



Rapport de développement durable
2005-06

Table des matières

Caractéristiques du groupe	Rabat intérieur gauche
Un groupe, deux compagnies	
Trois métiers	
Caractéristiques du rapport	Rabat intérieur droit
Repères	
Périmètre et méthodologie	
Termes et abréviations	
Global Reporting Initiative (GRI)	
Pacte mondial	
Éditorial	1
Les enjeux majeurs du développement durable	2
Sécurité, sûreté et santé	
Assurer une croissance durable	
Apporter une contribution à la collectivité	
Travailler ensemble	
Protéger notre environnement	
Un engagement commun en faveur du développement durable	4
Vision	
Politique de développement durable	
Organisation	
Gouvernement d'entreprise	
Dialoguer avec les parties prenantes	
Sécurité, sûreté et santé	8
Sécurité du transport aérien	
Sûreté	
Gestion de crise	
Santé	
Santé et sécurité au travail	
Assurer une croissance durable	12
État des lieux dans le secteur du transport aérien	
Une stratégie de croissance rentable	
Qu'est-ce qu'un <i>hub</i> ?	
Satisfaction de la clientèle	
Apporter une contribution à la communauté	16
Contribuer à l'économie	
Créer de la valeur pour nos parties prenantes	
Société	
Aide humanitaire	
Travailler ensemble	20
Des stratégies de ressources humaines et des initiatives communes	
Informations sociales du groupe Air France-KLM	
Protéger notre environnement	26
Défis environnementaux	
Limiter la contribution au changement climatique	
Limiter nos émissions sonores	
Maîtriser notre impact sur la qualité de l'air à proximité des aéroports	
Maîtriser nos impacts environnementaux sur les sites opérationnels	
Informations environnementales du groupe Air France-KLM	
Plan d'actions	36

Caractéristiques du groupe

Un groupe, deux compagnies

Un groupe leader mondial du transport aérien

Créé en mai 2004, le groupe Air France-KLM s'articule autour d'une société holding détenant deux filiales aériennes, Air France et KLM, qui conservent chacune leur identité. Cette structure est pilotée par un comité de direction commun, le Comité de management stratégique (SMC).

Leader mondial du transport aérien, Air France-KLM poursuit un objectif de croissance rentable sur le long terme. En s'appuyant sur les atouts complémentaires d'Air France et de KLM, le groupe a construit un réseau équilibré, organisé autour de ses plates-formes de Roissy-CDG et d'Amsterdam Schiphol, deux des quatre plus grands hubs européens.

Air France et KLM jouent un rôle primordial dans l'alliance SkyTeam, deuxième alliance mondiale en terme de part de marché, avec dix partenaires européens, américains et asiatiques.

Air France-KLM est une société de droit français cotée sur Euronext Paris et Amsterdam ainsi qu'au New York Stock Exchange.

Trois métiers

Air France-KLM occupe une position de leader dans chacun de ses trois métiers : transport de passagers, transport de fret et maintenance aéronautique. En 2005-06, les différents métiers ont représenté respectivement 79%, 14% et 4% du chiffre d'affaires (autres activités 3%). Le groupe emploie 102 422 personnes (équivalent temps plein).

Le transport de passagers

L'activité Passage est à la fois le plus important et le plus visible des métiers d'Air France-KLM avec un chiffre d'affaires consolidé de 16,9 milliards d'euros.

En associant leurs deux réseaux complémentaires, leurs capacités et leurs hubs, les deux compagnies aériennes proposent désormais une offre encore plus large de destinations et de fréquences, avec davantage de sièges au meilleur prix et un service continu.

Le groupe a développé des offres tarifaires innovantes permettant aux passagers de voyager à l'aller sur un vol Air France et au retour sur KLM (ou vice versa) et de profiter des horaires les plus pratiques et/ou des meilleurs tarifs.

Deux prix viennent récompenser la fusion réussie d'Air France-KLM

Air France-KLM a reçu le prix de la Compagnie aérienne de l'année 2005 remis par *Air Transport World* et le prix du Lauréat du transport aérien commercial décerné par *Aviation Week & Space Technology*. Ces deux magazines ont salué la fusion réussie qui a fait du groupe le leader mondial du transport aérien.



À la suite du rapprochement des deux compagnies, l'alliance SkyTeam est devenue la deuxième au monde, avec plus de 728 destinations desservies dans 149 pays et 15 000 vols quotidiens.

Depuis juin 2005, les deux compagnies disposent d'un programme de fidélité unique, appelé *Flying Blue*, qui compte plus de 11 millions de membres et est issu des programmes Fréquence Plus d'Air France et Flying Dutchman de KLM.

Le fret

Avec un chiffre d'affaires consolidé de 2,9 milliards d'euros, Air France-KLM est parmi les leaders mondiaux du transport aérien de fret.

Air France et KLM ont créé la *Joint Cargo Team* (JCT) le 1^{er} octobre 2005, regroupant ainsi les activités des métiers Réseaux & Marketing et Ventes & Distribution sous l'égide d'une seule organisation commerciale. La *Joint Cargo Team* permet au groupe d'offrir à ses entreprises clientes un point de contact unique pour son offre intégrée et hautement compétitive, avec des vols au départ de ses deux hubs.

Avec la *Joint Cargo Team*, Air France Cargo-KLM Cargo compte renforcer sa position sur les marchés étrangers et offrir une puissance et une efficacité commerciale accrues à ses principaux clients.

L'ambition du groupe est d'être le numéro un mondial du transport de fret, en tirant parti de ses deux grandes plates-formes de Paris et Amsterdam, et de la forte complémentarité des opérations d'Air France Cargo et de KLM Cargo.

La maintenance

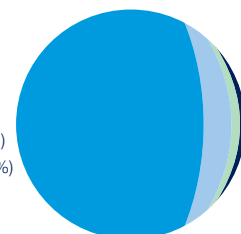
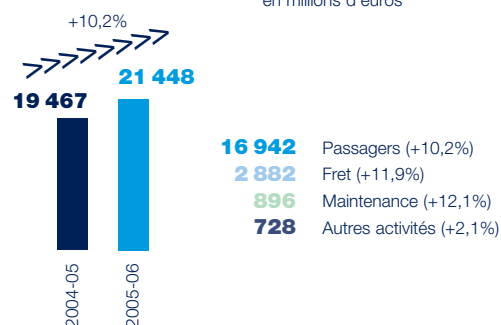
Air France Industries et KLM Engineering & Maintenance offrent toute la gamme des services de maintenance et de révision aéronautique MRO (pour des types d'appareils spécifiques). Leurs domaines de spécialisation respectifs, complémentaires, ont renforcé la capacité du groupe à répondre aux besoins de ses deux flottes, ainsi qu'à ceux de leurs compagnies clientes au nombre de 150 environ. L'objectif des deux compagnies est de fournir au groupe un avantage concurrentiel en terme d'assistance opérationnelle et d'en faire un acteur important et performant sur le marché mondial de la maintenance et de la révision aéronautique (MRO).

Groupe Air France-KLM : faits et chiffres clés au 31 mars 2006

- Premier groupe aérien mondial en chiffre d'affaires (21,45 milliards €)
- Croissance du chiffre d'affaires : +10,2%
- Première compagnie européenne en nombre de passagers transportés (70 millions de passagers en 2005-06) ; en hausse de 6,4%
- Premier opérateur de fret mondial en termes de tonnes-km
- 561 avions ont transporté plus de 70 millions de passagers et 1,4 million de tonnes de fret vers 247 destinations dans 104 pays
- Un total de 102 422 collaborateurs (équivalent temps plein)

Répartition du chiffre d'affaires d'Air France-KLM

en millions d'euros



Caractéristiques du rapport

Repères

Ce rapport est une source d'informations pour un large éventail de parties prenantes, notamment les clients, les actionnaires, les employés, les riverains des aéroports, les responsables politiques, les autorités publiques, les organisations non gouvernementales et les relations d'affaires. Il est conçu pour offrir un panorama équilibré des activités d'Air France-KLM et fournit à cette fin un grand nombre de données. Pour aider le lecteur à suivre le fil du rapport, cette page fournit des repères de lecture.

Le rapport est structuré autour des principaux défis que doit relever le groupe en terme de développement durable. Les pages 2 et 3 offrent une synthèse de ces questions centrales. Les pages 4 à 6 donnent un aperçu global de l'approche choisie par Air France-KLM pour relever ces enjeux essentiels (vision, politique et organisation). Les chapitres qui suivent donnent plus de détails sur les principaux enjeux, en expliquant les résultats obtenus et les progrès qui restent à accomplir. Pour les plus spécialisés de nos lecteurs, les pages 22-25 et 32-35 fournissent les informations requises par le Prospectus européen (CE 809/2004) et les Nouvelles régulations économiques du droit français (loi NRE - 31/05/2001). Enfin, le rapport donne un aperçu des mesures prévues pour les années à venir en pages 36 et 37.

Périmètre et méthodologie

Les informations contenues dans ce rapport ont trait à l'exercice fiscal 2005-06, clos le 31 mars 2006. Lorsque les informations portent sur une période différente, une mention explicite apparaît. Le rapport couvre les activités du groupe Air France-KLM, notamment celles d'Air France SA et de KLM N.V, en fonction des critères suivants :

- importance des activités pour la prospérité économique, les valeurs sociales et la qualité environnementale du groupe ;
- niveau d'importance des impacts sur les valeurs économiques, sociales et environnementales ;
- critères de contrôle financier.

Termes et abréviations

ACARE :	Conseil consultatif pour la recherche sur l'aéronautique en Europe
AEA :	Association des compagnies aériennes européennes
CCE :	Commission Consultative de l'Environnement
CDG :	Aéroport de Roissy-Charles de Gaulle
CO :	Monoxyde de carbone
CO₂ :	Dioxyde de carbone
COV :	Composés organiques volatils
CROS :	Schiphol Regional review Board
IATA :	International Air Transport Association
NO_x :	Oxydes d'azote
OACI :	Organisation de l'Aviation Civile Internationale
RSE :	Responsabilité Sociale d'Entreprise
SESAR :	Projet de modernisation du système de gestion du trafic aérien en Europe

Global Reporting Initiative (GRI)

Les principes directeurs et les recommandations de la Global Reporting Initiative ont été pris en compte dans la rédaction de ce rapport.

GRI	Rapport de développement durable Air France-KLM	Voir pages
Vision et stratégie	Éditorial	1
	Les enjeux majeurs du développement durable	2
	Un engagement commun en faveur du développement durable	4
Profil	Profil du groupe	Couverture
Responsabilité économique	Assurer une croissance durable	12-15
	Apporter une contribution à l'économie	16-19
Responsabilité environnementale	Protéger notre environnement	26-35
Responsabilité sociale	Travailler ensemble	10, 11, 20-25

Pacte mondial

Air France-KLM a défini une Déclaration de Responsabilité Sociale du groupe (<http://developpement-durable.airfrance.com> et www.klm.com/sustainability), qui couvre les dix principes du Pacte mondial des Nations unies.

Principe du Pacte mondial	Voir pages	Informations complémentaires
Droits de l'homme (1 & 2)	4, 7, 14, 15	Air France a publié différentes chartes : sociale et éthique, pour la prévention des harcèlements au travail, pour la prévention de la sécurité au travail, pour les achats, etc. (voir http://developpement-durable.airfrance.com). KLM a intégré ces principes dans le préambule de la convention collective et le Conseil de direction de KLM a publié un document de référence sur la santé et la sécurité.
Normes du travail (3, 4, 5 & 6)	10, 11 20-25	
Environnement (8 & 9)	26-35	Pour plus d'informations, voir http://developpement-durable.airfrance.com et www.klm.com/sustainability
Lutte contre la corruption (10)	4, 6	Code d'éthique financière, disponible sur www.airfranceklm-finance.com

Document édité

par Air France - Secrétariat Général - Direction de l'Environnement et du Développement Durable et par KLM Royal Dutch Airlines

45, rue de Paris
95747 Roissy-CDG Cedex
France

Postbus 7700
1117 ZL Luchthaven Schiphol
The Netherlands

Imprimé sur papier issu de forêts gérées durablement, avec des encres à bases végétales sur les presses d'une imprimerie "imprim'vert"

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

Pour plus d'information, visitez le site <http://developpement-durable.airfrance.com> et www.klm.com/sustainability



Éditorial

Leader mondial du transport aérien, le groupe Air France-KLM réunit deux compagnies aériennes, qui de longue date se sont engagées sur la voie du développement durable. L'ambition du groupe, conformément à son engagement au Pacte mondial des Nations unies et à sa déclaration de responsabilité sociale, est de veiller à ce que sa croissance soit rentable et aille de pair avec la promotion des valeurs sociales et la protection de l'environnement.

Une politique de développement durable exige la transparence à l'égard des parties prenantes. Nous sommes ainsi soucieux de fournir une vue d'ensemble de nos responsabilités d'entreprise : nos politiques, nos réussites, nos difficultés et nos objectifs. C'est tout l'objet de ce second rapport de développement durable du groupe Air France-KLM.

Le groupe s'engage à répondre aux préoccupations et attentes de ses parties prenantes. Pour ses clients, un réseau optimal, la qualité de service et l'écoute ; pour son personnel, un environnement de travail stimulant et des opportunités professionnelles ; pour ses fournisseurs et actionnaires, la rentabilité et la croissance ; pour la société, une valeur ajoutée économique et sociale, conjuguée à la protection de l'environnement.

Depuis 2005, nous sommes le seul groupe de transport aérien à appartenir aux principaux indices de développement durable, Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good et ASPI. Cette reconnaissance témoigne de notre volonté à trouver le meilleur équilibre entre les valeurs sociales, la protection de l'environnement et la performance économique.

Pour limiter l'impact de la croissance de leurs activités sur l'environnement, Air France et KLM continuent d'investir dans le renouvellement de leur flotte et l'optimisation de leur réseau.

L'un des principaux défis auquel est confronté le secteur aérien est l'émission de gaz à effet de serre. Bien que le transport aérien ne soit à l'origine que de 2,5% des émissions mondiales de CO₂, cette contribution augmentera dans le futur, ne serait-ce qu'en raison de la réduction attendue de celle des autres secteurs.

Conscient de sa responsabilité, Air France-KLM collabore étroitement avec les autorités européennes et internationales, pour créer un système ouvert d'échanges de permis d'émissions qui permette au secteur aérien de contribuer au recul global des émissions de CO₂ dans le monde.

Nous avons la volonté de défendre l'emploi au sein du groupe, tout d'abord en assurant une croissance rentable, mais aussi en développant la mobilité professionnelle pour répondre aux évolutions de notre secteur. Le respect de la diversité, le dialogue social et l'amélioration continue de la sécurité au travail font également partie de notre modèle social.

Dans le secteur hautement concurrentiel du transport aérien, il est primordial de disposer sur ses propres marchés, de plates-formes de correspondance puissantes, qui profitent aussi aux intérêts nationaux et locaux. Ainsi, nous sommes le principal employeur sur les bassins d'emploi de nos *hubs* de Roissy-Charles de Gaulle et d'Amsterdam Schiphol, et 90% de nos 100 000 emplois directs sont basés en France et aux Pays-Bas. Notre activité contribue aussi à l'existence d'un nombre encore plus important d'emplois indirects.

La réussite du groupe est fortement liée à l'implication de ses personnels. Nous tenons à remercier chacun des employés qui, par leur professionnalisme et leur enthousiasme, ont contribué à la satisfaction de nos clients et à nos résultats.

Nous espérons que vous apprécierez la lecture de ce rapport et vous invitons à nous faire part de vos remarques.

Jean-Cyril Spinetta

Président-directeur général
d'Air France
et d'Air France-KLM

Leo van Wijk

Président-directeur général de KLM
Vice-président du Conseil d'administration
d'Air France-KLM

Les enjeux majeurs du développement durable

Ce rapport Air France-KLM sur le développement durable s'articule autour des principaux enjeux décrits dans ce chapitre.

Sécurité, sûreté et santé

La sécurité et la sûreté de ses clients et de son personnel constituent la priorité du groupe Air France-KLM.

Le groupe prend activement des mesures en faveur de la sécurité des vols, par le biais notamment de la certification IOSA (Audit de Sécurité Opérationnelle de l'IATA), et vise une amélioration continue dans ce domaine.

La sûreté constituant un enjeu majeur, Air France-KLM y répond avec des mesures spécifiques et des procédures de gestion de crise complètes.

Tous les transporteurs travaillent en étroite collaboration pour améliorer la sécurité et la sûreté des vols. Ils coopèrent en cas de crise et tous partagent un engagement commun : la réduction des risques à tous les niveaux.

Pour protéger la santé de ses clients et de ses collaborateurs, le groupe met en place un ensemble de programmes visant à gérer les risques sanitaires associés à ses activités et à améliorer la santé au travail. L'amélioration continue de la sécurité du travail reste la priorité pour les années à venir, le groupe s'engageant activement à prévenir et à gérer tous les risques dans ce domaine.

(Pour en savoir plus sur ces questions : voir p. 8-11)

Assurer une croissance durable

Pour construire une industrie durable du transport aérien, la première condition est de bénéficier d'un contexte économique solide. Les compagnies doivent ainsi pouvoir dégager une rentabilité satisfaisante, pour être en mesure d'investir dans des technologies garantes d'une croissance durable, et pour continuer à apporter leur contribution sociale et économique au niveau local et mondial.

Cela nécessite que les règles soient les mêmes pour toutes les compagnies aériennes, mais aussi pour tous les modes de transport, et ce dans le monde entier. L'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI), l'Union européenne et les gouvernements ont un rôle essentiel à jouer pour y parvenir.

Les compagnies aériennes sont au bout de la chaîne de valeur du marché principalement semi-libéralisé d'aujourd'hui. Dans le même temps, le transport aérien est devenu un bien de consommation courant.

Dans ce contexte, le prix élevé du carburant et l'accroissement des taxes et des redevances, ainsi que celui des coûts liés à la sûreté et aux assurances, ont pénalisé la rentabilité et fait du transport aérien une activité à faible marge.

Un trafic aérien durable nécessite des infrastructures et des services performants. Aujourd'hui, la gestion du trafic aérien en Europe souffre d'un grand nombre d'insuffisances. L'amélioration de l'organisation de l'espace aérien et de la capacité des infrastructures doit être une priorité.

(Pour en savoir plus : voir p. 12-15)

Apporter une contribution à la collectivité

Air France-KLM apporte une contribution significative à l'économie locale et mondiale. Ses activités satisfont une demande croissante de mobilité à l'échelle de la planète. Elles contribuent au développement économique des pays et à l'amélioration de la compétitivité des entreprises locales.

Proches du tissu social local, les compagnies travaillent avec les collectivités locales, soutiennent le développement économique et l'emploi à travers un ensemble d'initiatives, tout en assurant l'activité d'un grand nombre de fournisseurs.

Le groupe crée de la valeur pour ses parties prenantes. C'est une caractéristique centrale de sa stratégie de développement durable. Les résultats d'Air France-KLM bénéficient donc à toutes ses parties prenantes que sont ses actionnaires, ses collaborateurs, ses fournisseurs, les pouvoirs publics et les collectivités locales.

Les deux compagnies sont, en outre, actives en matière d'aide humanitaire par le biais de leurs fondations d'entreprise et leur soutien à des organisations non-gouvernementales.

(Pour en savoir plus : voir p. 16-19)



Travailler ensemble

Le professionnalisme et la responsabilisation du personnel sont essentiels au succès et à la pérennité des compagnies aériennes. Elles se doivent donc d'investir en permanence dans des plans de formation et de développement de carrières du personnel, le dialogue social, la santé et la sécurité au travail.

Suite au rapprochement d'Air France et de KLM en 2004, le groupe a mis en œuvre de nombreuses initiatives pour développer une vision commune, tirer parti des synergies qui résultent de l'organisation commune et aider les collaborateurs à travailler mieux ensemble. La création du Comité de groupe Européen et la formation "interculturelle" et linguistique des salariés constituent des exemples remarquables à cet égard.

Les deux compagnies conservent chacune leur propre politique de ressources humaines, conformément aux termes du rapprochement et dans la mesure où elles doivent se conformer à des réglementations nationales différentes.
(Pour en savoir plus : voir p. 20-25)

Protéger notre environnement

Si le transport aérien a déjà fait des progrès considérables en matière de protection de l'environnement, il est toujours résolu à parvenir à de nouvelles avancées, en particulier en limitant l'impact environnemental lié à sa croissance.

Comme toutes les compagnies aériennes, c'est en investissant dans des appareils plus respectueux de l'environnement qu'Air France-KLM a obtenu et obtiendra encore des améliorations significatives. Quoi qu'il en soit, sur des questions telles que les émissions de gaz à effet de serre, il n'existe pas encore de technologies suffisamment performantes pour contrebalancer totalement la croissance du secteur.

Les compagnies aériennes doivent donc trouver, en collaboration avec les fournisseurs, les pouvoirs publics et les autres acteurs du secteur aérien, les solutions les plus efficaces au plan économique et environnemental. Air France-KLM considère qu'un marché de permis d'émission pourrait, à ce titre, constituer un instrument efficace pour contribuer à construire un avenir durable pour le transport aérien.
(Pour en savoir plus : voir p. 26-35)

Principales positions publiques d'Air France-KLM en 2005-06

Pour construire une industrie durable du transport aérien, la première condition est de bénéficier d'une conjoncture solide, favorable à un investissement social et environnemental. Air France-KLM est confronté à la concurrence accrue des autres compagnies, à la hausse de certains de ses coûts. Pour faire face à la concurrence et pouvoir investir dans des technologies garantissant d'une croissance durable, les compagnies doivent pouvoir s'appuyer sur une politique aérienne transparente et stable. Cette politique doit veiller à ce que les règles du jeu soient les mêmes pour toutes. C'est à la Commission européenne et aux autres décideurs internationaux qu'il appartient d'élaborer ces règles communes et équitables.

Changement climatique

Air France-KLM considère que, dans le cas du transport aérien, un marché ouvert d'échange de permis d'émission est la meilleure solution pour que l'aviation contribue à la réduction des émissions mondiales de CO₂.

Nouvelles technologies

Air France-KLM s'efforce de mettre en œuvre les meilleures technologies disponibles, pour réduire significativement les émissions sonores et de CO₂, et se prononce clairement en faveur des objectifs du projet européen ACARE visant à poursuivre les réductions de NO_x (réduction de 80% d'ici 2020, par rapport à 2000).

Sûreté / Nouvelle directive européenne

Air France-KLM considère que les compagnies aériennes devraient avoir accès aux données biométriques figurant sur les futurs passeports de leurs clients, afin de réunir les informations

réglementaires requises. Cet accès permettrait de fluidifier le traitement des passagers dans les aéroports et de réduire certains coûts d'exploitation afin d'assurer au mieux la sûreté du transport aérien. Dans le cas où la Directive européenne actuellement en cours de préparation n'autoriserait pas les sociétés privées à accéder à ces données, Air France-KLM considère qu'une dérogation devrait être accordée aux compagnies aériennes.

Infrastructures

Afin de répondre à l'augmentation de la demande de transport aérien, les besoins en infrastructures nouvelles doivent être anticipés et pourvus. Ces infrastructures doivent être de haute qualité et mises à disposition sans aucune discrimination. Air France-KLM considère que le moyen le plus rentable et le plus efficace pour protéger l'environnement est d'élargir et d'améliorer l'acheminement des passagers vers les zones de chalandise autour des principaux aéroports.

Organisation de l'espace aérien

Air France-KLM est favorable à la création d'une organisation efficace et rentable de l'espace aérien pour la gestion du trafic aérien européen. Le groupe participe activement au projet européen SESAR, qui vise à permettre une croissance sûre du transport aérien par une réduction significative des retards et des émissions de CO₂.

"Co-modalité" air-rail

Air France-KLM considère ces deux modes de transport comme potentiellement complémentaires et encourage l'utilisation du transport ferroviaire pour élargir la zone de chalandise autour des aéroports. Le groupe estime, en outre, que les compagnies aériennes et ferroviaires devraient prendre en charge les mêmes coûts et être sujettes aux mêmes réglementations, comme celles relatives à la sûreté, aux droits des passagers ou à l'environnement.

Un engagement commun en faveur du développement durable

Vision

Air France et KLM partagent une vision commune du développement durable dans leur activité. Tous deux ont une longue tradition de responsabilité environnementale et sociale.

Les deux compagnies se sont engagées à appliquer les principes du Pacte mondial, une initiative internationale des Nations unies, lancée en juillet 2000, pour soutenir et promouvoir le développement durable à travers la mise en œuvre de dix principes essentiels qui portent sur les Droits de l'homme, les normes du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption.

Leur vision commune couvre les trois facteurs clés du développement durable : la dimension économique (garantir l'avenir économique de la compagnie), la dimension sociale (promouvoir une politique sociale motivante) et la dimension environnementale (protéger l'environnement).

Politique de développement durable

Le Comité de management stratégique d'Air France-KLM a décidé, début 2005, que les deux compagnies devraient élaborer une politique de responsabilité sociale de groupe commune. Cette politique a été établie conjointement par les deux compagnies et signée par ses Présidents au printemps 2006. À présent, elle doit être mise en œuvre par chacune à travers un plan d'actions spécifique.

Chaque compagnie doit se conformer aux différentes réglementations nationales, en particulier pour ce qui concerne la politique sociale. Par ailleurs, les deux compagnies aériennes utilisant des méthodes différentes pour mesurer les résultats, elles sont actuellement en train de définir des indicateurs harmonisés chaque fois que cela sera possible et pertinent.

Déclaration de responsabilité du groupe

Air France-KLM a mis en place un ensemble d'engagements clairement définis pour veiller à ce qu'une croissance rentable soit accompagnée par des avancées en termes de qualité environnementale et de progrès social.

Comme le stipule la Déclaration de responsabilité sociale du groupe, Air France-KLM considère la sécurité et la sûreté comme des obligations absolues et s'engage à :

- développer des relations loyales avec l'ensemble de ses parties prenantes ;
- construire un groupe socialement responsable au niveau national et international ;
- investir au bénéfice de la protection de l'environnement au-delà des obligations réglementaires.

L'intégralité de la Déclaration de responsabilité sociale du groupe est accessible sur <http://developpement-durable.airfrance.com> et sur www.klm.com/sustainability

Air France-KLM : une histoire commune d'engagements environnementaux et sociaux





Organisation

Chaque compagnie possède sa propre structure chargée de gérer et organiser son engagement en faveur du développement durable.

À Air France, la Direction Environnement et Développement durable relève du Secrétariat Général de la Compagnie. La Direction a pour mission de définir les politiques en matière d'environnement et de développement durable. Elle élabore les plans d'action en collaboration étroite avec les autres directions et unités opérationnelles de la compagnie.

Cette direction d'Air France consolide en outre tous les indicateurs de développement durable pour le groupe Air France-KLM dans son ensemble, et assume la responsabilité des tâches communes, telles que la fourniture des outils et normes nécessaires à une mise en œuvre homogène de la politique dans l'ensemble du groupe.

Chez KLM, le développement durable est pris en charge par deux structures, dont l'une est responsable de l'environnement et l'autre des aspects sociaux. Le système de management environnemental de KLM a été créé conformément à la norme ISO 14001, sur la base d'un cycle continu "planifier, exécuter, vérifier et agir", avec des responsabilités spécifiées pour l'ensemble de l'organisation, de l'échelon le plus élevé au plus bas. Le groupe de pilotage Sécurité au travail et Environnement de KLM supervise la mise en œuvre de la politique environnementale, veille à la bonne réalisation du programme environnemental annuel au niveau de l'ensemble de KLM et vérifie la conformité avec les normes ISO 14001.

Enfin, dans chacune des deux compagnies, ce sont les Ressources Humaines qui définissent les politiques sociales relatives au développement durable.

Air France-KLM présent dans les indices de développement durable

Depuis septembre 2005, Air France-KLM a été intégré à l'indice de développement durable du Dow Jones (DJSI). Il est le seul groupe de transport aérien à figurer dans cet indice reconnu. Le groupe est aussi coté dans les indices FTSE4Good et ASPI, qui informent également les investisseurs sur les performances développement durable des entreprises.

Le DJSI adopte une approche de type "meilleur de la catégorie", en sélectionnant dans le Dow Jones Global Index les dix premiers pour cent seulement des entreprises leaders dans le domaine du développement durable. Les entreprises sont intégrées à l'indice DJSI à partir d'une analyse des documents publics et d'un questionnaire réalisé par SAM (Sustainable Asset Management), une agence de notation indépendante.

L'indice FTSE-4Good applique une approche de "sélection positive", en intégrant toutes les compagnies qui ont satisfait à une série d'exigences minimales, sur la base de seuils préétablis.



FTSE4Good

2001

- Certification ISO 14001 d'un département Air France Industries à Orly
- Lancement du service Saphir (assistance aux passagers à mobilité réduite)
- Charte Éthique et Sociale

2002

- Cotation dans l'indice éthique ASPI

2002

- ACC Awards du meilleur rapport Environnement (2000 et 2001)
- KLM désignée compagnie n°1 par SRI

2003

- Adhésion au Pacte mondial des Nations unies
- Charte pour la prévention des harcèlements au travail
- Certification ISO 14001 du site de maintenance du Bourget

2003

- Déploiement sur 4 escales des bonnes pratiques environnementales

2004

- Charte développement durable pour les fournisseurs

Groupe Air France-KLM

2005-06

- Cotation dans les indices éthiques DJSI, ASPI et FTSE4Good
- Signature de la politique RSE
- Adhésion au Pacte mondial des Nations unies de KLM
- Charte pour la Prévention de la sécurité au travail d'Air France

Gouvernement d'entreprise

La société holding Air France-KLM assure le gouvernement d'entreprise du groupe, au travers de son Conseil d'administration et d'autres comités. La société holding, par le biais de son Comité de management stratégique (SMC) est actuellement responsable du respect des obligations légales du groupe.

Doté de huit membres, le SMC exprime la position commune d'Air France et de KLM pour toute décision stratégique relative à la coordination du réseau et des *hubs*, aux budgets et plans à moyen terme, aux flottes et plans d'investissement ainsi qu'aux alliances et partenariats.

Le SMC a décidé que les fonctions de la société holding seront remplies par des cadres dirigeants et des experts des deux compagnies, qui conservent leur poste dans leur compagnie respective. Les fonctions de la société holding couvrent la consolidation financière, la communication des informations financières, les contrôles et les audits internes, les affaires juridiques, les affaires européennes et l'alliance SkyTeam.

Pour plus d'informations sur le gouvernement d'entreprise, veuillez consulter le Document de Référence sur www.airfranceklm-finance.com.

Standards de bonne gouvernance		Exercice (avril-mars) 2005-06			
Implication dans les décisions					
Conseil d'administration	Nombre de réunions et taux moyen de participation	7 réunions de trois heures, 74,2%*			
	Existence d'un règlement intérieur et d'un code de déontologie et d'éthique financier	oui (cf. document de référence 2005-06)			
	Existence de comités de stratégie, d'audit, de rémunération et de nomination	Comité de stratégie	Comité d'audit	Comité de rémunération	Comité de nomination
	<i>Nombre de réunions</i> <i>Taux de participation</i>	0**	5 81,4%	1 100%	1 100%
	Évaluation annuelle du fonctionnement du conseil	oui, réalisée en 2005			
Auditeurs	Les commissaires aux comptes ne peuvent fournir de prestations de conseil à l'exception des prestations accessoires d'audit et de certains services fiscaux***	oui			
	Aucun administrateur exécutif ne fait partie du comité d'audit	oui			
	Possibilités de réunions auditeurs-administrateurs sans présence du management	oui			
Actionnaires	Une action est égale à un droit de vote	oui			
	Taux de participation (quorum) à la dernière Assemblée générale (12 juillet 2005)	39%			
	Part des votes exprimés lors de l'Assemblée générale du 12 juillet 2005 par les actionnaires présents, représentés ou votant par correspondance (donc hors mandats au président)	90%			
Informations économiques					
	Comité des procédures d'informations financières	oui, 3 réunions			
	Publication des critères et du montant de la rémunération des mandataires sociaux	oui (cf. document de référence 2005-06)			
	Publication des modalités d'attribution et du montant des jetons de présence	oui (cf. document de référence 2005-06)			
	Publication du nombre de stock-options consenties aux mandataires sociaux d'Air France, de KLM et de leurs filiales	oui (cf. document de référence 2005-06)			

* Le taux de présence des administrateurs s'est élevé à 74,2% en 2005-06 (80,7% en 2004-05), deux sièges d'administrateurs étant demeurés vacants pendant une période de 4 mois suite au décès d'un administrateur et de six mois par suite de la démission d'un autre administrateur.

** Le comité de stratégie ne s'est pas réuni cette année, les administrateurs ayant souhaité que la stratégie du groupe donne lieu à une séance particulière du Conseil d'administration (26 janvier 2006).

*** Dans la limite de ce qui est permis par les règles d'indépendance de la SEC et du code de déontologie de la profession des commissaires aux comptes français.

Dialoguer avec les parties prenantes

Être à l'écoute des attentes des parties prenantes est l'une des composantes clés de la stratégie de développement durable du groupe. Air France et KLM sont depuis longtemps engagés dans des processus de consultation. L'attention portée à la publication du rapport de développement durable illustre également la volonté du groupe de fournir à ses parties prenantes des informations précises sur les questions environnementales, sociales et économiques.

Parties prenantes	Engagements	Exemples d'actions
Actionnaires et investisseurs	Favoriser la transparence et la responsabilisation Fournir une information actualisée et complète Partager le bénéfice avec les actionnaires	Bulletins d'information, site web financier spécialisé, présentation régulière aux analystes financiers Répartition des dividendes
Clients	Garantir la sécurité et la sûreté Fournir un service clientèle de haute qualité tout en conservant des prix attractifs Informers les passagers en cas de retard Rendre les vols accessibles à tous les passagers Concevoir des produits et services innovants	Enquêtes de satisfaction clientèle Certification qualité services spéciaux pour les passagers ayant des besoins spécifiques (Saphir, KLM Care), tarification transparente, appels aux clients en cas de retards (ROC), e-services
Collaborateurs	Protéger la santé et la sécurité des employés Offrir un environnement de travail stimulant et développer les compétences et la mobilité Promouvoir un dialogue constructif avec les représentants du personnel Promouvoir la diversité et garantir l'égalité des chances pour l'ensemble du personnel	Charte du management de la Prévention de la sécurité au travail Programmes de formation et de management Instances de consultation des salariés et Comité de groupe Européen Accords collectifs pour l'égalité professionnelle, personnes handicapées, etc.
Fournisseurs et prestataires de services	S'assurer de la conformité des fournisseurs avec les réglementations environnementales et sociales et les conventions internationales Promouvoir le développement de meilleures pratiques de RSE, notamment en ce qui concerne les Droits de l'homme, et l'opposition à toute forme de travail des enfants ou de travail forcé Collaborer avec les aéroports et la navigation aérienne pour traiter les questions concernant les communautés locales	Charte de développement durable pour les fournisseurs Audits sur les fournisseurs Projets pilotes sur les procédures de vol
Pouvoirs publics	Contribuer aux projets de réglementation Coopérer avec les pouvoirs publics pour élaborer un cadre juridique pertinent pour le transport aérien	Contribution aux groupes de travail et organismes professionnels internationaux tels que l'IATA et l'AEA
Collectivités locales	Contribuer au développement régional dans les régions d'activité du groupe, en particulier en rapport avec l'emploi et la croissance économique Maintien d'un dialogue permanent avec les riverains à propos du bruit et des autres questions environnementales Introduire les meilleures technologies disponibles dans le renouvellement des flottes, et utiliser les procédures les plus efficaces pour réduire le bruit et limiter les émissions S'assurer que les installations sont conformes aux réglementations de protection de l'environnement	Emplois locaux (JEREMY, SODESI, AIREMPLI, etc.) Développement local (Pays de Roissy, IAMA en Afrique) Consultation avec les structures communautaires (CROS, CCE) Renouvellement de la flotte, mesures opérationnelles Certification ISO 14001, gestion environnementale, bonnes pratiques environnementales dans les escales
Société civile, ONG œuvrant pour la protection de l'environnement ou les Droits de l'homme**	Maintenir le dialogue et la disponibilité Soutenir les projets d'aide aux enfants défavorisés Promouvoir l'insertion sociale Encourager la participation des collaborateurs dans les programmes humanitaires	Réunions avec les ONG* Fondation Air France, KLMAirCares Participation à des programmes humanitaires internationaux (Groupe développement, Aviation sans frontières, etc.)

* ONG : Organisation Non Gouvernementale

Sécurité, sûreté et santé

La sécurité, la sûreté et la santé de ses clients et de son personnel constituent l'engagement prioritaire d'Air France-KLM. Pour le groupe, c'est une obligation absolue, sur laquelle il n'est pas question de transiger, et les deux compagnies travaillent en étroite collaboration. L'échange des meilleures pratiques avec d'autres partenaires, en particulier avec les compagnies SkyTeam et l'IATA, contribue à une amélioration continue de la sécurité et de la sûreté des vols, et de la gestion de crise.

Sécurité du transport aérien

La sécurité est d'abord liée à la conduite du vol, au traitement de l'avion au sol et à son entretien.

Les statistiques publiées par l'IATA montrent une constante amélioration de la sécurité des vols depuis 10 ans. En 2005, le taux d'accident grave par millions de départs a été le plus bas jamais enregistré.

Air France et KLM partagent une vision commune de la sécurité des vols, celle d'une composante primordiale de la politique de responsabilité sociale d'entreprise, qui exige l'implication personnelle de chaque responsable.

Les deux compagnies aériennes ont obtenu la certification IOSA (Audits de Sécurité Opérationnelle de IATA), processus complet de certification géré par l'industrie du transport aérien elle-même et reconnu par les instances gouvernementales. La certification IOSA comporte un audit périodique de chaque compagnie aérienne, portant sur 750 normes et intégrant des impératifs de respect des meilleures pratiques de sécurité.

Toronto, 2 août 2005

Le 2 août 2005, un appareil d'Air France assurant la liaison Paris-Toronto a été accidenté lors de l'atterrissage sur l'aéroport de Toronto, au Canada. L'avion, un Airbus A340 de 6 ans, transportait 297 passagers et 12 membres d'équipage. Vingt-deux personnes ont été blessées, aucun décès n'a été à déplorer.

L'accident de Toronto a mobilisé l'ensemble de la capacité de gestion de crise de la compagnie. Plus de 150 volontaires du personnel ont apporté un soutien sur place, en procurant un réconfort aux passagers et aux familles, en fournissant une assistance en matière de communication, de logistique et de résolution de problèmes administratifs.

Comme tous les modes de transport, le transport aérien comporte des risques. Pour garantir leur meilleure prise en compte, Air France-KLM analyse les divers scénarios d'accidents potentiels et met en place des actions préventives exigeantes. Elles touchent notamment la formation, la maintenance, les procédures d'exploitation et les investissements dans des équipements coûteux.



Les mesures préventives prises pour améliorer la sécurité des vols portent sur la surveillance constante des risques, la maintenance régulière des avions et la sensibilisation des équipages aux risques liés à la sécurité. Les spécialistes estiment que plus de 70% des incidents sont dus à des facteurs humains. Air France et KLM ont donc institué un ensemble de mesures et de procédures préventives. Par exemple, les deux compagnies :

- Assurent un stage de remise à niveau annuel des membres du personnel navigant technique et commercial sur la sécurité des vols.
- Organisent un programme de Gestion des ressources de l'équipage (CRM), destiné à renforcer les synergies entre le personnel navigant technique et commercial pour améliorer la sécurité des vols.
- S'assurent que la sécurité des vols est le fruit d'une coopération entre les équipes responsables des opérations en vol et au sol et de la maintenance.

Sécurité de l'information

La sécurité de l'information vise à garantir la continuité des activités en prévenant les incidents relatifs à la sécurité de l'information et en réduisant autant que possible l'impact de tels événements lorsqu'ils se produisent. La gestion de la sécurité de l'information permet de partager les informations, tout en assurant le maintien de leur protection. Dans ce but, le groupe a pris la décision importante, en 2004-05, d'élaborer et d'adopter une politique commune en matière de systèmes de sécurité de l'information.

En 2006, Air France et KLM ont publié un Manuel de sécurité de l'information commun, qui décrit toutes les exigences de sécurité relatives à la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la responsabilité liées aux données. Ce Manuel repose sur la norme ISO 17799, mieux connue sous le nom de Code de bonne pratique pour la gestion de la sécurité de l'information, qui fournit un ensemble complet d'outils de contrôle de la sécurité de l'information basés sur les meilleures pratiques de sécurité actuelles.



Les mesures curatives consistent à rendre compte de tous les incidents, à les analyser, à consigner les notifications d'incident de tous les vols dans des bases de données dédiées, et à engager les actions qui s'imposent. Ceci a notamment été le cas après l'accident survenu en août 2005 sur un avion d'Air France à Toronto : une analyse approfondie visant à déterminer d'éventuelles lacunes organisationnelles ou opérationnelles a été menée, afin d'identifier les mesures nécessaires à l'amélioration de la sécurité.

En outre, le groupe a mis en œuvre une politique d'immunité à l'égard de son personnel pour encourager les remontées d'informations chaque fois que se produit un incident, même mineur, dès l'instant qu'il pourrait avoir une incidence sur la sécurité des opérations.

Sûreté

L'aviation civile est confrontée à la menace potentielle d'actions criminelles ou terroristes et à l'instabilité politique.

La réponse du groupe Air France-KLM souligne l'importance primordiale qu'il accorde à la sûreté. Le groupe met en œuvre des programmes de sûreté de grande envergure pour protéger ses clients, son personnel et ses biens. Parmi ces initiatives, figure un ensemble de mesures tant réglementaires que volontaires pour répondre au besoin croissant de sûreté.

Les procédures mises en place portent sur l'analyse des risques et des menaces, les mesures pour la protection des personnes et des biens, ainsi qu'un suivi destiné à s'assurer que les mesures prescrites sont réellement appliquées. Les mesures spécifiques incluent notamment le contrôle et la fouille régulière des appareils, les contrôles de sûreté du personnel, la radiographie de l'ensemble des bagages et le rapprochement bagages-passagers, la présence sur certains vols d'agents de sûreté spécialement formés ainsi que l'équipement de portes blindées pour les cockpits.

Air France et KLM ont pris des dépositions analogues visant à assurer la sûreté de leurs passagers et ont mis en œuvre des initiatives particulières pour l'améliorer :

- En coopération avec l'aéroport d'Amsterdam Schiphol, KLM a introduit un dispositif de biométrie avancé, installe des caméras de sécurité sur tous ses appareils et a diffusé au personnel une fiche de consultation rapide sur la façon de gérer des situations suspectes soulignant l'importance d'une vigilance permanente.
- Le Programme de sûreté d'Air France comporte un Manuel de sûreté, une formation à la sûreté pour l'ensemble du personnel opérationnel (au sol et navigant) et un programme d'assurance qualité pour la sûreté.

Les deux compagnies ont été confrontées au dilemme résultant du conflit entre les réglementations européennes sur la confidentialité des informations, d'une part, et la demande du gouvernement américain exigeant des informations détaillées sur les passagers pour améliorer la sûreté, d'autre part. La divulgation à un tiers des renseignements relatifs à un passager n'est permise que si le passager a donné son

autorisation ou si elle est basée sur une obligation légale. Air France-KLM a donc revu sa politique de divulgation des données des passagers, afin de pouvoir contrôler et coordonner les demandes au niveau mondial.

Le fait que, selon les pays, ce ne soient pas toujours les mêmes entités qui assument les coûts de la sûreté, représente un autre dilemme pour les compagnies aériennes : aux États-Unis, le gouvernement finance, mais en Europe, c'est le passager et le transporteur qui assument ces frais, alors même qu'aucun autre mode de transport ne paie pour sa propre sûreté.

Gestion de crise

Au sein des deux compagnies, des procédures de gestion de crise ont été mises au point et des exercices en grandeur réelle sont effectués plusieurs fois par an.

En situation de crise, qu'il s'agisse d'un accident ou d'un autre type d'urgence, les procédures d'Air France et de KLM sont déclenchées pour activer la cellule de crise et déployer des centres d'assistance locaux selon les besoins, établir des communications, assurer une coordination avec les autorités locales et les services de secours professionnels et faire appel à l'aide des volontaires.

Coopération en période de crise

Les compagnies aériennes travaillent toujours en collaboration en période de crise, comme l'illustre l'accident d'un MD-82 de la compagnie West Carribean survenu le 16 août 2005 au Venezuela. Même si Air France n'était pas impliqué dans cet accident, beaucoup de ses employés à l'escale de Fort-de-France avaient des liens familiaux avec certaines des 152 victimes martiniquaises.

La compagnie a tout mis en œuvre pour aider les familles des victimes, en envoyant sur place des volontaires venant de métropole pour assister l'équipe locale. Air France a affrété un de ses Boeing 747 (avec un responsable sûreté en mission à bord) pour transporter les familles à Maracaibo (Ouest du Venezuela), pour une cérémonie de recueillement.

À Air France, environ 2 800 volontaires parmi son personnel au sol, peuvent être contactés si nécessaire. Parmi eux, 1 900 ont reçu une formation pour mener à bien des missions d'assistance aux victimes et à leurs familles, 225 ont suivi le module de formation destiné aux responsables d'équipes.

Le programme ASSIST de KLM compte plus de 1 800 volontaires qui répondent aux besoins physiques et logistiques immédiats des victimes ou des membres des familles des passagers. Ils aident également les services de secours professionnels.

Pour se tenir prêt à intervenir à tout moment, Air France-KLM réalise des exercices annuels, qui associent la totalité ou certains aspects spécifiques de l'organisation des secours. Afin de tester la capacité de la compagnie à réagir rapidement et efficacement en cas d'urgence, certains exercices nécessitent la participation de la direction des aéroports et des autorités locales, et le recours à des volontaires qui jouent le rôle de passagers ou de membres de leurs familles.

Santé

Air France-KLM a élaboré une politique de santé commune sur le voyage et les soins médicaux à l'intention des passagers avant et pendant le vol.

Les passagers d'Air France-KLM peuvent se rendre dans les structures médicales pour des vaccinations, des problèmes médicaux ou pour obtenir des conseils sur des problèmes de santé liés au transport aérien. Les centres médicaux pour les passagers d'Air France et de KLM sont certifiés ISO 9001.

À bord des avions, les équipements médicaux d'Air France-KLM sont considérés comme primordiaux :

- Pour gérer les situations d'urgence en vol, les compagnies forment régulièrement leur personnel aux premiers secours et à l'utilisation de défibrillateurs externes automatiques (DEA). En juin 2005, Air France et KLM ont reçu conjointement la trousse médicale d'urgence qui est à présent commune sur tous les vols moyen-courriers.
- En cas d'urgences médicales en vol, les équipages peuvent contacter un service d'assistance et de conseil médical au sol 24h/24, via le Centre de contrôle opérationnel de chaque compagnie. L'avion sera dérouteré vers une autre destination si nécessaire.
- Les deux compagnies dispensent également des conseils aux passagers sur la prévention des thromboses. Des mouvements de gymnastique destinés à stimuler la circulation sanguine, et des explications sur la nécessité de boire abondamment de l'eau pour prévenir la déshydratation, sont présentés sur les vols long-courriers par la diffusion de vidéos ou dans les magazines des compagnies.

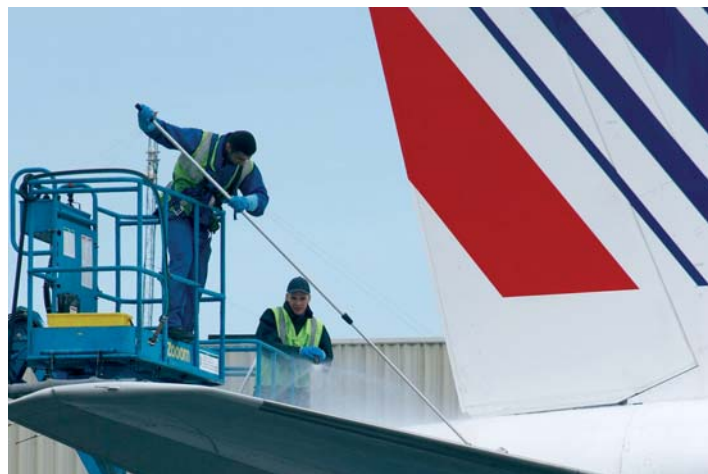
La santé au travail à Roissy-CDG

Dans le contexte de l'analyse des risques professionnels, Air France a mis en œuvre une campagne pour mesurer la qualité de l'air inhalé par ses 7 500 salariés qui travaillent sur les pistes et terminaux de l'aéroport Roissy-CDG.

L'étude a mesuré l'impact de différentes sources de pollution sur les pistes grâce à des capteurs portés par certains salariés tout au long de leur journée de travail, et à d'autres capteurs placés à des points fixes.

Divers polluants ont été mesurés, tels que les composés organiques volatils (COV), hydrocarbures C6-C12, particules de carbone et hydrocarbures poly-aromatiques (HAP), représentant les sources potentielles de pollution sur l'aéroport, notamment les émissions émanant des avions, des véhicules routiers et des véhicules de piste de l'aéroport ainsi que celles des centrales électriques.

Les résultats ont montré que la concentration de chaque polluant était négligeable ou bien inférieure aux seuils acceptables. Le rapport a conclu qu'il n'existe pas de niveau de toxicité significatif, ni de zones "à risques" sur l'aéroport Roissy-CDG.



Ces dernières années, les maladies infectieuses telles que le SRAS et la grippe aviaire ont eu un impact sur les voyages et le secteur du transport aérien. Air France-KLM a intensifié ses efforts de collaboration pour prévenir et se préparer à faire face aux menaces d'infection au niveau mondial et aux risques de transmission des maladies au cours des vols. Air France et KLM sont en relation étroite avec les autorités françaises et néerlandaises, de manière à travailler de concert sur ces questions.

Santé et sécurité au travail

L'attention portée à la santé et à la sécurité des collaborateurs est un principe fondamental pour Air France-KLM. Le groupe considère que chaque collaborateur a droit à des conditions de travail respectueuses de sa santé, de sa sécurité et de sa dignité. Par conséquent, les actions visant à une amélioration continue de la sécurité de l'environnement de travail, de la protection de la santé et des conditions de travail représentent une obligation absolue et permanente pour le groupe.

En raison des différences que présentent les réglementations gouvernementales de la France et des Pays-Bas en matière de santé et de sécurité au travail et conformément aux modalités de la fusion, chaque compagnie poursuit sa propre politique dans ce domaine. Toutefois, les deux compagnies s'efforcent d'améliorer constamment la sécurité de leurs collaborateurs dans toutes les activités et collaborent notamment en échangeant les meilleures pratiques de chacun.

Tous les accidents du travail sont signalés et enregistrés par les deux compagnies. De la même manière, Air France et KLM suivent les données relatives à l'exposition aux rayonnements cosmiques, conformément aux recommandations européennes.

KLM et Air France harmonisent actuellement les services de soins fournis aux collaborateurs travaillant à l'étranger, notamment les employés en mission, le personnel navigant commercial et les pilotes pendant leur séjour à l'étranger.

Air France

Air France a mis en place un système de management intégré Qualité, Sécurité et Environnement (QSE). Il intègre des méthodologies de qualité, des règles relatives à la santé et à la sécurité au travail et des principes environnementaux, le tout dans une stratégie de gestion unifiée et avec un objectif partagé : la réduction permanente du nombre d'accidents du travail.

La compagnie a officiellement déclaré l'année 2006 "Année de la sécurité au travail", avec le lancement d'une campagne annoncée en novembre 2005 par M. Spinetta, Président de la compagnie, lors de la première Convention sur la Prévention pour la sécurité au travail. Cette initiative porte sur de multiples aspects :

- L'élaboration de la Charte du Management de la Prévention pour la sécurité au travail, signée par tous les membres du Comité exécutif d'Air France.
- Un engagement sous forme de contrats individuels signés par chacun des présidents des huit Comités d'établissement, représentant toutes les directions de la compagnie, avec des objectifs quantifiés de réduction de fréquence des accidents du travail sur la période 2006-2008.

Dans le cadre de cette initiative, Air France a lancé un certain nombre de projets :

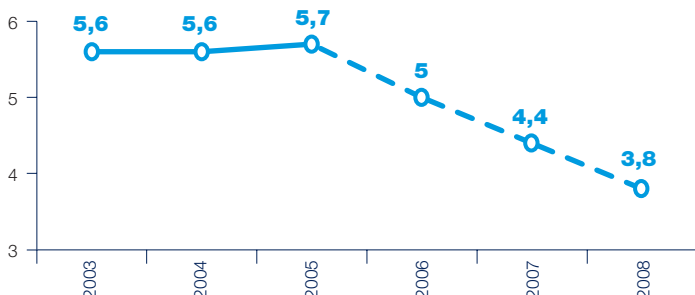
- l'amélioration de ses outils informatiques de suivi des accidents du travail et de prévention,
- la formation de tout l'encadrement à la sécurité du travail,
- la mise en place progressive d'un référentiel sécurité du travail qui débouchera sur un système de labellisation.

Ce plan d'actions complète les mesures existantes concernant les facteurs humains comportementaux, les matériels et les procédures dans la gestion des accidents du travail.

Concernant la médecine du travail, le précédent accord chez Air France prévoyait un engagement en faveur d'une action préventive. Au nombre des réalisations de 2005-06 figurent en particulier la sensibilisation aux substances addictives pouvant entraîner une dépendance, des études sur les risques liés au bruit ambiant ou à l'exposition aux rayonnements ionisants en vol, etc.

Coefficient de fréquence (CF) des accidents du travail à Air France : objectifs de réduction de 30% pour 2006-2008

CF (nombre jours perdus/100 salariés/an)



KLM

La prévention des accidents du travail est une préoccupation fondamentale pour la direction de KLM. En 2005, le Comité Sécurité du travail et Environnement a été créé pour évaluer les incidents graves et les accidents et assurer le suivi des actions correctives correspondantes.

Diverses initiatives ont été prises pour améliorer la sécurité au travail. KLM Cargo a mis en œuvre un programme de formation sur la sensibilisation aux questions de sécurité en collaboration avec les autorités néerlandaises. Au niveau des opérations au sol de KLM, une nouvelle méthode d'enquête sur les accidents a été mise en place, avec pour objectif d'identifier les facteurs de risques communs. Les premières mesures ont été prises en vue d'une comparaison mutuelle des données de sécurité du travail de KLM et d'Air France.

Dans le domaine de la santé du personnel, KLM déploie des efforts importants pour élaborer des systèmes de surveillance de la santé. La compagnie garde pour priorité la réduction de l'absentéisme du personnel, et s'efforce d'assurer un suivi de plus en plus précis de ses collaborateurs en congé maladie. Une analyse individuelle de la santé de chaque salarié, sur internet, est en cours d'élaboration et sera disponible en 2006.

Des améliorations ont été apportées en réduisant les contraintes physiques liées à certaines tâches à travers des bilans périodiques des risques sanitaires. Dans la manutention des bagages, par exemple, KLM continue d'innover et investit dans des équipements de pointe, comme des robots pour le chargement des conteneurs à bagages. Il a été démontré que ces systèmes réduisent considérablement les contraintes physiques.



Assurer une croissance durable

État des lieux dans le secteur du transport aérien

En 2005, pour la cinquième année consécutive, le secteur du transport aérien a affiché une perte (6 milliards de dollars). La forte hausse du prix du pétrole a constitué l'un des événements majeurs de l'année. L'effet négatif de ce coût supplémentaire a été atténué par Air France-KLM, en partie par des dispositifs de couverture et en partie par l'introduction d'une majoration carburant sur le prix des billets. Dans les années à venir, le secteur du transport aérien devra gérer les répercussions qu'engendre le prix élevé du pétrole afin d'assurer la pérennité de son activité.

Une stratégie de croissance rentable

Le groupe Air France-KLM poursuit une stratégie de croissance rentable qui s'appuie à la fois sur la complémentarité des deux compagnies dans leurs trois métiers (transport de passagers, de fret et maintenance aéronautique), source de synergies importantes, et sur des efforts permanents en matière de coûts.

Air France-KLM place le client au cœur de sa stratégie non seulement en lui offrant le meilleur réseau du monde en termes de destinations et d'horaires, et une gamme de produits innovante, tels les e-services, la combinaison tarifaire qui multiplie les possibilités d'acheminement et donne accès à des tarifs attractifs, mais aussi le programme de fidélité commun, *Flying Blue*, issu de la fusion des programmes d'Air France et de KLM.

Un réseau équilibré

Le groupe Air France-KLM dispose d'un réseau équilibré, présent sur l'ensemble des grands marchés. Ce réseau est coordonné autour des deux *hubs* intercontinentaux de Roissy-Charles de Gaulle et Amsterdam Schiphol qui figurent parmi les plus importants en Europe.

Une flotte moderne

Le groupe investit de manière continue dans de nouveaux appareils et exploite aujourd'hui une des flottes les plus modernes du secteur. Ces investissements présentent de nombreux avantages. Avec une

flotte moderne, le groupe offre un meilleur confort à ses passagers, réalise de substantielles économies de carburant, réduit ses émissions sonores et limite ses émissions de gaz à effet de serre.

Réductions des coûts

La stratégie du groupe s'accompagne d'un contrôle strict des coûts qui se traduit par des plans d'économies engagés par les deux compagnies. Ceux-ci sont soutenus par le développement des nouvelles technologies et une gestion de la flotte alliant flexibilité et modernisation.

Le groupe a principalement limité l'impact de la hausse des coûts du carburant par des dispositifs de couverture financière, et continuera à adopter cette position, bien que les avantages de cette approche se restreignent. La décision d'investir dans de nouveaux avions s'est avérée essentielle pour garantir une croissance durable.

Opportunités de synergies

Air France-KLM poursuit le développement de synergies entre les deux compagnies. La création de la *Joint Cargo Team* constitue un exemple remarquable de ces efforts. Les synergies issues des achats en commun et de l'échange de capacités génèrent d'ores et déjà des économies supplémentaires. La prochaine étape consistera en la création d'une organisation d'achat et de vente en commun pour les activités de maintenance des deux compagnies, Air France Industries et KLM Engineering & Maintenance.

Conditions pour garantir une croissance rentable

L'une des conditions essentielles à une croissance rentable est l'existence de règles équitables entre toutes les compagnies aériennes, notamment une égalité d'accès aux marchés et aux infrastructures, ainsi que des niveaux de coût équitables en particulier pour les plateformes de correspondance. Une autre condition essentielle est que les aéroports actuels, qui fonctionnent déjà comme des monopoles de fait, ne soient pas privatisés sans réglementation gouvernementale.

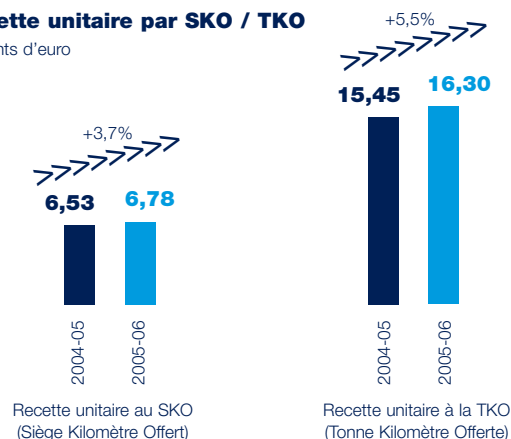
La hausse rapide des taxes, d'environ 35 à 40% en l'espace de cinq ans pour Air France-KLM, constitue un sujet de préoccupation important. Cette situation est défavorable, compte tenu des subventions fournies aux autres modes de transport, tels que le rail, et de l'aide que les compagnies non-européennes obtiennent auprès de leurs gouvernements respectifs.

Activité Passagers et Fret

- **Le trafic passagers a augmenté de 8,6%, soit une amélioration de 1,7 point du taux d'occupation, pour atteindre 80,6%**
- **Le trafic fret a augmenté de 3,5%, et la capacité de 6,5%, soit une baisse de 1,8 point du taux de remplissage fret (66,1%)**

Recette unitaire par SKO / TKO

en cents d'euro





Qu'est-ce qu'un *hub* ?

Le *hub* est une plate-forme de correspondance permettant la connexion d'un grand nombre de petits flux (court et moyen-courriers) de et vers l'international (long-courriers). Ces correspondances s'effectuent sur 6 à 7 plages de "rendez vous".



Un bi-hub unique

Roissy-Charles de Gaulle et Amsterdam Schiphol, reliés entre eux pour offrir un choix élargi de destinations et d'horaires

Destinations long-courriers

45	33	33	111
----	----	----	-----

Destinations moyen-courriers

36	52	24	112
----	----	----	-----

— Air France destinations uniques
— KLM destinations "uniques"

Opportunités* de correspondances en moins de 2 h/semaine :

20 545 6 894



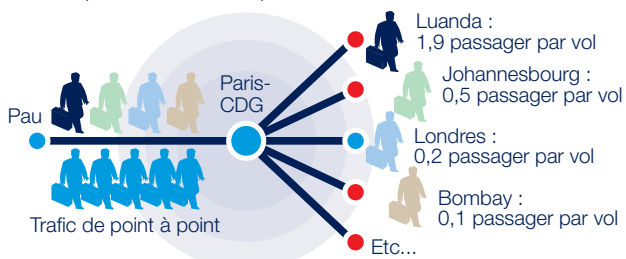
Roissy-CDG Schiphol

Réduction de l'impact environnemental

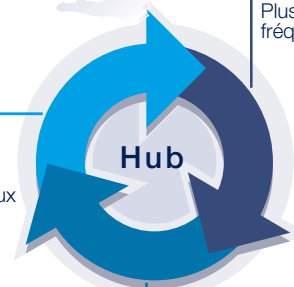
Pour acheminer le même nombre de passagers, moins de vols sont nécessaires. Les avions sont mieux remplis et plus gros sur les liaisons long-courriers.

Hub : "Système d'utilité collective"

Le *hub* permet l'ouverture des régions au reste du monde. Par exemple, le *hub* de CDG permet de relier Pau avec :



Réduction des coûts. Impacts environnementaux réduits.



Réseau plus complet. Plus de vols directs et fréquence accrue.

Avions mieux remplis et plus gros.

* correspondances moyen-courrier/long-courrier, dans les deux sens ; source : bande OAG semaine du 12 au 18 juin 2006

Sensibiliser les fournisseurs aux enjeux du développement durable

Air France-KLM s'efforce en permanence de sensibiliser ses fournisseurs aux enjeux du développement durable.

Air France intègre cette problématique tout au long du processus d'achat. Ainsi, le questionnaire d'évaluation des fournisseurs intègre des questions sur les aspects éthique, social et environnemental. Lors de l'appel d'offres, les fournisseurs sont invités à signer la charte de développement durable promouvant les dix principes du pacte mondial. Par ailleurs, les contrats contiennent des clauses éthiques, relatives à la protection de la main-d'œuvre et aux conditions de travail, et lorsque cela se justifie, une clause environnementale sur le traitement des déchets. Enfin, des critères spécifiques peuvent être intégrés dans les audits qualité de certains fournisseurs.

KLM intègre les normes environnementales dans sa politique d'achat et examine l'acceptabilité de celles utilisées par ses sous-traitants. La compagnie travaille sur les nouvelles exigences de la norme ISO 14001 (2004), avec une attention prioritaire à la gestion de la chaîne logistique. Chaque processus de cette chaîne sera analysé pour définir les possibilités d'améliorations environnementales.

Satisfaction de la clientèle

Accroître la satisfaction de la clientèle

Flying Blue, le programme de fidélité commun aux deux compagnies, est un atout clé pour améliorer la satisfaction de la clientèle. Créé en juin 2005, *Flying Blue* est le plus important programme d'Europe, avec plus de 11 millions de membres.

Son succès traduit la capacité des deux entreprises à offrir le meilleur à ses clients, favorisant ainsi le développement du groupe.

Air France-KLM s'appuie sur un double réseau coordonné autour des *hubs* de Roissy-CDG et Amsterdam Schiphol. Il permet de combiner les vols et les tarifs des deux compagnies et offre de nombreuses opportunités de gagner des Miles (18 000 vols quotidiens et 900 destinations, grâce aux 30 partenaires aériens de *Flying Blue*).

Partager le progrès

Les nouvelles technologies sont source de gains de temps, d'autonomie et de confort pour les clients. Air France-KLM simplifie leur voyage en leur proposant des services électroniques performants.

Les e-services, source importante d'innovations et de développements, sont l'un des atouts-clés du groupe pour accompagner l'évolution des nouvelles technologies. Le 4 avril 2006, les e-services ont pris une dimension mondiale grâce à la mise en place d'une nouvelle version de l'enregistrement sur Internet, commune à Air France-KLM. Cette facilité est désormais proposée à tous les clients détenteurs d'un billet électronique Air France, KLM et SkyTeam.

Gestion des relations clientèle

Pour gérer leurs relations avec la clientèle, les deux compagnies prennent des initiatives en amont qui s'appuient sur des enquêtes permanentes afin de recueillir les réactions des clients sur la qualité des produits et services, leur satisfaction globale et leurs attentes.

Chaque année, plus de 400 000 questionnaires sont traités par Air France et KLM. De plus, les deux compagnies utilisent d'autres méthodes d'investigation en ligne permettant de recevoir les réactions de plus de 22 000 clients.

Air France-KLM est résolu à devenir une référence mondiale en termes de qualité de service. Air France a été certifiée par SGS-Qualicert, sur un total de 38 engagements de services. Les services Air France font l'objet d'une surveillance régulière par des "clients-mystères", qui évaluent anonymement la qualité des services, de la réservation jusqu'à la livraison des bagages.

La ponctualité demeure un élément fort du produit Air France-KLM. Les données de l'AEA illustrent les résultats et les progrès enregistrés en ce domaine, tant pour les vols au départ que pour ceux à l'arrivée (cf. le site de l'AEA : www.aea.be).

Les deux compagnies ont ainsi mis en commun leur savoir-faire afin d'optimiser les vols entre les deux *hubs* de Roissy-CDG et d'Amsterdam Schiphol. En 2005-06, la ponctualité arrivée des vols d'Amsterdam vers Roissy-CDG a progressé de 6 points et celle des vols de Roissy-CDG vers Amsterdam de 13 points, ce qui a permis d'atteindre le taux de 95% de correspondances réussies entre les deux *hubs*.

Le traitement des bagages est également un enjeu primordial pour satisfaire la clientèle. Afin de réduire et de gérer efficacement le nombre d'incidents dans le traitement des bagages, le groupe Air France-KLM a mis en place un système de "suivi monde" (world tracer) capable de localiser tout bagage dans les 24 heures. Grâce aux améliorations conjointes de KLM et de l'aéroport de Schiphol, le nombre de bagages manquants chez KLM a été réduit de 2,1 à 1,7 pour 100 passagers. Pour sa part, Air France est l'une des premières compagnies aériennes européennes pour la qualité de traitement des bagages à Roissy-CDG avec une performance de 1,5% sur l'année IATA 2005-06. En 2006, Air France et KLM vont lancer, à titre d'essai, l'application de puces RFID (*Frequency Radio Identification*) sur les étiquettes des bagages.

Relations clientèle : la politique d'Air France-KLM

Air France-KLM considère les remarques des clients comme un indicateur important. Pour les gérer et en tirer le meilleur parti, KLM a créé un service Assistance clientèle. De son côté, Air France fournit le service "ROC" de rappel opérationnel des clients (information des passagers en cas d'irrégularité).

Air France-KLM a choisi une approche volontariste, en consacrant la totalité des réclamations des clients pour essayer d'identifier des attentes particulières. Les données ainsi collectées sont intégrées aux enquêtes de satisfaction des passagers, puis analysées pour déterminer les domaines nécessitant une amélioration. Ceci forme la base d'un plan d'actions qui est mis en œuvre et dont l'impact est ensuite contrôlé.

KLM s'est donné pour objectif de traiter les réclamations des passagers dans les plus brefs délais, particulièrement celles formulées par e-mail. Par exemple, pour les passagers de la classe Elite, 93% des réclamations par e-mail doivent être traitées dans les 3 jours.

Enquêtes de satisfaction de la clientèle

Air France-KLM évalue régulièrement la satisfaction des passagers. L'enquête *Hub Customer Survey*, menée en continu à bord des avions, est réalisée par les deux compagnies depuis juillet 2005.

L'appréciation d'Air France-KLM par les clients est mesurée à l'aide d'une étude de référence de l'IATA. Les résultats les plus récents mettent en évidence les tendances suivantes :

- Plus de 80% des passagers d'Air France-KLM sont satisfaits de leur vol et considèrent que le service fourni présente un bon rapport qualité-prix.
- Plus de 80% affirment qu'ils recommanderont la compagnie à un ami ou un proche.
- Plus de 90% affirment qu'il est probable, en se basant sur leur expérience, qu'ils choisiront d'emprunter de nouveau les vols Air France ou KLM.

Les conclusions de l'étude sont actuellement analysées par Air France-KLM.

Assurer un accès à tous les passagers

Air France-KLM a pour politique d'être accessible à tous, en offrant des services particuliers aux passagers ayant besoin d'une assistance. Il s'agit notamment des mineurs non accompagnés (UM) et des passagers à mobilité réduite (PMR).

Pour les mineurs non accompagnés, les deux compagnies proposent un service d'accompagnement complet tout au long du voyage. Ce service est gratuit pour les enfants âgés de 4 à 12 ans et payant pour les adolescents jusqu'à 18 ans.

Pour les passagers à mobilité réduite (PMR), KLM offre un service appelé KLM Care. En parallèle, Air France propose pour les PMR au départ de France et des DOM le service spécifique : SAPHIR. En 2005-06, Air France a transporté 300 000 PMR.

Par ailleurs, Air France propose des réductions tarifaires pour un siège supplémentaire aux passagers à forte corpulence.

Renforcer les droits du passager

En 2005, la réglementation européenne relative aux droits des passagers est entrée en vigueur. Elle régit leurs droits en cas de refus d'embarquement, d'annulation, de déclasserement ou de retard. Air France et KLM se conforment à cette législation, et informent systématiquement leurs passagers des nouvelles réglementations sur l'indemnisation et l'assistance.

Accroître la satisfaction des clients Cargo

Grâce à la création de la *Joint Cargo Team*, Air France-KLM accroît la satisfaction de sa clientèle. Le groupe mène une politique de qualité pour garantir la fiabilité et la sécurité et améliorer la qualité de service et la performance. Les deux compagnies sont certifiées ISO 9001 et sont membres de Cargo 2000, initiative lancée par le secteur du fret pour répondre aux attentes des clients en matière de transparence de la logistique d'approvisionnement.



Sensibiliser les clients

Air France-KLM adresse à ses clients une communication régulière sur le thème du développement durable. Le groupe utilise ainsi ses supports écrits, comme la Lettre Fréquence Plus, les magazines à bord ou encore la vidéo. Dans le cadre de la semaine nationale 2005 du développement durable en France, un film sur les enjeux du développement durable pour le transport aérien a été conçu par Air France et diffusé en juillet et août 2005 à bord de l'ensemble de ses vols long-courriers, ainsi que dans ses cars.

Les objectifs de communication sont ainsi tour à tour pédagogiques, de sensibilisation sur des sujets lourds, tels que l'exploitation sexuelle des enfants traités dans le film ECPAT* diffusé à bord, ou informatifs sur l'action des Compagnies et leurs résultats en matière de développement durable, ainsi que cela a été le cas lors de la campagne d'affichage d'Air France à la station RER du Luxembourg, à Paris, en février 2006, pour une durée de 6 mois.

* depuis 1999, Air France soutient le réseau d'associations ECPAT (www.ecpat.net) pour lutter contre l'exploitation sexuelle des enfants à travers son soutien à l'association Groupe Développement.

Répondre aux besoins des clients de la maintenance

Grâce aux approches complémentaires d'Air France Industries et de KLM Engineering & Maintenance, les clients peuvent bénéficier d'un service global fondé sur une démarche qualité. Tous les sites d'Air France Industries sont certifiés ISO 9001.

Air France Industries et KLM Engineering & Maintenance ont tous deux mis en œuvre le programme d'amélioration des performances Six Sigma. Ce programme vise à maîtriser la délivrance des produits et services les mieux adaptés aux attentes des clients et à optimiser l'élaboration des processus correspondants. Il constitue un vecteur de synergies entre les deux compagnies.

Apporter une contribution à la communauté

Contribuer à l'économie

L'économie mondiale

Près de 2 milliards de passagers et 4,25 millions de tonnes de fret sont transportés chaque année. Environ 40% des touristes internationaux voyagent aujourd'hui par avion. L'impact économique mondial de l'aviation est estimé à 2 960 milliards de dollars US, soit l'équivalent de 8% du Produit intérieur brut (PIB) mondial. Seul réseau de transport présent partout dans le monde, l'aviation joue un rôle primordial dans la croissance économique mondiale. C'est un atout majeur pour accroître la compétitivité des entreprises : l'accès aux marchés internationaux et la qualité des transports améliorent significativement leurs capacités d'exportation, leur rentabilité et leur productivité.

Aujourd'hui, la majeure partie des activités commerciales européennes se fait avec des états non-membres de l'UE (54%). Le transport aérien est essentiel dans les échanges commerciaux avec ces régions en forte croissance, dont il assure actuellement 25% (en valeur).

L'économie nationale

Le secteur du transport aérien contribue déjà largement à la croissance économique nationale : 25% des ventes des entreprises dépendent du transport aérien (jusqu'à 40% dans les industries de pointe⁽¹⁾) et 50% des entreprises estiment qu'elles dépendront plus encore de ce secteur dans les 10 prochaines années.

Le transport aérien fait un usage efficace des ressources et des infrastructures en atteignant des coefficients d'occupation moyens de 65%. Le groupe Air France-KLM est particulièrement performant dans ce domaine avec un coefficient d'occupation de 80%, soit plus du double du transport routier ou ferroviaire. De plus, l'aérien assume entièrement les coûts de ses infrastructures et contribue fiscalement aux recettes de l'État.

Développement local et insertion sociale

L'aviation apporte une contribution majeure à l'économie locale. La meilleure preuve en est le développement économique autour des grands aéroports, tels Amsterdam Schiphol et Roissy-CDG où se sont constitués des parcs d'activités qui profitent de l'attrait exercé par les réseaux aériens sur le commerce international. Ainsi, la municipalité d'Amsterdam a élaboré une stratégie de métropole visant à associer le développement de la région du "grand Amsterdam" à celui de l'aéroport d'Amsterdam Schiphol.

(1) Source : IATA

Lorsqu'elles choisissent leur lieu d'implantation, les entreprises recherchent une main-d'œuvre qualifiée, une bonne accessibilité pour leurs clients et fournisseurs, ainsi que des liaisons performantes avec les plus grandes villes nationales et internationales. Le transport aérien est unique pour la vitesse et la souplesse offertes aux clients.

Le transport aérien stimule aussi l'insertion sociale, en développant les liens entre les individus, les pays et les cultures, et en facilitant l'accès à des régions éloignées et à des communautés insulaires. Par exemple, KLM vient d'ouvrir une liaison avec Chengdu, permettant ainsi à 10 millions de chinois d'être reliés au monde.

Soutenir l'activité de nombreux fournisseurs

Le transport aérien soutient aussi l'emploi à travers l'achat de biens et services par les compagnies aériennes. Il s'agit notamment d'emplois dans la construction aéronautique, le secteur des carburants, celui de l'informatique, etc. Plus de 60% du chiffre d'affaires d'Air France-KLM alimentent les fournisseurs (hors redevances d'aéroport et de navigation aérienne).

Créer des emplois

Malgré les crises successives qui ont affecté le transport aérien depuis 2001, le nombre d'emplois du secteur a continué de s'accroître selon une moyenne annuelle de 2,6% pendant la période 2000-03⁽²⁾. L'aviation est aussi un employeur de personnel hautement qualifié.

- Le secteur est à l'origine d'un total de 29 millions d'emplois au niveau mondial : 5 millions d'emplois directs, 5,8 millions d'emplois indirects au niveau de sa chaîne logistique, 2,7 millions d'emplois induits, par le biais des dépenses des employés du secteur, et 15,5 millions d'emplois au travers des effets du transport aérien sur le tourisme,
- en ce qui concerne le trafic passagers, on estime à 4 000 le nombre d'emplois créés par le transport d'un million de passagers transitant par un grand aéroport⁽³⁾,
- en ce qui concerne le fret, le transport de 1 000 tonnes supplémentaires de fret général par an entraîne la création de 10 à 15 emplois, alors que le fret express génère 120 à 170 emplois pour 1 000 tonnes⁽⁴⁾.

Le secteur avoisinant l'aéroport Roissy-CDG est le plus dynamique du pays en termes de création d'emplois⁽⁵⁾. On estime que 80 000 emplois directs y sont basés⁽⁶⁾. L'aéroport d'Amsterdam Schiphol est à l'origine de plus de 100 000 emplois, dont près de 60 000 emplois directs⁽⁷⁾.

(2) CTTN, juillet 2005

(3) Airport Council International Europe

(4) Étude de KPMG Consulting France

(5) INSEE

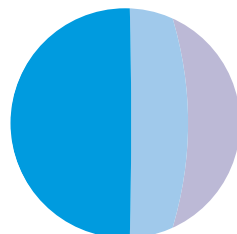
(6) Aéroports de Paris

(7) Gouvernement néerlandais

Répartition des dépenses extérieures d'Air France

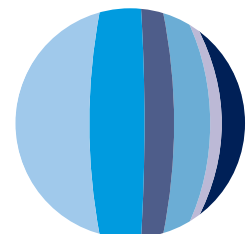
Par zone géographique

52%	France
23%	Europe
25%	Reste du monde



Répartition des dépenses extérieures d'Air France et de KLM en 2005-06 * Par type de dépense

34%	Carburant
24%	Frais généraux
12%	Maintenance aéronautique
14%	Redevances d'aéroport de navigation
6%	Restauration de bord
10%	Frais d'escale



* exclues assurances, frais commerciaux, exploitations conjointes, loyers opérationnels des avions et tous investissements, non pris en compte par les directions Achats

Taxes aériennes

On dit souvent que les compagnies aériennes ne paient pas assez de taxes, parce qu'il n'existe pas de taxes directes sur le carburéacteur. C'est une vue erronée, car elles paient un grand nombre de taxes et charges diverses, qui couvrent en particulier leurs coûts de sécurité et d'infrastructure. C'est également le seul mode de transport à financer directement des mesures d'insonorisation. En 2005-06, Air France-KLM a financé 32 millions d'euros de travaux d'insonorisation en France et aux Pays-Bas. Ces taxes et charges sont en forte hausse depuis quelques années, avec une augmentation de 50% entre 2001 et 2005 pour Roissy-CDG (et une hausse annuelle de 5% annoncée pour les années à venir) et une augmentation de 34% pour Amsterdam Schiphol entre 2000 et 2004 (réf. IATA). Les deux aéroports figurent parmi les plus chers d'Europe et du monde.

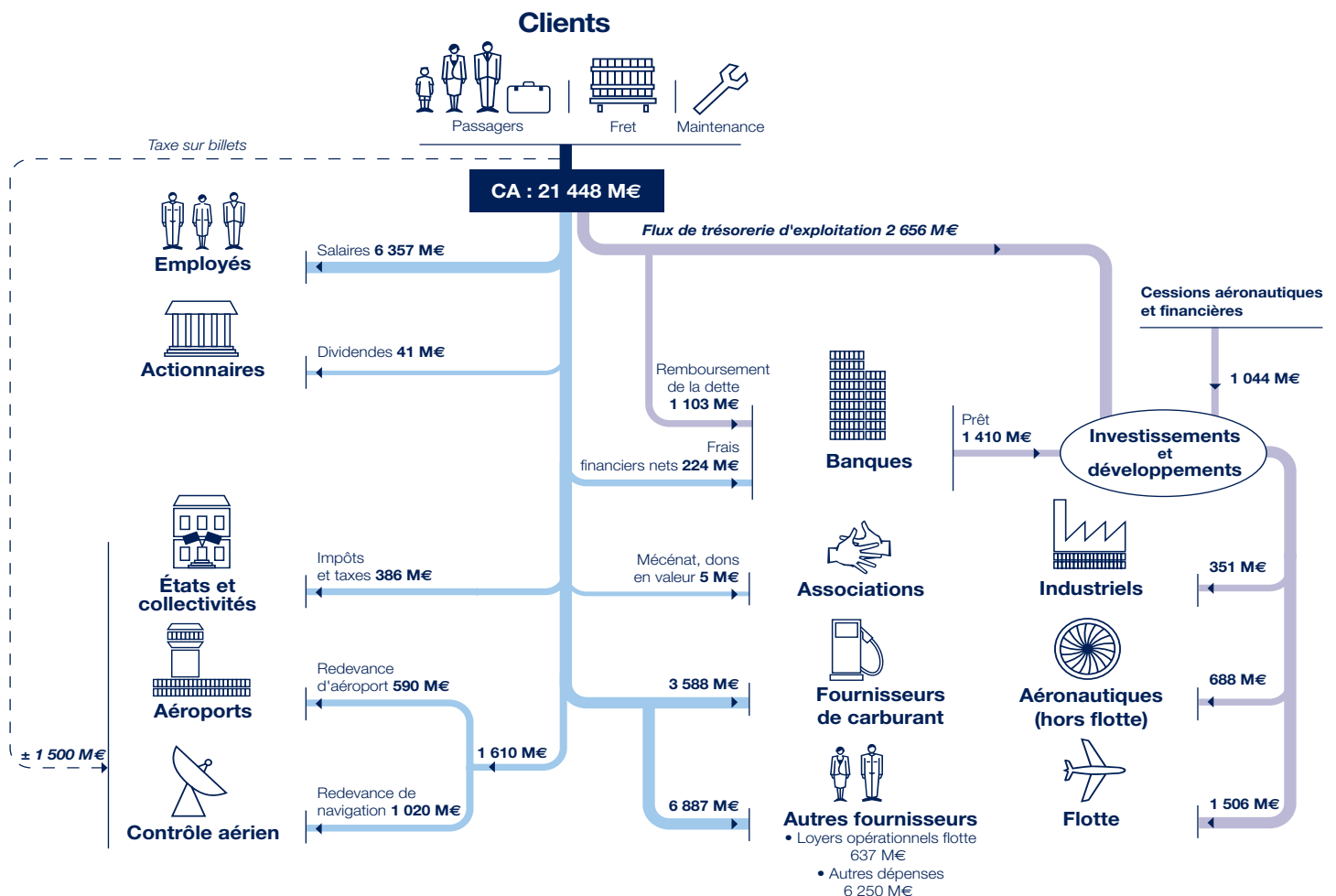
Tous deux créateurs de richesses et d'emplois dans leurs pays et essentiels à leurs économies nationales, les secteurs du transport aérien en France et aux Pays-Bas sont confrontés au risque que le trafic aérien soit détourné vers d'autres hubs situés dans des pays où les coûts d'infrastructure, taxes et charges sont largement inférieurs. C'est notamment le cas des pays situés le long du Golfe arabo-persique, qui élaborent un modèle de *hub* destiné à relier l'Europe à l'Asie et l'Afrique, ce qui leur permettrait de capter du trafic long-courrier généré par ces marchés. De plus, au-delà des emplois qu'il crée, le groupe participe financièrement au développement économique des régions où il est basé. Air France et ses filiales ont ainsi payé environ 120 millions d'euros de taxes auprès des autorités locales françaises, destinées principalement au développement économique local des régions autour des aéroports.

Créer de la valeur pour les parties prenantes

La création de valeur pour les parties prenantes est au cœur de la stratégie de développement durable. Les résultats du groupe ne bénéficient pas seulement à ses actionnaires, mais aussi à ses autres parties prenantes, comme ses collaborateurs, ses fournisseurs, les pouvoirs publics et les collectivités locales.

Le tableau ci-dessous donne un aperçu de la redistribution des recettes du groupe à ses différentes parties prenantes.

En plus du prix du billet, les clients acquittent de nombreuses taxes que collectent les compagnies aériennes pour le compte de l'État. Ces taxes correspondent à environ 1,5 milliard d'euros pour le groupe Air France-KLM, une somme qui est notamment utilisée en France pour financer l'administration de l'Aviation Civile, la sûreté des aéroports, la sécurité (pompiers), etc.



Société

Encourager le dialogue avec les collectivités locales

Air France et KLM participent à des structures consultatives composées de parties prenantes et résidents locaux. C'est l'occasion d'échanger les points de vue sur les enjeux stratégiques liés au développement, et de garantir une compréhension mutuelle de l'impact du transport aérien.

KLM joue un rôle actif au sein de la commission régionale de contrôle de Schiphol (CROS), une instance consultative réunissant les autorités locales et régionales, des représentants des riverains et du transport aérien. Sa principale mission consiste à animer le dialogue afin d'optimiser l'utilisation de l'aéroport en tenant compte des intérêts des différentes parties en présence.

Air France participe aux Commissions Consultatives sur l'Environnement des dix plus grands aéroports français. Présidées par le Préfet du département concerné, ces instances réunissent les autorités locales, les riverains, les associations de protection de l'environnement et les professionnels du transport aérien qui le souhaitent.

Soutenir l'emploi et le développement local

Acteur majeur de son secteur, le groupe Air France-KLM soutient l'activité économique locale autour des aéroports, en faisant appel à des fournisseurs locaux et en encourageant les embauches locales. Le groupe donne aussi la priorité au partage des compétences du secteur aérien avec les jeunes vivant dans les régions voisines.

KLM participe à des initiatives locales, par le biais notamment d'un programme conjoint avec l'aéroport d'Amsterdam Schiphol destiné à prévenir le chômage des jeunes, d'un accord de formation avec le Centre d'éducation régional de l'aéroport d'Amsterdam, et en apportant son soutien à la "Reading and Writing Foundation".

Initiatives locales d'Air France

Organisation	Rôle	Activités et régions	Exemples d'actions en 2005
Airemploi www.airemploi.asso.fr	■ ■	Informations et conseils sur les parcours de formation requis pour accéder aux métiers du transport aérien et de l'aéronautique (Ile-de-France)	- 118 conférences dans des collèges et lycées - 87 forums et présentations - 1 156 entretiens personnels - 18 751 demandes d'informations traitées
Jeremy www.association-jeremy.com	■ ■	Programme d'aide à l'emploi des jeunes vivant à proximité des aéroports de Paris. Participation de 19 entreprises	- 300 stagiaires, dont 111 pour Air France, avec un taux d'embauche de 80% en fin de stage
CFA www.cfadelaerien.fr	■ ■	Centre de formation par l'apprentissage à des métiers du service et à des métiers techniques dans le domaine du transport aérien (Ile-de-France)	- 400 étudiants formés chaque année par le CFA géré par Air France à Massy - Près de 90% des diplômés sont embauchés (93% obtiennent leur diplôme) - Programme d'aide à l'emploi des personnes non embauchées
GIP emploi CDG	■	Études et initiatives pour soutenir l'accès à l'emploi (aéroport de Roissy-CDG)	- Création d'une crèche interentreprises sur l'aéroport - Site internet pour une formation à l'anglais pour les emplois liés à l'aéroport - Spécifications pour un contrat d'étude des futurs besoins en emplois locaux
Fondation 2^e chance www.deuxiemechance.org	■	Aide à l'emploi de personnes confrontées à des difficultés d'origines diverses	- 50 ^e site de la Fondation, ouvert en octobre 2005 à Roissy
SODESI (filiale d'Air France) e-mail : sodesi@sodesi.fr	■ ■	Aide à la création de petites entreprises et à la reconversion professionnelle	- Soutien à la pépinière d'entreprises Aéropôle (voir www.aeropole-roissy.com) - Opération Jobs d'été
Pays de Roissy-CDG www.paysderoissy-cdg.asso.fr	■ ■	Réunion des élus locaux, résidents et entreprises situés à proximité (dans un rayon de 15 km autour de l'aéroport Roissy-CDG), pour promouvoir le développement local	- 50 réunions de groupes de travail sur le développement économique, le logement, le transport, la culture, la formation et la recherche - Colloque sur la recherche dans la région de l'aéroport CDG - Création et diffusion d'un atlas économique régional

■ Fondateur

■ Directeur ou Directeur adjoint

■ Membre du Conseil d'administration

■ Représentant du site Roissy-CDG

Programme de sensibilisation au SIDA

Air France-KLM a lancé un programme de sensibilisation et d'intervention sur le SIDA en Afrique du Sud, spécialement destiné aux collaborateurs du groupe. L'Afrique du Sud présente le taux d'infection au VIH le plus élevé au monde, avec plus de 5,3 millions de personnes infectées à la fin 2003 et 1 000 décès par jour.

Le programme du groupe repose sur l'éducation par les pairs et fournit aux employés, à tous les niveaux, des informations et compétences relatives au VIH/SIDA, dans le but d'encourager les personnes à changer leurs comportements.

Le programme vise à dissiper les incompréhensions et peurs irrationnelles qui nuisent à la gestion de cette maladie. Il est également conçu pour créer une culture d'entreprise qui apporte un environnement de soutien aux collaborateurs atteints par le virus et à les aider à gérer la maladie.

Prix pour l'aide humanitaire

Orphans International a récompensé Air France pour sa contribution aux efforts humanitaires lors de sa soirée de bienfaisance "Overcoming Adversity", organisée à New York en novembre 2005 et durant laquelle la compagnie s'est vu décerner le "World of Appreciation Award".

En 2006, en reconnaissance de ses importants efforts en faveur de l'emploi, KLM a été désigné "employeur préféré" aux Pays-Bas par des étudiants de minorités ethniques. C'est ce qui ressort d'une enquête Student Image Survey, réalisée par Intermediar et Ebbinge. KLM emploie des collaborateurs de quelque 71 nationalités différentes.

Transfert des compétences vers l'Afrique

Dans le cadre du projet AIDA, Air France a créé un institut de formation à Bamako (Mali), pour assurer la formation de professionnels du transport aérien aux procédures opérationnelles selon les normes internationales. L'Institut Africain des Métiers du transport Aérien (IAMA) a été inauguré le 25 novembre 2005. Il assurera la formation de 1 500 employés du transport aérien chaque année.

Aide humanitaire

Compagnies aériennes internationales desservant plus de 200 destinations et partageant la même volonté d'apporter une aide aux personnes défavorisées, Air France et KLM sont actives dans le domaine de l'aide humanitaire depuis de nombreuses années,

au travers des contributions du groupe et des employés, de dons en nature, de campagnes de sensibilisation des passagers et de nombreuses autres initiatives. Le groupe a fourni une contribution totale de 5 millions d'euros à des actions humanitaires en 2005-06.

Engagements

Fondation Air France

<http://fondation.airfrance.com>

Apporte une assistance aux enfants malades et handicapés, aux enfants des rues, et aux enfants et adolescents en difficulté. Le personnel Air France participe au travail de la Fondation par le biais des *Amis de la Fondation*, un réseau de 1 500 employés.

Programme Annuel : financé chaque année par la Fondation, avec des projets en France et dans le reste du monde.

Programme Concorde : financé par la vente aux enchères d'objets issus de la flotte Concorde menée chez Christie's en novembre 2003. Toutes les recettes ont été reversées au fonds.

Programme Tsunami : programme financé par les employés Air France.

KLM AirCares

www.aircares.nl

KLM AirCares crée des activités de promotion et de collecte de fonds créatives et innovantes pour soutenir des ONG. Le programme caritatif de KLM permet d'apporter une aide à quatre organisations chaque année qui profitent aussi de ses ressources de communication pour toucher un vaste public.

KLM soutient aussi des ONG, sur le long terme, notamment :

- **Close the Gap International**, une organisation belge, qui mène des projets pédagogiques en Afrique en fournissant des ordinateurs d'occasion
- **Johan Cruyff Foundation**, où les athlètes handicapés peuvent concilier études et carrière sportive.

Groupe Développement

www.groupeveloppement.com

ONG qui conduit des programmes de développement en zone urbaine et crée des projets de microcrédit sur plusieurs continents, en assurant la promotion de l'autonomie économique et sociale de l'individu dans les économies rurales.

Autres actions humanitaires

- Aviation Sans Frontières (www.asf-fr.org), Pilots without borders (www.pzg.nl) : Associations indépendantes qui fournissent les services de transport aérien pour les médicaments et les enfants malades dans les pays en développement.
- KLM's Wings of Support (www.wingsofsupport.org) : Organisation bénévole créée par les pilotes et le personnel au sol de KLM. Finance des projets en faveur des enfants défavorisés.
- Partenariat INSERM et Hôpitaux de Paris : Partenariat d'Air France avec l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (en faveur d'enfants souffrant de maladies rares) et la Fondation des Hôpitaux de Paris.
- Soutien financier à des projets tels que l'Institut du Football Diambars au Sénégal, ou l'initiative "Ghana-Netherlands Schoolfeeding Initiative" dans le cadre des objectifs du millénaire pour le développement des Nations unies.

Contributions des passagers

Air France-KLM encourage les passagers à participer à ses projets caritatifs internationaux à travers des dons d'argent ou de "miles" cumulés dans le cadre du programme de fidélité.

Principales actions 2005-06

57 projets répartis sur 3 programmes : Annuel, Concorde et Tsunami.

25 projets : 6 en Asie, 3 en Europe, 13 en France, 3 dans la région Caraïbes / Océan Indien.

A financé 26 projets cette année : 15 en Afrique et 11 en Amérique Latine.

A permis la réalisation de 6 projets pour les survivants du tsunami en Inde, au Sri Lanka, en Thaïlande et en Indonésie.

Cette année, les organisations bénéficiaires sont :

- **Save a Child's Heart** : un organisme caritatif visant à financer les opérations chirurgicales d'enfants souffrant de maladies cardiaques mortelles. Les passagers peuvent envoyer un message vidéo pour soutenir ce programme.
- **Nature for Kids** : organisation de protection de l'environnement visant à sensibiliser les enfants en Afrique à la protection de la nature. Tournée de promotion organisée dans 12 fermes pédagogiques aux Pays-Bas, avec des volontaires de KLM.
- **Centre de réadaptation pour enfants handicapés** en Indonésie : financement du centre et assistance logistique.
- **Ronald McDonald House Charities**. Collecte de fonds pour une nouvelle maison Ronald McDonald en Roumanie.

- A financé 29 projets : 17 en Afrique, 4 en Amérique du Sud, 2 en Asie et 2 dans l'Océan Indien.

- Gère le programme ECPAT (End Child Prostitution and Trafficking) pour sensibiliser les passagers aux problèmes du tourisme sexuel impliquant les enfants. Une vidéo est diffusée sur les vols long-courriers d'Air France.

A transporté des enfants ayant besoin d'un traitement médical d'urgence. Contribution à la logistique et au transport des patients et d'équipements médicaux en Afrique et Asie.

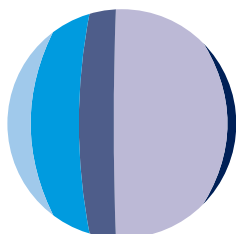
En coopération avec KLM AirCares, elle apporte un financement et une coordination de projet pour la construction d'un orphelinat en Indonésie pour les survivants du tsunami.

Offre le transport et la prise en charge jusqu'à des centres spécialisés ou des hôpitaux pour des consultations, traitements ou accompagnement, dans des lieux souvent éloignés du domicile des enfants.

Initiatives de collecte de fonds et contribution à la logistique

Des vidéos et magazines diffusés à bord ainsi que des sites Internet sont utilisés pour toucher un large public international pour inciter à des dons.

Dons⁽¹⁾ Air France-KLM en 2005 : Répartition des fonds (5 M€)



- 14% Amérique du sud
- 21% Asie
- 12% Europe (dont 3% France et 2% Pays-Bas)
- 48% Afrique
- 5% Caraïbes, Océan Indien

(1) Hors dons en nature (miles et tonnes de fret)

Travailler ensemble

Des stratégies de ressources humaines distinctes et des initiatives communes

En raison des différences de législation sociale entre la France et les Pays-Bas, et selon les termes du rapprochement entre Air France et KLM, chacune des deux compagnies poursuit sa propre politique de gestion des ressources humaines, tout en favorisant la coopération à travers des initiatives spécifiques. Les compagnies privilégient la coordination plutôt que l'intégration, et s'efforcent de partager les meilleures pratiques.

Développer une vision commune

Un grand nombre d'initiatives ont été lancées en 2005 pour poursuivre et renforcer le rapprochement Air France-KLM. L'objectif est d'aider les personnels à mieux se connaître, à améliorer la communication et à développer des approches partagées. Les principales initiatives sont notamment :

L'optimisation du travail d'équipe : suite à la forte demande du personnel en terme de formation interculturelle, une société de conseil a été sélectionnée par les deux compagnies pour assurer des séminaires de deux jours, organisés en anglais pour les équipes mixtes Air France et KLM. Six cents salariés ont participé à ce jour à ces séances de formation, qui permettent tout à la fois de combler les lacunes culturelles et de renforcer l'esprit d'équipe.

Programme d'échange à court terme (STEP : Short Term Exchange Program) : cette initiative permet à des managers d'Air France et de KLM d'approfondir leur connaissance de l'autre compagnie dans le cadre de missions de courte durée (un jour à quatre semaines). Plus de cinquante collaborateurs ont déjà participé à ce programme, dont 50% issus d'escales.

Associer les talents : programme d'échanges entre Air France et KLM : Ce programme vise à l'immersion de jeunes managers dans la culture d'entreprise de la compagnie partenaire, pour des affectations de deux ans à des postes réels où ils travaillent de préférence dans la langue de la compagnie hôte. Jusqu'ici, 18 jeunes managers ont été mutés à des postes dans la compagnie partenaire, et les premières réactions sont très positives.

Évaluer la perception du rapprochement par les salariés

Pour évaluer la perception du rapprochement par les salariés et assurer ainsi le suivi du climat de collaboration, Air France et KLM ont, à la demande du Comité de management stratégique (SMC), mis en place une enquête trimestrielle, appelée "Internal Perception Monitoring", baromètre de perception. L'objectif est d'appréhender la manière dont les collaborateurs d'Air France et KLM perçoivent le rapprochement des deux compagnies, et comment cette perception évolue avec le temps. L'*internal perception monitor* s'appuie sur deux types d'enquêtes : l'une s'adresse à l'ensemble des collaborateurs, l'autre est spécifique aux acteurs directs du rapprochement, contributeurs aux travaux de synergie Air France-KLM, aux groupes de travail et projets communs.

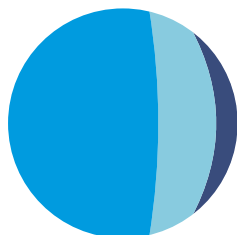
Globalement, la perception au sein des deux compagnies est très positive. Les collaborateurs des deux compagnies sont convaincus que le rapprochement permet d'obtenir de meilleurs résultats que ce qui aurait été possible séparément. Ils se disent fiers, confiants dans cet avenir commun et désireux de travailler à sa réussite.

Une attention particulière est accordée à des domaines spécifiques de perception : le partage de priorités communes, l'amélioration du niveau de confiance réciproque et la perception d'équité dans les décisions prises au niveau du groupe et dans les Directions.

Le SMC et les comités de synergie s'appuient sur les résultats des enquêtes pour élaborer des plans d'actions spécifiques destinés à renforcer le processus de coopération.

Répartition géographique des effectifs du groupe Air France-KLM (102 422 employés à temps plein)

64% France
25% Pays-Bas
11% Reste du monde



Construire un dialogue social : création du Comité de groupe européen

Les présidents d'Air France et de KLM ont créé un Comité de groupe européen (European Works Council - EWC) le 13 février 2006. L'objectif de ce forum consultatif, qui rassemble des représentants des salariés d'Air France et de KLM répartis dans toute l'Europe, est d'informer les collaborateurs des enjeux qui concernent l'ensemble du groupe et de débattre de ces questions.

Ce Comité est composé de 37 membres qui représentent tous les collaborateurs européens du groupe répartis dans 18 pays différents. Nommés pour un mandat de quatre ans et devant participer à des réunions deux fois par an, l'EWC compte 10 membres français, 6 néerlandais, ainsi que les représentants du Royaume-Uni, de l'Allemagne, de l'Italie, de l'Espagne, de la Suisse et de la Norvège.



Intégration du personnel des escales

Quelque 40 destinations sont desservies par les deux compagnies, ce qui offre d'importantes possibilités de synergies. Les effectifs des escales ont donc été réorganisés. Dans certaines escales, des équipes Air France et KLM mixtes travaillent maintenant ensemble. Sur d'autres sites, une compagnie a remplacé l'autre. Dans tous les cas, ces changements ont été réalisés en fournissant une assistance complète aux salariés concernés.

Création d'une hiérarchie commune

Pour le succès de l'intégration, il a été nécessaire de créer une hiérarchie commune pour permettre aux équipes Air France et KLM mixtes d'être dirigées par un responsable unique. Environ 50 employés d'Air France ou de KLM sont des "managers communs". Parmi ceux-ci, un groupe restreint (18 personnes), principalement de l'activité Cargo, ont un contrat "double" avec les deux compagnies.

Aider les collaborateurs à travailler ensemble

Pour améliorer les synergies locales, le programme "Optimiser notre travail d'équipe" du groupe a été étendu au personnel international. Cette formation est très appréciée par les participants, avec un taux de satisfaction de plus de 80%. Plus de 450 employés ont suivi cette formation à l'occasion de plus de 20 sessions à Dubaï, Stockholm, Sao Paulo, Hong Kong et dans d'autres villes, dans des secteurs comme les ventes, l'informatique, les achats, l'exploitation et le fret.

Pour avoir un aperçu de la perception de la fusion des compagnies par les employés des escales, Air France a lancé une enquête mondiale au début 2006, à travers le projet Cinergy. Cette enquête anonyme, qui doit être organisée chaque année, assure le suivi de la perception des employés des escales sur leur travail quotidien, la communication, le travail en équipe, la direction, l'éthique, la rémunération, les avantages sociaux et la fusion Air France-KLM. Les résultats de cette enquête seront largement diffusés et feront l'objet par la suite de plans d'actions ciblés. KLM a également réalisé ce type d'étude au travers du projet Siren.

Impact du rapprochement Air France-KLM pour le personnel local

Onze pour cent des 100 000 employés d'Air France-KLM font partie du personnel "local". Ils sont basés dans plus de 100 pays à travers le monde, et travaillent dans le secteur des opérations, du fret ou des ventes. Depuis la création du groupe (mai 2004) et jusqu'à la fin mars 2006, moins de 100 postes ont été supprimés. Le groupe accompagne systématiquement les membres du personnel local affectés par le rapprochement.

Unir nos forces : exemples d'intégration d'équipe

Pour optimiser l'efficacité des opérations de transport de fret et accroître la part du groupe sur les marchés internationaux, Air France et KLM ont créé la *Joint Cargo Team*, qui regroupe les activités marketing, ventes et distribution des deux compagnies au sein d'une seule organisation. Sur les 6 000 employés de l'activité Cargo d'Air France et KLM, 2 200 font maintenant partie de la *Joint Cargo Team*, créée le 1^{er} octobre 2005.

De la même manière, pour tirer pleinement parti des synergies créées par le rapprochement des compagnies, les employés de KLM basés en France ont été intégrés au personnel (ventes, opérations, fret...) d'Air France. En parallèle, les employés des ventes internationales d'Air France basés aux Pays-Bas ont été intégrés aux équipes de KLM.

Sensibiliser les salariés aux enjeux du développement durable

Air France et KLM œuvrent activement à sensibiliser leurs collaborateurs aux enjeux du développement durable. Des articles consacrés à ces questions sont fréquemment publiés dans les documents à destination des employés, comme le journal d'Air France Concorde et de KLM *Wolkenrider*, actual magazines, et les bulletins intranet.

Chez Air France, le développement durable est intégré au programme de formation des nouveaux employés du personnel navigant commercial, et des tests sur ces questions sont prévus pour les candidats à des postes d'encadrement. La compagnie a participé en France à la "semaine nationale du développement durable" (30 mai au 5 juin 2005), en organisant des présentations à son siège à Roissy et en distribuant des documents dans les autres sites.

Air France-KLM de mai 2004 à mars 2006 : transferts et départs du personnel local

85
Transferts Air France vers KLM

128
Transferts KLM vers Air France

44
Départs Air France (y compris retraites)

57
Départs KLM (y compris retraites)

Rejoindre le groupe Air France-KLM, c'est rejoindre une large diversité d'expériences, de savoir-faire et de culture. C'est également découvrir de nouveaux métiers et s'adapter à leurs évolutions. En effet, la révolution des nouvelles technologies qui répond à l'évolution des attentes des clients ainsi que la concurrence créent de nouveaux enjeux pour l'ensemble du transport aérien.

Les directions des ressources humaines des deux compagnies accompagnent ces changements et encouragent l'ensemble des collaborateurs du groupe à trouver dans cet environnement dynamique un cadre pour valoriser leurs capacités. La vigilance, la rigueur et le respect sont les valeurs au cœur de ce processus quotidien.

En raison des différences que présentent les législations sociales françaises et néerlandaises, et conformément aux modalités de la fusion, chaque compagnie poursuit sa propre politique de ressources humaines de manière socialement responsable tout en favorisant le rapprochement des équipes à travers des actions communes de formation et de dialogue social. Un comité de groupe européen "Air France-KLM" a ainsi vu le jour au cours de l'exercice.

Effectif

L'effectif moyen pondéré du groupe Air France-KLM s'est élevé à 102 422 personnes équivalent temps plein pour l'exercice 2005-06, en progression de 0,3% par rapport à l'exercice précédent.

	2005-06	2004-05	Change
Personnel au sol (PS)	74 258	74 462	-0,3%
Cadres	13 048	12 996	0,4%
Agents de maîtrise/techniciens	29 729	29 364	1,2%
Employés	31 481	32 102	-1,9%
Personnel navigant commercial (PNC)	20 294	19 829	2,3%
Personnel navigant technique (PNT)	7 870	7 786	1,1%
TOTAL	102 422	102 077	0,3%

Emploi

Stabilité des effectifs et accompagnement du changement chez Air France

L'année 2005-06 a vu la poursuite de la politique de maîtrise des effectifs dans un contexte de croissance de l'activité. Cette politique s'appuie sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et se traduit principalement par une priorité donnée aux ressources internes, un développement de la mobilité professionnelle et géographique ainsi qu'un suivi précis des recrutements.

L'effectif total équivalent temps plein a progressé de 0,8%, principalement au sein des personnels navigants commerciaux (+1,6%), et s'établit à 60 055 salariés équivalent temps plein (59 588 en 2004-05) pour la compagnie Air France. Les recrutements en contrats à durée indéterminée (CDI) se sont élevés à 1 625 en France en 2005. Les recrutements pour les personnels au sol ont progressé du fait du remplacement des départs en retraite qui, pour leur part, se sont stabilisés depuis 2004 après plusieurs années de forte augmentation.

Le pourcentage de salariés à temps partiel pour l'ensemble de la compagnie s'élève à 18% en 2005 contre 19% en 2004. Cette diminution s'explique principalement par le départ à la retraite de personnel au sol en pré-retraite progressive (en temps partiel à 50%).

En 2005, Air France a fait appel à l'intérim pour un montant de 25 millions d'euros et à la sous-traitance pour les domaines d'intervention ne concernant pas son cœur de métier tels que l'assistance aéroportuaire, la manutention, le gardiennage, le nettoyage et le développement d'applications informatiques spécifiques.

(1) Loi Nouvelles Régulations Économiques (NRE) du 31 mai 2001, décret n°2002-221 du 20 février 2002.

Employabilité et maîtrise des coûts chez KLM

L'employabilité et la maîtrise des coûts constituent les principaux objectifs de la politique en matière d'emploi de KLM. L'employabilité consiste pour KLM à promouvoir :

- la flexibilité, permettant d'équilibrer les besoins et les ressources,
- la mobilité, offrant la possibilité aux collaborateurs d'utiliser de nouvelles méthodes de travail et d'occuper une grande variété de fonctions,
- la santé, condition de base à la productivité, la flexibilité et la mobilité présentes et futures,
- la participation, consistant à stimuler la diversité parmi les employés KLM au cours des différents stades de leur carrière.

KLM stimule la diversité en garantissant l'égalité des chances à son personnel. KLM anticipe le vieillissement démographique au sein de l'entreprise et met en place des actions préventives sur la santé et la mobilité professionnelle.

Les principaux objectifs de la politique d'emploi de KLM reposent sur l'augmentation de la productivité et de l'efficacité, ainsi que l'organisation du travail. KLM entend augmenter la productivité notamment par une meilleure combinaison entre les besoins et la demande (flexibilité).

Pour faire face à une forte reprise de l'activité, 1 066 salariés ont été recrutés en CDI aux Pays-Bas en 2005 (609 en 2004), dont 613 personnels au sol, 341 personnels navigants commerciaux et 112 personnels navigants techniques. Les contrats à durée déterminée (CDD) aux Pays-Bas ont également augmenté et ont représenté 300 recrutements dans la catégorie personnel navigant commercial et 415 pour le personnel au sol.

L'effectif total du groupe KLM (équivalent temps plein) est resté stable en 2005-06 à 30 118 salariés (30 045 en 2004-05).

Les salariés à temps partiel de KLM aux Pays-Bas représentent 36% de l'effectif total en 2005, en légère hausse par rapport à 2004 (35%).

Formation

Air France a dépensé près de 200 millions d'euros dans le cadre de son plan de formation 2005, représentant 8,7% de la masse salariale, un niveau très supérieur aux obligations légales. Le plan de formation concerne toutes les étapes de la vie professionnelle et l'accompagnement des mobilités. Les formations à caractère technique et réglementaire ont représenté environ 45% des actions menées. En 2005, le taux d'accès à la formation a atteint 92% de l'ensemble du personnel.

Dans le cadre de la loi du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle tout au long de la vie, Air France souhaite favoriser l'utilisation par les salariés de leurs droits individuels à la formation (DIF) et développe les périodes de professionnalisation. En février 2006, la direction de la formation a été certifiée ISO 9001.

Dans le cadre de la formation, KLM aide son personnel à mener de pair évolution personnelle et évolution professionnelle et facilite les projets de formation à différents niveaux.

La KLM Academy a été mise en place afin d'améliorer les potentiels des salariés dans les domaines managériaux et organisationnels. Au cours de l'exercice, plusieurs ateliers ont été organisés au cours desquels différents experts reconnus ont partagé leur expérience dans les domaines du management, de l'innovation, de la gestion stratégique des coûts ainsi que de la prise en compte des différences culturelles et comportementales.

Le programme d'évolution des cadres à haut potentiel de KLM a été élargi et compte un module supplémentaire intitulé "Focus on your Future". Il offre aux participants un programme pluriannuel d'ateliers,

des entretiens avec un coach, un suivi par un tuteur professionnel et un atelier final répondant aux thèmes soumis par les participants eux-mêmes.

Rémunération et partage de la valeur créée

Conformément à l'accord salarial du 10 mai 2005 pour les personnels au sol et personnel navigant commercial, les mesures générales chez Air France ont représenté en moyenne une augmentation de 1,6% auxquelles s'ajoutent des mesures individuelles tels que l'avancement, la promotion et l'ancienneté.

Conformément à l'accord d'intéressement du 26 septembre 2002 et à ses avenants, les résultats de l'exercice clos au 31 mars 2005 ont rendu possible le versement de 3,28 millions d'euros d'intéressement répartis entre tous les salariés d'Air France. Une prime exceptionnelle d'intéressement de 200 euros a par ailleurs été versée à l'ensemble des salariés pour un montant total de 11 millions d'euros en 2005.

Les différences de salaires entre les hommes et les femmes d'Air France à emploi, ancienneté et organisation du temps de travail équivalents ne sont pas significatives.

Chez KLM, et conformément à la convention collective, les mesures générales d'augmentation de salaires ont représenté une hausse de 1% en août 2005 et de 1% en avril 2006, et seront suivies d'une hausse de 0,75% en janvier 2007.

En juillet 2005, l'ensemble des salariés de KLM a reçu une prime exceptionnelle représentant 4% du salaire du mois en cours. Par ailleurs, la performance économique et financière de l'entreprise a permis le versement d'une prime exceptionnelle de 200 euros en décembre 2005.

Dialogue social

En 2005-06, Air France a poursuivi avec les organisations professionnelles la transposition du statut et des règlements du personnel en différentes conventions d'entreprise : une convention commune et trois conventions spécifiques pour chaque catégorie de personnel (personnel au sol, personnel navigant commercial et personnel navigant technique). Ces conventions ont été signées par des organisations syndicales représentant une très large majorité des personnels de l'entreprise et s'appliquent depuis le 6 mai 2006. Dans le respect des engagements pris, elles préservent l'ensemble des droits et acquis du personnel. Dans le cadre de cette nouvelle convention, le personnel au sol est désormais soumis à la Convention Collective du Transport Aérien (CCNTA).

L'année 2005-06 a également vu le renouvellement de différents accords contractuels : Charte de l'Alternance (18 juillet 2005), Accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (6 avril 2006), Accord sur l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées (28 février 2006), Accord sur l'intéressement et la participation (1^{er} août 2005), Accord sur la mutuelle (16 septembre 2005) et Accord sur l'exercice de la fonction médecin du travail au sein des services de santé d'Air France (21 décembre 2005).

Pour organiser la vie sociale locale à la suite de la mise en place des nouveaux périmètres des comités d'entreprise, des Commissions Locales Activités Sociales et Culturelles ont été créées par la signature d'un accord le 16 décembre 2005. Enfin, en mars 2006, un accord salarial sur deux ans pour le personnel au sol et le personnel navigant commercial a été signé et en mai 2006, un accord global sur 3 ans a été signé avec le personnel navigant technique.

KLM a établi avec les organisations syndicales une relation constructive sur la base d'intérêts communs en matière d'emploi. KLM applique actuellement trois accords collectifs : un pour le personnel au sol, un pour le personnel navigant technique et un pour le personnel navigant commercial.

En 2005, un nouvel accord collectif (CLA) a été conclu pour une durée de 27 mois (2005-07). Les principes de base de celui-ci sont l'employabilité pour tous les membres du personnel ainsi que la maîtrise des coûts. Les négociations collectives préalables au CLA de 2005 ont également porté sur le renforcement de la confiance, le management par objectif et la simplification des procédures.

À la suite des évolutions sociales aux Pays-Bas et des modifications de la législation néerlandaise relative au droit du travail, le nouveau CLA comprend, par ailleurs, des accords concernant les retraites, les projets de *levensloop regeling* (constitution d'épargne destinée à financer des congés à prendre en cours de carrière), l'assurance-maladie et le paiement du salaire au cours de la deuxième année de maladie.

Santé et sécurité au travail

En 2005, une Charte du management de la prévention pour la sécurité au travail a été signée par l'ensemble des directions opérationnelles d'Air France. Elle porte sur la mise en œuvre d'actions visant à améliorer la prévention, selon des contrats d'objectifs spécifiques aux différents métiers de l'entreprise pour la période 2006 à 2008.

Fin 2005, le coefficient de fréquence des accidents du travail en France s'est stabilisé à 5,75. Il recouvre de fortes disparités par population (personnel au sol : 3,8, personnel navigant commercial : 12,4, personnel navigant technique : 2,6).

En 2005, les dépenses de sécurité d'Air France se sont élevées à plus de 12 millions d'euros en France.

Au sein de KLM, l'*Occupational Safety & Environment Board* (Comité environnement et sécurité au travail) est chargé de l'évaluation des incidents sérieux et accidents ainsi que du suivi des rapports d'accidents et des actions correctives. Il n'a recensé aucun incident mortel au cours de l'exercice 2005-06. Le nombre total d'accidents entraînant une absence sur le lieu de travail a enregistré une baisse de 10% par rapport à l'année précédente, alors que le nombre total de jours non travaillés à la suite d'un accident et ayant fait l'objet d'un rapport a légèrement progressé.

Les modifications législatives qui ont affecté le système de soins médicaux et de sécurité sociale aux Pays-Bas ont amené KLM à de nouvelles initiatives en matière de prévention. Les effets de cette nouvelle politique sont visibles au niveau du taux d'absentéisme pour maladie qui est passé de 5,9% en 2004 à 5,6% en 2005.

Pour plus d'informations sur les données et actions mises en œuvre en matière de santé et de sécurité au travail, se reporter pages 10-11.

Diversité et responsabilité sociale

Air France mène une politique sociale fondée sur l'intégration par l'emploi et le respect de la diversité dans l'esprit de laquelle s'inscrivent la charte sociale et éthique d'Air France du 25 juin 2001 et la charte de prévention des harcèlements au travail du 3 novembre 2003. Cette politique s'applique en particulier dans les domaines de l'égalité hommes-femmes, l'insertion des travailleurs handicapés, l'insertion des jeunes et l'insertion territoriale.

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes fait l'objet d'un accord spécifique renouvelé en 2006 et s'articule autour d'engagements majeurs :

- développer la mixité : la part des femmes est passée de 31% en 1991 à 43% de l'effectif global d'Air France en 2005,
- améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale,
- promouvoir l'égalité des chances dans le déroulement de carrière,
- garantir l'égalité salariale entre hommes et femmes,
- adapter les conditions de travail, ...

Air France a renouvelé en 2005 son engagement d'insertion professionnelle des personnes handicapées et a consacré plus de 900 000 euros à l'adaptation des postes de travail et au transport

des personnes handicapées. Pour la période 2003-2005, 81 recrutements de personnes handicapées ont été réalisés dont 25 en 2005.

Par cette politique volontaire menée depuis 1991, 1 878 salariés handicapés collaborent aujourd'hui à l'avenir de l'entreprise, portant le taux de travailleurs handicapés à 6,6% en 2005, un taux supérieur au minimum légal obligatoire de 6%. L'application de la loi du 11 février 2005 depuis le 1^{er} janvier 2006 ramènera ce taux à un niveau nettement inférieur du fait de l'intégration des personnels navigants dans l'assiette de calcul et de la fin de la pondération liée à la gravité du handicap. Cet effort sera poursuivi par le sixième accord sur l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées (28 février 2006) prévoyant 75 embauches pour la période 2006-08, dont 32 dès 2006.

Air France attache une importance particulière à l'insertion professionnelle des jeunes. Sur la période 2002-05, 1 000 contrats en alternance ont pu être proposés par l'entreprise, dont 686 au cours de l'exercice 2005-06. Avec un taux d'intégration dans les métiers de 90%, l'alternance représente le tiers des recrutements en contrat à durée indéterminée (CDI) et fait depuis 1997 l'objet d'une charte qui a été renouvelée en 2005.

Air France se mobilise par ailleurs depuis de nombreuses années en faveur des régions où elle opère et joue un rôle prépondérant en matière d'insertion territoriale pour les bassins d'Orly et de Roissy dont elle constitue le premier employeur. Air France a été à l'initiative de la création de plusieurs organismes, qu'elle continue de soutenir activement, tels que l'association JEREMY qui favorise l'insertion professionnelle des jeunes riverains de Roissy-CDG, l'Afmaé qui constitue un gisement de compétences et de qualifications par l'intermédiaire du Centre de Formation des Apprentis (CFA) des métiers de l'aérien, l'association Air Emploi qui informe et oriente sur les parcours de formation des métiers de l'aérien ainsi que l'association Pays de Roissy qui agit pour le développement économique local.

Air France s'est impliqué depuis longtemps dans l'aide aux populations défavorisées, notamment vis-à-vis des enfants en difficulté, à travers la Fondation Air France créée en 1992, et son soutien auprès d'autres associations telles que Groupe Développement et "Aviation sans frontières". L'entreprise est également associée à l'Inserm pour l'aide aux enfants atteints de maladies graves.

KLM a été élu "meilleur employeur des Pays-Bas 2006", en réalisant le taux le plus élevé de satisfaction de ses salariés, ainsi qu'"employeur favori des Pays-Bas 2005" par des étudiants issus de minorités ethniques à la suite d'un sondage réalisé par Intermediair et Ebbinge.

KLM mène différentes actions à caractère social, notamment dans la région de Schiphol, et a mis en œuvre des partenariats avec différents acteurs de formation aux métiers du transport aérien.

En collaboration avec l'aéroport d'Amsterdam Schiphol, KLM lutte contre le chômage des jeunes et permet à de jeunes défavorisés de suivre une formation. Quand ils réussissent leurs examens, ils se voient proposer un contrat avec l'une des deux entités.

KLM a conclu une convention avec le Centre d'éducation régional de l'aéroport d'Amsterdam Schiphol par laquelle la compagnie propose des stages aux étudiants de formation technique. Les étudiants obtenant leur licence de maintenance aéronautique se voient proposer un contrat de travail de trois ans.

En juillet 2005, la KLM Flight Academy d'Eelde et l'Université Hanze de Groningue ont signé un accord créant un cours unique de gestion de technologie et pilote de ligne. Ce cours répond aux futures exigences du métier de pilote de ligne qui devra être gestionnaire du vol.

En janvier 2006, KLM et la Haute école NHTV de Breda aux Pays-Bas ont signé un accord visant à promouvoir le développement de nouvelles technologies dans la gestion aéronautique et l'imagerie, deux sujets très importants pour la position compétitive de la compagnie au sein du secteur. KLM et la Haute école NHTV ont par ailleurs exprimé leur intention de développer cette collaboration stratégique par le biais de différents projets aux niveaux national et international.

KLM travaille également avec la Fondation pour la lecture et l'écriture afin notamment d'offrir des cours d'alphabétisation aux personnes en difficulté. La compagnie soutient par ailleurs depuis 1999 des programmes d'aide aux enfants défavorisés par l'intermédiaire notamment de son programme KLM AirCares, programme de mécénat caritatif.

Création d'une chaire Air France-KLM en maintenance aéronautique à Delft

Air France-KLM a apporté son appui à la création d'une chaire en maintenance aéronautique au sein de la faculté d'ingénierie aérospatiale de l'université de technologies de Delft, aux Pays-Bas. Air France-KLM offre ainsi à l'université l'opportunité de mettre en place des programmes d'enseignement et de recherche dans le domaine de la réparation, de la révision et de l'entretien des avions.

Pour plus d'informations sur les données et actions mises en œuvre en matière de contribution territoriale et d'action humanitaire, se reporter pages 18-19.

Indicateurs sociaux du groupe Air France-KLM

Note méthodologique

En 2005-06, sous l'égide du Comité des procédures d'informations financières (*Disclosure Committee*) d'Air France-KLM, il a été établi un mémo d'instruction relatif aux indicateurs sociaux et au périmètre retenu, qui a été validé par les commissaires aux comptes.

Le périmètre retenu pour le groupe Air France est celui de la société Air France et de ses principales filiales (Servair SA, Brit Air, Régional, OAT, ACNA, BPC, CRMA, Fréquence plus, Sodexi), représentant environ 96% du périmètre comptable de l'ensemble du groupe Air France en termes d'effectifs.

Les indicateurs sont présentés dans le tableau séparément pour la société Air France et pour ses filiales.

Les informations présentées dans le tableau pour KLM recouvrent la compagnie KLM et KLM Cityhopper, soit environ 76% du périmètre comptable de l'ensemble du groupe KLM en termes d'effectifs.

	Air France				KLM ⁽¹⁾				FILIALES ⁽²⁾			
	2003	2004	2005	2005-04	2003	2004	2005	2005-04	2003	2004	2005	2005-04
Effectif total au 31/12 (contrat à durée indéterminée et contrat à durée déterminée) :												
Personnel au Sol	45 921	45 387	45 688	0,7%	21 862	19 366	19 550	1%	8 770	8 666	8 445	-2,6%
Personnel Navigant Commercial	13 572	13 582	13 947	2,7%	7 654	7 895	8 163	3,4%	640	671	723	7,7%
Personnel Navigant Technique	4 154	4 187	4 238	1,2%	2 298	2 269	2 333	2,8%	877	898	940	4,7%
Total	63 647	63 156	63 873	1,1%	31 814	29 530	30 046	1,7%	10 287	10 235	10 108	-1,2%
Part des femmes par catégorie au 31/12 :												
Personnel au Sol	39%	39%	40%	2,1%	25%	24%	25%	3%	34%	33%	33%	1%
Personnel Navigant Commercial	66%	66%	66%	-0,1%	84%	84%	84%	-0,6%	80%	80%	79%	-0,5%
Personnel Navigant Technique	4%	5%	5%	4,3%	4%	4%	4%	-1,5%	4%	4%	3%	-10%
Part de femmes dans le groupe au 31/12	42%	43%	43%	1,6%	40%	40%	41%	1%	34%	34%	34%	0,6%
Organisation du temps de travail :												
% de femmes à temps partiel	32%	33%	33%	-2%	66%	63%	68%	8%	ND	ND	ND	
% d'hommes à temps partiel	10%	10%	9%	-10%	12%	8%	14%	70%	ND	ND	ND	
% de temps partiels au 31/12	18%	19%	18%	-3%	34%	35%	36%	2%	7%	8%	8%	2%
Montant total versé aux sociétés d'intérim (M€)	15,5	18,1	25	38%	ND	ND	ND		25,8	25,6	23	-10%
Embauches en contrat à durée indéterminée												
Personnel au Sol	815	637	994	56%	427	420	981	134%	483	402	496	23%
Personnel Navigant Commercial	743	387	519	34%	2	349	518	48%	1	8	2	-75%
Personnel Navigant Technique	232	152	112	-26%	82	97	112	15%	43	38	44	16%
Nombre de recrutement en contrat à durée indéterminée	1 790	1 176	1 625	38%	511	866	1 611	86%	527	448	542	21%
Départs												
Personnel au Sol	682	1 017	1 135	12%	1 986	3 276	1 016	-69%	403	417	494	18%
Personnel Navigant Commercial	333	276	317	15%	571	296	232	-22%	20	8	48	
Personnel Navigant Technique	143	112	116	4%	54	88	97	10%	14	14	13	-7%
Total	1 158	1 405	1 568	12%	2 611	3 660	1 345	-63%	437	439	555	26%
Dont retraites	525	976	1 060	9%	332	363	332	-9%	36	60	47	-22%
Dont licenciements (incluant économiques)	314	172	157	-9%	297	393	532	35%	200	231	293	27%
Dont démissions	235	188	250	33%	1 958	2 861	450	-84%	184	142	205	44%
Dont décès	84	69	101	46%	24	43	31	-28%	17	6	10	67%
Absentéisme⁽³⁾												
Pour maladie⁽³⁾												
Personnel au Sol	3,7%	3,3%	3,3%	-1%	6,5%	6,5%	5,9%	-9%	ND	ND	ND	
Personnel Navigant Commercial	6,2%	5,8%	6,8%	-16%	5,3%	5,1%	5,4%	6%	ND	ND	ND	
Personnel Navigant Technique	2,3%	2,1%	2,7%	29%	4,5%	4,3%	4,2%	-2%	ND	ND	ND	
Pour accident du travail⁽³⁾												
Personnel au Sol	0,5%	0,5%	0,5%	-4%	ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Personnel Navigant Commercial	0,6%	0,8%	0,9%	11%	ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Personnel Navigant Technique	0,1%	0,2%	0,2%	29%	ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Pour maternité⁽³⁾												
Personnel au Sol	0,9%	0,9%	0,9%	-5%	0,4%	0,5%	0,4%	-20%	ND	ND	ND	
Personnel Navigant Commercial	3,8%	3,9%	3,8%	-2%	2,3%	2,2%	2,1%	-5%	ND	ND	ND	
Personnel Navigant Technique	0,4%	0,3%	0,4%	38%	0,1%	0,2%	0,1%	-50%	ND	ND	ND	
Nombre d'accords collectifs signés	7	3	9		4	4	3		ND	ND	ND	
Hygiène et sécurité⁽⁴⁾												
Taux de fréquence des accidents du travail ⁽⁴⁾	34,0	34,2	34,9	2%	8,80	11,06	11,16	0,9%	ND	ND	ND	
Taux de gravité des accidents du travail ⁽⁴⁾	0,87	0,93	0,83	-10,8%	0,11	0,09	0,10	10,1%	ND	ND	ND	
Dépenses pour la sécurité (M€)	15,3	18,2	12,2		1,0	0,8	4,2		3,1	3	2,2	
Nombre d'accidents du travail ⁽⁴⁾	2 683	3 029	3 113	2,8%	430	526	528	0,4%	ND	ND	ND	
Nombre décès dus à un accident du travail	1	0	1		0	0	0		ND	ND	ND	
Training												
% de la masse salariale consacrée à la formation continue	9,3%	8,7%	8,7%		ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Personnel au Sol	5,1%	5,6%	5,4%		ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Personnel Navigant Commercial	10,3%	8,9%	8,9%		ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Personnel Navigant Technique	18,6%	15,5%	16,3%		ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Nombre d'heures de formation par salarié			43		ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Personnel au Sol			33		ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Personnel Navigant Commercial			36		ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Personnel Navigant Technique			166		ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Taux de participation (nombre d'agents formés/effectif)			92%		ND	ND	ND		ND	ND	ND	
Personnel handicapé⁽⁵⁾												
Nombre de salariés handicapés⁽⁵⁾	1 637	1 759	1 878	6,8%	1 302	1 336	1 211	-9,4%	248	250	236	-5,6%
Taux d'emploi (référence à la loi du 10 juillet 1987)	5,6%	6,2%	6,6%	6,5%	-	-	-		ND	ND	ND	
Nombre de travailleurs handicapés recrutés dans l'année	25	31	25	-19,4%	ND	ND	ND		ND	ND	ND	

Les données en italiques ne concernent que Air France Métropole et DOM ou KLM Pays-Bas

ND : non disponible

(1) Les processus de recueil d'informations de KLM étant plus précis (SAP HR depuis 2005), les données 2004 ont été réactualisées. Les informations retraitées portent sur les effectifs, les entrées et sorties, les temps partiels et le pourcentage de femmes par catégorie

(2) Filiales comprises : Sevir SA, Brit Air, Régional, OAT, ACNA, BPC, Fréquence plus, Sodexi, CRMA

(3) Les taux d'absentéisme ne sont pas comparables entre Air France et KLM, les méthodes de calcul diffèrent

(4) Les taux relatifs aux accidents du travail d'Air France et de KLM ne sont pas comparables. Cette différence s'explique notamment par la non prise en compte par KLM dans le suivi de leurs accidents de travail des otites barotraumatiques et des lombalgies, principaux cas d'accidents professionnels à Air France

(5) Les législations néerlandaise et française n'ayant pas la même définition du travailleur handicapé, les indicateurs d'Air France et de KLM relatifs aux salariés handicapés ne sont pas comparables

Protéger notre environnement

Défis environnementaux

Les enjeux environnementaux du transport aérien sont depuis longtemps une préoccupation majeure pour Air France et KLM. Le groupe s'est engagé dans l'amélioration continue de ses résultats afin de concilier la hausse de la demande de transport aérien avec la nécessité de protéger l'avenir de notre planète. Les principaux enjeux sont les suivants :

Changement climatique : définir les solutions les plus efficaces pour limiter l'impact du transport aérien (voir p. 27).

Bruit : répondre à la demande croissante de transport aérien en respectant les plafonds d'émissions sonores (voir p. 28).

Qualité de l'air local : limiter les émissions à basse altitude d'oxydes d'azote (NO_x), de monoxyde de carbone (CO) et d'hydrocarbures imbrûlés (HC) (voir p. 30).

Impacts des activités au sol : assurer la conformité réglementaire, réduire la consommation d'eau et d'énergie et optimiser la gestion des déchets (voir p. 30).

Leviers d'action

Air France-KLM agit sur quatre grands leviers : le renouvellement de sa flotte, les procédures opérationnelles, l'articulation de son réseau autour de ses *hubs* et la qualité de son management environnemental.

Renouvellement de la flotte

L'utilisation des technologies les plus récentes est le levier le plus efficace pour réduire le bruit et les émissions. Le transport aérien a déjà réalisé des progrès environnementaux majeurs en améliorant son efficacité énergétique. Ceci permet de réduire la croissance de ses émissions de CO₂ tout en limitant considérablement l'impact sonore de ses appareils.

Air France et KLM investissent de façon continue dans de nouveaux appareils. L'an dernier, 16 nouveaux avions, principalement des B777,

A330 et A318, ont été introduits dans la flotte et 13 ont été retirés, des B747-200, B767-300 et B737-500. L'âge moyen de la flotte du groupe Air France-KLM est de 9,3 ans au 31 mars 2006 (filiales régionales exclues). Un chiffre nettement inférieur à la moyenne mondiale de 11,4 ans (source : IATA 2005).

Procédures opérationnelles

Dans le cadre de leur politique environnementale, Air France et KLM ont mis en place des procédures opérationnelles pour :

- réduire le bruit et la consommation de carburant (ex : procédures en vol, réduction de la masse à bord, maintenance spécifique des moteurs...),
- réduire les émissions des avions (ex : procédure de roulage, utilisation des APU...),
- améliorer la qualité de l'air des aéroports (en utilisant des véhicules propres...).

Modèle opérationnel articulé autour des hubs

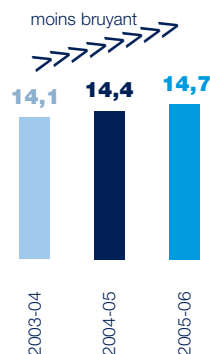
Au cœur de la stratégie d'Air France-KLM, le *hub* est un système très performant qui améliore les coefficients de remplissage, limite le nombre de vols et permet ainsi une réduction de l'impact environnemental.

Sur les itinéraires internationaux, la plupart des villes n'ont pas le potentiel suffisant pour justifier des liaisons directes. Par exemple, entre l'Europe et l'Asie, 94% des villes ne bénéficient pas de liaison directe, le volume de trafic étant généralement trop faible. Autre exemple, sur un vol Toulouse-Roissy-CDG, une moyenne de 0,8 passager va à Hong Kong, 0,6 à Singapour et 0,4 à Osaka ; des liaisons directes entre Toulouse et ces villes seraient donc injustifiées.

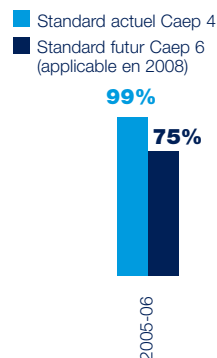
Par la coordination des horaires, le système de *hub* permet de rassembler ces très petits flux d'apport et de les relier au trafic intercontinental. Ainsi, le remplissage optimisé des vols long-courriers permet de rationaliser le réseau le plus grand possible en limitant le nombre de vols et par conséquent l'impact environnemental (voir p. 13).

Performance de la flotte Air France-KLM

Marge cumulée moyenne de la flotte (en EPNdB) par rapport à la norme du Chapitre 3 de l'OACI sur le bruit



Pourcentage de la flotte en regard des standards OACI de fabrication concernant les émissions de NO_x



Impact du renouvellement de flotte à Orly

Air France procède actuellement au remplacement de ses B747-200 et 300 par des B777-300, plus performants en termes d'émissions gazeuses et d'énergie sonore.

Ainsi, au départ de Paris-Orly, Air France introduit ces B777-300 pour ses lignes desservant les Caraïbes et l'Océan Indien. Pour l'activité totale d'Air France à Paris-Orly, le remplacement des B747-300 de la compagnie par les nouveaux B777-300 aura comme impact environnemental à basse altitude :

- Émissions d'hydrocarbures réduites de 35%
- Émissions d'oxydes de carbone réduites de 12%
- Émissions d'oxydes d'azote augmentées de 8%
- Exposition au bruit réduite de 17%

L'augmentation des émissions de NO_x est une conséquence technique, à ce jour inévitable, des progrès réalisés dans les domaines du bruit et de la consommation de carburant. (Voir page 28).



Mesures opérationnelles pour améliorer l'efficacité énergétique

La consommation de carburant peut être réduite par des mesures de maintenance, comme le nettoyage interne et régulier des moteurs, l'optimisation des procédures de vol, l'établissement de plans de vols optimisés, le calcul précis au quotidien de la masse sans carburant de l'avion et la réduction du nombre de vols de formation en privilégiant l'utilisation des simulateurs de vol.

Une mesure efficace consiste aussi à limiter la masse de l'avion en réduisant le poids des équipements, notamment ceux nécessaires au service à bord comme les galleys et les chariots de service.

Toutes ces pistes d'amélioration font l'objet de recherches permanentes menées au sein d'Air France-KLM.

Management environnemental

L'ambition d'Air France-KLM est d'être compté parmi les premières compagnies aériennes pour la qualité de son management environnemental.

La Déclaration de politique environnementale de KLM, établie en 1999, définit les responsabilités à chaque niveau de l'organisation afin de s'assurer de la responsabilisation individuelle et de la coordination globale. Le système de management environnemental de KLM a reçu la certification ISO 14001 en 1999, et la certification EMAS en 2000, renouvelées depuis.

Air France a également défini une politique environnementale et a créé une organisation de management décentralisée, à la fois pour garantir des prises de décisions au niveau approprié, et pour que l'ensemble des salariés et sous-traitants puisse contribuer à la réalisation des objectifs.

Limiter la contribution au changement climatique

Une contribution à l'effet de serre réelle mais modérée

Les moteurs d'avions émettent du CO₂, de la vapeur d'eau, des NO_x et des particules qui modifient la composition de l'atmosphère. Un rapport du GIEC pour les Nations unies a précisé, en prenant en compte l'ensemble des émissions et impacts, que la contribution de l'aviation à l'effet de serre pourrait passer de 3,5% en 1992 à 5% en 2050.

Le rôle joué par le CO₂ dans l'effet de serre est bien compris par la communauté scientifique. Toutefois, les connaissances scientifiques de l'impact des autres émissions sur les échanges atmosphériques sont très limitées, notamment pour les NO_x, les suies et les traînées de condensation. C'est pourquoi Air France-KLM a soutenu des programmes de recherche qui tentent d'analyser les mécanismes d'échange en haute atmosphère (voir page 30).

Réduire l'effet de serre

Le Protocole de Kyoto de 1997, qui ne s'applique pas à l'aviation internationale, définit pour 2012 un objectif de réduction de 5% des émissions mondiales de gaz à effet de serre par rapport aux niveaux de 1990. Sur les six gaz à effet de serre répertoriés par le protocole, seul le CO₂ est produit par le transport aérien. Réduire les émissions de CO₂ consiste à réduire la consommation de carburant (1 tonne de carburant brûlé produit 3,15 tonnes de CO₂). En ce sens, Air France-KLM entreprend trois types d'actions :

- le renouvellement de la flotte pour introduire des avions plus économes en carburant,
- l'articulation du modèle opérationnel autour des *hubs*,
- l'optimisation des mesures opérationnelles.

Système d'échange de permis d'émission

Les actions menées par le groupe ont permis une amélioration substantielle de l'efficacité énergétique de son activité. Toutefois, la croissance de l'activité aérienne globale entraîne une augmentation de ses émissions. L'Union européenne étudie actuellement plusieurs options pour résoudre ce problème des gaz à effet de serre émis par

ETS : comment ça marche ?

Un système d'échange de permis d'émissions (ETS) définit la quantité de gaz à effet de serre qu'une entreprise est autorisée à émettre.

Certaines entreprises émettent plus de gaz à effet de serre que la quantité définie par le système, malgré la mise en œuvre des mesures qui leur sont disponibles pour contrôler leurs émissions.

En revanche, d'autres entreprises réduisent leurs émissions au-delà des objectifs fixés par le système. Elles peuvent vendre ces réductions additionnelles à celles ayant trop émis, permettant ainsi à ces dernières de respecter leurs objectifs.

De plus, des permis peuvent être acquis en finançant, par exemple, un projet de captation de CO₂ comme une plantation forestière. La localisation géographique des réductions importe peu dans la mesure où il s'agit d'un problème climatique mondial.

En laissant ainsi les mécanismes du marché fonctionner au niveau international, les réductions se feront là où cela coûte le moins cher.

l'aviation, notamment la possibilité de créer un système d'échange de permis d'émissions (ETS), une taxe sur le kérosène ou une redevance de route basée sur les volumes de CO₂ émis. Air France-KLM soutient l'ETS et s'oppose aux taxes ou aux redevances qui ne constituent pas une réponse au problème du changement climatique. En janvier 2005, l'Union européenne a créé un système d'échange de quotas pour le CO₂ émis par des sources fixes. Ce dispositif s'applique à quelque 12 000 installations fixes. Il est probable qu'il sera étendu à des sources mobiles telles que les avions.

Air France-KLM préconise une solution mondiale, mais un ETS européen peut être un premier pas vers un système plus global, s'il est équitable et si la distorsion de la concurrence entre compagnies aériennes est réduite autant que possible. L'OACI considère aussi que l'intégration de l'aérien dans un ETS ouvert serait la solution la plus efficace.

Réorganisation du contrôle aérien

Une autre voie pour réduire la production de CO₂ consiste en la réorganisation du contrôle aérien en Europe, ce qui permettrait de réduire les délais d'attente en vol, de raccourcir les routes aériennes et les trajectoires d'arrivée ou de départ, et entraînerait ainsi une réduction des temps de vol et des émissions associées. Le potentiel de réduction des émissions de CO₂ dégagé par une meilleure gestion du trafic européen est estimé à 6%.

Consommation énergétique

La consommation énergétique est une mesure du carburant consommé pour transporter les passagers et les bagages sur une distance donnée.

Il existe de nombreuses manières de rendre compte de l'efficacité énergétique, mais peu sont neutres par rapport au modèle opérationnel (par exemple : fret, "low cost", charter, international, etc.). Tant que chaque méthode ne sert à un opérateur qu'à mesurer ses propres progrès dans le temps, ce n'est pas une difficulté. Toutefois, si l'on compare les différents types de transport aérien, la méthode ne doit pas favoriser un modèle opérationnel par rapport à un autre : elle doit traduire la performance intrinsèque des appareils.

Ainsi, Air France exprime sa consommation énergétique avec une configuration de cabine standard pour chacun de ses types d'appareils. En se basant sur cette définition, la consommation énergétique d'Air France en 2005 a été de 3,1 litres par passager standard par 100 km parcourus (3,3 litres en 2004).

KLM exprime son résultat en kg de carburant par 100 kg et 100 km. En 2005, 2,59 kg de carburant ont été utilisés, contre 2,64 kg en 2004.

Limiter nos émissions sonores

Le bruit à proximité des aéroports est la préoccupation environnementale majeure des riverains. Le groupe Air France-KLM participe au dialogue avec les municipalités avoisinantes et les résidents locaux. Il fournit son expertise, sa contribution opérationnelle et ses résultats.

Le groupe adhère au concept d' "approche équilibrée" de l'OACI pour la gestion du climat sonore autour des aéroports. Ce concept propose un équilibre entre réduction du bruit à la source, adaptation des procédures opérationnelles, mise en place de restrictions d'exploitation et réglementation de l'urbanisation autour des aéroports.

Réduire le bruit à la source

Les avions modernes sont 20 dB moins bruyants tant au décollage qu'à l'atterrissage que les avions exploités par le passé. Aujourd'hui, l'amélioration des caractéristiques acoustiques d'un avion est un objectif majeur lors de sa conception. Le renouvellement des flottes est la solution la plus efficace pour rendre les opérations aériennes plus silencieuses.

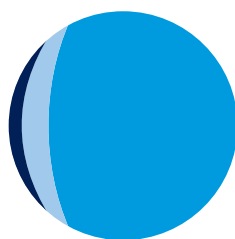
Le groupe Air France-KLM a réduit son énergie sonore globale de 21% au cours des 5 dernières années, alors que le nombre de ses vols a progressé de 18%.

Procédures opérationnelles "moins bruit"

L'exposition au bruit peut également être atténuée en modifiant les procédures opérationnelles : pistes et itinéraires préférentiels, procédures de décollage et d'approche "moins bruit".

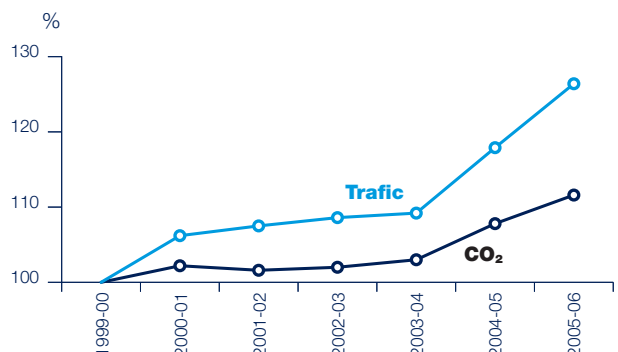
Par exemple, la réalisation des approches avec sortie retardée des trains d'atterrissage et des volets (DRFA) fait partie de la formation de base des pilotes d'Air France-KLM. De plus, pendant la nuit, les Approches en Descente Continue (CDA) sont privilégiées à l'aéroport de Schiphol. KLM participe à des groupes de travail afin de trouver de nouvelles manières de réduire encore les nuisances sonores pour les riverains de l'aéroport de Schiphol. Un des projets vise à une gestion de l'utilisation des pistes de décollage, avec information préalable des modifications aux riverains, permettant de créer des périodes de "silence" localisées. L'objectif est de valider si ces périodes entraînent réellement une réduction sensible des nuisances sonores. Un autre projet étudie l'impact sonore d'un nouvel itinéraire de vol de nuit. Tous ces projets sont élaborés et évalués en collaboration étroite avec les riverains.

Répartition des émissions de CO₂ par type de trafic



7% Court-courriers (34% des vols)
13% Moyen-courriers (47% des vols)
80% Long-courriers (19% des vols)

Évolutions des émissions de CO₂ et du trafic (passager et fret) pour Air France-KLM



KLM reçoit le prix *Environment Capacity Award* par l'aéroport d'Amsterdam Schiphol

Reconnaissant la contribution de la compagnie au développement durable, l'aéroport de Schiphol a décerné à KLM le prix "Environmental Capacity Award". Comme l'a souligné le jury : "Dans un grand nombre de secteurs, KLM a apporté une contribution majeure au développement durable de l'aéroport de Schiphol".

L'ensemble de la flotte KLM, par exemple, est équipé d'instruments de navigation qui permettent un suivi des trajectoires extrêmement précis, limitant ainsi l'impact sur l'environnement. La compagnie a également été récompensée pour la qualité de ses relations avec les différentes collectivités de la région.

KLM a été félicitée pour son programme de renouvellement de flotte. La compagnie a remplacé ses B747-300 par onze B777-200 et y a ajouté trois A330-200. En 2006-07, ses douze B767 seront remplacés par une combinaison de huit A330-200 et quatre B777-200.

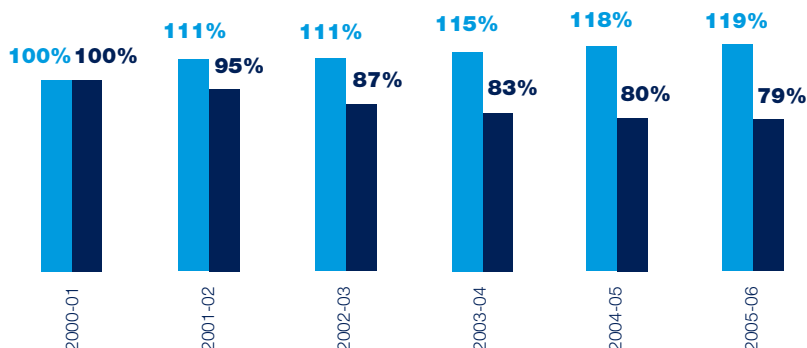
Restrictions d'exploitation

Nombre de grands aéroports européens voient d'ores et déjà leur activité assujettie à des restrictions d'exploitation afin de réduire les émissions sonores. À Roissy-CDG, les autorités imposent un retrait progressif des avions les plus bruyants et le plafonnement du nombre de vols de pleine nuit. À Schiphol, des restrictions s'appliquent aux vols de nuit des avions classés parmi les plus bruyants du chapitre 3, annexe 16 de l'OACI. Les réglementations actuelles limitent les niveaux sonores dans les zones urbaines autour de Schiphol et définissent des niveaux maximum annuels sur 35 points situés autour de l'aéroport.

Depuis fin mars 2004, Air France a supprimé tous ses vols au départ, ou à destination de Roissy-CDG, entre minuit et 5 h 30 du matin, à la seule exception d'un vol en provenance de Nouméa via Tokyo. Des réglementations à Roissy-CDG ont été imposées pour réduire les émissions sonores moyennes des vols, tout en permettant le développement du trafic aérien sur le long terme. Des restrictions ont été mises en place pour limiter les émissions globales aux niveaux atteints en 1999-2000-2001. Elles visent à diminuer progressivement l'utilisation des avions les plus bruyants pendant la journée après les avoir interdits la nuit.

Statistiques Air France-KLM sur l'évolution des émissions sonores des mouvements au niveau mondial entre 2000 et 2005

■ Nombres de mouvements Air France-KLM (réf. 2000)
■ Énergie sonore globale



Réglementer l'utilisation des sols

On constate en général que les zones pour lesquelles l'exposition au bruit a été réduite se sont ensuite urbanisées. L'installation de nouveaux riverains de plus en plus proche des aéroports annule les effets positifs de la réduction du bruit. Le succès des efforts consentis par les compagnies aériennes est donc conditionné par la capacité des pouvoirs publics et des autorités locales à maîtriser le développement de l'urbanisation autour des aéroports.

Des structures de dialogue avec les collectivités locales adaptées sont en place pour trouver un juste équilibre entre impact environnemental et développement économique. Air France et KLM participent à des commissions locales, comme les Commissions Consultatives de l'Environnement en France et le Comité Régional de surveillance de Schiphol (CROS) aux Pays-Bas.

Le gouvernement néerlandais procède en 2006 à l'évaluation des réglementations environnementales qui concernent Schiphol. KLM, qui s'est donné pour objectif d'influer sur la réglementation environnementale en cours d'élaboration, a mis en œuvre, en collaboration avec l'aéroport de Schiphol et le contrôle aérien aux Pays-Bas, une politique en quatre volets pour un système environnemental amélioré qui bénéficie à l'ensemble des parties prenantes. Cette politique englobe des accords avec la région sur l'utilisation des pistes et des itinéraires de vol (notamment les projets "moindre bruit" évoqués plus haut), un système de surveillance pour mesurer les émissions sonores des pistes et déterminer un dépassement de la limite de niveau préétablie, un système de pénalités bénéficiant à la région et un système adéquat d'informations disponibles pour tous. KLM souhaite que la réglementation sonore soit améliorée, récompensant ainsi les investissements des compagnies aériennes dans des technologies plus propres et plus silencieuses.

Programmes d'insonorisation

KLM et Air France participent à des programmes d'aide à l'insonorisation au voisinage des aéroports par le paiement de taxes spécifiques. En 2005, le groupe Air France-KLM a payé 32 millions d'euros pour des travaux d'insonorisation en France et aux Pays-Bas. Ces taxes ont été augmentées plusieurs fois au cours des dernières années afin d'étendre les zones d'insonorisation et accroître le nombre de riverains bénéficiaires d'aides.

Infractions aux réglementations sur les émissions sonores

Les réglementations évoluent au fil des ans. Les infractions portent principalement sur les contraintes horaires pour Air France-KLM à Roissy-CDG. 2004-05 a vu les contraintes réglementaires augmenter considérablement :

Infractions	Nombre pour Air France-KLM	Nombre pour toutes les compagnies ⁽¹⁾
1999-00	18	58
2000-01	24	190
2001-02	2	89
2002-03	2	116
2003-04	11	130
2004-05	95	611

(1) Source : ACNUSA, données 2005-06 non disponibles

Maîtriser notre impact sur la qualité de l'air à proximité des aéroports

Les cycles de décollage, d'atterrissage et de roulage des avions (LTO) ainsi que les opérations au sol génèrent des émissions de NO_x, CO, HC, SO₂ et des particules, qui influent sur la qualité de l'air à proximité des aéroports. Bien que la contribution du transport aérien à la pollution locale de l'air soit faible comparée à celle du trafic routier et d'autres sources, le groupe Air France-KLM est soucieux de réduire ses émissions locales chaque fois que cela est possible, par le renouvellement de sa flotte, par ses investissements dans des équipements au sol plus propres et par l'amélioration de procédures d'exploitation.

Sources d'émissions

Les cycles LTO génèrent environ deux tiers des émissions locales de NO_x du groupe Air France-KLM. Le déplacement routier des passagers et des employés rejoignant les aéroports représente la deuxième source d'émissions locales. En revanche, la contribution des avions représente moins de la moitié des émissions de CO et HC sur les plates-formes aéroportuaires.

Les bénéfices du renouvellement de la flotte

Ces dernières années, les émissions locales de CO et de HC d'Air France-KLM ont baissé, respectivement de 50% et 90%. Ces avancées ont été obtenues grâce à l'intégration progressive dans la flotte des meilleures technologies mises en œuvre par l'industrie aéronautique. Toutefois, les émissions de NO_x ne suivent pas cette tendance à l'amélioration.

Optimiser les procédures pour atténuer les émissions

Air France-KLM a déployé différentes mesures, notamment le roulage des avions avec un moteur coupé et la limitation de l'utilisation des APU (Auxiliary Power Unit) des avions.

Développer l'utilisation de véhicules propres

Au sol, Air France-KLM renouvelle son parc avec des véhicules de plus en plus propres et en améliore la maintenance. L'optimisation des circuits logistiques, qui permet la réduction des trajets en voiture, contribue également à maîtriser l'impact environnemental du groupe sur les aéroports.

Un compromis environnemental entre bruit, CO₂ et NO_x

Ces dernières années, le secteur aérien a beaucoup progressé en termes de réduction des nuisances sonores et d'amélioration de l'efficacité énergétique, se traduisant par une limitation de la croissance des émissions de CO₂, grâce à l'optimisation de la combustion dans les moteurs. Toutefois, les conditions requises de température et de pression entraînent un accroissement des NO_x émis par les moteurs.

Les motoristes développent actuellement les technologies qui permettront d'atteindre d'ici 2020 l'objectif de réduction de 80% des émissions de NO_x, établi par le Conseil consultatif pour la recherche aéronautique en Europe (ACARE).

Le groupe s'est doté d'un plan sur 3 ans pour renouveler ou moderniser le matériel de piste (GSE) avec pour principaux objectifs de réduire les émissions, limiter les coûts de maintenance et améliorer les conditions de travail. Plus de 47 millions d'euros vont être investis.

À l'aéroport Roissy-CDG, sur les 163 passerelles d'embarquement automotrices en service à Air France, 81 seront modernisées et 63 seront remplacées par de nouveaux véhicules. Elles seront toutes conformes aux nouvelles normes de fabrication Euro3. Au cours des 2 dernières années, 230 véhicules légers d'Air France ont été remplacés : 94% du parc de véhicules est ainsi équipé à ce jour de convertisseurs catalytiques. L'âge moyen du parc de véhicules est maintenant de 5,5 ans, au lieu de 6 ans l'année dernière. Ces efforts seront poursuivis au cours de l'année à venir.

À l'aéroport de Schiphol, KLM investit dans 205 nouveaux engins de piste, notamment des GPU (groupes auxiliaires au sol), des unités mobiles de climatisation, des chargeurs de containers et des tapis roulants pour les bagages. KLM Equipment Services a mis en service quatorze passerelles d'embarquement à énergie renouvelable (solaire).

Maîtriser nos impacts environnementaux sur les sites opérationnels

Les activités au sol d'Air France-KLM ont un impact environnemental par la consommation d'énergie et d'eau, la production de déchets et la gestion de substances dangereuses.

Les activités au sol de KLM sont localisées autour de l'aéroport de Schiphol, tandis que les centres d'activités d'Air France sont situés essentiellement autour de Paris-Orly, Roissy-CDG et de Toulouse.

Les sites d'Air France et de KLM sont engagés dans un processus d'amélioration continue qui intègre la dimension environnementale. Ils sont entièrement ou partiellement certifiés ISO 14001. La démarche prend aussi en compte l'impact environnemental des fournisseurs à travers une gestion appropriée de la chaîne logistique.

En mars 2006, Air France a lancé REVER (Référentiel Environnement et Veille Réglementaire) qui permet d'identifier et d'interpréter les textes de loi environnementaux qui s'appliquent à une activité ou une entité d'Air France. Disponible en ligne sur le site intranet de la compagnie, cet outil est destiné à être utilisé dans tous les secteurs d'activités au sol d'Air France.

Réduire la consommation d'énergie

Pour améliorer l'efficacité énergétique des véhicules, le groupe a mis en place un système de gestion des équipements assisté par ordinateur. Il assure le suivi de la consommation de carburant de chaque véhicule.

KLM a conclu, avec les autorités gouvernementales néerlandaises, le deuxième Accord énergétique pluriannuel portant sur l'efficacité énergétique de ses installations et de ses processus industriels. Dans le cadre de cet accord, KLM met en œuvre un ensemble de mesures de réduction de la consommation énergétique, comme par exemple le stockage souterrain de l'eau chauffée. Autre exemple : la gestion de l'éclairage dans un bâtiment qui prend en compte la présence effective du personnel. Depuis 1989, KLM a amélioré de 50% son efficacité énergétique dans ce domaine.

Engagements en faveur de la recherche

Air France-KLM maintient un engagement permanent en faveur de la recherche qui vise à réduire l'impact de l'aviation sur l'environnement.

Les deux compagnies participent à Aeronet (AERosol RObotic NETwork), un programme lancé par l'ONERA (Office national d'études et de recherches aérospatiales) sur la qualité de l'air à proximité des aéroports.

KLM, l'aéroport de Schiphol et Air Traffic Control of the Netherlands ont conclu un accord de coopération avec différents instituts (TNO, NLR) et l'Université de technologie de Delft. Il vise à résoudre les futurs problèmes de capacité de Schiphol et à recourir à des innovations pour trouver les moyens de limiter les nuisances sonores autour de l'aéroport.

Le ministère hollandais de l'Agriculture a récemment réalisé une étude en réponse à des plaintes d'entreprises horticoles pour dommages portés à leurs productions de fleurs. Ces entreprises estimaient que les émissions des avions étaient responsables de ces dommages. Le ministère a conclu qu'il n'y avait pas d'impact mesurable du kérosène ou des activités aériennes.

Encourager le tri sélectif et le traitement des déchets

Les sites d'Air France-KLM en France et aux Pays-Bas ont produit 46 715 tonnes de déchets ordinaires en 2005-06, ce qui correspond à la production d'une ville d'environ 32 000 foyers.

Plusieurs initiatives de recyclage des déchets ont été conduites par les activités Maintenance et Cargo. Air France-KLM Cargo a réduit sa consommation de film plastique en utilisant un film moins épais et en le collectant pour le recycler. Le volume total de film plastique collecté l'an passé s'est élevé à 274 tonnes.

Réduire la consommation d'eau et prévenir la pollution de l'eau

Ces dernières années, Air France et KLM ont considérablement réduit leur consommation d'eau, grâce aux contrôles des processus, à la responsabilisation des équipes et à la conception écologique des outils et des postes de travail. Les actions entreprises pour réduire cette consommation intègrent l'installation de compteurs, la réutilisation

des eaux de rinçage, l'optimisation des méthodes de rinçage et le remplacement des systèmes de refroidissement par pompage de la nappe phréatique par des systèmes en circuits fermés ou alternatifs.

Depuis 2000, KLM a investi dans des équipements de dégivrage des avions permettant de réduire l'impact environnemental de ces opérations. En collaboration étroite avec l'aéroport, 80% des liquides de dégivrage sont collectés pour garantir leur traitement écologique et, à chaque fois que c'est possible, leur recyclage.

Maîtriser les substances à risques

Air France-KLM a réduit ses émissions de COV (Composés Organiques Volatils) de 50% au cours des dernières années en sélectionnant des produits présentant une faible teneur en COV et en améliorant ses outils et processus de travail. Ces efforts continus devraient permettre d'atteindre une réduction supplémentaire de 30% dans les années à venir.

Air France et KLM procèdent régulièrement à des mises à jour de l'inventaire des substances à risque stockées sur leurs sites. KLM a mis en œuvre des procédures qui imposent la vérification des nouveaux produits chimiques en fonction d'une liste de critères d'environnement, santé et sécurité avant qu'ils puissent être utilisés.

Protéger les sols

Air France-KLM réhabilite systématiquement ses anciens sites industriels. Si nécessaire, le groupe fait dépolluer le sol et la nappe phréatique.

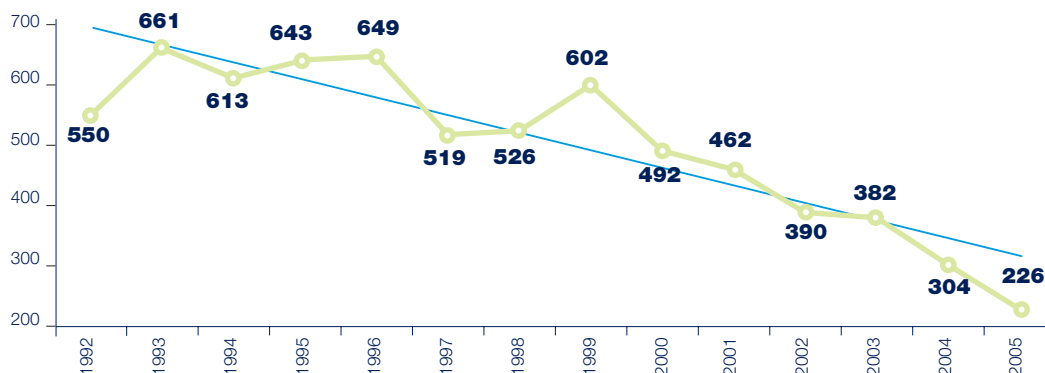
Simulation d'accident dans une installation de maintenance

Une simulation d'un accident industriel a été menée dans la nouvelle unité Éole d'Air France Industries, à Villeneuve-le-Roi. Cet exercice a simulé le déversement d'un produit chimique toxique, entraînant l'émission de fumées dans un atelier et l'intervention de services de secours.

Cette opération a été réalisée afin de mettre en œuvre l'approche préventive, prônée par Air France, dans le cadre de sa gestion des risques. Elle a permis de tester des procédures de gestion de crise spécifiques.

Le site Éole, inauguré en mars 2004, a été conçu dans le respect des procédures Qualité, Sécurité et Environnement d'Air France.

Évolution de la consommation d'eau à Air France Industries (en milliers de m³)



Air France-KLM s'est engagé à assurer son développement tout en respectant son environnement. Au-delà des investissements continus consacrés au renouvellement de la flotte avec des avions aux caractéristiques environnementales toujours meilleures, l'environnement pour Air France et KLM constitue un engagement collectif impliquant tous les salariés de l'entreprise et de ses filiales.

Les deux compagnies ont mis en place deux systèmes de management environnemental distincts adaptés à leur propre contexte. Toutefois, elles travaillent ensemble sur un grand nombre de sujets, et notamment sur la mise en place d'un outil de reporting environnemental commun ou la réalisation du rapport développement durable du groupe.

L'impact de l'activité aérienne sur le changement climatique fait par ailleurs aussi l'objet d'une politique commune.

Management de l'environnement

La direction générale d'Air France a décidé en 2002 d'une structure décentralisée de sa fonction environnement dont l'animation a été confiée à la direction environnement et développement durable du Secrétariat général.

Les directions d'Air France sont responsables de la conformité réglementaire et de l'impact environnemental de leurs activités. Elles déclinent la politique environnementale de l'entreprise dans leur domaine au travers d'un plan d'actions spécifiques.

Chaque direction a désigné dans sa structure un correspondant environnement qui est hiérarchiquement rattaché au responsable Qualité Sécurité Environnement.

Les correspondants environnement ont pour rôle de :

- démultiplier dans leur entité les orientations environnementales de la compagnie en matière de stratégie, de formation et de communication ;
- animer les démarches environnement des services et coordonner les plans d'actions ;
- élaborer des tableaux de bord, analyser les résultats et identifier les actions correctives et préventives.

KLM a mis en place en 1999 un système de management de l'environnement conforme à la norme ISO 14001. Cette norme internationale est fondée sur l'approche qualité de Deming : planification des objectifs, mise en œuvre, vérification et revue de direction.

Les responsabilités environnementales ont fait l'objet d'un recensement pour l'ensemble de l'organisation. Au plus haut niveau de management, le Comité Exécutif est responsable des aspects environnementaux. Chaque direction a nommé un correspondant environnement chargé de coordonner les actions environnementales et d'en informer la direction.

Au niveau du Comité Exécutif, la délégation à l'environnement assiste, conseille et rend compte des différentes actions environnementales menées. La performance environnementale et les résultats des audits sont régulièrement présentés au Comité santé, sécurité et environnement.

Dans le cadre de ses engagements pour le développement de sa politique environnementale, KLM a mis en place un vaste programme annuel afin d'améliorer ses performances, d'assurer le management de l'environnement et développer activement la communication interne et externe.

Démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement

Air France poursuit progressivement une politique de certification ISO14001 incluse dans le périmètre de la certification SMI (Système de Management Intégré). La Direction industrielle d'Air France a pour objectif une certification SMI pour 90% de ses sites industriels avec une échéance fixée à mi-2007.

Dans les autres secteurs de l'entreprise comme Air France Cargo ou la direction de l'exploitation, les principes de la norme ISO 14001 servent de base au système de management environnemental. Une démarche de certification est pour l'instant à l'étude dans ces directions.

Toutes les activités de KLM, à l'exception des services au sol en escale, sont certifiées ISO 14001. Les processus identifiés sont planifiés, contrôlés et vérifiés par des audits de façon à garantir la conformité avec les exigences environnementales.

Par ailleurs, le système de management est revu annuellement par le Comité Exécutif. Récemment, la norme ISO 14001 a été modifiée, et KLM a dû intégrer ces révisions dans son système de management. En effet, la nouvelle norme exige une évaluation plus approfondie de tous les aspects sur lesquels l'entreprise peut avoir un impact. KLM vérifie donc s'il convient de développer sa politique de gestion des approvisionnements au-delà des procédures d'achat.

Mesures prises pour assurer la conformité du groupe Air France-KLM aux dispositions législatives et réglementaires relatives à l'environnement

Un outil de référentiel et de veille réglementaire a été mis en place à Air France avec l'aide du cabinet Huglo-Lepage, spécialisé dans le droit environnemental. Ce référentiel, utilisable par l'ensemble des directions opérationnelles, a été développé dans le but de rassembler l'ensemble des textes réglementaires, de les interpréter en fonction des activités et de permettre par un système de tri à chaque entité locale d'accéder aux textes de loi qui lui sont propres.

Par ailleurs, la mise en place au sein de la direction générale industrielle d'un outil de reporting et de management en avril 2006 facilite le suivi de la performance environnementale ainsi que la détection au plus tôt de toute anomalie ou dépassement de seuil en automatisant le processus de remontée d'information.

Air France Cargo s'assure de sa conformité réglementaire par la réalisation de bilans environnementaux de site dont le contenu est basé sur les arrêtés préfectoraux d'autorisation d'exploitation. Les plans d'action environnementaux d'Air France Cargo reprennent les conclusions de ces bilans.

Pour KLM, les principes de la norme ISO14001 (version 2004) servent de base au système de management. A ce titre, un inventaire de toutes les exigences à respecter doit être mené chaque année. Les entités sont responsables du contrôle de leur conformité réglementaire et leurs actions sont ensuite contrôlées par des audits internes et externes. Les résultats de ces vérifications et des audits, ainsi que le suivi des mesures correctives sont régulièrement étudiés par le Conseil de direction de KLM. Toutes les occurrences environnementales sont contrôlées et les autorités en sont informées.

(1) Loi Nouvelles Régulations Economiques (NRE) du 31 mai 2001, décret n°2002-221 du 20 février 2002.

Au cours de l'exercice 2005-06, 221 incidents ont été enregistrés, concernant principalement des écoulements liquides sans conséquence environnementale. Elles ont été gérées conformément aux normes environnementales de KLM.

Afin de respecter les exigences législatives et réglementaires des services au sol de KLM en dehors des Pays-Bas, KLM a par ailleurs mis en place un code de bonnes pratiques environnementales dans ses escales.

Management des risques environnementaux

Chez Air France, la maîtrise des risques se base sur une évaluation précise des risques existants. Pour les installations certifiées ISO 14001 d'Air France Industries, l'identification et la gestion des risques font partie intégrante des standards de la norme. Dans les autres sites, des états des lieux sont réalisés afin d'établir une cartographie des risques environnementaux associés aux activités.

L'identification et la maîtrise des risques environnementaux font partie intégrante du système de management ISO 14001 de KLM. Chaque année, les entités concernées contrôlent et actualisent leurs dossiers environnementaux afin d'identifier les risques et de définir des mesures pour en atténuer les effets. Des équipes d'audit interne et externe ont pour mission de contrôler les dossiers et l'application des mesures correctives. Les risques environnementaux sont intégrés au système global de management des risques de KLM établi trimestriellement. Dans le cadre de ces systèmes, les risques sont identifiés, les impacts évalués et des propositions d'actions sont définies.

Les besoins de prévention ou de correction sont mis en œuvre par les différents plans d'actions des entités.

Par ailleurs l'extension à l'ensemble du groupe prévue en 2006 de l'outil de reporting environnemental déjà déployé au sein de la direction générale industrielle d'Air France garantira l'exhaustivité du suivi des activités à risques et permettra de détecter au plus vite toute anomalie et de mettre en place les actions correctives nécessaires.

Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement

Provisions

Air France a provisionné les montants suivants au titre des risques en matière d'environnement :

- 1,7 million d'euros pour la dépollution du site de Montaudran ;
- 0,7 million d'euros pour la dépollution des installations industrielles d'Orly.

Garanties

Air France a souscrit une assurance de responsabilité civile des risques d'atteintes à l'environnement dans la limite de 50 millions d'euros par sinistre et par an, montant assorti de sous-limites spécifiques selon les lieux et/ou les activités. En cas de sinistre, des franchises sont prévues.

En matière de prévention des risques, les principales directions d'Air France et de ses filiales exposées aux risques environnementaux disposent de structures Qualité-Sécurité-Environnement. Ces structures internes participent régulièrement à des études de vulnérabilité sur les sites, et notamment celles exigées par les assureurs.

KLM n'a pas de provisions financières ou de garanties spécifiques pour les risques environnementaux. Les provisions financières habituelles de KLM s'appliquent.

Montant des indemnités versées et des actions menées pour compenser les impacts environnementaux

Indemnités liées à l'activité aérienne

En 2005, Air France aura payé 375 800 euros d'amendes essentiellement du fait des départs retardés de vols en fin de soirée, en infraction à la réglementation de l'aéroport de Roissy-CDG en matière de bruit.

En 2005, Air France a versé au titre de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) 9,9 millions d'euros pour l'ensemble de son activité métropolitaine. Le produit de cette taxe est intégralement reversé comme aide à l'insonorisation des riverains. Air France participe activement aux comités (CCAR) en charge du contrôle de la répartition du produit de cette taxe afin de s'assurer de sa bonne utilisation.

En 2005, KLM a versé 22,4 millions d'euros au titre des taxes sur les nuisances sonores, pour l'isolation acoustique et le dédommagement de la dépréciation des biens immobiliers aux alentours de l'aéroport de Schiphol, en respect de l'article 77 du code de droit aérien néerlandais.

Indemnités et actions liées aux installations au sol

La seconde phase de la réhabilitation et de dépollution du site industriel de Montaudran, pour un coût estimé de 2,5 millions d'euros, suit son cours. Pour rappel, cette action est menée à la suite d'une mise en demeure de la Direction Régionale de l'Industrie de la Recherche et de l'Environnement (DRIRE) consécutive à l'arrêt des activités sur le site, sans poursuite judiciaire à l'encontre d'Air France.

Dépenses et investissements en matière d'environnement

Les éléments d'informations de dépenses environnementales sont partiellement disponibles et concernent la direction générale exploitation d'Air France qui a investi 292 000 euros en matériels divers.

La politique de KLM intègre complètement le management environnemental aux activités de l'entreprise, ce qui ne permet pas de déterminer avec exactitude les dépenses et les bénéfices liés à l'environnement. KLM a toutefois établi une liste des dépenses les plus importantes ayant un lien direct avec la législation environnementale ou le management environnemental. Celles-ci concernent les dépenses relatives aux nuisances sonores et les dépenses liées à l'isolation acoustique mentionnées dans la partie montant des indemnités versées et des actions menées pour compenser les impacts environnementaux.

KLM estime par ailleurs que les réglementations concernant les nuisances sonores ayant conduit à la modification des procédures de décollage et d'atterrissage ainsi qu'à une modification des couloirs de navigation afin d'éviter les zones les plus urbanisées lui ont coûté 10 millions d'euros en 2005.

En 2005-06, les dépenses de KLM liées au traitement des nuisances sonores et des eaux usées ainsi qu'aux procédures de nettoyage se sont élevées à 3,4 millions d'euros. Au cours de cet exercice, KLM a dépensé environ 4 millions d'euros pour son système de management environnemental, les activités de communication externe et les mesures pour inciter le personnel à utiliser les transports en commun.

Conditions d'utilisation des sols

Au titre du principe de précaution, la direction immobilière d'Air France fait effectuer des forages avant toute nouvelle construction sur un site, afin de vérifier l'éventuelle présence de pollution dans les sols. Cette mesure garantit les futurs ouvrages et leurs occupants de tout risque sanitaire qui pourrait se révéler au fil du temps.

D'autre part, bien que locataire de la majorité de ses locaux, Air France a décidé d'appliquer les recommandations réglementaires applicables aux propriétaires en matière d'amiante. Des diagnostics amiante ont été réalisés sur tous les bâtiments où travaillent des collaborateurs Air France. La campagne s'est achevée en 2005 et a concerné environ 300 bâtiments. Les études ont conclu à la présence ponctuelle d'amiante sans qu'il y ait obligation de désamiantage. Un programme de surveillance a été mis en place.

KLM a traité tous les problèmes de contamination des sols ou des nappes phréatiques à l'extérieur de ses locaux. Lorsque la décontamination n'a pas pu être effectuée complètement, des mesures d'endiguement ont été mises en place et se sont révélées efficaces.

Mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique

Pour Air France, les principaux leviers d'amélioration de l'efficacité énergétique sont :

- Le renouvellement de la flotte d'avions et du parc de véhicules ;
- L'amélioration continue des procédures opérationnelles liées aux avions et aux véhicules de manière à limiter les consommations de carburant ;
- La mise en place en janvier 2006 d'un suivi informatisé de la consommation de carburant des véhicules immatriculés ;
- Le suivi trimestriel des consommations d'énergie dans les différentes directions de l'entreprise ;
- La sensibilisation du personnel aux économies d'énergie ;
- La prise en compte de la notion d'économie d'énergie dès la conception de nouvelles installations comme sur les sites industriels de Villeneuve-le-Roi et de Blagnac.

Dès 1989, KLM a mis en place différentes mesures destinées à économiser l'énergie électrique, ce qui lui a permis de diminuer sa consommation de 46%. En 2005, KLM a conclu avec le ministère de l'économie néerlandais le deuxième accord pluriannuel sur l'optimisation de la consommation d'énergie dans ses bâtiments selon lequel la compagnie s'engage à poursuivre la réduction de sa consommation d'énergie de 6% à 20% à compter de 2007. KLM suit un vaste plan de renouvellement de sa flotte d'avions et de véhicules. Le renouvellement de la flotte avions a pour résultat une amélioration nette de l'efficacité énergétique.

Objectifs assignés aux filiales du groupe Air France-KLM

Les filiales d'Air France sont impliquées dans le processus de management environnemental du groupe. Elles assistent aux comités de suivi des plans d'actions organisés par la direction de l'environnement et du développement durable et participent à la mise en œuvre des divers projets environnementaux, comme par exemple la veille réglementaire.

Comme conséquence de sa certification ISO 14001(1999), CRMA, filiale de la direction générale industrielle, suit un programme annuel de surveillance qui permet de vérifier la conformité réglementaire de ses installations et de ses activités. Les écarts constatés sont pris en compte dans le plan d'action correctif et préventif.

Les filiales de KLM ont mis en place leurs propres politiques environnementales et systèmes de management. Chacune décline la politique environnementale dans son domaine et met en place des mesures visant à respecter les exigences législatives et réglementaires relatives à l'environnement. Elles ont également défini des objectifs pour améliorer leurs performances environnementales. Les aspects environnementaux de KLM Cityhopper et de KLM Catering Services figurent dans les indicateurs environnementaux de KLM.

Indicateurs environnementaux du groupe Air France-KLM

En 2005-06, sous l'égide du Comité des procédures d'informations financières (Disclosure Committee) d'Air France-KLM, avec la participation des commissaires aux comptes, un mémo d'instruction relatif aux indicateurs environnementaux et au périmètre retenu, a été établi.

Dans le domaine environnemental, le périmètre retenu pour le groupe Air France est celui de la société Air France et de ses principales filiales (Servair SA, Brit Air, Régional, ACNA, CRMA).

Pour KLM, les données recouvrent la compagnie KLM et sa filiale KLM Cityhopper.

Opérations aériennes pour Air France-KLM⁽¹⁾

	Unité	2003-04	2004-05	2005-06	Variation proforma	Air France 2005-06	KLM 2005-06
Consommation							
Consommation de matières premières : carburant	ktonnes	7 625	8 373	9 373	4%	5 392	2 981
Émissions							
Émissions de gaz à effet de serre							
Émissions de CO ₂	ktonnes	24 064	25,327	26,422	4%	17 012	9 410
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation							
Émissions de NO _x	ktonnes	115,3	123,5	131,9	7%	89,1	42,8
Dont basse altitude (< 3 000 ft)	ktonnes	7,1	7,5	7,6	2%	5,6	2
Émissions de SO _x	ktonnes	3 430	4 605	6 421	39%	4 135	2 286
Dont basse altitude (< 3 000 ft)	ktonnes	0,26	0,33	0,44	32%	0,30	0,14
Délestages de carburant en vol							
Nombre de délestages		24*	20*	21*	5%*	21	ND
Carburant délesté	tonnes	1 707	1 343	1 046	-22%	525	521
Autres émissions							
Émissions de HC	ktonnes	4,8	4,2	4,0	-7%	2,4	1,6
Dont basse altitude (< 3 000 ft)	ktonnes	1,2	1,2	1,1	-7%	0,86	0,27
Emissions sonores							
Indicateur d'énergie bruit global **	10 ¹² kJ	1,48*	1,81	1,79	-1%	1,41	0,38

* données Air France uniquement ** données Air France calculées sur l'année calendaire

 Opérations au sol pour Air France-KLM⁽²⁾

	Unité	2003	2004	2005	Variation proforma	Air France 2005	KLM 2005
Consommation							
Consommation d'eau	Milliers de m ³	1 173	1 230	1 210	-2%	954	256
Consommation de matières premières : fuel	m ³	ND	7 357	7 371	0%	7 371	0
Consommation d'énergies							
Consommation d'électricité	MWh	355 499	371 986	386 839	4%	285 539	101 300
Consommation d'énergies							
Eau surchauffée	MWh	388 875	156 371	146 939	-6%	146 939	0
Eau glacée	MWh		3 020	4 148	37%	4 148	0
FOD	MWh		10 204	7 927	-22%	7 927	0
Gaz	MWh		252 706	237 196	-6%	65 746	171 450
Consommation d'énergies renouvelables	MWh	0	0	0		0	0
Émissions							
Émissions de gaz à effet de serre							
CO ₂	tonnes	71 300	76 235	75 893	5%	32 588	43 305
Émissions de substances contribuant à la pollution photochimique							
Composés organiques volatiles (poids contenu dans les produits utilisés)**	tonnes	276	252	188	-25%	131	57
NO _x	tonnes	366*	355*	285*	-20%*	ND	285
SO _x	tonnes	43*	42*	47*	12%*	ND	47
Déchets							
Production de déchets							
Quantité de déchets industriels banals	tonnes	49 144	48 966	46 715	-5%	31 563	15 152
Quantité de déchets industriels spéciaux	tonnes	4 371	4 975	5 721	11%	4 626	1 095
% de déchets recyclés	%	27%*	37%*	28%*	-24%*	ND	28%
Effluents							
Effluents participant à l'acidification et à l'eutrophisation							
Nitrates	kg	3 667	5 387	3 468	-36%	3 058	410
Phosphores	kg	386	926	322	-65%	316	5
Rejets de métaux toxiques							
Métaux toxiques (CrVI, Cd, Ni, Cu, Pb)	kg	74,1	63,3	78,2	26%	73,3	4,9

* données KLM uniquement ** données comptabilisées sur l'exercice IATA pour Air France

(1) Les données et l'historique ont été revus cette année pour inclure les consommations et émissions gazeuses des filiales d'Air France (Regional, Brit Air) non intégrées l'année dernière.

(2) L'ensemble des données (y compris l'historique) a été revu pour intégrer les informations des filiales KLM Catering Services et KLM Equipment Services non prises en compte dans le rapport de développement durable Air France-KLM 2004-05.

Plan d'actions Air France-KLM

Enjeux	Engagements	Actions 2005-06	Prochaines étapes
Reporting du groupe	Rendre compte avec transparence et rigueur des performances développement durable	- Réunion du "Disclosure Committee" avec ateliers social et environnement, harmonisation d'indicateurs - Choix de l'outil de reporting	- Poursuite du travail d'harmonisation des indicateurs pour établir un reporting NRE consolidé au niveau du Groupe - Déploiement de l'outil de reporting au niveau du Groupe
Changement climatique	Renouveler sa flotte en introduisant les meilleures technologies et mettre en œuvre les meilleures procédures	- Renouvellement de flotte : 16 nouveaux avions, 13 retirés - Contribuer à l'élaboration d'un système de permis d'émissions responsable et équitable	- Continuer à évaluer la performance environnementale dans l'évaluation des futurs avions de la flotte du Groupe - Procédure de décollage A380 assurant une gestion optimisée du bruit - Définir et promouvoir un mode de distribution équitable des permis d'émissions
Relations fournisseurs	Promouvoir la responsabilité environnementale et le strict respect des Droits de l'homme, s'opposer à toute forme de travail des enfants ou du travail forcé	- Charte développement durable envoyée à l'ensemble des fournisseurs d'Air France - Audits environnement auprès des fournisseurs KLM	- Définir une charte développement durable pour les achats communs d'Air France-KLM - Réalisation d'une cartographie Air France des risques par segment d'achat et zone géographique
Rapprochement Air France-KLM	Construire un Groupe socialement responsable	- Création du Comité de Groupe Européen - Formations communes et intégration des équipes - <i>Internal Perception Monitoring</i>	- Poursuivre les actions de formation pour la cohésion d'équipe - Poursuivre les échanges de personnels

Plan d'actions Air France

Environnement

Management environnemental	Garantir la conformité réglementaire et anticiper les évolutions de réglementation	- Mise en œuvre d'un système centralisé de veille réglementaire	- Poursuivre le programme de certification et définir avec les Directions les objectifs d'un système de management intégré (SMI) - Certifier ISO 14001 100% des sites d'AFI d'ici 2007
	Renforcer le management environnemental dans le système de management QSE	- 2 nouveaux sites d'Air France Industries en cours de certification ISO 14001	- Développer l'éco-conception des produits à bord des avions - Définir les bases d'un plan d'audit environnemental
Bruit et émissions des avions	Contrôler l'impact environnemental des opérations aériennes en termes de bruit et d'émissions de CO ₂	- Renouvellement de flotte : 12 nouveaux avions, 9 retirés - Participation aux groupes de travail OACI, IATA, AEA... et soutien à la recherche	- Poursuivre les efforts de renouvellement de flotte et l'apport d'expertise aux groupes de travail - Diminuer la masse des "accessoires" à bord des avions, pour un même service au client
Qualité de l'air	Rechercher et mettre en œuvre les moyens de réduire les émissions des avions à basse altitude et des activités au sol	- Procédures opérationnelles : roulage des avions n-1 moteurs, utilisation préférentielle du 400 Hz,...	- Élaborer une procédure de lutte contre la pollution de l'air lors des pics de pollution
		- Réduction des COV de la maintenance de 40% (changement de produits et de procédures) - Renouvellement engins et véhicules de piste	- Réduire encore les émissions de COV d'Air France Industries de 30% d'ici 2008 et poursuivre les actions de renouvellement du parc d'engins - Participer au groupe de travail avec l'Onera sur la cartographie spatio-temporelle autour de Roissy-CDG

Social

Diversité	Favoriser l'insertion par l'emploi et l'égalité des chances	- Signature du 2 nd accord triennal égalité homme/femmes - Signature du 6 ^e accord pluriannuel pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées.	- Mesurer les éventuels écarts de rémunération entre les hommes et les femmes. Adapter les conditions de travail. - Retrouver d'ici 2008 un taux d'emploi de personnes handicapées supérieur à 6% (selon critères de la loi du 11/02/05). - Recruter 75 personnes handicapées sur la période 2006-08 et favoriser l'achat de prestations au secteur du travail protégé
Employabilité	Développer les compétences des collaborateurs et promouvoir la mobilité professionnelle	- 2 692 825 h de formation en 2005 - Sélection interne PNC ⁽²⁾ : 230 reçus	- Poursuivre les actions de formation et développer le e-learning - Placer l'employabilité et la mobilité au cœur du prochain accord collectif PS ⁽¹⁾ 2006-01
Dialogue social	Favoriser l'écoute et le dialogue social	- Sondage auprès de l'ensemble du personnel à l'étranger (env. 6 000 personnes) ; baromètre interne - 11 accords signés avec les partenaires sociaux en 2005-06	- Suivre la réalisation des accords signés en 2005-06 - Finaliser l'accord collectif PS ⁽¹⁾ 2006-2009 - Préparer le protocole d'exercice de droit syndical
Sécurité au travail	Protéger la santé et la sécurité des employés au travail	- Charte du Management pour la prévention de la sécurité au travail signée par les membres du Comité Exécutif - Contrats d'objectifs sur 3 ans, signés par les Présidents des 8 CE	- Réduire la fréquence des accidents de travail du personnel d'Air France conformément aux contrats d'objectifs

Société

Dépenses vers la société civile	Définir des priorités pour l'engagement des dépenses pour la société civile	- Actions de mécénat (cf. page 19) - Création des "Amis de la Fondation" pour encourager les collaborateurs à participer à des actions humanitaires	- Accompagner la relation fournisseurs par des projets humanitaires pour les enfants défavorisés dans certains pays - Réaliser un état des lieux sur les actions d'Air France en France et à l'étranger
Développement local	Favoriser le développement socio-économique autour de nos principales implantations	- Actions d'insertion professionnelle des riverains, d'orientation, de formation aux métiers de l'aérien et de développement économique autour de Roissy... (cf. page 18) - Renouvellement de la charte de l'alternance - 560 M€ d'achats sur les 4 départements autour de Roissy-CDG	- Poursuivre l'implication dans les actions locales - Faire vivre le site-relais Roissy de la Fondation de la deuxième chance - Améliorer le dispositif du tutorat dans le cadre de l'alternance - Poursuivre le programme de sensibilisation aux achats locaux
Dialogue parties prenantes	Écouter les attentes des territoires où Air France est implanté	Dialogue avec les parties prenantes sur l'aéroport de Lyon et définition d'axes d'action	Établir une synthèse méthodologique de dialogue avec les parties prenantes à l'usage des sites d'Air France
Communication	Communiquer avec transparence et rigueur auprès de l'ensemble de nos parties prenantes Associer les collaborateurs à la démarche développement durable	Élaboration d'un site intranet et internet avec forum d'échanges et mise en commun des bonnes pratiques	Mise en service du site développement durable intranet/ internet

(1) PS : Personnel au Sol (2) PNC : Personnel Navigant Commercial

Plan d'actions KLM

Enjeux	Engagements	Actions 2005-06	Prochaines étapes
Environnement			
Système de management environnemental	Conformité avec la réglementation environnementale et la norme ISO 14001 Engagement aux Bonnes pratiques environnementales (GEP)	- Renouvellement de la certification pour les 3 prochaines années - Mise en œuvre des GEP dans 9 escales	- Mettre en œuvre la norme ISO 14001 révisée et s'assurer du respect des normes par les fournisseurs - Déploiement des GEP dans toutes les escales en 2008
Changement climatique	Limiter l'impact environnemental des avions en réduisant les émissions de CO ₂ par kilomètre-passager Améliorer l'efficacité énergétique des opérations au sol	- Introduction de la nouvelle flotte A330-200, réduction du poids des équipements de restauration (par ex. chargement optimisé, ajustement des chariots de services, etc...) - Mise en œuvre des 41 mesures décrites dans le plan d'action	- Poursuivre le renouvellement de la flotte et des mesures de réduction de masse - Groupe de travail transverse sur les économies de carburant (par exemple, lavage interne des moteurs, plan de vol avec cost index optimisé et optimisation du calcul de la masse avion sans carburant) - Poursuite du plan d'action ; amélioration de l'efficacité énergétique d'environ 20% d'ici 2007
Aspects relatifs à l'environnement local	Maîtriser les émissions locales grâce au renouvellement de flotte Réaliser l'activité aérienne dans les limites de bruit et réduire les nuisances sonores autant que possible Minimiser la production de déchets	- Introduction de la flotte A330-200 et de 15 nouveaux engins de piste - Elaboration de la politique de bruit, basée sur 4 piliers - Participation aux programmes d'insonorisation et à des projets pilote pour réduire le bruit - Amélioration du tri des déchets	- Poursuite du renouvellement de la flotte et renouvellement du matériel de piste conformément au plan sur 3 ans - Participation à des projets pilotes et procédures opérationnelles de réduction du bruit (par ex. approches avec sortie réduite des volets et en descente continue CDA la nuit) - Poursuivre la prévention et le tri à la source des déchets
Social			
Flexibilité	Intégrer la flexibilité dans la gestion du personnel et des contrats	- Lancement d'un projet de tableau de service pour avoir moins de personnel pendant les heures creuses et plus de flexibilité pendant les heures de pointe - Possibilité donnée aux employés d'opter pour des éléments salariaux variables en fonction des résultats - Lancement d'un projet pour un système de rémunération unique pour les employés techniques et administratifs	- Les étapes suivantes devront faire l'objet de négociations avec les syndicats - Mise en œuvre en mai 2006 - Mise en œuvre du nouveau système en juillet 2008
Mobilité	Favoriser la mobilité, à l'intérieur et à l'extérieur de la compagnie. Encourager l'évolution professionnelle et la formation du personnel.	- Mise en œuvre du bilan de carrière dans le centre de mobilité - Création de l'Académie KLM pour renforcer l'efficacité de l'organisation et du management de KLM	- Poursuivre les actions pour la mobilité - Public visé : cadres et spécialistes - Mise en œuvre de formation au management - Modules de formation continue, de programmes de leadership pour les cadres dirigeants
Santé et sécurité	Protéger la santé et la sécurité des employés	- Lancement du projet de bilan de santé, permettant aux employés de voir l'impact du mode de vie sur la santé - Mise en œuvre d'une nouvelle assurance santé collective - Anticipation des nouvelles législations en formulant une nouvelle politique relative aux 2 ^e et 3 ^e années d'invalidité des employés	Mise en œuvre en 2006 - Élaboration des caractéristiques de la police d'assurance complémentaire - Mise en œuvre pour tous les employés dont la date initiale de congé maladie est postérieure au 1 ^{er} janvier 2004
Diversité	Encourager la diversité au sein du personnel, par la participation des seniors, des minorités, des personnes handicapées et des femmes à des postes de cadres supérieurs	- Mise en œuvre du dispositif "événements de la vie" visant à permettre aux employés d'obtenir un long congé payé pendant leur période d'emploi - Adaptation des réglementations relatives aux retraites à la nouvelle législation pour le personnel navigant commercial et technique ainsi que le personnel au sol - Lancement du projet "employabilité durable" ; pour valoriser l'employabilité des employés au cours de toutes les phases de leur carrière - Coopération avec la <i>Reading and Writing Foundation</i> , pour le personnel ayant des difficultés en lecture ou écriture	- Prêt pour les employés - Application à tous les employés - Mise en œuvre du projet en accordant une attention particulière aux seniors - Intégrer cette coopération dans le processus organisationnel en sensibilisant les employés aux possibilités de formation et en les incitant à les exploiter
Société			
Développement local	Promotion de la formation et du développement économique	Mise en place de sessions de formation pour les jeunes défavorisés afin de lutter contre le chômage des jeunes	
KLM Aircares	KLM AirCares sensibilise et collecte des fonds destinés aux organisations caritatives en faveur d'enfants dans le monde, par le biais de communications à bord des avions et de campagnes de promotion spécifiques	Financement d'un centre de rééducation pour les enfants handicapés en Indonésie, Ronald McDonald, Save a Child's Heart and Nature for Kids. En outre, KLM AirCares a élaboré des campagnes innovantes avec une participation active de KLM pour soutenir ces organisations	- Contribuer à sensibiliser le public au diabète chez l'enfant - En collaboration avec le VU Amsterdam Hospital, création d'un nouveau programme de santé pour les enfants africains gravement malades - Elaboration de trois autres campagnes de communication pour des fondations travaillant dans le domaine de l'aide aux enfants
Dialogue avec les parties prenantes	Contribuer à une relation durable avec les employeurs, le secteur et la région dans le domaine de la capacité environnementale de l'aéroport Amsterdam Schiphol	Participation active aux plates-formes régionales (CROS, BRS), élaboration d'une politique en quatre volets dans le secteur et lancement de projets pilotes sur la réduction des nuisances sonores	- Poursuite des projets pilotes pour réduire le bruit - Contribuer au programme mis en œuvre par les aéroports pour améliorer la qualité de vie des riverains sur les zones de nuisances sonores - Lancement d'un site Web dédié - Co-financement du congrès de la Global Reporting Initiative (GRI), Amsterdam en 2006
Communication	Amélioration de la communication avec toutes les parties prenantes	Voir dialogue avec les parties prenantes	Voir dialogue avec les parties prenantes

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