception, en s'impliquant de la naissance des projets jusqu'à l'optimisation de la fin de vie des avions. Il mobilise l'engagement et l'initiative de ses collaborateurs, et implique ses fournisseurs dans la mise en œuvre d'actions innovantes dans le domaine de l'environnement.

NOS ENGAGEMENTS

Air France-KLM déploie des pratiques innovantes afin de répondre aux exigences réglementaires de son Système de Management Environnemental et de participer à la définition des standards environnementaux :

- renouveler la flotte d'avions en introduisant les technologies les plus récentes et en mettant en œuvre les meilleures procédures pour réduire le bruit et limiter les émissions des opérations aériennes ;

- développer l'éco-conception en améliorant la performance environnementale des produits liés à ses services avec l'analyse rigoureuse des sites et des procédures ;
- impliquer les salariés dans la mise en œuvre d'actions respectueuses de l'environnement, encourager les initiatives et soutenir les innovations dans l'amélioration des processus ;
- inciter les prestataires et les fournisseurs à mettre en œuvre des actions d'amélioration de leur performance environnementale.

NOS OBJECTIFS DE PILOTAGE

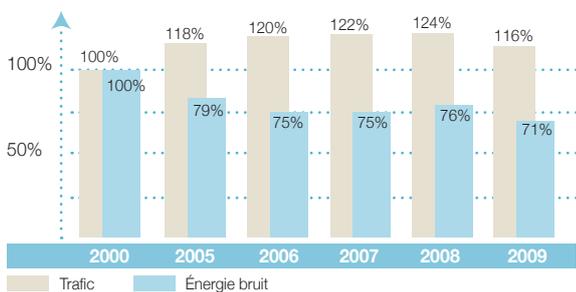
OBJECTIF	ÉCHÉANCE	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2009-10	STATUT
AIR FRANCE			
Concevoir un nouvel outil de veille sur la conformité réglementaire	2008-10	Appel d'offres émis. Réponses en cours de dépouillement.	○
Concevoir un nouvel outil de reporting des émissions gazeuses des avions, basé sur des données opérationnelles réelles	2008-10	Finalisation du développement de l'outil. Utilisation de l'outil pour calculer les émissions de 2009.	⊙
Contribuer à réduire les émissions polluantes issues des déplacements domicile-travail en Île-de-France par un report modal de 10% d'ici à 2012	2012	Depuis le lancement du Plan de Déplacement d'Entreprise d'Air France « Boussole », le taux d'utilisation de l'automobile a perdu 7 points.	⊙
Développer l'activité tout en maintenant les émissions sonores à un niveau inférieur à celui de 2005 (10 principaux aéroports français)	2012	21,9% de réduction de l'énergie sonore par rapport à 2005.	●
KLM			
Introduire 25 produits tenant compte du développement durable à bord	2009-10	- Vin biologique en classe Europe Select au départ d'Amsterdam - Poisson certifié MSC en classe <i>World Business</i> au départ d'Amsterdam	⊙
Amélioration annuelle de 2% de l'efficacité énergétique	2020	- Programme d'efficacité énergétique dans le cadre de l'Accord (volontaire) à long terme d'efficacité énergétique jusqu'en 2020. - Mise en place du Système de stockage de la chaleur et du froid au siège de KLM	●
Diminution des nuisances sonores à Schiphol	Permanent	Après deux ans d'essais, une procédure de navigation appelée « <i>Fixed radius turn</i> », limitant l'exposition au bruit des riverains, a été mise en place sur les 737	⊙

○ Objectif partiellement atteint ⊙ En ligne avec l'objectif ● Objectif atteint ou dépassé

MAÎTRISER LES NUISANCES SONORES

Air France et KLM inscrivent leurs actions de maîtrise des nuisances sonores dans le cadre de l'Approche équilibrée de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) qui préconise de réduire le bruit à la source, d'adapter les procédures opérationnelles, de promouvoir une politique d'occupation des sols adaptée et, si nécessaire, de prendre des mesures de restriction d'exploitation.

Indicateur bruit global Air France KLM



Réduire le bruit à la source

La « Déclaration de Responsabilité Sociale d'Air France-KLM », signée en juillet 2006, engage le Groupe à « renouveler sa flotte en introduisant les meilleures technologies » pour réduire ses émissions sonores. Malgré la dégradation brutale du contexte économique, Air France a poursuivi cet engagement en 2009 en intégrant 10 nouveaux avions moyen-courriers, 6 nouveaux long-courriers dont 2 A380. Pour sa part, KLM a intégré 12 moyen-courriers et 2 long-courriers nouveaux.

Air France est la première compagnie européenne à exploiter l'A380 dont les performances lui permettent dès aujourd'hui d'être conforme aux objectifs de réduction de bruit prescrits par l'OACI et la Commission européenne (projet ACARE) à l'horizon 2020. De plus, l'A380 a une empreinte sonore au décollage quasiment 2 fois moins étendue que celle du B747-400 qu'il est appelé à remplacer. Enfin, la capacité d'emport de l'A380 est égale à celle d'un B777 plus celle d'un A340. En conséquence, son exploitation permet de réduire de moitié les mouvements, donc les événements sonores qui seraient produits par ces deux avions.

Développer des procédures « moindre bruit »

En 2008, Air France a été le partenaire de la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) pour la mise en œuvre d'une procédure de descente continue (CDA) sur Orly. La CDA consiste à suivre une pente de descente quasi constante jusqu'à l'atterrissage et permet d'éliminer les phases de vol les plus bruyantes en approche. En 2010, Air France et la DGAC renouvelleront cette expérience sur l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle (Roissy-CDG) en application d'une proposition du rapport Dermagne. (lire « Comprendre... »).

Après deux ans d'essais, KLM est la première compagnie au monde à utiliser la technique de navigation « *fixed radius turn* » sur ses B737 qui réduit l'exposition au bruit des riverains. L'extension de l'usage de cette technique aux autres types d'appareil est désormais à l'étude.

COMPRENDRE...

LE RAPPORT DERMAGNE « POUR UN DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'AÉROPORT ROISSY-CHARLES DE GAULLE »

En 2008, M. Jacques Dermagne, Président du Conseil Économique Social et Environnemental, a été mandaté par le Président de la République pour formuler des propositions « pour un développement durable de l'aéroport Roissy-Charles de Gaulle. »

L'objectif affiché est de « conjuguer le développement harmonieux de la plate-forme et la protection des riverains. » Cette démarche fondamentale pour l'avenir de Roissy-CDG a débouché sur 35 propositions, qui portent sur :

- l'ensemble des aspects environnementaux comme la réduction du bruit et la valorisation des zones naturelles ;
- des aspects sociaux tels que la protection des riverains, l'aide à l'insonorisation, l'accès à l'emploi et au logement ;
- des aspects territoriaux : gouvernance du territoire, développement des moyens de transport.

En 2009, le Préfet de la Région Île-de-France a été chargé d'organiser la mise en œuvre de ces propositions. Air France est fortement impliqué dans les travaux des 8 commissions qui ont été mises en place.



Avions Air France et KLM au Terminal 2F de Roissy-CDG

Politique environnement et relation territoriale

Les riverains et les professionnels de l'aviation sont réunis au sein de l'« Alder Table », entité consultative du gouvernement néerlandais pour le développement de l'aéroport de Schiphol. Celle-ci a relevé, parmi d'autres progrès, l'organisation d'une journée entière consacrée aux approches en descente continue (CDA) organisée par KLM en novembre 2010. KLM s'investit dans le dialogue et la coopération avec les résidents de l'aéroport de Schiphol depuis de nombreuses années, notamment via la Commission de concertation régionale sur l'aéroport de Schiphol. Dans les années passées, l'optimisation de 6 routes aériennes a permis de réduire la pollution sonore pour 18 000 personnes à Schiphol.

Air France-KLM participe au débat sur les politiques d'amélioration de l'environnement sonore en coopération avec l'ensemble des parties prenantes. Air France participe ainsi aux Commissions Consultatives de l'Environnement sur les 10 principaux aéroports français et aux projets de développement durable de Roissy-CDG et d'Orly.

Par ailleurs, Air France et KLM ont versé une contribution de plus de 40 millions d'euros au titre de l'aide à l'insonorisation en 2009.

NOS ACTIONS POUR RÉDUIRE NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Émissions locales

- Diminution de 22,6% des émissions de Composés Organiques Volatiles (COV) d'Air France Industries grâce au remplacement du diluant utilisé en peinture et à l'installation de postes de lavage semi-automatisés.
- Dans le cadre du plan de remplacement de l'équipement de soutien au sol de KLM, réduction de 90% des émissions de particules grâce à l'équipement de filtres sur 40 nouveaux groupes électrogènes mobiles (GPU) et 6 nouveaux tracteurs d'avion KLM.



Opération de peinture

28



Consommation d'énergies

- Amélioration des bâtiments existants

- Système de conditionnement d'air avec stockage de chaleur et de froid, économisant 90% de gaz et 30% d'électricité pour le siège de KLM.
- Réglage de l'éclairage des hangars KLM à 207 volts au lieu de 230.



Hangar A380 à Roissy-CDG

- Certification des nouveaux bâtiments

Le siège des filiales de KLM, Martinair et transavia.com, sera le premier bâtiment tertiaire certifié LEED platinum aux Pays-Bas (*Leadership in Energy and Environmental Design*). Il comportera notamment des panneaux solaires fournissant 30% de l'énergie nécessaire au chauffage.

Suivi de la norme Haute Qualité Environnementale (HQE) chez Air France :

- pour « Équinoxe », (premier bâtiment logistique labellisé en Europe) ;
- pour le bâtiment dédié au matériel embarquable du Cargo ;
- pour le hangar spécifique à l'A380.

Engins et véhicules durables

- Mise en test des Airpod, véhicules à air comprimé, sur les aéroports de Roissy et d'Amsterdam,
- Utilisation de 41% d'engins électriques au sol à Roissy-CDG (objectif de 60% en 2020).
- Participation d'Air France à la définition d'un cahier des charges commun de véhicule électrique immatriculé au sein du groupe d'industriels français piloté par La Poste.



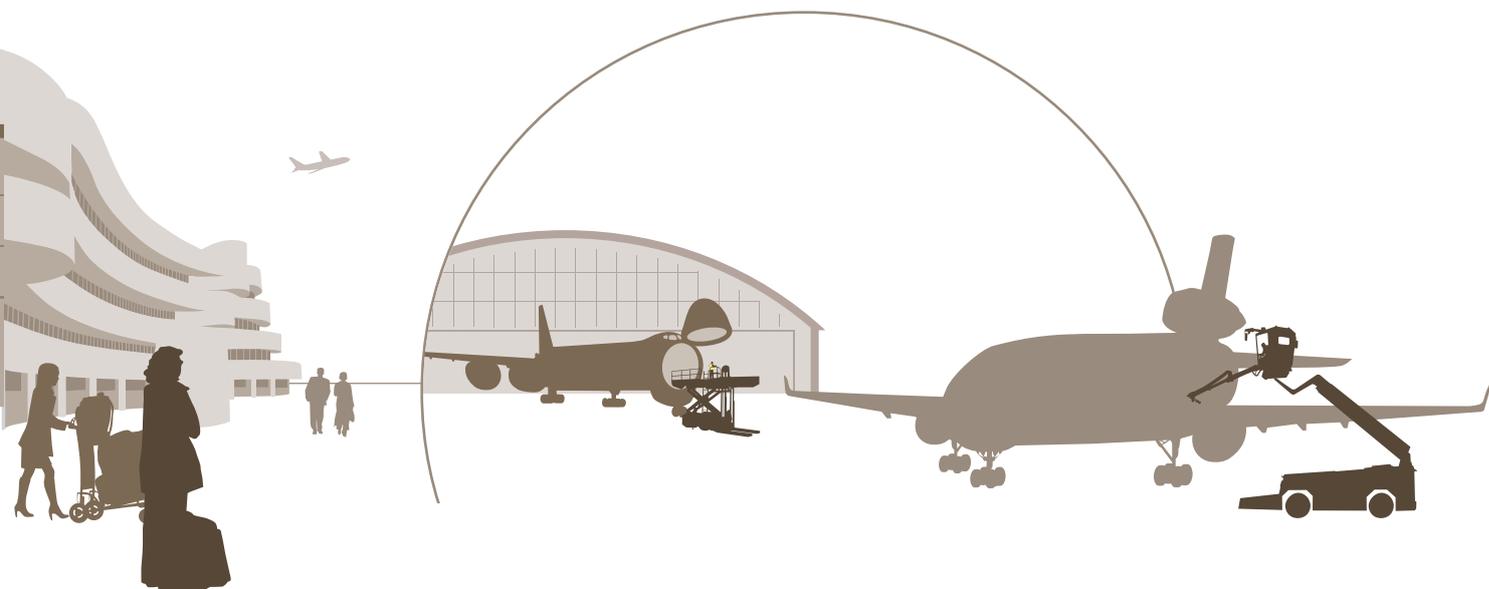
Véhicule à air comprimé

Déchets

- Valorisation des 28 400 t de déchets de Servair, filiale d'Air France (20% recyclés, 80% convertis en énergie).
- Déploiement du projet «Optiprint» chez Air France : réduction de 70% des imprimantes entraînant notamment une baisse de 30% des consommations de papier depuis 2007.
- L'étude de faisabilité pour la production d'énergie sur site à partir des déchets de KLM Catering Services a été conclue. Un pilote pour sa mise en œuvre est prévu pour 2010.



Chargement du commissariat à bord d'un A380



Consommation d'eau

- Poursuite de la mise en place de compteurs et suivi des consommations des bâtiments.
- Renforcement de l'usage du procédé «Ecoshine» (chiffonnage des avions grâce à un produit dilué avec très peu d'eau).
- Air France Industries et KLM Engineering & Maintenance font des recherches sur les possibilités de nettoyage à sec de leurs aéronefs, afin d'éliminer l'utilisation de l'eau et de réduire les temps de maintenance au sol.
- Innovation sur le bâtiment d'Air France Cargo avec récupérateur des eaux de pluie assurant le lavage de 90% des palettes de chargement du fret.



Lavage d'un avion

Pollution des eaux et des sols

Quasi doublement des nouveaux véhicules de dégivrage de KLM qui a réussi à réduire de plus de 35% la quantité de produit de dégivrage utilisée.



Nouveaux véhicules de dégivrage

OPTIMISER LE CYCLE DE VIE DE NOS AVIONS

Les avions ont une durée d'usage de plusieurs décennies. Il est donc particulièrement important de les considérer dans la totalité de leur cycle de vie, et d'entretenir un dialogue permanent avec les fournisseurs. Plus largement, les échanges constants avec les constructeurs d'avions et de moteurs permettent à Air France et KLM de réduire l'impact environnemental de leurs appareils, dès le stade de leur conception pour les nouveaux avions, sans pour autant négliger les améliorations des appareils en cours d'exploitation.

Depuis 2009, Air France exerce sa propre activité de déconstruction des avions en fin de vie.

Ainsi, 5 avions A320 ont déjà été démantelés. Air France a su respecter ses engagements dans le cadre de ce nouveau processus industriel : absence de tout écoulement, tri des déchets et orientations vers les filières appropriées (destruction, recyclage et retraitement). 80% de la masse des avions démantelés a ainsi été valorisée.

À titre d'exemple, le démantèlement du Fokker 100 par KLM a permis de réutiliser comme pièces de rechange certaines pièces retirées. Le reste de l'avion a été découpé en morceaux dont les éléments métalliques ont eux-mêmes été fondus et réutilisés. De plus, des matériaux respectueux de l'environnement sont utilisés pour l'emballage de ces pièces d'avion.

ZOOM SUR...

DONNER UNE SECONDE VIE AUX PIÈCES MOTEURS

Air France Industries a créé la société Turbine Support International (TSI), en partenariat avec Aviation Repair Technologies Services. Située en Arkansas, TSI est spécialisée dans le démantèlement de moteurs CFM56-5 et CF6-50, CF6-80 pour lesquels les pièces récupérées sont inspectées puis certifiées pour une remise en service avec une garantie de sécurité optimale.



Démantèlement de moteurs

ZOOM SUR...

LE PROGRAMME SCRAP DE RÉCUPÉRATION DE MATÉRIAUX

Début 2009, le service Engineering & Maintenance de KLM a lancé, en collaboration avec GE Aviation et SOS Metals Inc., le programme « Scrap » destiné à récupérer les métaux des pièces aéronautiques usagées. Il permet de réduire les quantités de matières brutes nécessaires pour la fabrication de nouvelles pièces. Cette année, KLM a réussi à récupérer, fondre et réutiliser 100 tonnes d'alliages utilisés dans les pièces d'avion comme les moteurs. Air France Industries a rejoint l'initiative Scrap en 2010, pour en faire un programme du groupe. SkyTeam, l'alliance de compagnies aériennes internationales à laquelle le Groupe appartient, a elle aussi manifesté son intérêt. Ce programme du Groupe vise à faire d'une source de coût une source de revenus.



Récupération de métaux

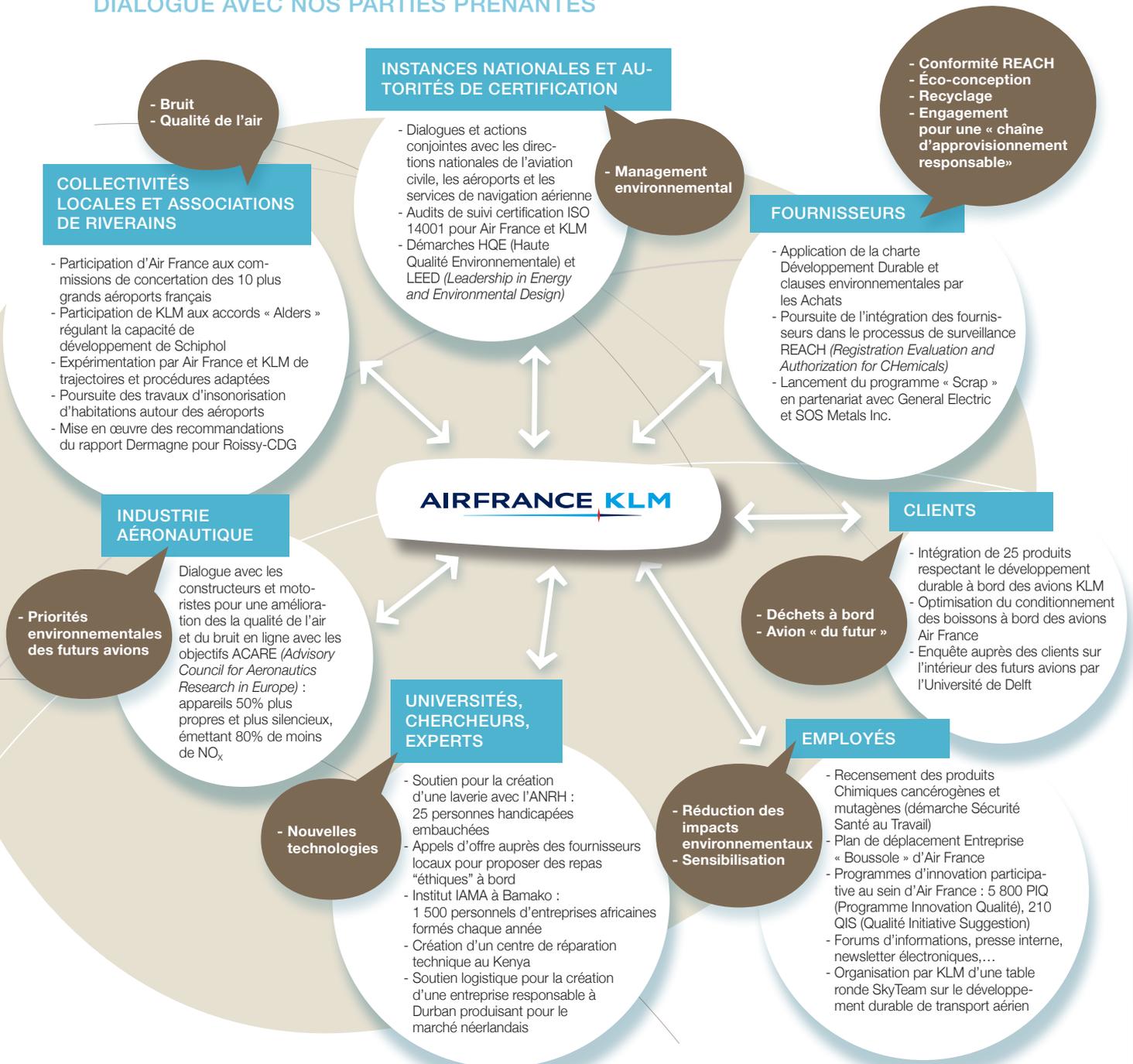
LA GESTION DURABLE DE PRODUITS À BORD : LAYER OU JETER ?

Les décisions d'Air France-KLM en matière d'environnement, sont basées sur des études d'impact complètes appelées « analyses de cycle de vie » (ACV) qui tiennent compte de tous les aspects d'un produit et de son utilisation. Ces ACV tiennent compte du fait qu'une diminution du poids des produits en vol entraîne immédiatement des résultats avec une moindre utilisation de carburant et donc moins d'émissions de CO₂.

Les résultats de l'ACV sont sans ambiguïté : les émissions de CO₂ sont beaucoup plus faibles pour le transport d'un élément

en plastique léger que pour celui d'un élément lavable et réutilisable mais plus lourd. Ceci reste vrai même si le plastique est finalement incinéré (une réglementation sanitaire très stricte impose de brûler tout objet ayant été en contact avec des produits alimentaires en provenance de l'étranger). Les couverts en plastique étant plus légers que ceux en inox et les bouteilles de vin en PET (plastique) plus légères que celles en verre, Air France et KLM ont donc décidé des changements de produits sur leurs vols. Les recommandations communément admises au sol ne sont plus nécessairement vraies à 30 000 pieds (10 000 mètres)!

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



Comment évaluez-vous les performances d'Air France-KLM pour réduire ses impacts sur l'environnement ?

Deux questions à...



Patricia Lemoyne de Forges
Présidente de l'ACNUSA (Autorité de Contrôle des Nuisances Sonores Aéroportuaires)

En tant qu'autorité de contrôle des nuisances sonores, nous sommes surtout sensibles aux objectifs de réduction du bruit. C'est un domaine où Air France-KLM a beaucoup progressé : la signature acoustique de leurs opérations ne fait que baisser depuis 2001, malgré la forte augmentation d'activité, ceci grâce à l'important renouvellement de leur flotte. À titre d'exemple, remplacer des avions B747 d'ancienne génération par des B777 est très positif : ces derniers sont environ quatre fois moins bruyants. Ces efforts sont malheureusement peu visibles dans l'indice de bruit mesuré à Roissy, car celui-ci englobe toutes les compagnies. C'est pourquoi le dialogue avec les riverains, que l'Autorité a permis d'établir, est essentiel pour faciliter une compréhension mutuelle et nous encourageons Air France-KLM à développer ses relations avec les riverains.

Qu'attendez-vous du Groupe dans ce domaine ?

L'un des principaux objectifs, afin de préserver la tranquillité des riverains de Roissy, est de progressivement supprimer les vols des avions les plus bruyants la nuit ; Air France-KLM s'est engagé à respecter la recommandation de l'Autorité. Cependant, sur la douzaine de ses vols long-courriers programmés entre 23 h et minuit, environ 1/4 décollent en retard et empiètent alors sur le créneau nocturne. Bien que les causes soient pour partie indépendantes de la compagnie, nous encourageons celle-ci à les étudier dans le détail et à trouver des axes d'amélioration.



CONSTRUIRE UNE RELATION DURABLE AVEC NOS CLIENTS



Pour conserver et renforcer la préférence de ses clients dans un environnement sans cesse plus concurrentiel, Air France-KLM doit être exemplaire dans sa responsabilité et sa relation envers les clients. Ses priorités : garantir un voyage en toute sécurité aux 71,4 millions de passagers transportés sur ses lignes et celles de ses filiales, et assurer à tout moment le service attendu. Air France-KLM s'engage publiquement à offrir à tous ses clients un service de haute qualité.

En offrant une vaste gamme de solutions personnalisées, de la plus simple à la plus exclusive, il propose à ses passagers un service sur mesure, quels que soient leur budget, leurs goûts, leur culture, leur langue. Intégrer le développement durable dans son offre de services, mais aussi impliquer ses clients dans cette démarche, c'est pour Air France-KLM manifester une conduite responsable dans l'exercice de son activité.

NOS ENGAGEMENTS

Air France et KLM se sont engagés dans une démarche proactive pour maintenir une relation solide avec leurs clients, leurs fournisseurs et leurs partenaires associés conformément à leurs engagements de développement durable:

- Assurer la sécurité et la sûreté des vols.
- Fournir des informations fiables, pertinentes et transparentes.

- Respecter la confidentialité de nos passagers.
- Être à l'écoute de nos clients.
- Proposer des services innovants, et conformes à nos engagements d'entreprise responsable.

NOS OBJECTIFS DE PILOTAGE

OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2009-10	STATUT
Améliorer la qualité de service	Permanent	<ul style="list-style-type: none"> - Livrer des informations transparentes sur nos performances opérationnelles - Proposer un service proactif pour le traitement des incidents - Garantir une qualité de service régulière selon les 7 standards ; environ 5 000 salariés formés en 2009 au programme Préférence Clients - Ponctualité 2009-10 : Air France est la troisième compagnie en ponctualité au départ et KLM la première compagnie en ponctualité à l'arrivée (parmi les compagnies comparables de l'AEA). 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ ○
Innovier en intégrant le développement durable dans notre offre de service	Permanent	<ul style="list-style-type: none"> - Élargissement de la gamme des produits de restauration à bord responsable avec 14 produits (KLM). - Lancer le service CO₂ COMPENSATION pour le fret de Air France Cargo-KLM Cargo - Réduire l'impact environnemental des activités industrielles avec la « Green Maintenance » - Respecter la confidentialité de nos clients - Fournir des services adaptés à la diversité de nos clients - Intégration des critères de Développement Durable dans nos appels d'offre auprès des fournisseurs et dans le développement des nouveaux produits. 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ○ ○ ○ ○
Impliquer les passagers dans la démarche de développement durable de Air France-KLM	Permanent	<ul style="list-style-type: none"> - « KLM european tour of inspiration » sur les principaux marchés - Questionnaire annuel sur le Développement Durable auprès de 3 800 clients FB - Sensibilisation au Développement Durable à travers les magazines de bord, online et des documentaires - Promotion de dons de miles pour les ONG 	<ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ● ○

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



SÉCURITÉ ET SÛRETÉ DES VOLS : NOTRE PRIORITÉ

La sécurité du transport aérien dans les trois métiers du Groupe

On ne peut pas parler de la sécurité des vols sans citer le tragique accident du vol AF 447 Rio de Janeiro-Paris le 1^{er} juin 2009 qui a causé la mort de 228 personnes, endeuillé leurs familles et meurtri notre groupe. Il est primordial d'établir les circonstances qui ont conduites à cette catastrophe, de définir et de mettre en place toutes les mesures nécessaires afin d'éviter qu'un tel drame ne se reproduise.

La sécurité des vols ne repose pas seulement sur des équipements ou des procédures, mais avant tout sur le professionnalisme, l'engagement et l'attention de tous les collaborateurs. Aussi les deux compagnies vont au-delà des réglementations européennes applicables, et ont obtenu la certification IOSA (audits de sécurité opérationnelle de l'*International Air Transport Association* [IATA]).

Ainsi, la direction des deux compagnies assure de façon permanente une veille et une analyse des risques de sécurité impliquant tous les personnels au sol ainsi que les personnels navigant, technique et commercial.

Intégrer la sûreté à toutes les opérations

Devant la menace potentielle d'actions terroristes ou criminelles, le Groupe met en œuvre un dispositif de sûreté renforcé, afin de protéger ses clients, ses personnels et ses biens. Prenant en compte les récentes évolutions de la menace terroriste, Air France-KLM participe activement aux expérimentations de nouveaux équipements, notamment les nouveaux scanners corporels, destinés à améliorer l'efficacité des contrôles.

Les Services de sûreté de KLM contribuent activement à la recherche de solutions pour un équilibre entre respect de la vie privée des passagers (les citoyens) et gestion commerciale.

ÉVALUATION ET SUIVI DE NOS PERFORMANCES OPÉRATIONNELLES ET DE NOTRE QUALITÉ DE SERVICE

Les performances opérationnelles comme celles des standards de service sont évaluées chaque mois. Elles font l'objet de contrats d'objectif annuels, et de mesures correctrices.

En termes de ponctualité 2009-10, Air France et KLM ont atteint l'objectif d'être sur le podium de la ponctualité parmi les grandes compagnies de l'AEA (opérant sur les grands Hub de correspondances) : Air France est la troisième compagnie en ponctualité au départ et KLM la première compagnie en ponctualité à l'arrivée.

Engagé pour les 7 standards du service

Autrefois simple charte interne, les 7 standards du service constituent désormais le socle de la charte d'engagements rendue publique par Air France et KLM. Affichée dans les agences commerciales et les aéroports, elle rappelle les engagements des deux compagnies sur l'amélioration constante de leur qualité de service. Ces exigences nécessitent la contribution de chacun, et pour y répondre, la formation « Préférence Client » aide les collaborateurs à développer leurs compétences pour offrir aux passagers la qualité du service Air France-KLM.

ZOOM SUR...

LA SÉCURITÉ DES VOLS : UNE MISSION A ÉTÉ CONFIEE À DES EXPERTS INDÉPENDANTS

Dès la disparition tragique du vol AF447, le 1^{er} juin 2009, Air France s'est mobilisé pour remplir ses obligations, tant immédiates que pour l'avenir : soutenir au mieux les familles frappées par ce drame, coopérer pleinement avec les Autorités chargées de l'enquête, prendre des mesures conservatoires pour conforter le niveau de sécurité de ses opérations.

Afin d'aller plus loin, Air France a décidé de lancer un projet interne baptisé Trajectoire, et, dans le même temps, de confier à une équipe internationale d'experts indépendants, la mission d'examiner de manière approfondie l'ensemble des processus et activités qui concourent à la sécurité des vols. Cette équipe remettra fin 2010 les recommandations qu'elle jugera pertinentes pour garantir le meilleur niveau possible de sécurité. En ouvrant ses portes à des experts extérieurs, Air France fait le pari de la transparence et entend démontrer sa volonté et sa capacité à toujours progresser dans ce domaine crucial.

Respectés par les organismes internationaux gouvernementaux, les services de sécurité de KLM reçoivent régulièrement des demandes de partage d'information et de pratiques. Cet échange doit conduire à un processus de prise de décision réfléchi en matière de sûreté aérienne.

Un exemple notable d'implication des Services de sûreté de KLM, est le Programme de renouvellement de gestion des frontières (PVGGM), visant à créer un processus transparent pour les passagers d'ici 2015.

Tous les services, sans exception, sont engagés par des contrats de performances annuels.

Transparence sur les performances opérationnelles

Air France est la seule compagnie européenne à communiquer mensuellement ses résultats de ponctualité.

Elle a mis en place des contrats de performance opérationnelle fixant des objectifs sur les points essentiels à l'exécution du contrat de transport :

- Faire partir et arriver les avions à l'heure ;
- Assurer des correspondances fluides ;
- Livrer les bagages à l'arrivée ;

Suivre le niveau de satisfaction des clients

Plus de 500 000 enquêtes à bord ont été menées en 2009 pour suivre les niveaux de satisfaction des clients sur l'ensemble des étapes du voyage de la réservation jusqu'à l'arrivée. Les résultats sont suivis et partagés chaque mois par l'ensemble des directions du Groupe, et donnent lieu à des plans d'action élaborés et mis en œuvre par chaque département.

DÉVELOPPER UNE OFFRE ADAPTÉE AUX ATTENTES DE NOS CLIENTS

Air France-KLM a mis en place un processus structuré d'écoute et d'information de ses clients afin de développer une offre de produits et services qui réponde à leurs besoins et leurs attentes. Le schéma ci-dessous illustre les étapes clés.



1

DIALOGUER

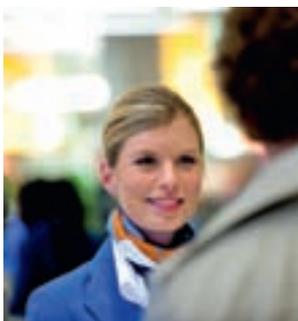
Air France et KLM font appel à **des panels de clients, ainsi qu'à des sondages** comme *In Touch* (en ligne) et *SCORE* (à bord).

L'enquête **Flying Blue** sur le développement durable est menée annuellement auprès d'un groupe cible représentatif. KLM échange de manière proactive avec ses clients sur les médias sociaux dont Twitter et Facebook. Le réseau social du Groupe, *Bluenity*, compte près de 100 000 membres et 1 600 000 visites depuis son lancement en 2008.

2

SIMPLIFIER

La nouvelle offre moyen-courrier d'Air France a été conçue en fonction des observations de ses clients : conserver l'essentiel du service d'Air France à un tarif plus compétitif, s'appuyer sur ses forces pour mieux répondre aux besoins des clients, et enfin, différencier clairement les catégories de voyage. Deux produits nettement différenciés sont ainsi proposés depuis le 28 mars 2010 : **Voyageur** et **Premium**, ainsi que des options innovantes à découvrir sur le site web *Air-France.com*. En réponse aux attentes de ses clients, KLM a développé une nouvelle offre **Economy Comfort**.



3

ÊTRE TRANSPARENT

Air France et KLM fournissent des informations détaillées, complètes et transparentes sur les conditions tarifaires lors de la réservation en ligne. Les fonctionnalités des sites de réservation ont encore été améliorées récemment.

Sur les sites Air France et KLM, l'affichage automatique du tarif le plus avantageux disponible apparaît dès les premiers résultats.

Les sites des deux compagnies proposent une aide à la recherche.

Le site KLM affiche les réponses aux questions les plus fréquemment posées par ses clients.



4

PERSONNALISER

Les personnels s'adaptent à la culture des passagers à l'aide de formation sur l'interculturalité. De plus, Air France et KLM ont développé **une offre de service spécifique** visant à satisfaire les attentes des passagers américains, brésiliens, chinois, indiens et italiens.

Les services dédiés aux **passagers à mobilité réduite**, *Saphir* pour Air France et *KLM Cares* pour KLM proposent des solutions adaptées et personnalisées à chaque étape du voyage, depuis la réservation jusqu'à la possibilité d'embarquer avec son fauteuil personnel à bord.

Depuis le 1^{er} février 2010, les 2 compagnies ont homogénéisé leur offre pour les **passagers à forte corpulence** voyageant en cabine économique avec la possibilité d'achat d'un second siège, bénéficiant d'une réduction de 25%, et le remboursement intégral du 2^e siège si la cabine n'est pas complète, ce qui est le cas fréquemment.

KLM Health Services a lancé en 2009 un nouveau **service santé** complet destiné aux voyageurs et aux expatriés d'autres entreprises qui se décline en trois étapes : pendant le voyage, sur place et au retour. Air France accompagne la préparation du voyage de ses passagers avec des conseils de santé sur son site et en vol. Enfin, tous les membres d'équipage Air France et KLM sont qualifiés en secourisme et chaque avion est équipé d'une trousse médicale et d'un défibrillateur automatique. L'A380 d'Air France est aménagé avec un espace médical équipé d'un véritable lit, dédié à l'accueil d'un passager souffrant.



5

RESPECTER

Depuis de nombreuses années, Air France-KLM s'est engagée à préserver la confidentialité des données transmises par ses clients et garantit l'exclusivité de leur utilisation par et pour Air France-KLM et ses partenaires. De plus, Air France contrôle la pression publicitaire perçue par ses clients. Celle-ci est jugée acceptable par la grande majorité des clients. Enfin Air France-KLM met en place des outils internes afin de mieux orchestrer les communications envoyées à ses clients.

6

ÉCOCONCEVOIR

Air France et KLM prennent en considération l'impact environnemental et social des produits et services dès leur conception et jusqu'à leur fin de vie. Pour agir efficacement, la démarche d'éco-conception utilise des outils d'arbitrage comme l'Analyse de Cycle de Vie, qui permet d'optimiser la performance environnementale de l'offre de service (voir p. 30).

L'entreprise a également impliqué des étudiants européens en design pour imaginer le plateau repas éco-conçu de demain à l'aide d'un concours international qui a rencontré un vif succès et permis de découvrir des propositions innovantes et sources d'inspiration pour le Groupe et ses fournisseurs.

KLM, l'aéroport d'Amsterdam Schiphol et le site néerlandais de réseau-social Hyves ont incité des jeunes à présenter leurs visions pour l'avenir de l'industrie du transport aérien lors du concours « *Creative Challenge*. » Ce concours visait à faire émerger la meilleure idée permettant de rendre les vols plus agréables, plus efficaces et plus durables. Un jury a sélectionné les meilleures propositions.

7

PROPOSER DES PRODUITS RESPONSABLES

Afin d'établir les standards de développement durable de la restauration dans le secteur aérien, KLM Inflight Services coopère étroitement avec ses fournisseurs et plusieurs ONG dont le WWF-NL pour réduire l'impact environnemental de ses produits. Ainsi lors des appels d'offres, les alternatives durables à l'huile de palme, au soja ou aux OGM sont favorisées. Après le café Rainforest Alliance et le poisson MSC, pour lequel KLM a été distingué par un prix de l'*Alliance Seafood Choices*, 14 nouveaux produits issus de la filière bio ou équitable sont intégrés.

L'ensemble des produits et équipements à bord font l'objet d'une attention particulière afin de réduire leur impact environnemental sans diminuer la qualité, en essayant même de l'améliorer lorsque cela est possible.

Le nouveau fauteuil court-courrier d'Air France est une parfaite illustration de cette démarche : développé en coopération avec des ergonomes, il offre un meilleur confort d'assise qui permet de s'affranchir de la fonctionnalité d'inclinaison et d'alléger le fauteuil de 4,9 kg. Cette réduction du poids permet de réduire la consommation de carburant et ainsi de diminuer de 5 200 tonnes les émissions annuelles de CO₂.

8

ADAPTER

Avec le programme *Recovery*, Air France propose un traitement proactif des passagers en cas de retard ou d'irrégularité majeure. Environ 201 000 passagers ont bénéficié de ce service en 2009, sans besoin de contacter le service relation client.

En cas d'annulation ou de retard d'un vol, le service ROC d'Air France propose aux clients des solutions de remplacement optimales : grâce à des outils à la pointe de la technologie, Roc reporte les passagers sur l'ensemble de leur voyage, même en cas de correspondances multiples, et les informe le plus tôt possible, avant leur arrivée à l'aéroport.

KLM propose un service aux clients permettant de recevoir des informations en temps réel sur leur vol par téléphone portable et e-mail.

Enfin, Air France et KLM proposent un traitement proactif des passagers en cas de non livraison des bagages.

Pendant la fermeture de l'espace aérien consécutive à l'éruption du volcan islandais Eyjafjöll du 16 au 20 avril, le Groupe s'est fortement mobilisé pour informer, assister et acheminer ses clients.

🔍 ZOOM SUR...

LA VALEUR ÉTENDUE

Air France applique les principes de l'éco-conception pour optimiser la performance environnementale de ses produits et services, mais pas uniquement. En tant qu'entreprise responsable, elle cherche également à créer de la valeur sociale à travers son offre de service, en favorisant l'emploi des salariés handicapés avec son réseau de fournisseurs.

Par exemple, en remplaçant le process de nettoyage à sec des couvertures Voyageur par un lavage à l'eau, l'entreprise a réduit son impact environnemental ainsi que les risques d'intolérance pour les passagers, tout en créant de la valeur sociale par le choix d'une entreprise du secteur adaptée qui de surcroît dispose d'équipements d'une grande performance environnementale.



Nouveau siège court-courrier d'Air France

IMPLIQUER NOS CLIENTS DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Proposer le calcul des émissions de CO₂ de son voyage et un programme de compensation

Les clients d'Air France-KLM peuvent écocompenser leur voyage grâce aux calculateurs CO₂ et à la collaboration d'Air France avec la Fondation *GoodPlanet*, ou pour KLM avec son programme CO₂ZERO de projets d'énergie renouvelable *Gold Standard*.

Sensibiliser et informer ses clients

Le Groupe continue sa démarche de sensibilisation au développement durable grâce à son large réseau de communications et en utilisant les supports marketing et outils de communication disponibles. Il s'agit notamment des sites Web, des magazines et documentaires dédiés à bord.

Mesurer la perception de ses clients

En février 2010 Air France-KLM a renouvelé pour la 3^e année son enquête sur le développement durable auprès de 3 800 clients Flying Blue. Nouveauté cette année : si la majorité des actions de Développement Durable d'Air France et de KLM sont aujourd'hui mieux connues et toujours bien en phase avec les attentes prioritaires de nos clients envers la politique de Développement Durable d'Air France-KLM, ils surévaluent encore plus la part du transport aérien dans les émissions mondiales de CO₂ d'origine anthropique : leur évaluation est autour de 18% alors que la réalité se situe à 2%.

PROPOSER DES SERVICES DE FRET RESPONSABLES

Air France-KLM a pris le parti de l'innovation pour un développement durable également décliné sur l'ensemble du processus logistique du fret et de la maintenance, en partenariat avec

les fournisseurs, les acteurs du secteur (expéditeurs, transporteurs) et des organismes gouvernementaux.

Innovier pour simplifier

En 2009, suite à un important travail de concertation multipartite, impliquant clients, transporteurs et autorités, l'ensemble de la chaîne logistique a été revue tout en assurant un service efficace du point de vue de la sécurité, la santé, l'environnement et l'économie. Il suffit aux autorités douanières de vérifier 3 à 4% de l'expédition totale au lieu de 60% habituellement. Cette approche novatrice de la logistique du processus appelé « *Green Lanes* » permet un temps de traitement beaucoup plus rapide particulièrement pertinent concernant le transport de denrées périssables. Après avoir été expérimentée pour des denrées en provenance du Ghana, une seconde *Green Lane* est en cours d'établissement à partir du Pérou.

Programme de compensation pour les clients du fret

Lancé au mois d'avril 2009, un service d'Air France-KLM Cargo permet aux entreprises clientes de calculer leurs émissions de CO₂. Les transporteurs comme les expéditeurs peuvent ensuite compenser tout ou partie de leurs émissions, et soutenir des projets *Gold Standard* de création d'énergie éolienne, hydraulique ou solaire.

CO ZOOM SUR...

LE POSTE DE CONTRÔLE CARGO D'AIR FRANCE-KLM À SCHIPHOL

Au mois de septembre 2009, le Secrétaire d'État aux Finances néerlandais a inauguré le poste de contrôle du fret à Schiphol. Fruit d'un partenariat innovant et unique au monde entre l'aéroport, les autorités néerlandaises des douanes et KLM Cargo, il a toutes les qualités pour placer Schiphol au rang de principal aéroport de fret en Europe. Le concept clé de ce poste repose sur la synchronisation des inspections du gouvernement et du déroulement du processus logistique des manutentionnaires, minimisant ainsi les interruptions potentielles de la chaîne. Une harmonisation des méthodes s'est imposée entre les différents organismes, afin que toutes les étapes d'inspection soient articulées pour créer un passage unique à un moment précis. Cette concertation d'inspections et d'organismes d'inspection, gouvernementaux et non-gouvernementaux, est unique au monde. Par ailleurs, l'instauration de ce poste de contrôle du fret, actuellement en phase de test, représente le premier pas concret vers des flux de fret plus fluides.

PROPOSER DES SERVICES DE MAINTENANCE RESPONSABLES

Tout au long de l'année, Air France Industries et KLM Engineering & Maintenance sont à l'écoute de leurs clients industriels que sont les différentes compagnies aériennes à travers le monde pour la maintenance, la révision et la réparation.

Dans le cadre du Système de Management Intégré, les « *Customers Support Managers* » interrogent très régulièrement leurs clients de façon formalisée afin de mieux cerner chacune de leurs attentes et de mesurer leur niveau de satisfaction. Ainsi, Air France Industries et KLM Engineering & Maintenance peuvent améliorer leur réactivité et la qualité de service.

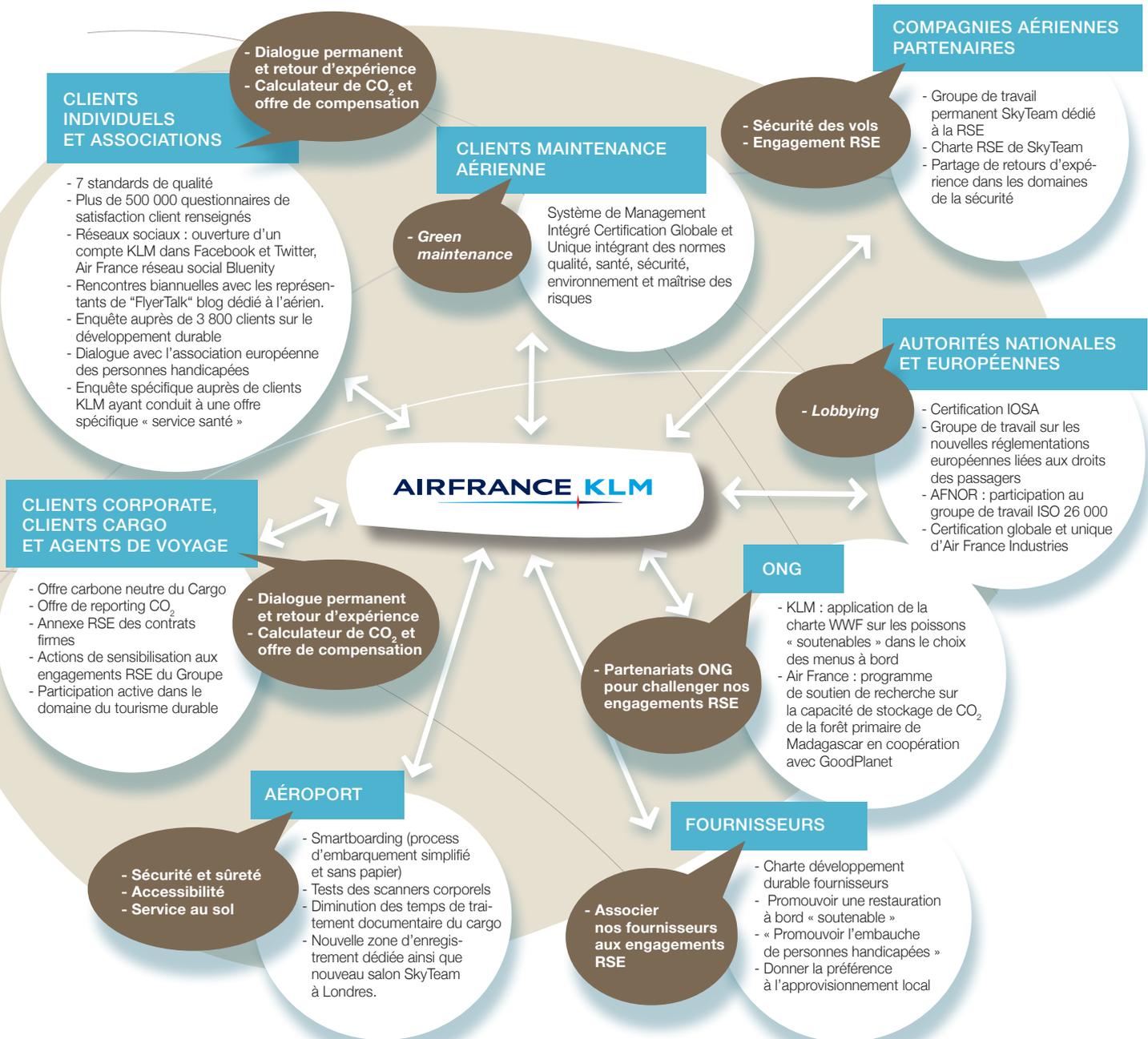
C'est la raison pour laquelle Air France Industries et KLM Engineering & Maintenance ont lancé un ambitieux projet à l'aéroport Roissy-Charles de Gaulle en restructurant les chantiers de maintenance des moteurs, en améliorant les relations

par l'information du client tout au long du processus de maintenance (information fluide, clarification des engagements réciproques, etc.)

Ce projet a permis de réduire les délais de réparation des moteurs avion d'en moyenne 5% et d'ainsi mieux répondre aux attentes des clients.

Au-delà, la certification Unique et Globale (selon les huit normes internationales de référence) d'Air France Industries, constitue un atout distinctif qui donne confiance aux clients industriels et autres parties prenantes.

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



Comment évaluez-vous la performance d'Air France-KLM dans la construction d'une relation durable avec ses clients ?

Deux questions à...



Ruud Nijs
Directeur Développement Durable,
Rabobank Pays-Bas

Je pense qu'Air France-KLM fait du très bon travail pour sa relation clients. Les panels et les enquêtes clients ont amélioré la transparence de l'information sur l'intégration des principes de l'éco-conception, des services de restauration à bord et de compensation CO₂. Ainsi, Air France-KLM est vraiment pionnier dans son secteur. Et parce que nous partageons les mêmes valeurs de développement durable, Rabobank et Air France-KLM entretiennent de bonnes relations. Nous comprenons tous deux que nous devons prendre soin de notre planète et qu'un échec serait lourd de conséquences pour les générations futures.

Qu'attendez-vous d'Air France-KLM dans ce domaine ?

Je recommande de clarifier la dimension planétaire de votre déclaration d'engagements communs pour construire une relation clients durable. J'y vois une occasion de transmettre ce message à vos clients – passagers, fret ou maintenance. Si vous partagez votre vision à long terme du développement durable de manière concrète avec vos clients vous accomplirez un pas en avant décisif. En intégrant l'ensemble des étapes du voyage – réservation, accès à l'aéroport et vol –, vous pourriez vous positionner en tant que « compagnie aérienne durable » et le mentionner dans vos magazines de bord. En tant que voyageur fréquent, je serais fier de savoir qu'Air France-KLM est le leader du secteur dans ce domaine. Ce serait un progrès important, parce que les compagnies aériennes sont perçues comme les plus grands pollueurs. Air France-KLM dispose des ingrédients nécessaires avec toutes les actions qu'elle mène déjà ; je suis persuadé que vous pouvez le faire.

PROMOUVOIR UNE POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES RESPONSABLE



Implanté dans plus de 100 pays, Air France-KLM réunit 104 721 collaborateurs (équivalent temps plein), dans leur grande majorité en France et aux Pays-Bas. Malgré la situation économique mondiale particulièrement difficile, le Groupe a choisi de tout faire pour préserver l'emploi et renforcer sa compétitivité. Pour cela, les politiques de ressources humaines des deux compagnies développent à grande échelle l'employabilité et la mobilité de leurs collaborateurs. Ces politiques, fondées sur des valeurs et des engagements communs, font progresser le Groupe vers plus de diversité et d'égalité des chances. Elles renforcent le caractère prioritaire de la formation et de la sécurité au travail.

NOS ENGAGEMENTS

Depuis 2008, les valeurs et droits fondamentaux sur lesquels s'appuie l'identité et la cohésion du Groupe, ont été formalisés dans la Charte éthique et sociale d'Air France-KLM, qui fixe plusieurs ambitions :

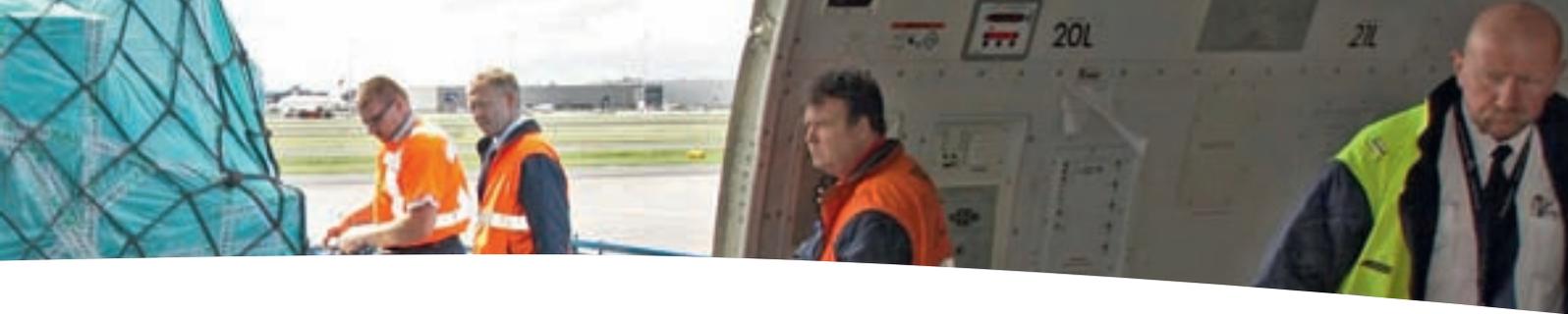
- Adhérer aux principes fondamentaux de la Déclaration des Droits de l'Homme des Nations unies et à la Charte des Droits Fondamentaux de l'Union européenne ;
- Promouvoir les droits sociaux et se conformer aux conventions de l'Organisation Internationale du Travail et des chartes sociales adoptées par l'Union européenne et le Conseil de l'Europe ;

- Favoriser le développement d'un dialogue social responsable et d'une relation de confiance à tous les niveaux ;
- Soutenir l'employabilité et la mobilité des salariés ;
- Poursuivre activement et renforcer toutes les mesures en faveur de la santé, de la sécurité et de la dignité au travail ;
- Respecter l'égalité des chances et bannir toute forme de discrimination.

NOS OBJECTIFS DE PILOTAGE

OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	PRINCIPALES RÉALISATIONS 2009-10	STATUT
AIR FRANCE			
Développer les compétences des employés et promouvoir la mobilité professionnelle pour favoriser l'employabilité et protéger l'emploi, dans le cadre du nouvel accord triennal pour l'emploi (2009-12)	Permanent	En 2009, 275 mobilités géographiques en France, 1 337 changements d'emplois (dont 177 vers le métier de Personnel Navigant Commercial). Signature de l'accord sur l'emploi 2009-12 Mise en œuvre d'un plan de réduction de 1 684 postes basé sur le volontariat qui concerne plus de 1 800 personnes	⊙
Augmenter de 0,5 point par an le taux d'emploi de personnes handicapées	2011	+0,43 point d'augmentation du taux d'emploi des personnes handicapées par rapport à 2008 Nombre de salariés handicapés constant malgré la baisse des effectifs	○
Renouveler le 3 ^{ème} accord sur l'égalité professionnelle hommes/ femmes	2010	Mesure d'égalité salariale pour 251 femmes parmi le personnel au sol non cadre	○
Réduire de 30 % le coefficient de fréquence des accidents du travail sur une période de 3 ans (contrat d'objectifs par direction)	2009-12	Réduction de 5% entre 2008 et 2009 du coefficient de fréquence des accidents du travail en France, soit une réduction globale de 27% depuis 2005	○
KLM			
Stimuler la mobilité en interne et en externe	Permanent	Programme pilote pour les employés avec une formation de durée adaptée : offrir un programme d'acquisition d'un diplôme officiel.	○
Sensibiliser les employés à leurs santé et bien-être Augmenter la mobilité sur les postes à forte pénibilité	Permanent	Fournir des conseils de carrière adaptés à tous les employés, avec un site internet néerlandais dédié.	⊙
Encourager une vision égalitaire pour favoriser la diversité	Permanent	Dialogue engagé entre les cadres supérieurs sur la façon d'augmenter le pourcentage de femmes dirigeantes.	○
Instaurer plus de flexibilité dans les postes et les contrats	Permanent	Plus de 1 000 employés ont aidé les opérations au sol de manière temporaire sur la base du volontariat, démontrant ainsi la flexibilité du personnel.	○
SALARIÉS À L'INTERNATIONAL			
Finaliser les négociations concernant l'harmonisation des conditions de travail dans les délégations communes d'Air France-KLM Définir les avantages sociaux complémentaires	2010-11	Harmonisation des conditions de travail aboutie dans 31 pays Finalisation de l'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	Plans d'actions déployés par région en fonction des résultats de l'enquête Interface	⊙

○ Objectif partiellement atteint ⊙ En ligne avec l'objectif ● Objectif atteint ou dépassé



LIMITER L'IMPACT DE LA CRISE ÉCONOMIQUE SUR L'EMPLOI EN AMÉLIORANT NOTRE COMPÉTITIVITÉ

Surmonter la détérioration de l'environnement économique mondial tout en préservant la compétitivité du Groupe et l'emploi de ses collaborateurs est l'objectif d'Air France et de KLM. Guidé par une politique de l'emploi socialement responsable, le Groupe encourage la réactivité et l'engagement de tous et accompagne ses employés dans la mobilité professionnelle et la conduite du changement.

Une maîtrise responsable du niveau des effectifs

La stricte limitation des embauches est l'un des premiers leviers de la protection de l'emploi dans un contexte de crise économique, c'est la position prise par Air France-KLM en 2009 et renouvelée en 2010. D'autres mesures sont venues compléter le seul contrôle des embauches : développement du temps partiel, mesures de renforts temporaires pour passer les pointes d'activité, développement de la mobilité, développement du télétravail, etc.

Les mesures mises en place par Air France dès l'automne 2008 ont porté leurs fruits et seront poursuivies, mais Air France doit également renforcer sa compétitivité et mettre en place des réorganisations permettant d'atteindre rapidement les gains de productivité nécessaires. Les seuls départs naturels ne permettant pas d'atteindre l'objectif de baisse des effectifs, c'est pourquoi un plan de 1 684 départs fondé sur le volontariat est en cours pour le personnel au sol sur l'année 2010 et concernera plus de 1 800 personnes compte tenu du travail à temps partiel de certains salariés. Ce dispositif a fait l'objet de nombreux échanges avec les partenaires sociaux lors de la négociation de l'accord de gestion prévisionnelle des emplois signé en juillet 2009, et qui définit la procédure à respecter pour un tel plan.

Pour KLM, cette stratégie a entraîné une réduction des effectifs de 10% en équivalent temps plein, par l'expiration des contrats à durée déterminée.

Solidarité entre personnels

Plusieurs aménagements visant à protéger l'emploi ont été déployés ou renforcés en 2009 démontrant la volonté et l'adaptabilité des employés d'Air France-KLM face à des changements indispensables.

Suite à l'arrêt total du recours aux contrats à durée déterminée et au travail temporaire, les ressources internes ont été privilégiées pour faire face au surcroît temporaire d'activité notamment à l'exploitation. Cela a relancé la solidarité entre les entités et en 2009, 160 salariés d'Air France issus de différentes directions ont réalisé des missions de renfort à l'exploitation, pour des durées allant de quelques semaines à plusieurs mois. En parallèle et avec le même objectif, plus de 600 journées de travail ont été consacrées par le personnel administratif au renfort ponctuel pour l'accueil des clients en aéroport lors de période de pointe.

Chez KLM, le personnel administratif a été appelé à renforcer celui de l'exploitation lors des pics d'activité, évitant ainsi de faire appel à du personnel temporaire. En 2009, près de 320 employés des services au sol ont accepté de participer à cette action. Avec la même logique de partage de l'activité, ce sont en moyenne 380 commandants de bord et pilotes qui, chaque mois, ont aidé les activités au sol de KLM dans le cadre d'un programme soutenu par les syndicats et le Comité d'entreprise. De plus, plus de 100 personnels navigants de KLM ont été employés dans des filiales de KLM.

Favoriser la mobilité interne

La mobilité interne au sein d'Air France-KLM est fortement favorisée par les deux compagnies qui y consacrent des outils spécifiques afin d'en assurer le développement et de préserver l'emploi.

La mobilité professionnelle ou géographique du personnel au sol d'Air France donne la priorité aux ressources internes. Ainsi, en 2009, l'Espace Mobilité, consacré à ces mobilités, a reçu plus de 1 600 visiteurs et réalisé 57 conférences thématiques pour près de 600 participants. De nouveaux outils ont été développés, tels que les ateliers CV-lettre de motivation, entretien de sélection et familiarisation aux tests de sélection. Chez KLM, les postes vacants liés aux départs en retraite, aux fins de contrats à durée déterminée et aux départs volontaires ont été pourvus grâce à une recherche de candidats en interne : 350 salariés ont ainsi été réaffectés au cours de l'exercice. De son côté, alors que KLM Cargo accusait un net déclin de son activité, les salariés ont été encouragés à postuler dans d'autres services de la compagnie. Afin de faciliter ces démarches, le nouveau Cargo Navigation Center met à leur disposition les informations sur les postes à pourvoir, les aide à rédiger leur CV et les conseille sur leur carrière.



FORMER NOS COLLABORATEURS POUR ACCROÎTRE ET ADAPTER LEURS COMPÉTENCES

La crise économique montre l'importance que revêt l'adaptabilité, face aux mutations du marché du travail, pour garantir la compétitivité des entreprises et favoriser la mobilité des salariés. C'est pourquoi Air France et KLM ont maintenu leur investissement dans la formation de leurs salariés en 2009, en particulier pour les moins diplômés.

Chez Air France, l'investissement en formation représente 8,7% de la masse salariale, et se maintient à un niveau supérieur aux obligations légales françaises qui sont de 1,6%. Cette forte participation permet de contribuer à la sécurisation des parcours professionnels, notamment pour les salariés qui souhaitent obtenir un nouveau diplôme, en les accompagnant dans une démarche de Validation des Acquis de l'Expérience.

Un programme spécifique, déployé pour les personnes aux plus bas niveaux de qualification, permet de renforcer leurs connaissances fondamentales en français et en mathématiques, mais également de développer l'autonomie en situation d'apprentissage professionnel ou personnel. Des périodes de professionnalisation se poursuivent à un rythme soutenu (3 000 en 2009) afin d'accompagner les reconversions, les projets de changement, ou encore la reprise d'activité après une longue absence.

En 2009, KLM a investi 2 500 euros par salarié pour sa formation. De plus, KLM permet aux personnes n'ayant presque pas suivi d'études d'augmenter leur employabilité et de bénéficier de programmes leur permettant d'obtenir un diplôme

officiel. Un premier programme permet de valoriser en points leurs compétences acquises dans le cadre professionnel et répondant aux exigences de formation du diplôme désiré. Un second programme a été proposé à des employés qui n'ont pas poursuivi leurs études après le primaire. Au rythme d'un jour de cours et de quatre jours dans l'entreprise par semaine, ils pourront obtenir leur diplôme de secondaire en deux ans.



Tutorat agent d'escale commercial

UNE FUSION RESPONSABLE DES DEUX COMPAGNIES ET DES VALEURS PARTAGÉES PAR TOUS

Alors que les politiques de ressources humaines, les réglementations et les cultures sont distinctes en France et aux Pays-Bas, le Groupe a mis en place un ensemble de règles et de principes permettant aux deux compagnies de travailler ensemble et d'harmoniser notamment les conditions de travail des personnels locaux employés dans les 39 pays où les deux compagnies opèrent.

Ce processus d'harmonisation, lancé en 2006, est en cours d'achèvement avec une négociation terminée dans 31 pays.

La Charte sociale et éthique d'Air France-KLM, signée en 2008 au sein du Comité de groupe européen représentant 94% des effectifs du Groupe, définit les valeurs et droits fondamentaux sur lesquels s'appuient l'identité et la cohésion du Groupe. Cette charte, traduite en trois langues, a été diffusée au personnel du Groupe en 2009.

Air France-KLM souhaite que ses salariés bénéficient d'une protection sociale pour faire face aux situations de maladie et de maternité, à un accident ou à un décès, ainsi qu'un revenu décent à la retraite. L'état des lieux conduit en 2009 sur les situations des personnels locaux d'Air France et de KLM à l'étranger fait apparaître que la quasi-totalité des salariés du Groupe en bénéficie localement. De plus, le Groupe accompagne ses personnels afin de trouver les meilleurs moyens d'adapter les exigences de sa politique aux conditions locales et de souscrire à des contrats d'assurance de qualité, en complément des régimes publics si ceux-ci n'offrent pas la qualité requise.

Depuis 2007, tous les salariés locaux d'Air France et de KLM répartis dans plus de 100 pays, sont invités à répondre à une enquête de satisfaction Inter'face, dont l'analyse conduit ensuite à la mise en œuvre de plans d'actions locaux.

Lors de l'enquête lancée en mars 2010, 69% des 7 376 salariés interrogés ont répondu. 77% des sondés se disent satisfaits de leurs conditions matérielles de travail, 82% de leurs conditions de santé et de sécurité au travail, 85% de leur compagnie en tant qu'employeur et 92% des sondés ont déclaré avoir un travail qui leur plaît.

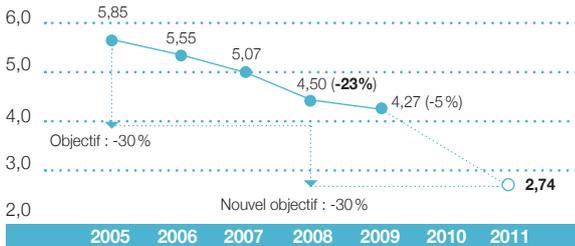


Travailler ensemble...
Salariés Air France et KLM à Dubaï

GARANTIR LA SÉCURITÉ ET LA SANTÉ AU TRAVAIL

Assurer les meilleurs niveaux de sécurité pour ses employés est une priorité pour le Groupe, qui accorde à la sécurité au travail la même importance qu'à la sécurité des vols.

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



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

S'organiser pour réduire les risques

Sur la période 2006-2008, Air France se donnait l'ambitieux objectif de réduire de 30% le coefficient de fréquence des accidents au travail. Une réduction de 23% a été effectivement atteinte, notamment dans les directions opérationnelles. Sur la période 2009-2011, Air France renouvelle son engagement de réduction de 30% dans toutes ses directions. Dans ce cadre, les Directeurs généraux des entités en France et dans les Départements d'Outre-Mer ont signé un nouveau contrat d'objectifs, et des objectifs de performance en matière de sécurité au travail comptent pour la part variable de la rémunération des responsables opérationnels.

KLM a mis en place des "champions de la sécurité", directeurs, dont la mission est de promouvoir la sécurité, en particulier sur des risques nouveaux ou non décelés. De plus, afin de pouvoir mettre en place des mesures pour éviter que des accidents ne se reproduisent, les employés ayant causé ou rapporté un accident sont protégés de toute sanction disciplinaire, sauf si une faute intentionnelle a été prouvée. Ce protocole a été proposé aux syndicats afin de l'inclure aux conventions collectives.

Enfin, KLM E&M a employé des "ergo-coaches" pour déployer les meilleures postures et conditions de travail auprès des employés. Ce programme fait l'objet d'une étude réalisée en partenariat avec l'université de VU University Amsterdam, afin d'évaluer ses résultats.

Air France-KLM poursuit également ses mesures de sensibilisation et de prévention du VIH pour ses personnels et leur famille dans les pays à risques sanitaires particuliers, notamment en Afrique du Sud et au Nigeria.

Sensibiliser, identifier et traiter les risques

Après la signature en 2008 de la charte relative aux risques liés à l'alcool, Air France a travaillé au renforcement des dispositifs de prévention des risques psycho-sociaux (stress, harcèlements, addictions, violences) et a conclu un accord avec les partenaires sociaux début 2010 (lire Zoom...).

Durant 2009, de nouvelles sensibilisations du personnel ont porté sur certains aspects, comme la prévention des troubles musculosquelettiques (TMS) ou le port des équipements de protection individuelle.

Chez KLM, différentes campagnes de communication pour le personnel navigant ont été lancées en 2009 sur les problèmes de décalage horaire et pour améliorer la sensibilisation aux risques liés aux médicaments, à l'alcool et aux drogues.

ZOOM SUR...

LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Air France a anticipé la prise en charge des risques psychosociaux et le développement de l'équilibre de la vie au travail en engageant des actions depuis plus de quinze ans. Pour aller plus loin dans la prévention de ces risques, Air France a négocié en 2010 un accord, signé à l'unanimité des organisations syndicales représentatives de l'entreprise, qui s'inscrit dans le cadre des accords européens et nationaux sur le stress et les harcèlements.

Cette démarche s'appuie sur une prise en compte préventive très en amont, avec un diagnostic des risques psychosociaux, et sur un comité de suivi. Surtout, elle mobilise l'ensemble des acteurs concernés (médecins du travail, assistante sociale, managers et RH...) et s'applique aussi bien au personnel au sol qu'au personnel navigant. Elle se traduit dans :

- le déploiement de fiches pratiques de prévention de ces risques;
- de nombreuses actions de formation pour le management de proximité;
- des groupes pluridisciplinaires avec un référent par établissement.

ZOOM SUR...

NOUVEAU CENTRE AUTOMATISÉ DE SCHIPHOL CONTRE LES TROUBLES MUSCULOSQUELETTIQUES

En 2012, un nouveau centre de traitement des bagages, d'une capacité de 70 millions d'unités par an (au lieu de 45 actuellement), sera mis en service à l'aéroport d'Amsterdam Schiphol. L'aéroport et KLM coopèrent étroitement sur ce chantier pour réaliser un hall où le tri des bagages sera entièrement automatisé. Comparé au système actuel de traitement des bagages, il n'y aura plus aucun trafic de véhicules dans cet espace, réduisant ainsi les risques d'accidents. De plus, les agents piloteront le transfert des conteneurs de et vers les avions pratiquement sans effort physique.

Promouvoir la sécurité au travail auprès des filiales et des sous-traitants

Les filiales du Groupe sont également engagées dans des plans ambitieux d'amélioration de la sécurité au travail.

Le groupe Servair, filiale d'Air France pour la préparation et mise à bord des repas servis aux passagers, a déployé un programme de formation des opérateurs et du management, abordant des aspects variés comme l'amélioration ergonomique des postes de travail et des actions de prévention. Servair est certifiée OHSAS 18001, tout comme Air France Industries.

Le groupe contrôle également la performance de ses sous-traitants : ainsi les accidents de travail sont déclarés et analysés en comités hygiène et sécurité (CHSCT) d'Air France Industries, et de nombreuses autres initiatives sont prises pour renforcer la prévention, comme le contrôle du port de protections individuelles, l'éco-conduite, la sécurisation des travaux en hauteur.

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

Les femmes dans le Groupe (en %)		2009
Conseil d'administration		6,6%
Comités exécutifs	Group (GEC) :	0%
	AF :	7,7%
	KLM* :	0%
Cadres supérieurs et directeurs	AF :	25,3%
	KLM* :	17,4%
Cadres PS ⁽³⁾	AF :	30,2%
	KLM :	23,0%
Cadres PN	AF : PNC ⁽¹⁾	51,3%
	PNT ⁽²⁾	3,7%
	KLM : PNC ⁽¹⁾	73,0%
	PNT ⁽²⁾	2,8%
Non-cadres PS ⁽³⁾	AF :	40,3%
	KLM :	25,8%
Non-cadres PN	AF : PNC ⁽¹⁾	64,7%
	PNT ⁽²⁾	6,7%
	KLM : PNC ⁽¹⁾	82,1%
	PNT ⁽²⁾	4,2%

* Définition KLM modifiée en 2009 (2) Personnel Naviguant Technique
 (1) Personnel Naviguant Commercial (3) Personnel au Sol

Favoriser l'égalité des chances et lutter contre les discriminations

Air France-KLM poursuit sa politique de prévention des discriminations, d'égalité des chances, et de respect de la diversité. Pour témoigner de cet engagement, la compagnie française a décidé de se porter candidate au Label Diversité. Dans ce cadre, un diagnostic portant sur les évolutions de carrières a été lancé afin de s'assurer de l'égalité de traitements entre tous les salariés.

Les effectifs de KLM Catering Services (KCS), filiale de KLM, sont composés d'environ 45 nationalités. KCS met l'accent sur ce qui relie les salariés plutôt que de souligner la diversité de race, de religion ou de sexe. Pour ancrer ce principe, KCS propose des cours de Master pour les managers et élabore un programme de formation spécial de solidarité.

Agir pour l'égalité entre les hommes et les femmes

La négociation d'un troisième accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle est en cours chez Air France. Afin de s'assurer du respect des engagements, des indicateurs comparatifs hommes-femmes ont été introduits dans le suivi des politiques et des processus de gestion des ressources humaines (formation, carrières, sécurité au travail, rémunérations). Dans ce cadre, 251 femmes ont bénéficié en 2009 d'une mesure

d'égalisation salariale. KLM facilite l'emploi des femmes à des postes de direction grâce à un programme de tutorat.

Renforcer l'emploi des seniors

L'accord de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences d'Air France, signé en juillet 2009, comporte un chapitre intitulé « Gérer la deuxième partie de carrière et favoriser l'emploi des seniors ». Le texte a été complété par un avenant pour le personnel au sol et par deux plans d'actions spécifiques pour les personnels navigants commerciaux et techniques.

Développer l'emploi des personnes handicapées

Avec un taux d'emploi des travailleurs handicapés en France de 3,57% en 2009, Air France poursuit ses actions d'insertion. Malgré les départs en retraite et les restrictions liées aux métiers réglementés de l'entreprise (pilotes de ligne, hôtesses et stewards, etc.), le nombre de salariés handicapés est resté stable.

De surcroît, Air France a maintenu ses objectifs d'embauche de 85 salariés handicapés sur trois ans en dépit du gel des recrutements. L'engagement de l'entreprise se prolonge par un renforcement de la sous-traitance auprès du secteur adapté et protégé, représentant 480 emplois indirects pour l'année 2009. L'accord prévoit également un budget consacré au handicap de 9 millions d'euros pour la période 2009-2011. En 2009, ce sont 3 millions d'euros qui ont ainsi été investis, dont 46% au titre des actions de maintien dans l'emploi et 7% au titre de la sensibilisation des salariés.

Aux Pays-Bas, les entreprises sont financièrement responsables de leurs employés qui se retrouvent atteints d'un handicap pendant une période de deux ans. Depuis 2010, KLM a étendu cette période à douze ans et en a étendu le bénéfice à ses employés qui deviennent handicapés même après avoir quitté la compagnie. Un salarié est considéré comme handicapé aux Pays-Bas, dès lors qu'il ne peut plus effectuer le même travail et prétendre au même salaire. KLM complètera son salaire pendant un certain nombre d'années et prendra des mesures afin de lui permettre de retrouver son emploi ou un autre de niveau de salaire équivalent. KLM facilite l'emploi de ces personnes grâce à des mesures visant à améliorer leurs conditions et temps de travail, ainsi que par des soins adaptés. Enfin, si ces mesures ne permettent pas un retour à leur emploi d'origine, une mobilité dans ou en dehors de l'entreprise sera recherchée par la compagnie.

IMPLIQUER NOS COLLABORATEURS DANS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Une stratégie perçue par les salariés

Le baromètre interne Air France-Ipsos, réalisé deux fois par an auprès de 3 000 salariés de l'entreprise, indique que 82% des salariés interrogés en avril 2010 considèrent « qu'Air France est une entreprise qui s'investit dans le développement durable ».

ZOOM SUR...

AIR FRANCE ET KLM, DEUX COMPAGNIES ATTRACTIVES

Air France occupe la première place dans le Top 50 2009, classant les employeurs perçus par des jeunes cadres issus des écoles de commerce. La compagnie se trouve à la huitième place pour ceux provenant des écoles d'ingénieurs, selon le sondage 2009 d'Universum mené auprès des jeunes cadres ayant de un à huit ans d'expérience professionnelle.

Quant à KLM, elle a été classée cinquième dans l'enquête d'opinion Intermediar Ebbing, l'une des études les plus représentatives menées aux Pays-Bas auprès de jeunes professionnels qualifiés.

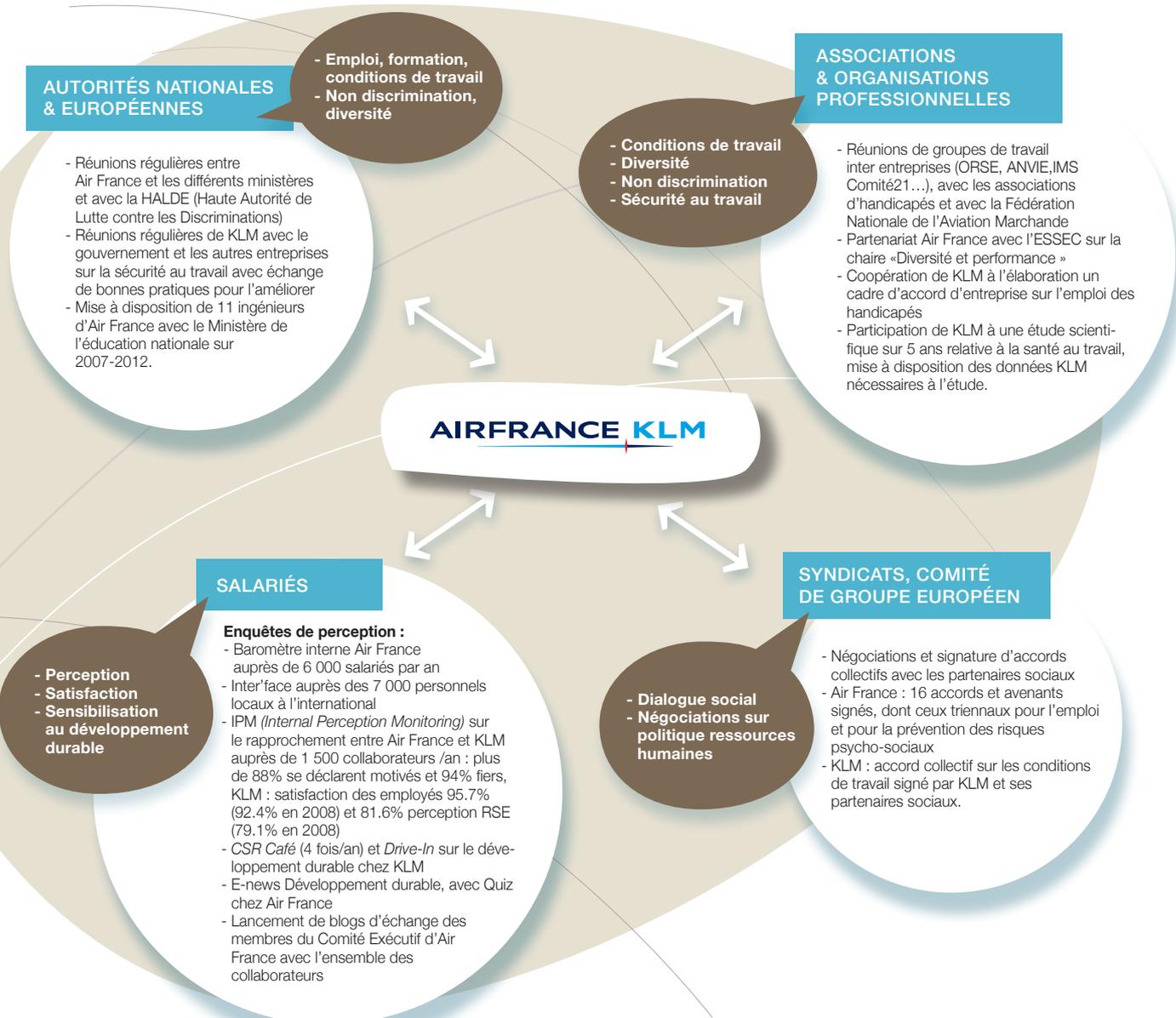
Chez KLM, l'enquête de Perception Interne annuelle porte sur la satisfaction des employés. Depuis 2007, des questions sur le développement durable y ont été intégrées, afin de mesurer leur perception de la thématique. En 2009, 81,6% considèrent que KLM agit de façon responsable dans ce domaine, contre 79,1% en 2008.

Des initiatives impliquant les salariés

Avec le Programme Innovation Qualité d'Air France Industries qui récompense les meilleures propositions formulées par les collaborateurs ou le « CSR café » et les « Drive-In » chez KLM, qui visent à accroître la sensibilisation et l'implication de ses salariés sur le développement durable. Air France-KLM implique ses collaborateurs dans sa démarche de progrès.

Air France et KLM ont aussi chacune initié un Plan de Déplacement d'Entreprise pour limiter l'usage de la voiture lors des déplacements domicile-travail. Ces programmes favorisent l'éco-conduite, le covoiturage, les transports en commun, le vélo ou le télétravail. Chez Air France, le taux d'utilisation de la voiture est ainsi passé de 79 à 72% et l'usage des transports en commun a augmenté de 4%.

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



Comment évaluez-vous la performance d'Air France-KLM dans sa politique de ressources humaines ?

Deux questions à...



Andre Van Heemstra
Président du Pacte Mondial de l'ONU aux Pays-Bas

Je la trouve très positive. J'en observe une parfaite illustration dans ma propre expérience avec Air France-KLM. Elle correspond tout à fait à ce que je constate, lorsque je bénéficie de ses services pendant le vol. Autre point essentiel, la Charte sociale et éthique répond aux principes des droits de l'homme, ainsi qu'à ceux du Pacte mondial de l'ONU. Mais ce qui rend les choses tangibles, c'est le soutien des personnels, en particulier ceux qui sont cités dans l'enquête qui leur est consacrée. Leur fierté et l'énergie dont ils font preuve dans leur travail sont étroitement liées. La formation supplémentaire offerte aux personnels peu qualifiés est également un élément très fort, tout comme l'idée de famille unie. Air France-KLM prend soin de ses personnels et cela s'en ressent au niveau de la cabine. Pour le voyageur, l'harmonie sociale de l'équipage est étroitement liée au sentiment d'être entre de bonnes mains. Je constate la présence de ces deux éléments chez Air France-KLM.

Qu'attendez-vous du Groupe dans ce domaine ?

Incontestablement, le Groupe s'intéresse à l'évolution personnelle de chacun de ses employés. Passer du modèle d'évaluation des performances à celui de développement personnel est un pas en avant important. Vouloir maintenir le plein emploi et ne pas licencier, c'est très bien, mais c'est tout à fait autre chose de déclarer en plus souhaiter voir chacun de vos employés se développer. Dans l'ensemble, ce rapport développement durable et la politique menée par Air France-KLM, en matière de ressources humaines, ont un effet très positif.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT LOCAL



L'aviation, qui transporte passagers et marchandises, mais aussi assistance, connaissance et savoir-faire, est le principal vecteur d'échange entre les personnes et les cultures. Par les enjeux économiques, technologiques et financiers qu'il représente, le transport aérien soutient et stimule de nombreux autres secteurs, dont le tourisme. Acteur majeur du développement économique mondial, les compagnies aériennes jouent aussi un rôle déterminant au plan local, là où elles sont implantées et dans les pays qu'elles desservent. Air France et KLM s'impliquent de longue date dans les territoires autour de leur hub et de leurs escales, et tissent des relations durables avec leurs partenaires locaux et régionaux.

Conscientes de leurs responsabilités, elles contribuent à de nombreux programmes de formation et d'aide au développement. Dans le même temps, elles conduisent et soutiennent des opérations humanitaires, par leurs fondations permanentes ou en appui d'ONG, et se mobilisent à l'occasion de grands drames humains, comme la catastrophe survenue à Haïti en janvier 2010.

NOS ENGAGEMENTS

Malgré le contexte économique défavorable, Air France-KLM est déterminé à poursuivre, et même à renforcer, son engagement en faveur du progrès économique et social local afin de :

- contribuer au développement des territoires par sa capacité à créer de l'activité et à coopérer avec l'ensemble des acteurs locaux, parmi lesquels les fournisseurs ;
- construire une relation pérenne avec l'ensemble des acteurs territoriaux par l'information, le dialogue et des partenariats ;

- investir pour l'avenir par le développement des compétences et par la formation ;
- utiliser ses moyens humains, logistiques et financiers, pour apporter de l'aide et investir dans des programmes humanitaires et de développement ;
- soutenir l'expertise locale des ONG partenaires, dans la perspective de contribuer aux Objectifs du Millénaire pour le Développement des Nations unies.

NOS OBJECTIFS DE PILOTAGE

OBJECTIFS	ÉCHÉANCE	RÉALISATIONS 2009-10	STATUT
AIR FRANCE			
Contribuer au développement économique local autour de nos principales implantations	Permanent	Participation aux commissions sur le développement durable à Roissy-CDG et à Orly (Pôle d'Orly) Soutien du secteur adapté local : création avec l'ANRH d'une laverie Soutien aux réseaux de PME (Forum ARD des Entreprises internationales, associations locales etc.)	⊙
Renforcer la communication avec les communautés locales	Permanent	3 numéros du « Courrier, Air France partenaire de l'Île-de-France »	⊙
Soutenir les associations locales en faveur du développement et de la formation, et participer à leurs actions	Permanent	Participation effective au conseil d'administration des associations JEREMY, Aireemploi, AFMAé et Pays de Roissy-CDG	⊙
Maintenir un haut niveau d'engagement en faveur d'actions humanitaires et de mécénat, malgré le contexte économique Augmenter la dotation annuelle de la Fondation Air France à 2 millions € d'ici à 2011	Permanent	Financement de 5 millions € en faveur de projets humanitaires	⊙
KLM			
Encourager le développement durable localement autour des sites KLM par des projets environnementaux et sociaux	Permanent	Financement de projets centrés sur l'éducation, l'environnement, la culture et le patrimoine (2 millions €)	⊙
Contribuer aux Objectifs du Millénaire pour le Développement des Nations unies (OMD)	Permanent	5 projets menés en Tanzanie, Philippines, Chine, Afrique du Sud, Nigeria et Surinam Contribution spécifique à 7 OMD au travers de plusieurs projets socio-économiques dans lesquels la dimension environnementale est de plus en plus importante (Ubuntu, Close the Gap) Participation à diverses assemblées telles que IDUT, IUCN, UNGC NL 4 nouveaux projets KLM AirCares	⊙
Contribuer à façonner l'avenir de l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol et de sa région en renforçant le dialogue avec les communautés	Permanent	Participation à deux rencontres Alders Table Contribution aux opérations de mesures réalisées par le CROS (voir également page 27)	⊙

○ Objectif partiellement atteint ⊙ En ligne avec l'objectif ● Objectif atteint ou dépassé



AGIR EN ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Développer l'activité locale des territoires

Air France et KLM participent localement à la création d'activité économique et d'emplois directs autour de leurs principaux hubs de Roissy-CDG et Amsterdam-Schiphol. Ils génèrent également des emplois indirects qui se diffusent à l'ensemble de l'économie régionale et nationale. Dans la région Île-de-France, Air France représente près de 50 000 des 119 400 emplois directs des aéroports de Roissy-CDG et d'Orly. L'aéroport de Schiphol représente 60 000 emplois directs, dont plus de 33 000 salariés du groupe KLM, et induit 60 000 emplois indirects supplémentaires.

Les deux aéroports sont aujourd'hui des pôles de développement qui attirent les grandes entreprises et les PME souhaitant bénéficier à la fois de la proximité d'un aéroport international et d'un environnement économique dynamique. C'est pourquoi le groupe soutient des projets d'aménagement et de développement de ces territoires, tels que la démarche de promotion du Grand Roissy menée par l'Agence Régionale de Développement de Paris Île-de-France (ARD) et la nouvelle association Aerotropolis (voir Comprendre...). Air France Cargo participe au projet CAREX qui vise à développer un service de fret ferroviaire à grande vitesse entre plusieurs capitales européennes, dont Roissy-CDG et Amsterdam-Schiphol.

KLM participe, avec des partenaires logistiques et des transporteurs, au projet NS Hispeed, pour étudier une alternative ferroviaire au transport aérien entre l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol et Anvers / Bruxelles, tout en maintenant une liaison forte entre ces hubs aériens.

COMPRENDRE...

AEROTROPOLIS EUROPE

Air France est membre de l'association Aerotropolis Europe, créée en décembre 2009 sous l'impulsion de FedEx, pour promouvoir le territoire proche de Roissy-CDG. L'objectif est de favoriser l'implantation de nouvelles entreprises afin de concurrencer les autres pôles aéroportuaires européens, comme Londres ou Francfort.

Aerotropolis regroupe des investisseurs privés et institutionnels représentant plusieurs projets d'aménagement implantés à proximité de Roissy-CDG (CAREX, parc d'activité, showroom, espaces de conventions, centre commercial, etc.) L'ensemble de ces projets devrait permettre la création de près de 15 000 emplois dans la région.

Adossée sur les hubs américain et asiatique de FedEx et de SkyTeam, Aerotropolis Europe permettra à Roissy-CDG de renforcer sa position centrale en termes de trafic passagers et de biens.

Dialoguer pour construire une relation durable avec les territoires

Durablement ancrées dans leurs deux principales régions d'activité, où résident également la majorité de leurs salariés, les deux compagnies mènent un dialogue proactif avec leurs partenaires territoriaux. Elles participent aux débats locaux et communiquent grâce à des médias dédiés comme « Le Courrier », destiné aux acteurs économiques d'Île-de-France.

Pour renforcer son ancrage territorial et favoriser l'échange et la connaissance mutuelle, Air France et KLM ouvrent les portes de leurs installations aux élus et aux habitants. Fin 2009, ce sont des représentants des communes proches de l'aéroport de Roissy-CDG qui ont pu visiter les installations. En avril 2010, grâce à l'engagement de salariés volontaires, Air France a ouvert ses portes durant une semaine de stage à des collégiens originaires de communes riveraines.

KLM organise régulièrement des visites pour des délégations de parlementaires et des délégations du Ministère des Affaires Économiques, du Ministère de l'Agriculture et de la Nature, du Ministère des Transports et des Travaux publics et de la Gestion de l'Eau et enfin du Ministère des Finances.

En s'impliquant auprès du *Schiphol Regional Review Board* (CROS) et dans les rencontres *Alders Tables*, KLM construit un dialogue permanent avec les habitants de la région de l'aéroport de Schiphol.

Plus directement, Air France est membre de l'association Pays de Roissy-CDG, dont elle a initié la création en 2003 et qui regroupe aujourd'hui plus de 300 membres. L'implication de la compagnie se concrétise par la mise à disposition de deux salariés qui animent les six groupes de travail de l'association. En 2009-10, cette association a, entre autres, organisé une journée sur la mobilité électrique, un forum sur l'alternance avec les acteurs de la plate-forme aéroportuaire et participé au débat sur le développement durable de l'aéroport de Roissy-CDG. Grâce à ce soutien, Air France souhaite renforcer ses liens avec le territoire de Roissy et agir pour que le développement de l'aéroport bénéficie pleinement à la région où il est implanté.

Enfin la compagnie participe à la concertation régionale et aux travaux menés autour du projet du « Grand Paris » et elle intervient auprès de plusieurs instances territoriales.



Aéroport de Roissy-Charles de Gaulle, moteur de l'économie régionale

PRÉPARER L'AVENIR EN CONTRIBUANT AU PARTAGE DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES

Contribuer au développement local des compétences

Pour participer au développement des compétences par la formation aux métiers de l'aérien, Air France est membre fondateur de trois associations : Aireemploi, JEREMY et AFMAé.

- Aireemploi informe sur les parcours de formation aux métiers du secteur. En 2009, 255 conférences ont été réalisées dans des collèges et des lycées, et près de 6 700 personnes renseignées.
- JEREMY, Jeunes en Recherche d'Emploi à Roissy et Orly, favorise l'insertion des jeunes riverains sans qualification. En 2009, 266 jeunes ont suivi des parcours de formation à des métiers de la plate-forme aéroportuaire, parmi eux 129 ont effectué leur stage à Air France. 62% des stagiaires ont déjà trouvé un emploi. Une formation spécifique a été organisée, en partenariat avec Servair, pour des demandeurs d'emploi handicapés.
- AFMAé, Association pour la Formation aux Métiers de l'Aérien, forme dans son Centre de Formation d'Apprentis (CFA) 388 jeunes en 2009-10. Parmi ceux-ci, 149 apprentis en formation à Air France Industries, malgré le gel des embauches observé par la compagnie. 61% des jeunes diplômés en 2009 ont été embauchés.

Plusieurs entités de KLM s'engagent auprès des jeunes en proposant des formations professionnelles et en participant à des programmes de sensibilisation innovants intégrant le développement durable. Quelques exemples :

- Financement et organisation de formations en apprentissage avec les Regional Education Centers (ROC) en matière d'assistance aéroportuaire et de maintenance aéronautique.
- Organisation d'un concours de design à l'Université de Delft impliquant 20 étudiants en aérospatiale.
- Soutien du programme des ambassadeurs de l'AIIESEC, une plate-forme internationale permettant aux jeunes d'explorer et de développer leur potentiel managérial et de lancer des projets en matière de RSE.
- Soutien de JINC (Jeunes en Entreprises), une institution régionale qui prépare les lycéens à la vie professionnelle pour éviter les abandons précoces.

Participer à l'emploi des personnes handicapées et en difficulté

Le groupe fait appel régulièrement à des structures employant des personnels handicapés ou en difficulté dans des activités diverses telles que la distribution des uniformes, le nettoyage des couvertures de bord, ou la logistique des pièces de rechange de moteurs.

En 2009, Air France a travaillé avec 55 établissements du secteur protégé et adapté, répartis principalement autour de Roissy, Orly et Toulouse, pour un montant global de 11 millions d'euros et 485 équivalents temps plein (cf. Zoom...). La compagnie a également fait le choix d'affecter une partie de sa taxe d'apprentissage, à hauteur de 772 000 euros, à des organismes de formation de personnes handicapées.

KLM emploie régulièrement des jeunes de Global Start. Cette organisation installée à Amsterdam aide les jeunes en difficulté sociale ou sans qualification à développer des compétences professionnelles en Technologies de l'Information et de la Communication.



Apprentis en maintenance aéronautique

🔍 ZOOM SUR...

APPEL AU SECTEUR PROTÉGÉ POUR LA CRÉATION D'UNE NOUVELLE ACTIVITÉ

Pour développer l'appel au secteur protégé et adapté, Air France a sollicité l'ANRH*, une association qui accompagne les handicapés dans leur recherche d'emploi, afin de mettre en œuvre une activité de lavage et de reconditionnement des couvertures mises à disposition des passagers de Roissy-CDG.

En 2009, une blanchisserie a été créée à Tremblay-en-France, à proximité de l'aéroport, et 25 personnes handicapées ont été embauchées pour traiter de 15 000 à 30 000 couvertures par jour. Le développement de l'activité devrait permettre à terme la création d'une dizaine d'emplois supplémentaires.

Au-delà des aménagements des postes de travail, suivant la spécificité de chaque handicap, le matériel et les techniques de lavage ont été conçus pour le respect de l'environnement, en favorisant les économies d'eau et d'énergie. Air France a également travaillé en partenariat avec l'ANRH pour améliorer l'accompagnement professionnel et social des salariés en situation de handicap.

* Association pour l'insertion et la réinsertion professionnelle et humaine des handicapés.

🔍 ZOOM SUR...

UN CENTRE DE FORMATION TECHNIQUE AU KENYA

KLM et Kenya Airways sont sur le point de lancer un projet de centre de réparation aéronautique au Kenya, où sera formé du personnel à l'entretien et à la réparation. Financé en partie grâce au bénéfice de 40 000 euros collectés lors d'une vente aux enchères réalisée à KLM Engineering & Maintenance, le projet est lié au programme mené par AirCares auprès des passagers afin de les sensibiliser et de leur proposer d'offrir des Miles. Les Miles converties en billets d'avion permettent de réduire les coûts de déplacement et de réinvestir localement les sommes épargnées.

Ce centre est d'autant plus nécessaire que les prestations d'entretien et de réparation au Kenya restent liées au manque de structures adaptées, de compétences et d'équipement. De plus le matériel disponible est souvent d'occasion et l'expertise locale fait défaut. Le projet offre des perspectives à long terme et vise à améliorer localement les revenus et les conditions de vie.

CONTRIBUER À L'ÉCONOMIE DES PAYS DESSERVIS

Avec 236 destinations, le groupe contribue à l'économie et au développement social des 107 pays qu'il dessert et participe au transfert de compétences dans ces territoires. Depuis 2001, Air France développe le programme AÏDA (Assistance, Investissement, Développement en Afrique) au Mali, au Sénégal et au Gabon, pour offrir aux sociétés d'assistance des aéroports africains la possibilité de professionnaliser leurs structures. Dans ce cadre, Air France est partenaire de l'Institut Africain des Métiers de l'Aérien (IAMA), implanté sur l'aéroport de Bamako, qui propose des formations réglementaires et techniques aux métiers de l'assistance en escale. Près de 1 500 collaborateurs d'entreprises africaines y sont formés chaque année.

Le projet de lutte contre la déforestation à Madagascar, soutenu par Air France et mené par la Fondation GoodPlanet et le WWF, comporte une dimension sociale importante. En formant les communautés locales à la gestion durable des forêts grâce au transfert de compétences et par un appui technique, organisationnel et juridique, le projet touche des milliers de familles qui bénéficieront de revenus supplémentaires et de meilleures conditions de vie sur le long terme.

Le programme KLM's Company to Community regroupe un ensemble d'initiatives de KLM qui visent à aider au développement local autour de ses implantations ainsi que dans ses

INITIER ET SOUTENIR DES PROJETS HUMANITAIRES ET DE DÉVELOPPEMENT

Air France-KLM, ses partenaires et ses filiales unissent leurs forces et s'engagent auprès d'instances internationales, telles que le Pacte Mondial des Nations unies ou l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature, où se dessinent les futures réglementations. Fidèle à sa mission de relier les hommes, le Groupe joue également depuis longtemps un rôle actif dans les programmes humanitaires et de développement.

En 2009-10, le montant total de ses contributions représente l'équivalent de 9 millions d'euros sous forme de dons en espèces, de transport gratuit de personnes et de matériels, de mécénat de compétences, de campagnes de sensibilisation et autres initiatives. Près de la moitié des contributions concerne des projets menés sur le continent africain.

L'engagement d'Air France

Air France apporte son aide logistique de transporteur aérien à plus de 40 associations et organismes, principalement pour l'assistance sanitaire d'urgence. En 2009-10, Air France a offert 660 billets à des membres d'ONG et a transporté 9 tonnes de matériel médical et de médicaments.

Air France affirme son engagement humanitaire au côté de la Fondation Air France, qui a choisi l'enfance en difficulté comme domaine d'action (cf. Zoom...). Au côté d'ECPAT et de l'ONG Acting for Life, Air France s'engage pour la protection des enfants victimes de trafics et de l'exploitation sexuelle et commerciale. Cofondateur et membre d'Acting for Life depuis plus de trente ans, Air France soutient ses actions qui visent à inscrire dans le long terme la mise en place de programmes de développement, notamment de microcrédit au profit des plus défavorisés. En 2009, Acting for Life a soutenu 85 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.

destinations. Les actions sont diverses : actions bénévoles de volontaires, parrainage des directions, soutien de projets caritatifs et initiatives de développement local.

KLM développe également la notion de tourisme durable avec la chaire de tourisme durable de l'Université de Wageningen aux Pays-Bas et en participant activement au Groupe d'initiative pour le développement du tourisme durable (IDUT).

🔍 ZOOM SUR...

HAÏTI

Dès les premières heures qui ont suivi le tremblement de terre à Haïti du 12 janvier 2010, Air France-KLM a mis en place des moyens humains et matériels afin d'aider aux opérations de secours et d'évacuation. Des tarifs spéciaux ont été proposés, en particulier à la communauté haïtienne. 9 vols cargo ont acheminé à Saint-Domingue des secours et équipements pour le compte de l'Unicef et du Programme Alimentaire Mondial. 100 000 euros ont été collectés auprès du personnel en réponse à l'appel lancé par la Fondation Air France et d'autres initiatives, comme une vente aux enchères organisée chez KLM. Présent à Haïti depuis 1947, Air France a souhaité mettre en place un partenariat exceptionnel avec cinq grandes ONG – Médecins sans Frontières, la Croix-Rouge française, Actions contre la Faim, Aide Médicale Internationale et Médecins du Monde – en offrant près de 300 billets gratuits et du transport de fret à conditions préférentielles. Le groupe a également soutenu le transport des jeunes du programme « 100 Jeunes volontaires en Haïti ». Enfin, une campagne menée auprès des passagers a permis la collecte de plus de 36 millions de Miles, soit l'équivalent de plus de 500 billets aller-retour à Haïti, pour soutenir les projets d'aide à la reconstruction du pays.

🔍 ZOOM SUR...

LA FONDATION AIR FRANCE

Créée en 1992, la Fondation Air France soutient des projets d'aide aux enfants et aux jeunes malades, handicapés ou en grande difficulté, en France et dans les pays où Air France est présente. En 2009, elle a accompagné 63 projets d'associations et d'ONG. Depuis sa création, la Fondation a soutenu 550 projets au profit de milliers d'enfants, dans 67 pays, pour un budget de 10 millions d'euros. La Fondation a organisé, en novembre 2009, au siège de l'Unesco à Paris, un colloque international sur les enfants en situation de rue. Près de 1 000 participants ont répondu présent lors de cette rencontre organisée à l'occasion du 20^e anniversaire de la Convention des Droits de l'Enfant. Fin 2009, Air France a souhaité placer les vols inauguraux de l'A380 sous le signe de la solidarité avec la Fondation en proposant aux enchères des sièges sur les deux premiers vols. La somme récoltée (300 000 euros) a été intégralement reversée à la Fondation, qui financera cinq projets sélectionnés en Afrique du Sud, en Inde, au Brésil, à Madagascar et en France. Pour plus d'informations <http://fondation.airfrance.com>

Les initiatives de KLM

En inscrivant ses actions dans les Objectifs du Millénaire pour le Développement des Nations unies, le programme KLM AirCares a soutenu 7 projets l'an dernier grâce à des dons, en leur offrant de la publicité et en leur attribuant des Miles offerts par les voyageurs réguliers pour acheter des billets et réduire les frais de voyage. Au total, 40 millions de Miles ont ainsi été offerts aux différents projets, ce qui représente plus de 500 billets aller-retour Amsterdam-Nairobi, tandis que près de 100 000 euros ont été collectés pour appuyer ces projets grâce aux initiatives de membres du personnel et aux dons à bord.

Le projet Ubuntu Company à Durban, en Afrique du Sud, concerne la conception et la production de tongs à partir de pneus recyclés, réduisant ainsi les déchets de la région. Projet à la fois économique et social, Ubuntu a permis l'embauche de 70 femmes atteintes par le virus VIH, en leur donnant, ainsi qu'à leurs enfants, un meilleur accès aux médicaments, à l'instruction, à l'hygiène et à la nutrition. KLM Cargo assure le traitement logistique et le transport depuis le centre de production jusqu'aux points de vente aux Pays-Bas. Les tongs sont aussi en vente dans le magasin du personnel de KLM. KLM soutient ainsi le Label Développement Durable pour favoriser le développement économique local.

Un groupe de 70 enfants gravement malades de la Fondation Hoogvliegers ont été invités à bord du Boeing 777 affrété à l'occasion de la célébration du 90^e anniversaire de KLM. Une centaine de personnes âgées ont également pu effectuer un baptême de l'air en survolant la Hollande.

transavia.com soutient la Fondation Peter Pan qui offre des vacances à des enfants malades.

CO ZOOM SUR...

VÉLOS BLEUS AU KENYA

Pour fêter le 90^e anniversaire de KLM, KLM AirCares a parrainé la Fondation Cycling out of Poverty. Le personnel de la compagnie et les passagers y ont participé en offrant des dons et des Miles équivalant à plus de 80 000 euros.

Le projet consiste à financer, par le biais du micro-crédit, la création d'une entreprise de vélo-taxis et l'achat de vélos destinés aux enfants pour se rendre à l'école. De plus, KLM a lancé un nouveau programme de développement durable, également financé par microcrédit, visant à créer des ateliers de réparation de bicyclettes. Le projet permettra la construction des installations et la formation de 75 réparateurs.



Atelier de réparation de bicyclettes

Des initiatives soutenues grâce à l'engagement des salariés

Le réseau « Les Amis de la Fondation Air France » mobilise plus de 1 950 salariés dans des actions de bénévolat et des collectes de dons. En 2009, ils ont accompagné les projets de la Fondation, en donnant de leur temps pour des cours de soutien scolaire et pour aider des familles d'enfants malades, en accompagnant des enfants pour une journée à la mer, ou encore en collectant des téléphones portables.

De nombreux collaborateurs, et en particulier le personnel navigant, sont membres de l'association Aviation Sans Frontières qui accompagne des enfants malades en route vers la France et les Pays-Bas pour y être soignés ou transporte des colis de médicaments.

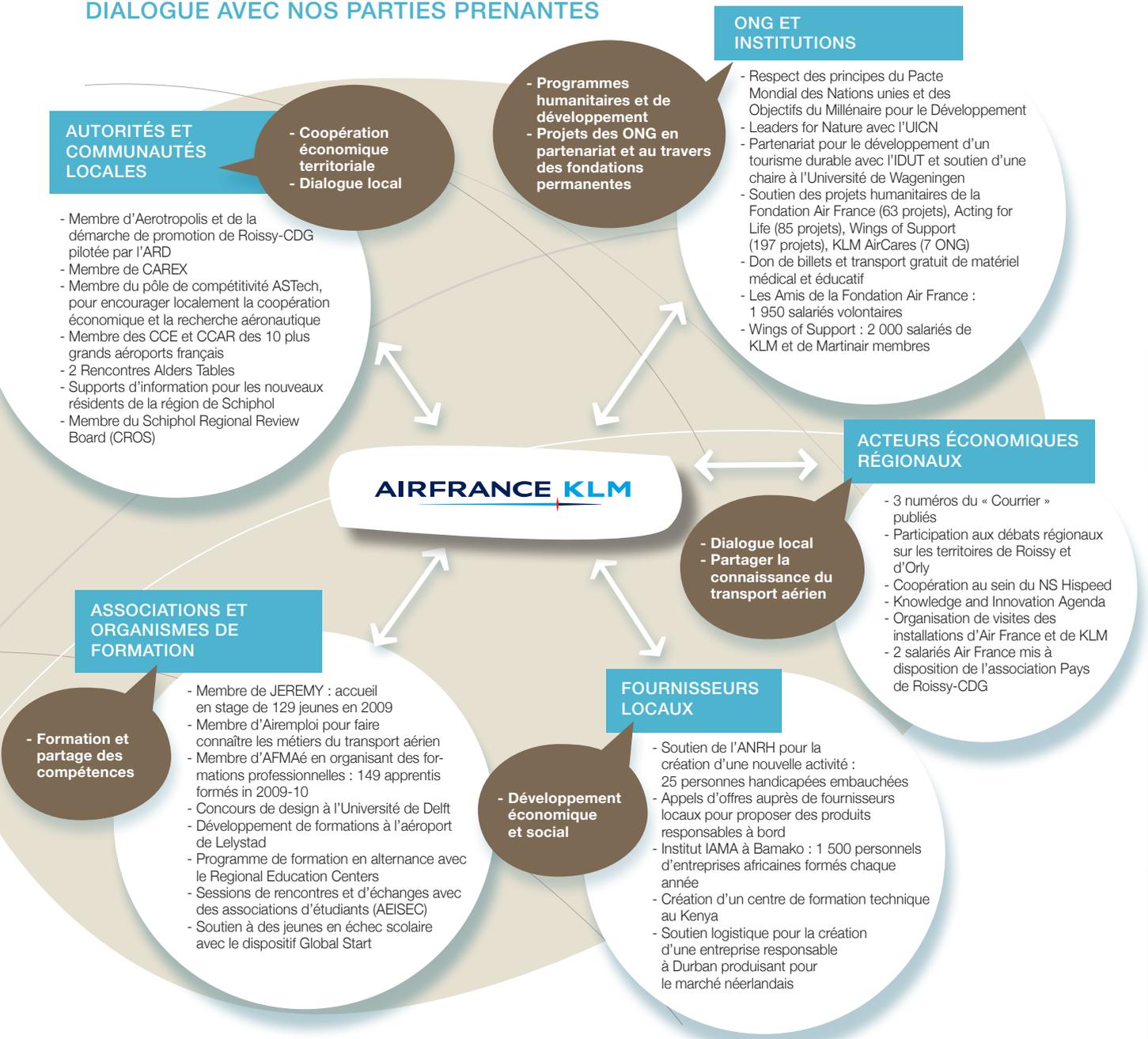
D'autres salariés s'impliquent dans des actions spontanées, parmi lesquelles un projet porté par sept apprentis d'Air France Industries, qui ont organisé une collecte de 9 000 livres, manuels scolaires et jouets. Transportés par Air France Cargo, les dons ont été distribués en novembre 2009 par les apprentis eux-mêmes lors d'une mission émouvante dans les écoles de la région de Thiès, au Sénégal.

Plusieurs initiatives menées par les salariés de KLM concernent le soutien de la recherche contre le cancer (Pink Ribbon, Fondation Koningin Wilhelmina, Kika Child Cancer) et d'autres projets.

Wings of Support vient en aide aux enfants dans les pays en développement et mobilise des volontaires, navigants et personnels au sol, de KLM et Martinair. Ensemble, ils ont lancé des centaines de projets de construction d'écoles et d'orphelinats et mis en place des équipes sportives.

Les personnels basés dans les escales étrangères sont également très actifs localement, comme en Chine ou aux Philippines, où par exemple les équipes de KLM ont aidé à collecter des fonds pour financer et construire en 2010 une trentaine de maisons pour des personnes sans abri dans la région de Manille.

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



Comment évaluez-vous la contribution d'Air France-KLM au développement local ?

Deux questions à...



Olaf Merk
Division Politique de Développement Régional, OCDE¹

Les compagnies aériennes jouent un rôle important dans la compétitivité territoriale en créant des emplois. Les hubs d'Air France et de KLM en sont de bons exemples. En proposant des vols directs vers de nombreuses destinations, ils génèrent localement de l'activité. Ils facilitent aussi les rencontres et les échanges directs, essentiels pour les secteurs qui requièrent un fort niveau de connaissances tacites. Les études économiques démontrent qu'il existe un lien important entre l'emploi dans les technologies de pointe et une offre de services aériens de haut niveau. C'est la raison pour laquelle les grandes entreprises choisissent d'implanter leur siège social à proximité d'un hub aérien. Il en est de même pour les pays en développement, en Afrique par exemple, où les déplacements de personnes et de marchandises vers l'Europe ont un impact positif sur l'emploi local.

Qu'attendez-vous d'Air France-KLM dans ce domaine ?

En assurant des services de qualité, les compagnies participent depuis longtemps au développement économique régional. Qui, mieux qu'Air France-KLM, pourrait mettre en évidence les retombées positives dont bénéficient les territoires et l'effet d'entraînement que le secteur aérien transmet à la croissance régionale ? Il en est de même pour les projets locaux auxquels contribuent Air France et KLM. Il serait intéressant de montrer clairement pourquoi ils sont complémentaires au rôle que jouent déjà les compagnies. Enfin, il faut rappeler que cette activité profite non seulement aux collaborateurs des grandes entreprises, mais également à ceux qui sont moins qualifiés et au secteur protégé, autour des principaux aéroports et dans les pays desservis.

¹ OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques.



INDICATEURS ET MÉTHODES

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 Économiques, du 15 mai 2001) et du Prospectus européen (CE 809/2004).

Depuis l'exercice 2007-08, le Groupe a choisi de faire vérifier une sélection d'indicateurs environnementaux (signalés par le signe \checkmark ou $\checkmark\checkmark$) par l'un des Commissaires aux comptes, KPMG Audit, avec un niveau d'assurance le plus élevé, niveau raisonnable¹, pour la consommation de carburant et les émissions de CO₂ associées des opérations aériennes ($\checkmark\checkmark$) et un niveau d'assurance modérée¹ pour les autres indicateurs vérifiés (\checkmark).

1/ Périmètre

1.1/ 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 tous les vols opérés par Air France et ses filiales BritAir, Regional et CityJet et les vols opérés par KLM et sa filiale KLM Cityhopper (KLC). Les compagnies filiales de KLM Transavia et Martinair ont été exclues.

- Pour les activités au sol, le périmètre de consolidation du reporting environnemental est identique à celui de l'an passé et couvre plus de 90% des sites en France et aux Pays-Bas :

- Les escales situées à l'étranger ne sont pas prises en compte.
- Pour Air France, les indicateurs des escales en province ne sont pas reportés lorsque la facturation forfaitaire des aéroports ne permet pas de déterminer leur propre contribution. La contribution des escales de province concernées par cette problématique est cependant marginale par rapport aux données publiées.

Les filiales d'Air France consolidées sont BritAir, Regional, CRMA, Sodexi, Servair et ses filiales. Les données environnementales de Servair et ses filiales sont restreintes à un périmètre France. La compagnie Transavia France est exclue du périmètre de reporting d'Air France.

Les filiales de KLM consolidées sont KLC, KES, KCS et KHS. Les compagnies Transavia (NL) et Martinair ont été exclues du périmètre de reporting de KLM.

- La période de reporting des données environnementales Groupe est fondée 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 fondés sur l'année IATA (du 1^{er} avril au 31 mars).

2/ Outils de reporting

Les indicateurs environnementaux sont collectés au niveau local via deux outils de reporting, Osyris (progiciel d'Enblon) pour Air France et CAESAR pour KLM, respectivement disponibles dans chaque filiale d'Air France et de KLM.

Pour faciliter le reporting, des définitions de chaque indicateur et une assistance à l'utilisation de l'outil ont été rédigées en français et en anglais et sont accessibles aux contributeurs. Des tests de cohérence ont également été mis en place.

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

3/ 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.

3.1/ Opérations Aériennes

• Émissions de CO₂

L'importante diminution des émissions de CO₂ du Groupe entre 2008 et 2009 est proportionnelle à la baisse de la consommation de carburant due à la baisse d'activité, conséquence du contexte économique défavorable.

• Émissions de SO₂

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

La diminution des émissions de SO₂ des opérations aériennes d'Air France entre 2008 et 2009 s'explique par la diminution de la consommation de carburant et par une composition moyenne en soufre plus faible en 2009 dans le carburant disponible au niveau de la plate-forme de Paris.

L'augmentation des émissions de SO₂ des opérations aériennes de KLM entre 2008 et 2009 s'explique par une composition moyenne en soufre plus élevée en 2009 dans le carburant disponible au niveau de la plate-forme d'Amsterdam.

• Énergie 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'indicateur Énergie bruit global est calculé selon la méthodologie définie par la DGAC. Les vols concernés sont les vols sous code AF ou KLM opérés, franchisés et affrétés, code share exceptés.

L'évolution de l'énergie sonore et du trafic est déterminée en ramenant l'Énergie bruit global calculée pour l'année civile à la valeur de l'an 2000.

• Émissions de NO_x et de HC

Air France : Pour Air France, un module spécifique a été mis en place en 2009 pour calculer plus précisément les émissions globales de NO_x et de HC. La méthode de calcul utilisée est la méthode « fuel flow 2 » de Boeing². Cette méthode permet de calculer les émissions de chaque vol à partir de différents paramètres (température, mach, fuel flow, pression...) enregistrés au cours du vol et des données de certification des moteurs (données OACI). Pour 68% des vols, correspondant à plus de 90% des avions de la flotte Air France, les données recueillies ont permis de calculer les émissions spécifiques à chaque vol. Les émissions des autres vols ont été estimées à partir des émissions moyennes des vols calculés.

Seules les émissions des vols opérés par les avions de la flotte Air France ont été pour l'instant intégrées dans le module. Les filiales BritAir, Regional et CityJet intégrées au périmètre du module de calcul en 2008, n'ont pas été intégrées au périmètre de calcul du module en 2009. La méthodologie et le périmètre ayant changé en 2009, les données 2008 et 2009 ne sont pas comparables.

KLM : Pour KLM, deux méthodes distinctes sont appliquées selon les appareils pour le calcul des émissions globales de NO_x et de HC : la méthode « fuel flow » et la méthode « GE » (développée par General Electric). La méthodologie utilisée pour le calcul des émissions basse altitude est commune à Air France et KLM. Elle se base sur le cycle LTO et sur les données moteurs communiquées par l'OACI. Le temps de roulage pris en compte est le temps de roulage réel.

• Délestages de carburant

Il s'agit d'opérations exceptionnelles (moins de 1 vol sur 10 000 en 2009) de déstavage 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).

3.2/ Opérations au 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 baisse cette année s'explique en partie par une baisse de l'activité et des mesures de réduction de la consommation.

• Consommation de gaz

La consommation de gaz de cuisine de l'activité catering de Servair et ses filiales, filiale d'Air France, est prise en compte. La consommation de gaz naturel des bâtiments de KLM et ses filiales (hors Martinair et Transavia) est prise en compte.

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.

L'augmentation de la consommation cette année pour Air France est principalement liée au changement de périmètre d'une entité qui comprend désormais une centrale au gaz.

• Consommations d'eau surchauffée et d'eau glacée pour le confort climatique

Pour Air France, l'eau surchauffée et l'eau glacée sont fournies par ADP (Aéroport de Paris) à Orly et Roissy et sont utilisées respectivement pour le chauffage et la climatisation des installations.

La baisse cette année de la consommation d'eau surchauffée est liée à une erreur de reporting en 2008 et à une fermeture de bâtiment. D'autre part, l'effet de saison joue également dans le sens de la baisse entre 2008 et 2009.

La diminution cette année de la consommation d'eau glacée est liée au changement d'équipement sur un hangar Fret à Orly, qui n'utilise plus cette source.

• Consommation de FOD pour le confort climatique

Les consommations de fioul des groupes électrogènes, des véhicules et engins de piste ne sont pas incluses à l'indicateur car elles ne sont pas destinées au confort climatique. Elles sont reportées à part.

• Émissions des opérations au sol (CO₂, SO₂ et NO_x)

Le périmètre des émissions de CO₂, SO₂ et NO_x en 2009 couvre le fioul et le gaz pour le confort climatique ainsi que les émissions des véhicules et engins de piste (exceptés ceux de Servair et ses filiales), les émissions liées aux groupes électrogènes, aux consommations de gaz de cuisine et aux bancs d'essai moteurs.

La variation entre 2008 et 2009 des émissions de CO₂ et de SO₂ est liée à une erreur constatée provenant d'une double comptabilisation du fioul pour les engins de piste d'un site en 2008. En prenant la valeur corrigée, la variation 2009/2008 est égale à +9,4% pour le CO₂ et +58,5% pour le SO₂.

Pour Air France, les émissions de NO_x relatives aux bancs d'essai moteurs sont calculées sur la base d'un facteur théorique. Le facteur utilisé est la moyenne des facteurs d'émission de tous les moteurs régulés par l'OACI pour le cycle LTO, moyennée des phases de vols. La contribution des émissions de NO_x relatives aux bancs d'essai moteurs est égale à 3% de la donnée reportée.

• Émissions de COV (composés organiques volatils)

Sont comptabilisées les émissions directes des solvants contenus dans les produits. Les émissions de COV sont calculées sur leur part réellement consommée ; les COV contenus dans les déchets évacués sont retranchés.

Pour Air France, le périmètre de reporting a été élargi pour inclure les commandes externes ainsi que les kits peinture.

• Émissions de HC

En 2009, outre les émissions industrielles de COV sont comptabilisées les émissions hydrocarbonées (HC) des bancs d'essai moteurs, véhicules et engins de piste et atterrissage des avions.

• Rejets de métaux toxiques

Les législations française et néerlandaise imposent que les différents sites soient en conformité avec les exigences réglementaires en matière d'effluents. Chaque site soumis à déclaration auprès des autorités se voit fixer des limites de rejets aqueux à ne pas dépasser, ainsi que des fréquences de contrôle.

En raison des limites et des fréquences de mesures différentes d'un site à l'autre et d'un pays à l'autre, et en raison des valeurs très variables suivant les mesures, nous avons changé la définition de l'indicateur. Est maintenant reporté et publié le nombre de dépassements des seuils réglementaires pour les métaux toxiques, pour les composés azotés et pour les composés phosphorés.

¹ Les travaux d'examen ont été menés conformément à la norme internationale d'audit ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements), spécifique à la vérification des données extrajudiciaires.

² Baughcum, S. L., et al. "Scheduled Civil Aircraft Emissions Inventories for 1992: Database Development and Analysis, Appendix D: Boeing Method 2 Fuel Flow Methodology Description." Report NASA CR 4700, The Boeing Company, April 1996.

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Opérations Aériennes

Unité	Groupe Air France/KLM				Groupe Air France (1)				Groupe KLM (2)					
	2007	2008	2009	09/08	2007	2008	2009	09/08	2007	2008	2009	09/08		
Consommations														
Consommations de matières premières : carburant √ √	ktonnes	8 589	8 732	8 021	-8,1%	5 504	5 511	5 036	-8,6%	3 085	3 221	2 985	-7,3%	
Émissions														
Émissions de gaz à effet de serre	Émissions de CO ₂ √ √	ktonnes	27 075	27 506	25 269	-8,1%	17 336	17 360	15 865	-8,6%	9 739	10 146	9 404	-7,3%
	Émissions de NO _x √	ktonnes	135,0	143,5	130,8	-7,6% ⁽³⁾	91,6	93,6	82,3 ⁽⁵⁾	-10,2% ⁽³⁾	43,4	49,9	48,5	-2,8%
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation	Dont basse altitude (< 3 000 ft) √	ktonnes	8,5	8,9	8,9	0,0%	6,4	6,5	6,2	-4,6%	2,1	2,4	2,7	12,5%
	Émissions de SO ₂ √	ktonnes	11,072	14,925	12,902	-13,6%	9,549	10,108	7,720	-23,6%	1,523	4,817	5,182	7,6%
Délestages de carburant en vol	Dont basse altitude (< 3 000 ft)	ktonnes	0,836	1,084	1,089	0,5%	0,747	0,794	0,741	-6,7%	0,089	0,290	0,348	20,0%
	Nombre de délestages √	nombre	42	47	51	8,5%	23*	32*	33*	3,1%	19	15	18	20,0%
Autres émissions	Carburant délesté √	tonnes	1 443	1 804	1 979	9,7%	809*	1 184*	1 381*	16,6%	634	620	595	-4,0%
	Émissions de HC √	ktonnes	3,6	3,4	4,2	-11,8% ⁽³⁾	1,9	1,6	2,6 ⁽⁵⁾	-12,2% ⁽³⁾	1,7	1,8	1,6	-11,1%
Gène sonore	Dont basse altitude (< 3 000 ft) √	ktonnes	1,1	1,1	1	-9,1%	0,8	0,8	0,7	-12,5%	0,3	0,3	0,3	0,0%
	Indicateur d'énergie bruit global √	10 ¹² kJ	1,70	1,93	1,79	-7,3%	1,30**	1,27**	1,18**	-7,1%	0,40 ⁽⁴⁾	0,66	0,61	-7,6%

√ : Données vérifiées par KPMG pour 2009 (niveau d'assurance modérée).
 √ √ : Données vérifiées par KPMG pour 2009 (niveau d'assurance raisonnable).

* Air France uniquement.

** Tous les vols code AF opérés, franchisés et affrétés, code share exceptés.

(1) Périmètre Groupe Air France: Tous vols AF opérés par Air France, BritAir, Régional et CityJet.

(2) Périmètre Groupe KLM: Tous vols KLM opérés par KLM et KLM Cityhopper. Transavia et Martinair sont exclus.

(3) Variation 2009/2008 selon la méthode de calcul 2009.

(4) La donnée a été corrigée dans un souci d'harmonisation avec la formule Air France-KLM.

(5) Changement de méthode de calcul en 2009.

Opérations au Sol

Unité	Groupe Air France/KLM				Groupe Air France (1)				Groupe KLM (2)						
	2007	2008	2009	09/08	2007	2008	2009	09/08	2007	2008	2009	09/08			
Consommations															
Consommation d'eau (3) √	Milliers de m ³	1 074	1 145	979	-14,5%	809	865	742	-14,2%	265	281	237	-15,7%		
Consommation d'énergies	Consommation d'électricité √	MWh	425 502	417 990	421 581	0,9%	326 561	320 991	327 094	1,9%	98 941	97 000	94 487	-2,6%	
	Consommation d'énergies pour le confort climatique	Eau surchauffée √	MWh	145 056	164 110	149 353	-9,0%	145 056	164 110	149 353	-9,0%	na	na	na	na
		Eau glacée √	MWh	16 065	12 947	11 738	-9,3%	16 065	12 947	11 738	-9,3%	na	na	na	na
		Fioul (4) √	MWh	2 074	1 728	1 870	8,2%	2 074	1 728	1 870	8,2%	na	na	na	na
	Gaz √	MWh	171 407	157 975	164 189	3,9%	81 520	63 997	69 211	8,1%	89 887	93 979	94 978	1,1%	
Émissions															
Émissions directes de gaz à effet de serre	CO ₂ √	tonnes	79 388	89 833	84 290	-6,2%	36 211 ⁽⁶⁾	43 357 ⁽⁶⁾	37 396 ⁽⁶⁾	-13,7% ⁽⁶⁾	43 176	46 476	46 894	0,9%	
Émissions de substances contribuant à la pollution photochimique	Émissions de composés organiques volatiles COV √	tonnes	123	142	127	-10,6%	71	91,7	85	nc	52	50	42	-16,0%	
	Émissions de HC (7)	tonnes	na	na	166	nc	na	na	112	nc	na	na	54	nc	
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation	NO _x √	tonnes	784	889	917	3,1%	521 ⁽⁶⁾	610 ⁽⁶⁾	639 ⁽⁶⁾	4,8%	263	279	278	-0,4%	
	SO ₂ √	tonnes	14,0	26,5	18,7	-29,4%	12,4 ⁽⁶⁾	21,2 ⁽⁶⁾	13,2 ⁽⁶⁾	-37,7% ⁽⁵⁾	1,6	5,3	5,5	3,8%	
Déchets															
Production de déchets	Quantité de déchets industriels non dangereux √	tonnes	69 176	61 054	61 067	0,0%	50 720	43 237	42 664	-1,3%	18 455	17 817	18 403	3,3%	
	Quantité de déchets industriels dangereux √	tonnes	5 520	6 084	5 961	-2,0%	4 455	5 006	4 839	-3,3%	1 065	1 078	1 122	4,1%	
	% de valorisation des déchets industriels dangereux √	%	54%	48%	58%	+10 pts	47%	40%	52%	+12 pts	84%	84%	84%	0 pt	
Effluents															
Nombre de dépassements des seuils réglementaires en vigueur (8)	Composés azotés	nombre	268	7 030	nc ⁽¹⁰⁾	nc	52	6 890	1	nc	217	140	2	nc	
	Composés phosphorés	nombre	121	1 659	nc ⁽¹⁰⁾	nc	109	1 658	0	nc	12,3	1,24	0	nc	
	Métaux toxiques (9) √	nombre	22	144	nc ⁽¹⁰⁾	nc	19	141	1	nc	2,47	2,9	0	nc	

√ Données vérifiées par KPMG en 2009 (niveau d'assurance modérée).

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

na : non applicable

(1) Air France et filiales: Régional, Britair, Groupe Servair, Sodexi, CRMA.

(2) KLM et ses filiales: KLC, KES, KCS, KHS. Transavia et Martinair sont incluses partiellement.

(3) La consommation d'eau à bord des avions n'est pas incluse.

(4) Consommations de fioul des groupes électrogènes, des véhicules et engins de piste non incluses car non destinées au confort climatique.

(5) Variation liée à une erreur constatée provenant d'une double comptabilisation du fioul pour les engins de piste d'un site en 2008. En prenant la valeur corrigée, la variation 2009/2008 est égale à +9,4% pour le CO₂ et +58,5% pour le SO₂.

(6) Le périmètre des émissions de CO₂, SO₂, NO_x en 2007 couvre le fioul et le gaz pour le confort climatique ainsi que les véhicules et engins de piste. Ont été incluses à compter de 2008 les émissions liées aux groupes électrogènes, aux consommations de gaz de cuisine et aux bancs d'essai moteurs.

(7) Indicateur introduit en 2009. Les émissions de HC proviennent des sources suivantes:avitaillement des avions, véhicules et engins de piste, bancs d'essai moteurs.

(8) La définition des indicateurs a changé pour plus de cohérence. En 2007 et 2008, les données reportées étaient des quantités rejetées dans les effluents en kg.

(9) Les métaux toxiques suivis en 2007 et 2008 sont les suivants: Cr, Cd, Ni, Cu, Pb, Sn, Zn.

(10) Les effluents se sont pas comparables entre KLM et Air France car les seuils réglementaires sont différents ainsi que la fréquence des mesures.



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 Économiques, du 15 mai 2001) et du Prospectus européen (CE 809/2004).

Depuis l'exercice 2007-08, le Groupe a choisi de faire vérifier par l'un des Commissaires aux comptes, KPMG Audit, une sélection des principaux indicateurs sociaux. Ces indicateurs sont repérés par le sigle \checkmark dans les tableaux page 53.

La nature des travaux réalisés et les conclusions de ces travaux sont présentées en page 54.

Le niveau d'assurance pour l'exercice 2009 est modéré¹.

1/ Périmètre

Le reporting des données NRE sociales du groupe Air France-KLM est réalisé sur la base des effectifs physiques (exprimé en « tête »), inscrits et payés en fin d'année civile.

Le périmètre de reporting NRE couvre en fin d'année civile 96% des effectifs moyens, exprimés en équivalent temps plein, du groupe Air France-KLM.

Sont intégrées au périmètre de reporting NRE social les filiales d'Air France et de KLM, contrôlées au minimum à 50%, acquises depuis au moins une année complète et disposant d'un effectif significatif. À noter que les effectifs considérés pour chacune des filiales, y compris Air France et KLM, comprennent l'ensemble de leurs personnels, incluant les salariés locaux employés à l'international.

- Les filiales d'Air France consolidées pour l'exercice 2009 sont : Blue-link, BritAir, CityJet, VLM, CRMA, Regional, Groupe Servair (ACNA, Bruno Pegorier, OAT, Servair SA, CPA), Sodexi et Transavia France, représentant 73% des effectifs des filiales du groupe Air France (effectifs moyens fin d'année civile en équivalent temps plein). Ce périmètre a été élargi en 2009 à trois nouvelles filiales : VLM, CPA (dans le Groupe Servair) et Transavia France.

- Les filiales de KLM consolidées pour l'exercice 2009 sont : Cygnific, Cobalt Ground Solutions, KES (KLM Equipment Services), KHS (KLM Health Services), KLM UK Engineering Limited, KLM Cityhopper (UK et B.V.), Transavia, KLM Catering Services Schiphol B.V. et Martinair, représentant 97% des effectifs des filiales du groupe KLM (effectifs moyens fin d'année civile en équivalent temps plein). En 2009, le périmètre de reporting des filiales de KLM a été modifié avec :

- L'intégration d'une nouvelle filiale : Martinair. À noter que la filiale de KLM Cobalt Ground Solutions résulte de la fusion des filiales AFSL et KLM Ground Services Limited, intégrées au périmètre de reporting NRE social en 2008.
- La sortie de la filiale CSC India en raison de la baisse de la participation de KLM qui est passée en dessous du seuil de 50%, exigible pour le reporting.

La période de reporting des données sociales groupe est fondée sur l'année calendaire pour assurer la cohérence avec le bilan social des sociétés françaises. Nous rappelons que l'exercice financier est fondé sur l'année IATA (du 1^{er} avril au 31 mars).

2/ 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. Pour fiabiliser le reporting, des définitions précises de chaque indicateur et une assistance à l'utilisation de l'outil ont été rédigées en français et en anglais et sont accessibles aux contributeurs dans Osyris. Des tests de cohérence ont également été mis en place.

Ce dispositif a été complété cette année par une procédure de reporting générale qui définit le process de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs. Cette procédure s'appuie sur une « instruction mémo » émise par la Direction Financière du groupe Air France-KLM.

La consolidation des données sociales du groupe Air France-KLM est effectuée par la direction du développement durable d'Air France.

3/ Précisions et méthodologie, commentaires sur les évolutions

→ TABLEAU « DONNÉES CONSOLIDÉES SUR LES EFFECTIFS DU GROUPE AIR FRANCE-KLM »

Ce tableau présente 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.

Les notes ci-dessous renvoient aux références des tableaux page 53.

• Effectif

Note 1 : Il s'agit des effectifs du Groupe (exprimés en « tête »), en contrat à durée indéterminée (CDI) et à durée déterminée (CDD), inscrits

et payés au 31 décembre de l'année de référence.

Le périmètre de reporting du Groupe a été élargi à trois nouvelles filiales : VLM, Transavia France et Martinair, soit un effectif supplémentaire de 2 132 salariés.

Note 2 : L'effectif du groupe Air France-KLM en 2009 ramené au périmètre de 2008 est de 105 957 collaborateurs, en baisse de -3,7%. Par catégorie de personnel, cette baisse s'élève à -4,2% pour le personnel au sol, -2,9% pour le personnel navigant commercial et -2,2% pour le personnel navigant technique.

La baisse des effectifs est le résultat d'un ensemble de mesures qui ont été mises en place en réponse à la crise économique comme le gel des embauches ou la réévaluation des postes pouvant être supprimés en cas de départ.

Note 3 : Les effectifs à contrat à durée indéterminée sont calculés hors expatriés.

• Embauches en contrat à durée indéterminée

L'indicateur concerne uniquement les 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 (CDD) 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

Note 4 : Les départs intègrent toutes les causes de départs, y compris les départs des contrats à durée déterminée, ce qui explique la différence entre le nombre total des départs et la somme des départs détaillés par cause.

En 2009, il convient de noter un nombre significatif de départs pour autres causes, notamment pour non renouvellement de contrats à durée déterminée.

• Part des femmes ; Organisation du temps de travail

Note 5 : 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 décembre de l'année de référence.

Note 6 : L'augmentation du nombre d'employés à temps partiel chez KLM s'explique par l'assouplissement de la politique sociale de KLM facilitant le passage à temps partiel des salariés qui le souhaitent, ainsi que par le gel des embauches de salariés qui, en général, commencent leur carrière à temps complet.

→ TABLEAU « AUTRES DONNÉES SOCIALES » D'AIR FRANCE ET DE KLM

Les indicateurs publiés dans les tableaux « autres données sociales » 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 concernées dans ces tableaux sont indiquées en dessous de ceux-ci.

• Absentéisme - Santé et sécurité au travail

Les otites barotraumatiques et troubles musculosquelettiques (TMS) reconnues comme accidents du travail en France et représentant plus de la moitié des accidents du travail déclarés par Air France en 2009, sont enregistrées comme absentéisme pour maladie par KLM, conformément à la législation néerlandaise.

KLM et filiales KLM

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.

• Hygiène et sécurité - Accidents de travail

Les méthodes de comptabilisation des accidents de travail diffèrent de façon significative entre la France et les Pays-Bas (voir paragraphe absentéisme).

Air France

Air France comptabilise uniquement les accidents avec arrêt de travail, conformément à la législation française.

Les taux de fréquence et de gravité sont calculés :

- Pour le personnel au sol, sur la base d'heures travaillées théoriques desquelles sont déduites les heures d'absences pour maladie, accident de travail et maternité.
- Pour le personnel navigant, sur la base des heures « d'engagement », correspondant au nombre d'heures d'exposition aux risques professionnels dans le cadre de leur activité au sol et en vol.

Note 1 : Air France déplore 13 accidents de travail mortels au cours de l'année 2009, dont 12 membres de l'équipage AF447 lors de l'accident Rio-Paris du 01/06/2009.

Des informations plus détaillées sur les mesures mises en place par Air France suite à l'accident sont données dans le chapitre client de ce rapport (page 33).

Malgré le contexte, la baisse du taux de fréquence et du taux de gravité chez Air France résulte de la mise en place de plans d'actions et de plans de prévention mis en place par l'entreprise.

KLM et filiales KLM

Les taux de fréquence et de gravité sont calculés sur la base d'heures travaillées théoriques.

Note 1 : Jusqu'en 2008, KLM comptabilisait également les accidents de travail sans arrêt, dès lors qu'ils étaient qualifiés d'accidents de travail. En 2009, cette définition a été modifiée, limitant la prise en compte uniquement aux accidents de travail générant un arrêt de travail. Ceci explique, pour KLM et ses filiales, la baisse très importante entre 2008 et 2009 des accidents de travail et du taux de fréquence.

Note 2 : Malgré une réduction du nombre d'accidents de travail avec arrêt, l'augmentation du taux de gravité s'explique par des absences suite aux accidents de travail de plus longue durée.

Note 5 : Les données hygiène et sécurité des filiales de KLM sont calculées sans la filiale Cobalt Ground Solutions. Les filiales de KLM Transavia et Martinair ont été incluses aux taux de fréquence et de gravité pour la première fois en 2009.

• Formation

Air France et filiales Air France

Les montants pris en compte pour le calcul de l'indicateur masse salariale consacrée à la formation continue sont reportés conformément à la déclaration 2483 relative à la participation à la formation des entreprises.

Note 2 : En 2009, les besoins de formation interne ont été réduits, suite au gel des embauches, à la réduction des effectifs et à l'optimisation de l'offre de formation.

S'ajoute pour le personnel navigant commercial, la réduction des reconversions de personnel au sol vers le métier de personnel navigant commercial (200 heures de formation par reconversion).

Pour le personnel navigant technique, chaque changement de type d'avion entraîne une formation spécifique. La baisse des embauches et des mobilités internes a provoqué une baisse des nouvelles qualifications avion entraînant une baisse significative des heures de formation.

Note 5 : Les données formation des filiales du groupe Air France sont calculées sans la filiale Transavia France.

KLM et filiales KLM

En ce qui concerne la formation, KLM ne dispose aujourd'hui d'un système de reporting centralisé uniquement pour les coûts de formation de KLM et ses filiales. Cet indicateur est désormais publié. Nous rappelons que la législation néerlandaise ne requiert pas de publication sur cette thématique.

• Nombre de salariés handicapés

Air France et filiales Air France

Pour Air France, les salariés déclarés handicapés sont ceux pour lesquels un certificat valide, conforme à la réglementation française (déclaration DOETH²), est disponible, quelle que soit leur aptitude à réaliser les tâches liées à leur emploi.

À noter que les données des salariés à l'international sont reportées selon la législation locale.

Note 3 pour Air France : L'augmentation du taux d'emploi de salariés handicapés d'Air France s'explique notamment par une hausse significative du recours au secteur protégé.

Le nombre de salariés handicapés est resté stable malgré les départs en retraite ; 7 salariés ont été recrutés en dépit du gel des embauches externes, en application de l'accord triennal 2009-2011.

Note 3 pour les filiales Air France : L'augmentation du nombre de salariés handicapés dans les filiales s'explique par l'élargissement du périmètre couvert par le reporting et par une politique d'embauche active de salariés handicapés, en particulier pour le groupe Servair qui a signé un accord spécifique à cet égard.

KLM et filiales KLM

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 de son niveau de revenu précédent et donne droit à l'employé à recevoir des allocations gouvernementales pour compenser le différentiel éventuel.

Note 3 : En raison d'un changement dans la législation néerlandaise, le nombre de salariés handicapés de KLM a diminué entre 2008 et 2009.

Note 6 : Le reporting des salariés handicapés a été étendu aux filiales de KLM en 2009 excepté Martinair.

• Accords collectifs signés

En 2009 le reporting de KLM et des filiales de KLM a été étendu aux accords collectifs signés au cours de l'année civile.

¹ Les travaux d'examen ont été menés conformément à la norme internationale d'audit ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements), spécifique à la vérification des données extrafinancières.

² Déclaration annuelle Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés.

INDICATEURS SOCIAUX

Données consolidées effectifs du groupe Air France-KLM

NRE social (1)	Groupe Air France-KLM				Groupe Air France*				Groupe KLM**			
	2007	2008	2009	09/08	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Effectif par tête au 31/12 (contrat à durée indéterminée et contrat à durée déterminée)												
Périmètre de reporting NRE social		96%	96%		94%	95%	100%	100%	99%	99%	100%	100%
Effectifs totaux √ (2)	110 369	110 878	108 367	-2,3%	74 320	72 191	63 010	60 686	36 558	36 176	30 266	28 700
• Personnel au Sol	76 177	75 668	73 015	-3,5%	52 592	50 333	43 529	41 333	23 076	22 682	18 700	17 668
• Personnel Navigant Commercial	25 545	26 308	26 121	-0,7%	16 209	16 290	15 106	15 081	10 099	9 831	8 794	8 325
• Personnel Navigant Technique	8 647	8 902	9 231	3,7%	5 519	5 568	4 375	4 272	3 383	3 663	2 772	2 707
Effectifs en contrat à durée indéterminée (CDI) √ (3)	103 772	104 601	104 425	-0,2%	71 586	70 342	61 002	59 506	33 015	34 083	28 390	27 700
Embauches en contrat à durée indéterminée												
• Personnel au Sol	3 012	2 594	1 315	-49%	1 927	819	1 356	440	667	499	483	169
• Personnel Navigant Commercial	931	995	111	-89%	834	99	797	99	161	12	141	12
• Personnel Navigant Technique	566	691	136	-80%	435	133	310	114	256	3	200	3
Total √	4 509	4 280	1 562	-64%	3 196	1 051	2 463	653	1 084	514	824	184
Départs												
• Personnel au Sol	5 161	4 804	6 232	30%	2 920	4 303	2 366	2 665	1 884	1 929	1 114	1 089
• Personnel Navigant Commercial	1 121	1 047	1 435	31%	323	737	253	628	724	698	202	189
• Personnel Navigant Technique	342	355	246	-31%	295	181	191	151	60	65	43	50
Nombre de départs total √ (4)	6 624	6 206	7 913	28%	3 538	5 221	2 810	3 444	2 668	2 692	1 359	1 328
• dont démissions √	2 611	3 011	1 795	-40%	1 250	736	877	534	1 761	1 059	961	662
• dont licenciements (y compris économiques) √	1 118	1 208	1 177	-3%	650	631	367	374	558	546	73	89
• dont retraites √	2 018	1 852	1 644	-11%	1 540	1 286	1 484	1 099	312	358	295	326
• dont décès √	143	135	155	15%	98	114	82	100	37	41	30	34
Part des femmes au 31/12 √ (5)	42,7%	42,9%	42,6%	-0,8%	43,0%	43,0%	44,4%	44,4%	42,6%	41,6%	42,5%	42,0%
• Personnel au Sol	37,1%	37,0%	36,8%	-0,7%	40,0%	39,9%	41,1%	40,9%	30,4%	29,9%	29,1%	28,6%
• Personnel Navigant Commercial	72,3%	72,2%	71,8%	-0,6%	65,5%	65,4%	64,8%	64,7%	82,9%	82,3%	82,9%	82,3%
• Personnel Navigant Technique	5,3%	5,5%	5,5%	0,4%	6,0%	6,2%	6,4%	6,7%	4,7%	4,5%	4,3%	4,2%
Organisation du temps de travail au 31/12 (5) (6)												
• Pourcentage des femmes à temps partiel √	39,7%	39,9%	42,2%	5,6%	31,4%	32,7%	33,6%	35,2%	57,3%	61,6%	60,7%	64,5%
• Pourcentage des hommes à temps partiel √	9,5%	10,1%	10,3%	2,2%	7,7%	7,0%	8,2%	7,5%	14,9%	16,8%	15,0%	16,7%
Pourcentage de l'effectif à temps partiel √	22,2%	22,9%	23,9%	4,1%	17,9%	18,1%	19,5%	19,8%	33,0%	35,4%	34,4%	36,7%

Autres données sociales pour Air France (selon législation locale)

Air France (100% des effectifs physiques, inscrits et payés en fin d'année civile)*	2008	2009	09/08
Absentéisme			
Pour maladie			
• Personnel au Sol √	2,6%	2,9%	11%
• Personnel Navigant Commercial √	4,5%	4,6%	2%
• Personnel Navigant Technique √	1,8%	1,8%	-1%
Pour accident de travail			
• Personnel au Sol √	0,4%	0,5%	12%
• Personnel Navigant Commercial √	0,8%	0,7%	-20%
• Personnel Navigant Technique √	0,2%	0,3%	32%
Maternité			
• Personnel au Sol √	0,7%	0,7%	0%
• Personnel Navigant Commercial √	2,0%	2,5%	22%
• Personnel Navigant Technique √	0,2%	0,3%	47%
Hygiène et sécurité			
Nombre d'accidents du travail √	2 586	2 388	-8%
Nombre de décès dus à un accident du travail √ (1)	2	13	
Taux de fréquence AT √	27,62	26,62	-4%
Taux de gravité AT √	0,98	0,95	-3%
Formation (2)			
Masse salariale consacrée à la formation continue √	10,4%	8,7%	-16%
• Personnel au Sol √	6,4%	5,6%	-13%
• Personnel Navigant Commercial √	10,4%	9,2%	-12%
• Personnel Navigant Technique √	19,1%	15,3%	-20%
Nombre d'heures de formation par salarié √	45	34	-23%
• Personnel au Sol √	34	27	-21%
• Personnel Navigant Commercial √	40	37	-8%
• Personnel Navigant Technique √	177	96	-45%
Taux de participation (nombre agents formés sur effectif mensuel moyen par tête) √	94%	92%	-2%
• Personnel au Sol √	92%	88%	-4%
• Personnel Navigant Commercial √	100%	100%	0%
• Personnel Navigant Technique √	100%	100%	0%
Handicapés (3)			
Nombre de salariés handicapés √	1 444	1 447	0%
Taux d'emploi de salariés handicapés (selon législation française) √	3,14%	3,58%	14%
Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année √	31	7	-77%
Accords collectifs	23	16	

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

Filiales Air France	2008	2009	09/08
Périmètre de reporting sur l'ensemble des filiales du groupe Air France	70%	73%	
Hygiène et sécurité			
Nombre d'accidents du travail √	897	931	4%
Handicapés (3)			
Nombre de salariés handicapés √	290	385	33%
Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année √	18	38	111%
Formation (2) (5)			
Taux de participation (nombre agents formés sur effectif mensuel moyen par tête) √	85%	90%	6%
• Personnel au Sol √	89%	88%	-1%
• Personnel Navigant Commercial √	94%	92%	-2%
• Personnel Navigant Technique √	99%	99%	0%
Nombre d'heures de formation par salarié √	26	25	-7%
• Personnel au Sol √	19	19	-2%
• Personnel Navigant Commercial √	42	30	-28%
• Personnel Navigant Technique √	81	60	-25%
Accords collectifs	N.D.	35	

√ : indicateurs vérifiés par KPMG pour 2009 (assurance de niveau modérée).

* Groupe Air France : Air France et filiales d'Air France.

Filiales d'Air France : BritAir, Blue Link, CRMA, City Jet, VLM, Regional, Sodexi, Transavia France et dans le groupe Serval : ACNA, Bruno Pegorier, OAT, Serval SA, CPA.

** Groupe KLM : KLM et filiales de KLM.

Filiales KLM : Cygnific, Cobalt Ground Solutions, KES, KHS, KLM Cityhopper (UK and BV), Transavia, KLM Catering Services Schiphol B.V., KLM UK Engineering Limited, Martinair.

Autres données sociales pour KLM (selon législation locale)

KLM (100% des effectifs physiques, inscrits et payés en fin d'année civile)*	2008	2009	09/08
Absentéisme			
Pour maladie			
• Personnel au Sol √	5,3%	4,9%	-8%
• Personnel Navigant Commercial √	6,1%	5,8%	-5%
• Personnel Navigant Technique √	3,8%	3,6%	-5%
Maternité			
• Personnel au Sol √	0,2%	0,2%	0%
• Personnel Navigant Commercial √	1,5%	1,5%	0%
• Personnel Navigant Technique √	0,1%	0,1%	0%
Hygiène et sécurité			
Nombre d'accidents du travail √ (1)	1 067	252	N.C.
Nombre de décès dus à un accident du travail √	1	0	
Taux de fréquence AT √ (1)	21,66	5,40	N.C.
Taux de gravité AT √ (2)	0,12	0,19	58%
Handicapés (3)			
Nombre de salariés handicapés √	755	713	-6%
Accords collectifs	0	3	
Formation			
Dépenses en formation en € √	N.D.	60 847 429	
Dépenses en formation en € par salarié en équivalent temps plein √	N.D.	2 500	

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

Filiales KLM	2008	2009	09/08
Périmètre de reporting sur l'ensemble des filiales KLM	96%	97%	
Hygiène et sécurité (5)			
Nombre d'accidents du travail √ (1)	166	149	N.C.
Nombre de décès dus à un accident du travail √	0	0	
Taux de fréquence AT √ (1)	22,33	10,34	N.C.
Taux de gravité AT √ (2)	0,07	0,16	129%
Handicapés (6)			
Nombre de salariés handicapés √	N.D.	76	
Accords collectifs	N.D.	6	
Formation			
Dépenses en formation en € √	N.D.	18 053 671	
Dépenses en formation en € par salarié en équivalent temps plein √	N.D.	2 143	

√ : indicateurs vérifiés par KPMG pour 2009 (assurance de niveau modérée).

N.D. : non disponible

N.C. : non comparable

RAPPORT D'EXAMEN D'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR CERTAINS INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DU GROUPE AIR FRANCE-KLM POUR L'ANNÉE CIVILE 2009

Mesdames, Messieurs,

À 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 les indicateurs relatifs à la consommation de carburant et aux émissions de CO₂ associées des opérations aériennes du groupe Air France-KLM de l'année civile 2009 et signalés 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 2009 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 2009-10 et du rapport développement durable 2009-10.

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 neutralité, 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 48 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 relatives aux référentiels de reporting du Groupe et à leur application

- 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).

- En 2009, le Groupe a poursuivi l'amélioration de la fiabilité du processus de reporting des données. KLM publie désormais des informations relatives à la formation et Air France a développé une méthode de calcul plus fiable pour les émissions aériennes (HC² et NO_x) d'Air France.
- 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 en termes de contrôles devraient encore être développées, notamment pour la phase de consolidation des données.

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

- Nos travaux au niveau des entités ont permis de constater que le référentiel a été compris et correctement appliqué. Toutefois :
 - les contrôles internes devraient être renforcés sur les données reportées, notamment sur les indicateurs liés aux émissions au sol ;
 - l'application des procédures de détermination du périmètre de reporting devrait être davantage suivie afin d'assurer sa mise à jour en amont de la campagne de reporting. Les filiales de KLM Martinair et Transavia devront notamment être incluses au périmètre des opérations au sol et des opérations aériennes du Groupe.

Les procédures relatives aux référentiels pour le reporting des données sociales sélectionnées 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.
- Nos travaux au niveau des entités ont permis de constater que le référentiel a été compris et correctement appliqué. Toutefois :
 - les modalités de calcul des indicateurs relatifs à la sécurité peuvent encore être améliorées ; les définitions retenues par le Groupe gagneraient à être précisées dans la fiche indicateur associé ;
 - le processus de reporting gagnerait en fiabilité au niveau des entités par une implication accrue de la hiérarchie quant à la validation des données remontées.

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 consommations de carburant et des émissions de CO₂ associées des opérations aériennes du groupe Air France-KLM fournissent une base raisonnable à l'opinion exprimée ci-dessous.

À 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 27 mai 2010

KPMG Audit

Département de KPMG S.A.

Valérie Besson, Associée
Michel Piette, Associé

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), groupe Servair et ses filiales (Servair 1, Acna Roissy), KLM Schiphol pour les activités au sol.

Air France et ses filiales (City Jet, BritAir, Regional), KLM et KLM CityHopper pour les opérations aériennes.

Social : Air France en France, groupe Servair et ses filiales (Servair S.A.), KLM, Transavia, Martinair.

² Hydrocarbures.

COMMUNICATION SUR LE PACTE MONDIAL

Air France-KLM a publié une Déclaration de Responsabilité Sociale qui couvre les dix principes du Pacte mondial des Nations unies. Ci-dessous un aperçu des informations sur ces principes dans le rapport, ainsi que d'autres informations complémentaires.

PRINCIPES DU PACTE MONDIAL	VOIR PAGES	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	SOURCE
Droits de l'homme (1 & 2)	12, 15, 16, 38	Charte Sociale et Éthique d'air France-KLM Clause contractuelle sur la protection de la main d'œuvre et charte développement durable pour les fournisseurs	Documents internes, sites Internet d'Air France et de KLM
Droit du travail (3, 4, 5 & 6)	38-42	Air France : Chartes pour la prévention des harcèlements au travail, pour la prévention de la sécurité au travail, accord sur les risques psycho-sociaux, ... KLM préambule de la convention collective et déclaration de politique sur la santé et la sécurité.	Documents internes, sites Internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2009-10 (pages 64 à 70)
Environnement (7, 8 & 9)	20-31	Code de l'environnement pour une meilleure pratique dans les escales (<i>GEP : Good Environmental Practices</i>) Clause pour la protection de l'environnement pour les fournisseurs	Documents internes, sites internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2009-10 (pages 84 à 87)
Lutte contre la corruption	10-11, 15	Code d'éthique financière Air France-KLM Code de conduite KLM, systèmes d'alerte professionnelle Code de déontologie signé par les acheteurs d'Air France et de KLM	Documents internes, sites Internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2009-10

TABLEAU DE CORRESPONDANCE GRI

Les principes et recommandations de la GRI3 ont été pris en compte pour l'écriture de ce rapport. La GRI a effectué la vérification du niveau d'application pour évaluer le degré de suivi des recommandations GRI pour la rédaction de ce rapport. Le rapport a été évalué au niveau A. Vous pouvez retrouver le tableau complet des indicateurs GRI sur les sites Internet d'Air France et de KLM.

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	Responsabilités des produits	Indicateurs supplément sectorie
Profil et sommaire	2-3		X	X		X		X				
Éditorial	4-5	X										X
Comprendre le secteur et le Groupe	6-11	X	X		X	X						X
Notre approche du développement durable	12-17	X	X		X	X						X
Combattre le changement climatique	20-25				X		X				X	X
Réduire nos impacts environnementaux	26-31				X		X				X	X
Construire une relation durable avec nos clients	32-37				X						X	X
Promouvoir une politique de ressources humaines responsables	38-43				X			X	X			X
Contribuer au développement local	44-49				X					X		X
Indicateurs et méthode	50-55			X	X		X	X				



Liste des abréviations

AEA	Association des compagnies aériennes européennes	IATA	Association internationale du transport aérien
CCAR	Commission consultative d'aide aux riverains	NO _x	Oxyde d'azote
CCE	Commission consultative pour l'environnement	OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
CO ₂	Dioxyde de carbone	QSE	Qualité, sécurité et environnement
DJSI	<i>Dow Jones Sustainability Index</i>	Roissy-CDG	Aéroport de Roissy-Charles de Gaulle
ETS	Système d'échange de permis d'émissions (<i>Emission Trading System</i>)	RSE	Responsabilité sociale d'entreprise
GRI	<i>Global Reporting Initiative</i>	SESAR	Ciel unique européen (<i>Single European Sky Air Traffic Management Research</i>)

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 csr@klm.com

Pour plus d'informations, visitez
<http://corporate.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