

**AIR FRANCE KLM**

Rapport Développement Durable  
2007-08



# 104 659

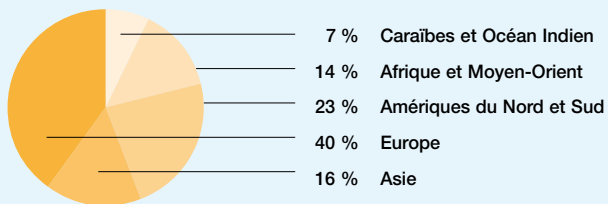
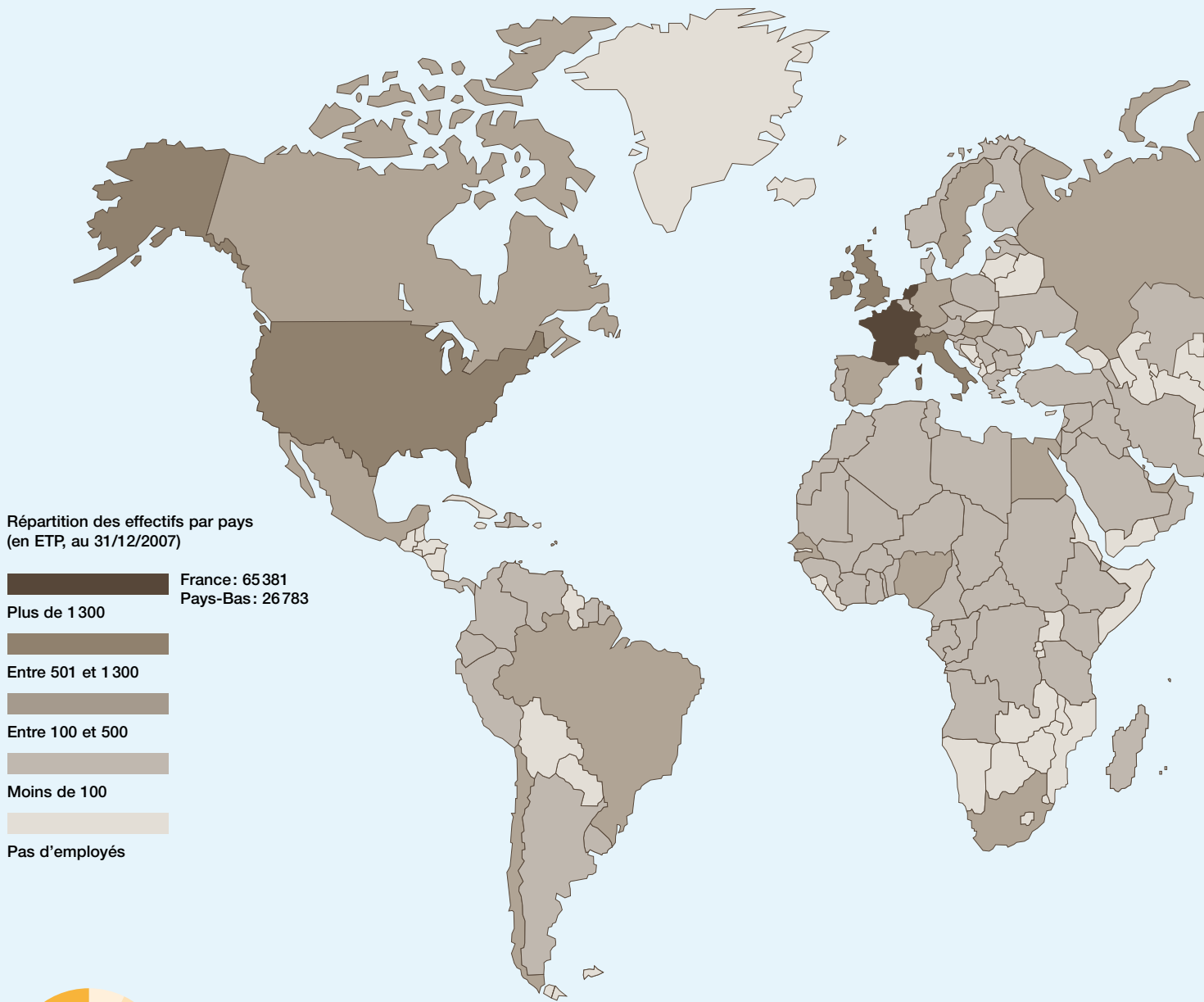
collaborateurs  
(en équivalent temps plein)

# 607

avions en exploitation

# 258

destinations dans 106 pays



## Répartition du chiffre d'affaires passagers par destination 2007-08

L'information publiée dans ce rapport couvre l'exercice financier 2007-08, qui débute le 1<sup>er</sup> avril 2007 et se termine le 31 mars 2008. Lorsque l'information publiée couvre une autre période, la légende le mentionne.

# 74,8

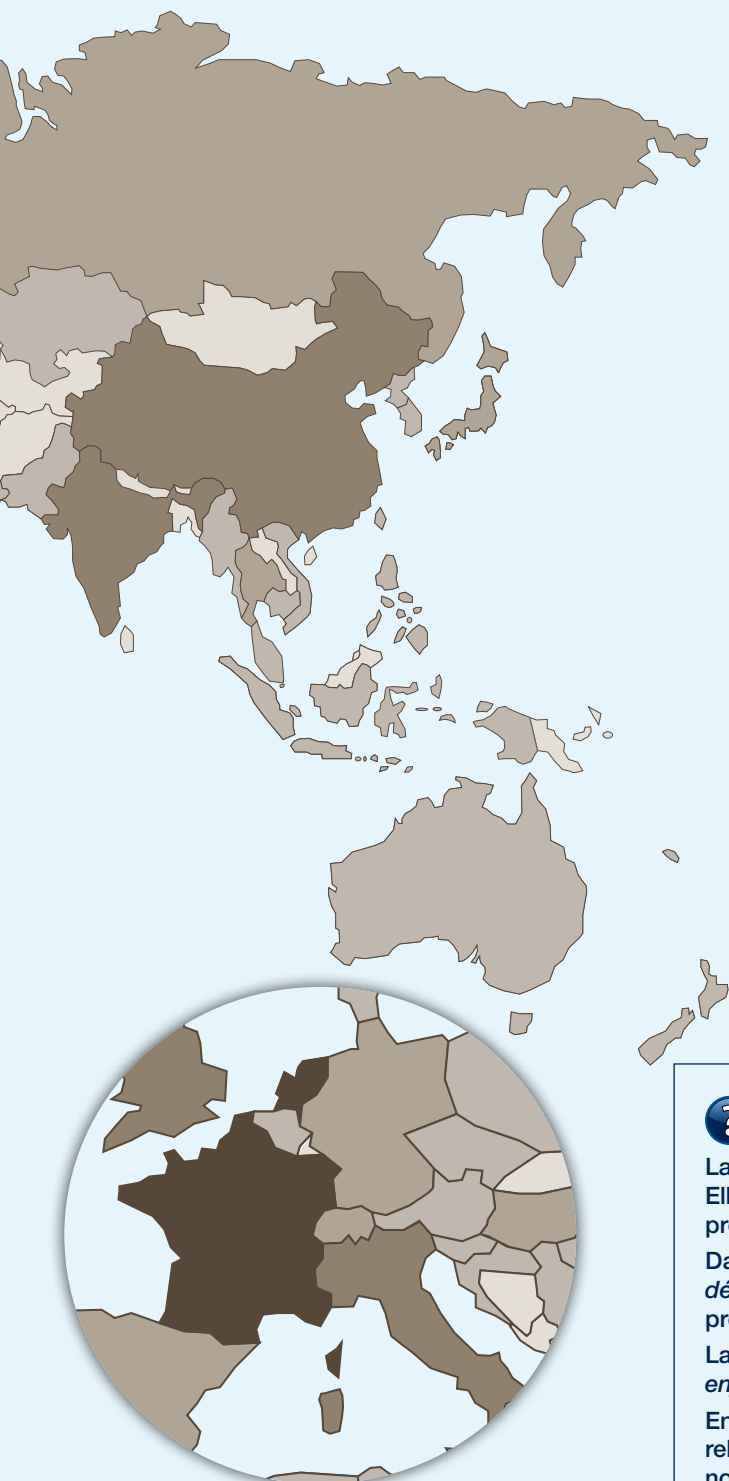
millions de passagers

# 80,8 %

coefficient d'occupation

# 1,5

millions de tonnes de fret



88 % des effectifs en France et aux Pays-Bas

## Sommaire

Éditorial	4
<b>Comprendre le secteur et les enjeux</b>	<b>6</b>
<b>Notre approche du développement durable</b>	<b>10</b>
<b>Nos cinq enjeux clés</b>	<b>14</b>
• Lutter contre le changement climatique	16
• Réduire nos impacts environnementaux	22
• Construire une relation durable avec nos clients	28
• Promouvoir une politique des ressources humaines responsable	34
• Contribuer au développement	40
<b>Compléments et Annexes</b>	<b>46</b>



### Comment lire ce rapport

Le rapport est divisé en quatre sections.

La première section permet de comprendre le secteur et les enjeux. Elle traite de l'environnement mondial du secteur aérien et décrit le profil du groupe Air France-KLM.

Dans la deuxième section, nous présentons notre *approche développement durable* et décrivons nos relations avec nos parties prenantes.

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

En fin de rapport, vous trouverez des informations sur notre relation avec nos actionnaires, notre gouvernance, l'engagement de nos fournisseurs, nos positions publiques, nos évaluations extra-financières, nos indicateurs de performance, notre méthodologie de *reporting* et l'avis de l'un de nos Commissaires aux comptes.

# Agir de façon responsable dans un contexte devenu plus incertain



Avec l'augmentation considérable du prix du pétrole, la crise financière internationale et les signes de faiblesse de la demande, le transport aérien est entré dans une ère plus incertaine. Air France-KLM aborde cette période de turbulence et de faible visibilité avec ses atouts stratégiques, la qualité de sa couverture pétrolière et sa politique volontariste de maîtrise des coûts. Le groupe s'appuie sur une organisation mieux intégrée : une gouvernance renforcée, grâce à la création du Comité exécutif groupe, qui prend les décisions stratégiques ; et le rapprochement sous un management unique de fonctions essentielles comme l'optimisation du réseau, les forces de vente et les achats.

Air France-KLM a placé le développement durable – dans ses trois dimensions inséparables : économique, sociale et environnementale – au centre de sa stratégie. Le groupe soutient les principes du Pacte mondial des Nations Unies et fixe des orientations communes, que nos deux compagnies intègrent dans leur propre stratégie, mobilisant pour cela leurs moyens et leurs personnels. Il s'agit essentiellement de réduire les impacts environnementaux de nos opérations aériennes, mais aussi de nos activités au sol, de construire des relations durables avec nos clients par un dialogue permanent, de contribuer au développement économique local là où nous sommes implantés. Vous en trouverez des illustrations détaillées dans ce rapport. Nous voudrions mettre brièvement l'accent sur deux points essentiels : les valeurs sociales et le défi climatique.

En dépit des incertitudes du contexte économique, Air France-KLM a fait le choix de maintenir le niveau social dont bénéficient ses personnels. C'est un des objectifs de la « Charte sociale et éthique », signée en février 2008 par les deux compagnies et leurs filiales européennes. Elles s'engagent, notamment, à favoriser l'employabilité et la mobilité de leurs salariés, dans le cadre d'une gestion qui, en anticipant les évolutions économiques et technologiques, constitue un gage de protection de l'emploi durable.

Dans le même temps, parce qu'Air France-KLM juge légitime que le transport aérien assume ses responsabilités face au changement climatique, nous avons adopté en 2007 un ambitieux « Plan Climat », qui comporte plusieurs leviers d'action.

Nous soutenons, en particulier, le principe de l'intégration du transport aérien dans le système européen d'échange de permis d'émissions. Mais cette intégration doit s'effectuer de façon progressive et efficace, tenir compte de l'explosion du prix du pétrole, et respecter des modalités équitables entre transporteurs européens et non européens. Le risque serait, autrement, de détourner le trafic vers des compagnies et des plates-formes non européennes, avec de graves distorsions de concurrence, et une « délocalisation » des émissions de CO<sub>2</sub>, sans effet positif sur le climat.

Pour agir, nous n'entendons pas attendre qu'un tel dispositif soit mis en œuvre. Nous avons donc engagé une politique volontariste : modernisation accélérée de notre flotte, à laquelle nous consacrerons 2 milliards d'euros par an pendant les trois prochaines années, soutien résolu à la recherche, possibilité offerte à nos clients de connaître et compenser les émissions de CO<sub>2</sub> liées aux voyages sur nos lignes, compensation des déplacements professionnels de nos propres collaborateurs, soutien de programmes de protection de l'environnement, mobilisation de tous pour réduire nos émissions en vol et au sol...

Ayant renforcé notre cohérence, notre rapidité de décision et d'action et notre capacité à innover, nous sommes mieux armés face aux défis de demain : comment se maintenir parmi les leaders du secteur au moment où plusieurs compagnies disparaissent, où d'autres se regroupent, où de nouveaux compétiteurs aux ambitions mondiales se dotent de flottes puissantes ? Comment concilier notre modèle de croissance rentable, une énergie toujours plus chère et notre engagement dans la lutte contre le changement climatique ?

En dépit des difficultés, notre groupe entend maintenir le cap et devenir la référence, au sein de l'industrie aérienne, en matière de responsabilité sociale d'entreprise.



Jean-Cyril Spinetta  
Président-directeur général  
d'Air France et d'Air France-KLM



Peter Hartman  
Président-directeur général  
de KLM

“ Nous devons concilier notre modèle de croissance rentable, une énergie toujours plus chère et notre engagement dans la lutte contre le changement climatique. ”



# Comprendre le secteur et les enjeux



## Contexte et enjeux du transport aérien

### L'environnement mondial du transport aérien

Après 6 années consécutives de pertes, 2007 a marqué le retour à la rentabilité du secteur, avec des marges opérationnelles de 3,4 %. Cependant ce retour à la rentabilité au niveau mondial sera de courte durée.

IATA a revu ses prévisions de résultats à la baisse et prévoyait en mai 2008 une perte de 2,3 milliards de dollars pour 2008 (hypothèse de 107 USD le baril de pétrole).

La pression actuelle du marché pétrolier et le ralentissement des économies américaines et européennes redéfiniront le profil du transport aérien. Même s'il est difficile de prédire les niveaux de prix qu'atteindra le carburant, il semble assuré qu'il sera élevé à moyen terme. Pour affronter un avenir économique incertain et un carburant toujours plus cher, les compagnies aériennes doivent pouvoir s'appuyer sur une couverture carburant, sur une flotte moderne, et sur une capacité financière à investir dans de nouveaux avions.

Le transport aérien est entré dans un mouvement profond de libéralisation au niveau mondial. Le nouvel accord de « ciel ouvert » entre les États-Unis et l'Europe, entré en vigueur en mars 2008, en est une étape majeure, car il permet d'associer des droits de trafic à une zone économique et non plus à un pays. Dans ce contexte de libéralisation accrue,

la consolidation du secteur aérien jusqu'ici très fragmenté, les 5 premiers acteurs ne représentant que 27 % des parts de marché, se poursuit.

### Une demande de transport aérien toujours soutenue

Avec la mondialisation des échanges, alors que la demande de mobilité ne cesse de croître, le transport aérien est un outil vital à l'économie des différents pays. Depuis 20 ans, il a enregistré une croissance annuelle deux fois plus rapide que la croissance mondiale. En 2008 le dynamisme des pays émergents tirera la croissance en Amérique latine, au Moyen-Orient et en Asie, compensant ainsi le ralentissement de l'économie américaine. IATA prévoit une croissance de l'offre mondiale de l'ordre de 5 % par an d'ici 2011.

### Un secteur fortement contributeur à l'économie

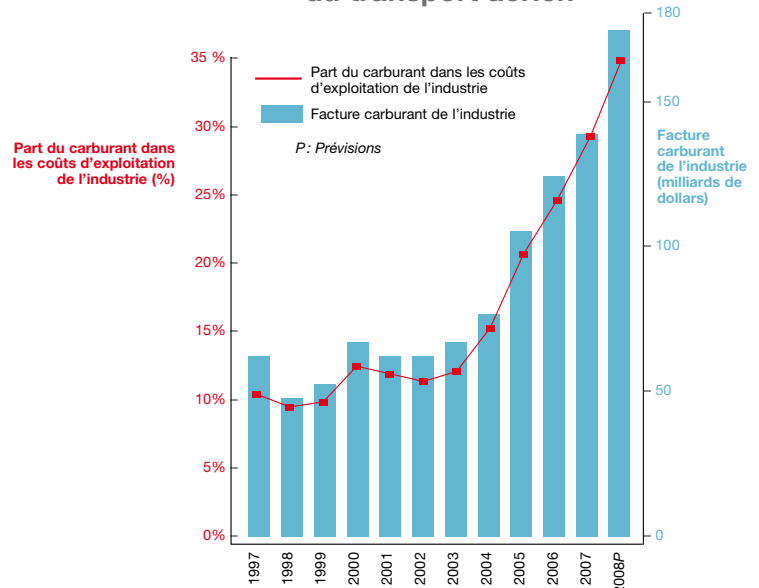
Les compagnies aériennes transportent plus de 2 milliards de passagers

chaque année. Le transport de fret par avion représente, quant à lui, 35 % de la valeur totale des échanges inter régionaux de biens manufacturés. Le secteur du transport aérien est un catalyseur de l'activité économique mondiale, reliant les personnes, les entreprises et les biens dans un réseau mondial de transport, ouvrant l'accès à de nouveaux marchés et facilitant le développement des entreprises.

Le secteur a aussi un rôle social, facilitant la communication entre les différentes parties du monde et améliorant l'accessibilité des régions enclavées ou isolées.

Les plates-formes de correspondance (*hubs*) sont essentielles pour relier efficacement les régions d'Europe au reste du monde et permettre aux entreprises locales de bénéficier de la globalisation des échanges. L'aviation génère 38 millions d'emplois dans le monde. En Europe, le transport aérien est vital pour l'emploi national. À titre d'exemple, Air France est le premier employeur privé de la région Île-de-France.

## Le carburant est devenu le premier poste de coût d'exploitation du transport aérien



Source : IATA financial forecast, May 2008

### Des pressions de plus en plus fortes

Les compagnies *low-cost* européennes connaissent depuis quelques années une croissance forte, les compagnies du Golfe ont des plans de développement considérables, et présentent une concurrence très puissante pour les compagnies européennes sur les flux de trafic entre l'Europe et l'Asie ou l'Australie.

Ainsi les compagnies du Golfe prévoient pour les trois prochaines années, 20 % de croissance par an en nombre de sièges.

### Un développement du secteur limité par la saturation des infrastructures

En Europe, la congestion actuelle des flux aériens, qui se traduit par des retards et surcoûts importants et par un surplus d'émissions de CO<sub>2</sub>, est due à la fragmentation du ciel et au système de contrôle aérien. Une marge de progrès existe en Europe, où l'on estime que pour les 10 millions de vols annuels, la route effective est supérieure de 5 % à la route idéale. Sur certains trajets, la différence atteint même 20 %. C'est dans ce

contexte de développement d'un ciel unique européen qui abolira les frontières aériennes entre les pays, que le programme SESAR a été lancé en Europe, avec d'autres projets (FAB,...). (Voir page 21)

### Un secteur soumis à des taxes toujours plus importantes

Le transport aérien évolue dans un cadre réglementaire strict (sûreté, sécurité, infrastructures...) et est soumis à de nombreuses taxes comme le financement de la sûreté ou de la navigation aérienne. C'est également le seul mode de transport à financer, dans de très nombreux pays européens notamment, des mesures d'insonorisation destinées aux riverains.

### Une prise de conscience forte sur le changement climatique

La prise de conscience collective et individuelle de la réalité du changement climatique, qui s'est encore renforcée en 2007, vient s'ajouter aux contraintes environnementales locales qui s'exercent historiquement sur les activités aériennes. Les émissions du transport aérien représentent 2 à

3 %<sup>1</sup> des émissions globales de CO<sub>2</sub> d'origine anthropique. En Europe, la part des émissions de CO<sub>2</sub> du secteur du transport aérien augmentera, du fait de la croissance du secteur et de la réduction attendue des émissions dans d'autres industries.

Durant les quarante dernières années, le secteur a fait des progrès importants, avec une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> par passager de plus de 70 %.

### Des conditions équitables et pragmatiques pour un système d'échange de permis d'émissions

La commission européenne prévoit d'inclure le transport aérien dans le système européen d'échange des permis d'émissions (ETS) en 2012, ce qui implique pour les compagnies des objectifs de réduction des émissions et des coûts supplémentaires.

Air France-KLM considère le principe de l'ETS comme la solution la plus efficace pour réduire les émissions au niveau mondial, mais il souligne les risques associés à cette innovation et milite pour l'application d'un système équitable.

À titre d'exemple, les contraintes réglementaires appliquées sur certaines zones géographiques peuvent engendrer de réelles distorsions de concurrence et dévier le trafic vers d'autres *hubs* non soumis à une réglementation similaire, sans aucun effet sur la réduction des émissions globales de CO<sub>2</sub>.

# N°1

en chiffre d'affaires :  
24,1 milliards d'euros  
en 2007-08

# N°2

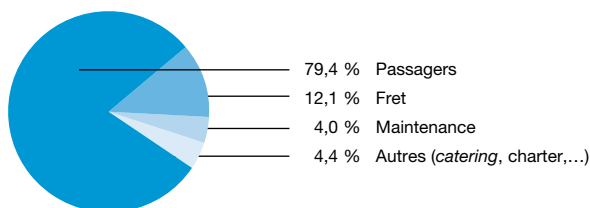
en trafic passagers :  
74,8 millions de passagers  
en 2007-08

# 4,7 %

de croissance annuelle  
sur le long-courrier sur  
2008-2010

## Répartition du chiffre d'affaires par activités

(Air France-KLM 2007-08)



# Un groupe, deux compagnies, trois métiers

Depuis ses débuts, le secteur du transport aérien, porté par l'innovation, a trouvé de nouvelles solutions pour affronter des défis complexes. Le monde d'aujourd'hui appelle plus que jamais des solutions permettant un développement durable. Air France et KLM entendent répondre à ces enjeux avec leurs atouts, et en prenant en compte les attentes de la société.

## Un leader mondial du transport aérien

Le groupe Air France-KLM se compose d'une société holding, détenant deux filiales aériennes, Air France et KLM, qui conservent chacune leur identité.

Le groupe est le numéro un mondial du transport aérien en terme de chiffres d'affaires, le numéro deux pour le trafic de passagers (en passagers-km) et de fret (en tonnes-km) et le numéro trois pour le chiffre d'affaires des activités de maintenance.

## Trois métiers

### Passagers

Le transport de passagers est le premier métier du groupe, représentant environ 80 % du chiffre d'affaires (au 31 mars 2008), avec 74,8 millions de passagers transportés.

### Fret

L'activité Fret a été la première activité commerciale intégrée d'Air France-KLM en 2005.

Les entreprises clientes disposent d'un point d'entrée unique, et d'une offre complète et simplifiée avec des vols aux départs des deux hubs, bénéficiant des deux réseaux. Air France Cargo-KLM Cargo est au premier rang mondial des transporteurs de fret aériens (hors intégrateurs).

### Maintenance

Avec le rapprochement d'Air France Industries et de KLM Engineering & Maintenance, le groupe offre une gamme complète de services de maintenance et de révision aéronautiques avec des domaines de spécialisation complémentaires. L'entretien des deux flottes représente deux tiers de l'activité de maintenance du groupe, auquel s'ajoute l'entretien des flottes de 150 compagnies aériennes clientes.

## Les atouts du groupe

Dans un contexte de libéralisation accrue qui exacerbe la concurrence, la stratégie de croissance rentable du groupe repose sur ses atouts.

### Une flotte moderne, premier atout du groupe

Gage d'efficacité énergétique, économique et de plus de sécurité, la flotte du groupe est son premier atout pour répondre aux enjeux d'un développement durable.

### Le double hub Roissy-Schiphol et un réseau équilibré

Au cœur de la stratégie du groupe, le système de double hub vise à tirer le meilleur parti de l'extraordinaire complémentarité des réseaux d'Air France et de KLM. Chaque compagnie a une présence



## La flotte Air France-KLM en exploitation au 31 mars 2008

	Air France			KLM		
	Âge moyen (années)	Type d'avion	Nombre d'avions (412 au total)	Âge moyen (années)	Type d'avion	Nombre d'avions (195 au total)
<b>Court et moyen-courrier</b>	9,9	A318, A319, A320, A321	148	12,4	737-300 /-400 /-800 /-900	50
<b>Long-courrier</b>	7,2	A330-200, A340-300, 747-400, 777-200/-300	97	8,9	747-400, 777-200/-300, MD11, A330-200	59
<b>Cargo</b>	8,9	747-400	10	4,7	747-400	3
<b>Flotte régionale</b> AF : Brit Air, Régional, City Jet KL : KLM Cityhopper	10,2	Fokker, Embraer, Bombardier	134	15,2	F100, F70, F50	55
<b>Autre flotte</b> AF : Transavia France et VLM KL : transavia.com	15,2	F50, 737-800	23	6,6	B737-700/-800	28

plus marquée dans certaines régions du monde, c'est pourquoi les destinations uniques desservies par une seule compagnie sont nombreuses et les destinations communes limitées à 80.

Avec 114 destinations long-courrier dans 106 pays, Air France-KLM offre un réseau plus vaste que celui de ses principaux concurrents européens comme British Airways (71 destinations) ou Lufthansa-Swiss (85 destinations).

Comme chaque marché a une sensibilité différente à la conjoncture économique et internationale, ce réseau équilibré permet de répartir les risques économiques et géopolitiques, donc d'être moins sensible aux chocs externes et de ne dépendre d'aucun marché en particulier.

Air France et KLM sont membres actifs de SkyTeam, alliance très intégrée qui regroupe onze compagnies aériennes européennes, américaines et asiatiques. SkyTeam a une part de marché de 21 % (exprimée en passagers-kilomètres), ce qui en fait la deuxième alliance au monde avec plus de 16 400 vols quotidiens et 841 destinations desservies.

### Les avantages de la stratégie de double marque

Air France et KLM ont choisi un mode de rapprochement original et souhaitent garder leurs deux marques tout en construisant une stratégie de groupe; Air France et KLM disposent chacune d'une forte identité et ensemble d'une complémentarité. Le rapprochement a permis d'améliorer l'offre de chaque compagnie. La stratégie de double marque permet de bénéficier d'une relation clients spécifique avec chacune, tout en offrant aux passagers les bénéfices du rapprochement: un programme commun de fidélité *Flying Blue*, la « combinabilité tarifaire » – possibilité pour les clients de combiner un aller et un retour sur chacune des deux compagnies – et l'accès à un réseau vaste avec de nombreuses fréquences. Tous ces avantages combinés font la réussite de la fusion entre Air France et KLM.

### Une compétitivité accrue, grâce à la maîtrise des coûts

Afin de maintenir sa compétitivité, le groupe a lancé un nouveau plan de maîtrise des coûts « Challenge 10 », qui vise une économie de 1,4 milliards

d'euros d'ici 2009-10, soit une baisse de coûts unitaires de 3 %.

Ce plan repose sur quatre leviers:

- l'optimisation des processus et les gains de productivité;
- la modernisation de la flotte, qui engendra des économies de carburant et de maintenance;
- les achats et l'optimisation des synergies à l'échelle du groupe;
- les coûts externes de distribution.

### Le développement des zones à forte croissance

L'ambition du groupe est de saisir les opportunités de croissance dans les pays qui tirent la croissance mondiale, principalement le Brésil, la Russie, l'Inde et la Chine. Pour les années à venir, le groupe Air France-KLM prévoit de croître au rythme de 4,7 % par an (exprimé en sièges-kilomètres offerts) sur son réseau long-courrier.

Sur le court et moyen-courrier, la concurrence des compagnies *low-cost* et du train à grande vitesse, oblige les compagnies de réseau à s'adapter; le groupe a aménagé son offre sur l'Europe et prévoit d'assurer sa croissance en augmentant la taille de ses avions. Avec la libéralisation du transport aérien, le groupe développe aussi son ancrage en Europe, notamment à Londres, de loin le premier marché d'Europe vers les États-Unis, en s'appuyant sur les *joint-ventures* d'Air France avec Delta et de KLM avec Northwest et sur la prise de position à l'aéroport de London City.

# Notre approche du développement durable



## Notre organisation en matière de développement durable

Bien avant le rapprochement entre Air France et KLM en 2004, les deux compagnies avaient pris des engagements environnementaux, sociaux, et en faveur de l'éthique et du développement des communautés locales. Avec le succès du rapprochement, la nouvelle dimension et les fortes positions qu'il a permis d'atteindre, le groupe souhaite aujourd'hui être exemplaire dans le domaine du développement durable. Pour atteindre ses ambitions, il inclut le développement durable dans ses politiques et ses pratiques professionnelles. En intégrant cette préoccupation à chaque niveau de son organisation, il vise à favoriser la coopération, la transparence et à susciter l'adhésion et l'implication de tous.

### Un engagement de longue date, une ambition commune, des plans d'action spécifiques

Air France-KLM a défini son engagement en faveur du développement durable par sa Déclaration de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE), signée en juillet 2006 par les présidents des deux compagnies. Cet engagement s'est renforcé avec l'adoption, en mars 2007, d'un « Plan Climat » à l'échelle du groupe et la signature, en février 2008, de la Charte sociale et éthique dans le cadre du Comité de groupe européen. Les plans d'actions qui découlent de ces politiques communes sont pilotés par chaque

compagnie, pour tenir compte des différences réglementaires et culturelles et des spécificités locales.

#### Le pilotage opérationnel du développement durable

L'approche d'Air France-KLM a évolué pour intégrer le développement durable dans tous les domaines, à tous les niveaux du groupe, dans toutes les activités et pour tous les domaines.

Ainsi, le projet « devenir exemplaire en matière de responsabilité d'entreprise et de développement durable » figure parmi les quatre priorités définies du projet d'entreprise « Vision 2010 » d'Air France. Il est décliné dans les plans d'action de toutes ses entités. KLM, avec son projet « New Horizon », décline et intègre ses objectifs de développement durable dans les plans d'actions de tous ses métiers et toutes ses opérations.

## Un engagement de longue date de chaque compagnie ; une ambition commune pilotée de façon spécifique



### Poursuivre l'intégration du développement durable dans tous les métiers de chaque compagnie

En 2008, chaque compagnie a défini un plan d'action pour les enjeux clés avec les opérationnels et les directions concernées. La mise en œuvre des actions et l'atteinte des objectifs sont sous la responsabilité des différentes directions, avec l'appui des directions du développement durable. Dans certains domaines, Air France et KLM maintiennent des politiques spécifiques : les ressources humaines, la gestion des risques

environnementaux. Chaque compagnie dispose de son propre système de management pour traiter des questions environnementales et de sécurité au travail. Ainsi, le système de management Qualité-Sécurité-Environnement (QSE) d'Air France est garanti par des certifications ISO 14001 et 9001 pour un certain nombre de sites et de processus. Chez KLM, le système de management environnemental est contrôlé par des audits externes liés aux certifications ISO 14001 et à l'enregistrement EMAS pour l'intégralité de ses sites aux Pays-Bas.

### ? Comment lire ce rapport

**Des engagements communs et des plans d'actions spécifiques**  
Dans le présent rapport, chacun des cinq enjeux clés de développement durable s'ouvre sur la présentation de l'ambition commune et des plans d'actions déployés par Air France et par KLM pour son pilotage. Suit un texte explicatif complété d'indicateurs et de chiffres clés. Les tableaux récapitulatifs des pages 52 et 53 présentent les autres indicateurs de développement durable, en référence à la loi NRE en vigueur en France.

**Une direction dédiée dans chaque compagnie pour piloter, coordonner et suivre les plans d'actions**

La Direction Qualité, Environnement et Développement durable au sein du Secrétariat Général d'Air France propose et promeut la politique de développement durable et contribue à sa mise en œuvre en apportant son support aux autres directions et coordonne le reporting développement durable réglementaire pour le groupe Air France-KLM. Elle définit la politique environnementale, mesure et planifie l'impact de l'activité aérienne (nuisances sonores, qualité de l'air et changement climatique). Elle pilote les systèmes de management QSE (Qualité, Sécurité, Environnement); elle veille

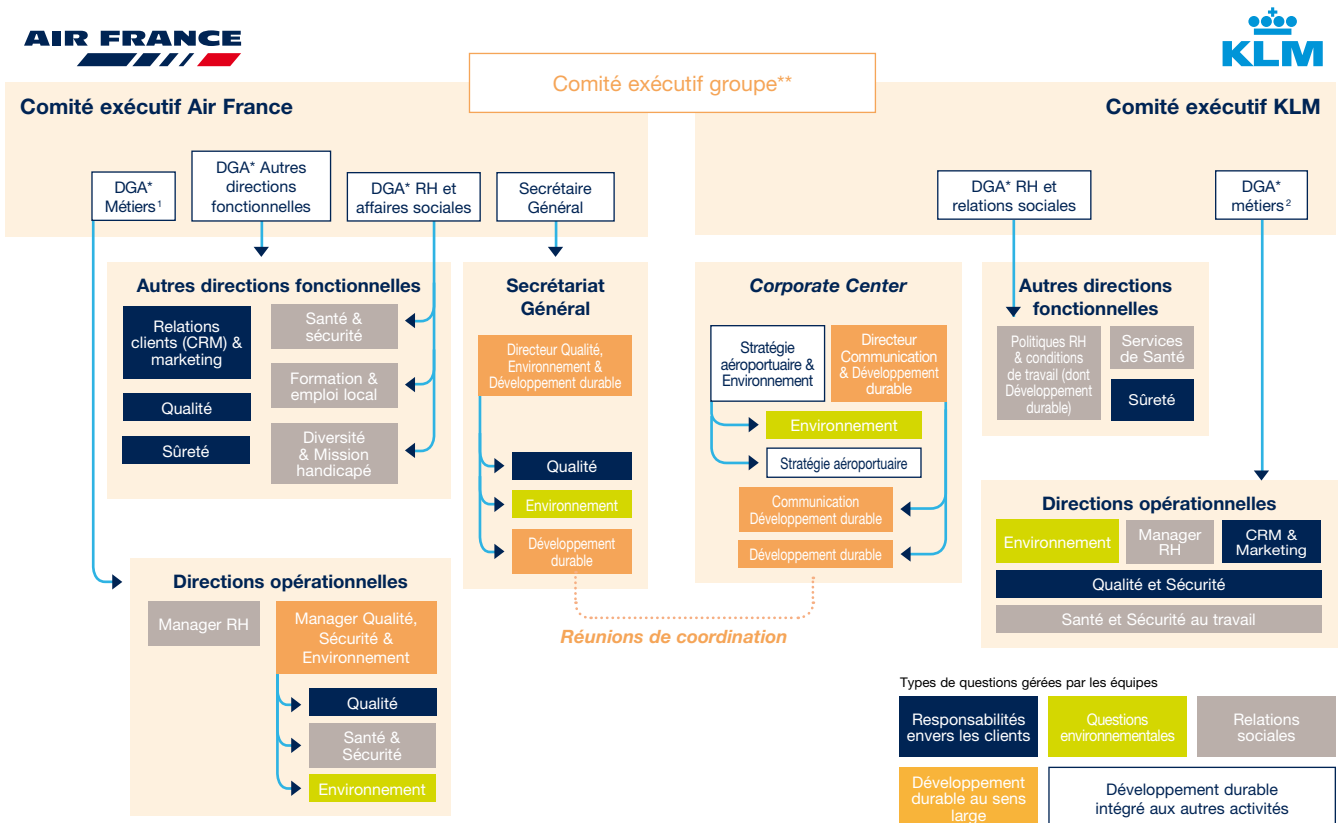
à l'application de la réglementation aéronautique et du système de prévention pour la sécurité des vols. La Direction du Développement Durable de KLM a pour mission de diffuser la préoccupation d'une performance développement durable dans tous les métiers et les opérations, en proposant des procédures, en formulant des objectifs et en suivant des indicateurs clés. Une fois par an, elle définit les nouveaux enjeux de développement durable, qu'elle alimente en collaboration avec experts et parties prenantes externes.

Elle est responsable de la concordance entre les politiques de développement durable de KLM et les principes du Pacte mondial de l'ONU.

**Renforcer le pilotage et le suivi des objectifs pour améliorer les performances**

Des indicateurs de performance chiffrés ont été définis au niveau du groupe ou de chaque compagnie sur les enjeux clés. Leur suivi permet de mesurer les performances et les évolutions et d'identifier les axes d'amélioration.

**Organisation du développement durable d'Air France et de KLM en 2007-08**



\* DGA : Directeur général adjoint  
 \*\* Le Comité exécutif groupe se concentre sur les sujets du groupe dans les domaines suivants: finances, commercial, informatique, stratégie, achats et flotte.  
 1 les métiers sont pour Air France : le commercial, le cargo, la maintenance, l'exploitation au sol, les opérations aériennes et l'informatique  
 2 Pour KLM : passage (incluant le commercial, les activités au sol, les services en vol, le centre de contrôle des opérations et les activités aériennes), le cargo et la maintenance

# Interagir avec nos parties prenantes

## Intégrer les attentes des parties prenantes

L'écoute des parties prenantes est une composante clé de la stratégie de développement durable du groupe, actif de longue date pour connaître les attentes de ses clients, de ses employés, des riverains de ses implantations, des experts, des associations, des collectivités locales et des représentants de la société civile. Aujourd'hui, il renforce cette écoute avec de nouveaux outils de dialogue. En 2007-08, la création du *Courrier, Air France partenaire de l'Île-de-France* trimestriel à destination des communautés locales relève, pour Air France, de cette approche. De même, le partenariat conclu par KLM avec la branche néerlandaise du

WWF sur le thème du changement climatique, l'analyse du rapport 2006-07 par « ses pairs », des entreprises néerlandaises reconnues, ou encore l'organisation de tables rondes thématiques à Amsterdam, sont des exemples de ces nouveaux outils.

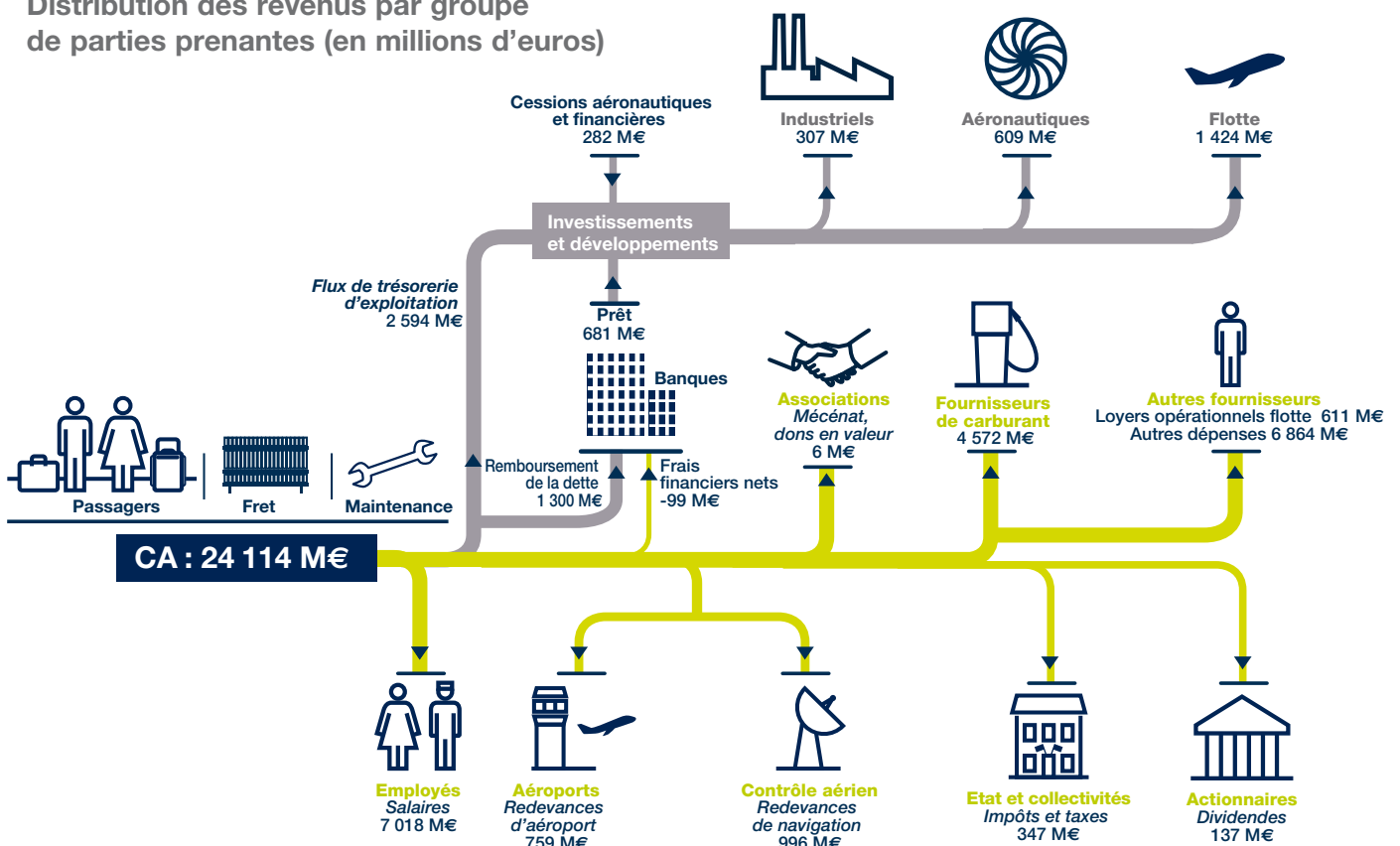
## Redistribution de la valeur ajoutée

Les résultats du groupe bénéficient non seulement à ses actionnaires, mais aussi aux autres parties prenantes, comme les salariés, les fournisseurs, les pouvoirs publics et les collectivités locales. Le tableau ci-dessous donne un aperçu de la redistribution des recettes du groupe aux différentes parties prenantes.

## Comment lire ce rapport ? Relation du groupe avec les parties prenantes

Dans le présent rapport, chacun des cinq enjeux clés de développement durable se conclut sur la présentation des parties prenantes concernées, les formes de dialogues engagées avec elles et les résultats de cette consultation. Une tribune est ouverte à l'une de nos parties prenantes qui exprime son appréciation des moyens déployés par le groupe pour faire face à ces enjeux et des performances réalisées.

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





# Enjeux clés

## Nos cinq enjeux clés pour un développement durable

Le processus d'identification de nos enjeux clés de développement durable est inspiré du « test de pertinence » (*materiality test*) décrit dans les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative*. Il a été établi à partir de l'analyse des principales tendances réglementaires, d'une identification des attentes des parties prenantes telles qu'elles apparaissent dans les questionnaires envoyés par les agences de notation. Toutes ces questions sont développées dans les différents chapitres de ce rapport.



## Lutter contre le changement climatique (pages 16 à 21)

La contribution du groupe Air France-KLM au changement climatique consiste principalement dans les émissions de gaz à effet de serre produites par les moteurs des avions ① (27 millions de tonnes). Le groupe assume et anticipe ses responsabilités au regard de cet enjeu planétaire, notamment par son « Plan Climat » et sa flotte moderne en renouvellement permanent. Il mobilise l'ensemble de ses entités pour réduire son empreinte carbone, grâce à l'amélioration de ses procédures opérationnelles ②, au renouvellement de ses véhicules et engins de piste avec des matériels électriques ③, à la réduction de la consommation énergétique de ses bâtiments. Air France et KLM ont pris des engagements publics de réduction de leurs émissions de CO<sub>2</sub>.

## Réduire nos impacts environnementaux (pages 22 à 27)

Les principaux impacts environnementaux directs sont les émissions gazeuses et sonores des avions et, dans une moindre mesure, les rejets liquides, gazeux et solides générés par les activités au sol. Au niveau local, l'impact majeur réside dans les nuisances sonores ④, ainsi que les émissions de NO<sub>x</sub> ⑤ qui affectent la qualité de l'air. Le service à bord produit des déchets qui sont traités au sol. Enfin, la maintenance et les autres activités au sol consomment de l'énergie, de l'eau et génèrent des déchets ⑥ et des rejets gazeux et liquides, avec des risques de pollution des sols ⑦. Les autres impacts indirects concernent l'activité sur les sites aéroportuaires, l'empreinte écologique des fournisseurs ⑧ et la fin du cycle de vie des avions.

## Construire une relation durable avec nos clients (pages 28 à 33)

Pour les clients, la première des exigences est celle de la sécurité ⑨ et de la sûreté des vols ⑩, domaine largement réglementé. Puis vient celle de la qualité du produit et du service. La satisfaction des clients dépend d'un ensemble de facteurs, à bord ⑪ et au sol ⑫, qui vont de la réservation des billets jusqu'à l'arrivée à destination : transparence des prix, qualité du réseau et des horaires, accueil, ponctualité, traitement des bagages, gestion des irrégularités, des surréservations et des réclamations ⑬, une offre de service adaptée à tous les passagers

## Promouvoir une politique des ressources humaines responsable (pages 34 à 39) ⑭

Dans un contexte économique et concurrentiel en constante évolution, et suite au rapprochement des deux compagnies, la priorité du groupe est de développer l'employabilité et la mobilité du personnel par la mise en place d'une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, dans le cadre d'un dialogue social de qualité.

Le groupe s'engage également sur d'autres enjeux majeurs, qui concernent la non-discrimination, la diversité, l'égalité des chances, la santé et la sécurité au travail.

## Contribuer au développement (pages 40 à 45)

Le transport aérien a des implications sociales au niveau des aéroports, des régions d'implantation et au niveau mondial. Autour des aéroports et au niveau régional, le groupe a un impact économique direct par les emplois qu'il génère ⑮ et par l'activité de ses sous-traitants et fournisseurs. Les deux compagnies stimulent l'activité économique des régions situées autour des aéroports ⑯, notamment autour de leurs deux *hubs*, en particulier via le recrutement local, en soutenant les entreprises locales et en participant à différents partenariats et initiatives auprès des jeunes riverains. L'ancrage territorial des deux compagnies implique un dialogue constructif avec les riverains et les collectivités locales ⑰. Au niveau mondial, le groupe peut soutenir l'action d'ONG ou de programmes humanitaires ⑱ en leur faisant bénéficier de ses capacités de transport et de sa présence internationale.





# Lutter contre le changement climatique

Le transport aérien émet 2 à 3 % des émissions mondiales de CO<sub>2</sub><sup>1</sup>, facteur du réchauffement climatique. Du fait de la demande croissante et de l'absence, à court et moyen termes, d'énergie de substitution, cette contribution devrait progresser. Face à ce phénomène décisif pour l'avenir de la planète, Air France-KLM considère qu'il est légitime que le secteur de l'aérien assume sa part de responsabilité. C'est pourquoi le groupe a défini une approche ambitieuse, déterminée et réaliste, qui agit sur une série de leviers dont la convergence doit en assurer l'efficacité.

## Des engagements communs, des plans d'action spécifiques

Lutter contre le changement climatique est l'objet du « Plan Climat » d'Air France-KLM :

1. Le groupe Air France-KLM soutient le protocole de Kyoto et le principe d'une intégration pragmatique et réaliste du transport aérien dans le système européen d'échange de permis d'émission, EU-ETS (voir tableau page 18).
2. Le groupe poursuit la modernisation de sa flotte, agit sur les constructeurs et soutient la recherche aéronautique pour une meilleure efficacité énergétique et la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.
3. Il met à la disposition de ses clients des informations et un calculateur CO<sub>2</sub> fondé sur ses données réelles d'exploitation, et leur offre des possibilités de compensation.
4. Il soutient des ONG dans leurs programmes de protection de l'environnement.
5. Il soutient des programmes de recherche en énergies renouvelables.
6. Il mobilise l'ensemble de ses personnels autour de plans d'action environnementaux ambitieux, notamment pour réduire les émissions de ses activités au sol.

Plans d'action spécifiques	Échéance	Réalisations 2007-08	
Réduire ses émissions totales de CO <sub>2</sub> en France de 13 % entre 2005 et 2012 (-20 % sur les vols vers les DOM et -5 % sur les vols domestiques).	2005-2012	Introduction de 7 B777-300 sur les vols vers les DOM depuis juin 2006 et lancement d'un nouveau plan d'économie carburant en avril 2008.	Air France
Améliorer l'efficacité énergétique de ses opérations aériennes de près de 7 % pour atteindre 3,7 litres / 100 passagers-kilomètres en 2012 (en comptant les filiales).	2012	Programme de renouvellement de la flotte (voir page 19).	
Mettre à la disposition de ses passagers un calculateur des émissions CO <sub>2</sub> , accompagné d'une offre de compensation.	2007-08	Calculateur de CO <sub>2</sub> fondé sur les données réelles d'exploitation par ligne, depuis juillet 2007. Offre de compensation depuis octobre 2007 pour les clients internautes avec l'ONG GoodPlanet.	
Favoriser le remplacement des véhicules et engins de piste par des équipements fonctionnant à l'électricité. Cible : 60 % de la flotte électrifiée en 2020.	2020	La part des engins de piste électriques est de 34 % au 31 mars 2008.	
Croissance neutre en carbone : maintenir ses émissions de CO <sub>2</sub> au niveau de 2007.	2007-2012	En plus de mesures opérationnelles, lancement de CO2ZERO, programme de compensation carbone de KLM, qui propose des projets Gold Standard exclusivement. Mise en œuvre du partenariat avec WWF Pays-Bas en septembre 2007	KLM
Améliorer l'efficacité énergétique de ses opérations aériennes de 1 % par an.	3 % en 2012 et 17 % en 2020	Programme de renouvellement de la flotte. Ajout de <i>wingtips</i> sur tous ses Bœing 737-300/400s.	
Toute l'électricité utilisée par les activités au sol à partir d'énergies renouvelables.	2009	Lancement d'un plan préliminaire dans le cadre du Plan Climat.	
Soutien à des programmes de recherche innovants.	Permanent	Participation à un programme de développement d'un avion « durable » avec l'université technique (TU) de Delft. Accord de participation au programme AIRE ( <i>Atlantic Interoperability initiative to Reduce Emissions</i> ) d'optimisation des routes entre l'Europe et les États-Unis.	



## Part du transport aérien dans les émissions mondiales de CO<sub>2</sub> d'origine humaine

Source: GIEC



## L'empreinte carbone du transport aérien

Le secteur aérien est responsable de 2 % à 3 % des émissions mondiales de CO<sub>2</sub><sup>1</sup>. Plus globalement, les émissions de CO<sub>2</sub> du secteur aérien représentent aujourd'hui 1,6 %<sup>2</sup> des émissions mondiales des six gaz à effet de serre listés dans le protocole de Kyoto, tous secteurs confondus, soit un huitième des émissions de gaz à effet de serre du secteur des transports<sup>3</sup>.

En raison de la croissance de son trafic, cette part de l'aérien devrait augmenter et pourrait atteindre 2,5 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre en 2050<sup>2</sup> hors effet des autres émissions (voir encadré ci-dessous).

## Le contexte politique et réglementaire

Dans le cadre du protocole de Kyoto, l'OACI a été chargée de faire des

propositions concernant le transport aérien international et le changement climatique. Ces propositions seront connues en juin 2009. D'ores et déjà, l'OACI considère qu'un système d'échange de permis d'émission au niveau mondial est la meilleure mesure économique qui permettrait au secteur de l'aérien de contribuer à une réduction effective des émissions mondiales de CO<sub>2</sub>.

En Europe, le projet de directive visant à introduire le secteur de l'aérien dans le système d'échange de permis d'émission mis en place depuis 2005 pour les sources fixes (EU-ETS) sera finalisé au cours de cette année 2008. En France<sup>4</sup>, dans le cadre du « Grenelle de l'Environnement », Air France a signé en janvier 2008 la « Convention sur les engagements pris par le secteur du transport aérien » avec l'État français (voir encadré).

Le gouvernement néerlandais doit mettre en place en juillet 2008 une taxe qui concernera les vols depuis les Pays-Bas et coûtera 11,25 euros

### Zoom sur...

#### Les engagements et actions d'Air France

Air France a adhéré à la Convention sur les engagements pris par le secteur aérien dans le cadre du « Grenelle de l'Environnement ». Le groupe s'est engagé notamment à poursuivre la modernisation de sa flotte en y consacrant un investissement annuel de 2 milliards d'euros dans les années à venir. Air France s'est donc fixé comme objectif en 2012 de réduire ses émissions vers les DOM de 20 % et de 5 % sur son marché domestique. De même, elle a pour objectif d'améliorer encore son efficacité énergétique de 7 % (à 3,7 litres par passager pour 100 kilomètres).

Air France travaille avec des ONG sur des projets de lutte contre le changement climatique et soutient aux côtés de l'ONG GoodPlanet un programme de lutte contre la déforestation à Madagascar pour un montant de 5 millions d'euros sur 3 ans, projet mené localement par le WWF-Madagascar. Il vise à protéger la forêt primaire locale qui représente 60 à 70 millions de tonnes de carbone stockées.

### Zoom sur...

#### L'engagement « croissance neutre en CO<sub>2</sub> » de KLM

KLM s'est fixé pour objectif une croissance neutre en carbone, par le biais de la réduction des émissions et de la compensation pour les émissions restantes. Les opérations bénéficiaires des montants versés au titre de la compensation sont sélectionnées dans le cadre d'un partenariat signé par KLM avec le Worldwide Fund for Nature (WWF Pays-Bas). À travers son offre « CO2ZERO », KLM propose à ses clients de participer activement au programme de compensation qui bénéficie de certificats Gold Standards. C'est la première fois qu'une entreprise privée propose un tel programme de compensation.

### Comprendre...

#### L'impact des émissions « non CO<sub>2</sub> » des avions sur le changement climatique

Les avions émettent du CO<sub>2</sub>, des oxydes d'azote (NO<sub>x</sub>), de la vapeur d'eau, des traînées de condensation et des particules. L'impact global de ces émissions sur le changement climatique reste mal connu et à ce jour, aucun consensus n'a été établi au sein du GIEC.

1 IPCC Fourth Assessment Report / Technical Summary (<http://www.ipcc.ch/pdf/assessment-report/ar4/wg3/ar4-wg3-ts.pdf>, p.49), 2007 et GIEC-AIE 2005  
 2 Stern Review Chapitre 15 ([http://www.hm-treasury.gov.uk/media/4/5/CHAPTER\\_15\\_CARBON\\_PRICING\\_AND\\_EMISSIONS\\_MARKETS\\_IN\\_PRACTICE.PDF](http://www.hm-treasury.gov.uk/media/4/5/CHAPTER_15_CARBON_PRICING_AND_EMISSIONS_MARKETS_IN_PRACTICE.PDF), box 15.6), 2006  
 3 Stern Review Chapitre 7 ([http://www.hm-treasury.gov.uk/media/3/2/CHAPTER\\_7\\_PROJECTING\\_THE\\_GROWTH\\_OF\\_GREENHOUSE-GAS\\_EMISSIONS.PDF](http://www.hm-treasury.gov.uk/media/3/2/CHAPTER_7_PROJECTING_THE_GROWTH_OF_GREENHOUSE-GAS_EMISSIONS.PDF), box 7.1), 2006  
 4 Le transport aérien domestique représente 0,9 % de l'ensemble des émissions de CO<sub>2</sub> françaises, réparti pour moitié entre les vols sur la métropole et vers les DOM.

sur la plupart des destinations européennes et 45 euros partout ailleurs. Cette taxe a pour but de collecter 350 millions d'euros par an pour financer des dépenses publiques. En tant qu'acteur principal de l'aéroport de Schiphol, KLM conteste cette taxe, qui n'est associée à aucun objectif environnemental.

Sous réserve d'éclaircissement des conditions, KLM est prêt à signer l'Accord de Développement Durable entre le gouvernement néerlandais et les entreprises néerlandaises, qui traduit les ambitions fortes des Pays-Bas en ce qui concerne la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> et les moyens de les atteindre, en cohérence avec les objectifs européens.

### La position d'Air France-KLM sur l'EU ETS (European Union Emission Trading Scheme)

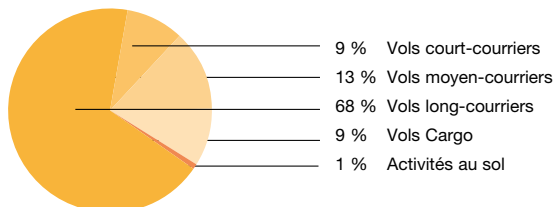
Le groupe Air France-KLM a toujours soutenu le principe des échanges de permis d'émissions en complément de ses propres actions pour limiter ses émissions. Cependant, le nouveau contexte consécutif à la flambée du prix du pétrole et à la situation économique mondiale qui montre d'évidents signes de faiblesse, doit conduire les autorités européennes à reconsidérer un projet qui, s'il était mené à terme dans les conditions prévues aujourd'hui, pourrait mettre en cause la compétitivité du transport aérien européen et son rôle prédominant dans la lutte contre le changement climatique.

## La position d'Air France-KLM sur l'EU ETS

Critère	Position d'Air France-KLM
L'extension internationale de l'EU ETS à des pays hors de l'Union Européenne	Une extension à l'international limitée aux seules compagnies européennes créerait une distorsion de concurrence intolérable. Le système ne peut être étendu que s'il est accepté par les pays non européens. Cette question doit être traitée dans le cadre de négociations internationales et d'une approche multilatérale. Un accord limité à l'Europe engendrerait des risques importants de détournement de trafic et des émissions directes associées vers les <i>hubs</i> non européens (on parle alors de « fuites de carbone »).
La vente aux enchères des allocations de carbone	Ce principe ferait supporter aux compagnies aériennes des coûts supplémentaires, sans aucun bénéfice environnemental. Ce principe pourrait devenir acceptable s'il était limité à la stricte couverture des frais administratifs du système. Il constitue un motif supplémentaire de contestation du projet par les pays non européens et renforcerait leur refus de se voir imposer par l'Europe son EU-ETS. Le marché doit être ouvert pour permettre aux compagnies aériennes d'acheter des quotas à d'autres secteurs industriels.
Facteur multiplicateur pour les émissions « non-CO <sub>2</sub> »	Il ne doit pas être pris en compte dans la mesure où la communauté scientifique n'a pas atteint un consensus à ce jour sur les émissions « non-CO <sub>2</sub> » de l'aérien. Par ailleurs, aucun facteur n'a été retenu pour les autres secteurs d'activité.
Les objectifs de réduction	Ils doivent être fixés de manière équitable par rapport aux autres secteurs de l'industrie. Les efforts déjà réalisés doivent être pris en compte.
Clause de révision	Une telle clause est nécessaire pour prendre en compte l'évolution du contexte international et économique du transport aérien.

## Répartition des émissions de CO<sub>2</sub> d'Air France-KLM

(dont filiales)



## L'empreinte carbone du Groupe Air France-KLM

Au sein d'Air France-KLM, les vols long-courriers (y compris le fret), qui représentent environ 20 % des vols, sont à l'origine de 77 % des émissions de CO<sub>2</sub> totales. Sur ces longues distances pour lesquelles il n'existe pas d'alternative à l'avion, les consommations par passager sont de 3,3 litres pour 100 kilomètres.

Les vols court-courriers représentent 9 % des émissions de CO<sub>2</sub>. Ils génèrent davantage

d'émissions au kilomètre, mais participent à l'efficacité globale du réseau en concentrant le trafic sur les deux *hubs* (Roissy-CDG et Amsterdam). Ces *hubs* peuvent être comparés à un système de covoiturage qui consiste à regrouper de très nombreux petits flux de trafic convergeant de toute la France

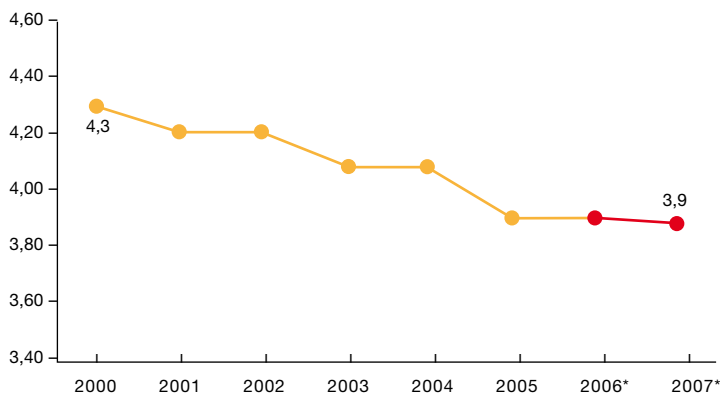
et l'Europe pour partir vers des destinations plus lointaines, sur des avions plus gros et mieux remplis, avec donc un impact environnemental par passager plus faible.



7,8

ans, d'âge moyen de  
la flotte long-courrier  
d'Air France-KLM

### Efficacité énergétique d'Air France-KLM (litres par passager-100 km)



\*Filiales Air France incluses

#### Comprendre...

#### Le délestage de carburant en cas de demi-tour en vol

Cette opération consiste à délester en vol la quantité de carburant nécessaire pour éviter un atterrissage en surcharge. Le délestage en vol reste un événement exceptionnel qui s'applique uniquement à un nombre très restreint de vols long-courriers, lorsqu'un retour au point de départ est nécessaire. Il s'effectue en coordination avec le contrôle aérien dans des conditions strictes d'altitude et de lieu géographique.

En 2007-08, 1 440 tonnes de kérosène ont été délestées à l'occasion de 42 demi-tours en vol.

## Les actions du Groupe Air France-KLM pour limiter ses émissions

### La réponse la plus efficace : la modernisation de la flotte

Air France-KLM mène une politique volontariste de renouvellement et de modernisation de ses appareils, et dispose ainsi d'une des flottes les plus jeunes et les plus modernes d'Europe. Air France a annoncé en mai 2007 un plan de 5 milliards d'euros d'investissements d'ici 2012, visant à remplacer sa flotte de Boeing 747-400 par des Boeing 777-300ER et ses premiers A320 par 30 A320 et A321 de dernière génération. De plus, Air France a porté à 12 le nombre d'A380 commandés, le premier devant entrer en service à la fin de l'été 2009. Entre 1998 et 2008, les investissements consacrés à l'achat de nouveaux avions long-courriers ont servi pour 61 % au renouvellement de la flotte (offre de sièges égale) et

à 39 % pour le développement de l'activité d'Air France (augmentation de la capacité en sièges).

KLM a complété sa flotte de long-courriers par deux Boeing B777-300ER, qui consomment 25 % de carburant en moins que les Boeing B747-400 et s'est séparé de son dernier Boeing 767-300.

Les deux compagnies sont fortement engagées dans des discussions avec les équipementiers et les fournisseurs de carburant afin de trouver des solutions d'avenir et de stimuler l'innovation.

### L'amélioration de l'efficacité énergétique des vols

Air France et KLM agissent pour améliorer l'efficacité énergétique de leur flotte et limiter les émissions de CO<sub>2</sub>, par les mesures suivantes :

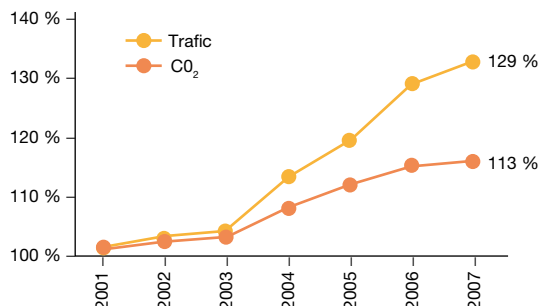
- **Optimisation des procédures opérationnelles** : roulage à l'arrivée effectué avec un ou deux moteurs arrêtés, utilisation de groupes

#### Zoom sur...

#### Nos impacts sur la biodiversité

Le principal impact du secteur aérien sur la biodiversité est lié à l'effet de serre. Les autres impacts directs sont limités, compte tenu de la faible surface occupée au sol. En revanche, les impacts indirects, liés au tourisme et à la croissance économique, sont plus significatifs. Air France-KLM entend réduire son impact sur la biodiversité à plusieurs niveaux : en versant des fonds à des organisations de conservation de la nature, en promouvant la biodiversité auprès de ses clients, en prenant en compte les impacts de ses partenaires (aéroports, fournisseurs, etc). KLM est un des sponsors de la campagne « planter le futur » qui prévoit de planter plus de 120 000 arbres d'espèces locales pour restaurer la forêt des collines Ngong (Kenya). Ils constituent une source de revenus et un élément clé de l'écosystème local et sont utilisés par la médecine locale et pour leurs ressources alimentaires.

## Evolution des émissions de CO<sub>2</sub> et du trafic d'Air France-KLM



auxiliaires électriques (GPU) au sol plutôt que les générateurs auxiliaires (APU) des avions, expérimentations des approches en descente continue, etc.

- **Optimisation des routes empruntées :** participation aux groupes de travail et projets avec les services de la navigation aérienne sur l'optimisation des routes et de l'espace aérien. Le « ciel unique européen » et le projet SESAR (Single European Sky ATM Research) pourront moderniser et harmoniser le système de management du trafic européen et devraient permettre une réduction des émissions de 10 % par vol. Air France et KLM participent activement au projet SESAR depuis 2005 et soutiendront ses développements futurs. (Voir page 21)
- **Un ajustement de la quantité de carburant embarqué** est effectué à seulement 30 minutes du décollage, en fonction de la charge actualisée, des statistiques de consommation carburant, de la météo, etc. En effet, le kérosène non nécessaire représente

un poids supplémentaire et donc une surconsommation liée à son transport.

- **Une réduction de la masse des avions :** la consommation dépend également du poids de l'avion. Des économies de poids importantes ont été réalisées par Air France et KLM par une série de « petites mesures cumulées ». Pour Air France, ces mesures incluent la réduction du poids unitaire de ses trolleys de 29 à 23 kg, des armoires de 3,6 à 2,7 kg, des tiroirs de 0,8 à 0,5 kg, des cabarets où sont rangés les verres de 1 à 0,5 kg, ainsi que la diminution du papier à bord par le passage à la documentation électronique. L'objectif est une diminution de 480 kg du poids des avions long-courriers, et de 99 kg pour les moyen-courriers.

KLM, de son côté, a fait l'acquisition de 3 800 containers à bagages plus légers de 22 kg, 65 au lieu de 87 kilogrammes.

### L'optimisation de l'efficacité énergétique des bâtiments et des équipements au sol

Parallèlement aux efforts menés pour réduire l'impact des activités aériennes sur le changement climatique, Air France et KLM améliorent les performances énergétiques de leurs équipements au sol. Le groupe participe à la définition des standards en la matière. Par ailleurs, il investit dans la recherche de solutions d'énergies renouvelables. Ainsi, KLM prévoit d'installer d'ici 2010 des panneaux solaires sur deux hangars de l'aéroport de Schiphol.

“



WWF Pays-Bas se fixe pour but principal la construction d'un avenir dans lequel les hommes et la nature vivront en harmonie. Or le secteur aérien pollue. Nous avons donc signé un accord avec KLM en juillet 2007, dans lequel la compagnie s'engage à restreindre fortement ses émissions de CO<sub>2</sub>. Cet accord a fait l'objet de discussions animées. Nous sommes critiques, et lorsqu'il est question de l'importance de la nature, nous n'évitons pas le débat frontal. Evidemment, KLM possède ses propres objectifs et enjeux.

Néanmoins, nous considérons que les partenariats jouent un rôle clé dans le changement des comportements. Par conséquent, nous nous réjouissons du choix de KLM qui ose prendre l'initiative dans ce marché très compétitif et se contraindre avec des objectifs de réduction chiffrés. KLM et WWF Pays-Bas ont longuement débattu sur la nécessité de la compensation. Peut-on demander à un client de contribuer ? Là encore, KLM a su trouver une approche caractéristique et fiable. La protection de la nature est un objectif sur le long terme. Nous continuerons de porter sur KLM un regard critique, mais, de mon point de vue, KLM relève ce défi avec entrain.

Johan van de Gronden,  
Président de WWF Pays-Bas

”

Air France envisage d'implanter en 2008 des panneaux solaires thermiques sur son site industriel de Roissy-CDG, afin de pourvoir pour moitié aux besoins en eau chaude. Air France étudie également la possibilité d'installer des panneaux solaires photovoltaïques (générateurs d'électricité) pour son centre informatique de Valbonne. Air France et KLM entendent également limiter les consommations énergétiques de leurs bâtiments, en les rénovant et les construisant selon les standards HQE (Haute Qualité Environnementale). Air France renouvelle sa flotte d'engins de piste avec du matériel électrique, avec un objectif d'électrification de 60 % de son parc en 2020. D'ici janvier 2009, les quelques 100 000 MWh d'énergie consommés annuellement par KLM, soit l'équivalent de la consommation de 25 000 ménages, proviendront de sources renouvelables (hydroélectricité).

## Les actions engagées auprès des clients

### Permettre la connaissance précise des émissions associées aux vols d'Air France et de KLM

En 2007-08, Air France et KLM ont mis à la disposition de leurs clients et du public sur leurs sites internet, un calculateur permettant d'évaluer avec précision les émissions de CO<sub>2</sub> de leurs voyages. Contrairement à

la plupart des calculateurs existants, ceux d'Air France et de KLM reposent sur les données réelles d'exploitation, moyennées sur l'année pour chaque ligne, en prenant en compte les types d'avions utilisés sur le trajet, la consommation réelle de carburant, le nombre de passagers et le poids des bagages et du fret.

Les calculateurs de CO<sub>2</sub> d'Air France et de KLM ont été vérifiés par KPMG, auditeur indépendant, qui a prononcé une « assurance raisonnable » (le niveau d'assurance le plus élevé) sur les données qui ont été calculées selon la méthodologie présentée sur les sites Internet. En France, la méthode de calcul a également été validée par l'ADEME (Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie).

### Permettre la compensation des émissions de CO<sub>2</sub> pour un vol « neutre en carbone »

Air France offre depuis octobre 2007 à ses clients internautes la possibilité de compenser leurs émissions, via un lien vers un site commun Air France/Good Planet. Deux projets de compensation sont proposés : la production de charbon « vert » à partir de déchets agricoles dans la région de Saint-Louis au Sénégal, et la distribution de réservoirs de biogaz dans le district de Weining en Chine. Depuis mars 2008, KLM offre à ses passagers l'opportunité de compenser leur part d'émissions de CO<sub>2</sub> via des

projets Gold Standard inclus dans son offre de compensation CO2ZERO. WWF Pays-Bas et KLM ont signé un accord à cet effet. Le Gold Standard garantit que les fonds de compensation sont bien investis dans des projets d'énergies renouvelables, notamment dans des pays en développement. Par ce service, KLM entend sensibiliser ses clients aux effets qu'induisent les vols et les encourager à les compenser.

### Zoom sur... Le projet SESAR (Single European Sky ATM Research)

Les objectifs du projet SESAR visant à mieux gérer le trafic aérien (ATM : Air Traffic Management) à horizon 2020 sont ambitieux : multiplier par 3 les capacités du transport aérien européen, diviser par 2 les coûts unitaires, multiplier par 10 la sécurité et baisser de 10 % la consommation unitaire et les émissions liées. Air France-KLM a apporté une contribution significative au projet en participant activement à la définition d'une nouvelle structure de gestion du trafic aérien européen pour 2020. La mise en œuvre de ce projet réduira directement l'impact environnemental des vols. Par exemple, l'optimisation des trajectoires, tant verticale qu'horizontale, pourrait réduire les émissions de CO<sub>2</sub> en vol de près de 50 millions de tonnes sur la période allant de 2008 à 2020. Air France-KLM s'engage à promouvoir les prochaines phases du développement de SESAR et leur application.

Parties prenantes	Modes de dialogue	Réalisations 2007-08
Autorités européennes, françaises et néerlandaises	Actions auprès des autorités nationales et européennes. Direction du Dutch Airline Industry Climate Change Working Group.	Signature par Air France de la Convention d'engagement dans le cadre du Grenelle de l'Environnement.
ONG environnementales	Partenariats stratégiques avec les ONG, fondés sur le principe de transparence.	Signature par KLM d'un accord avec WWF Pays-Bas. Soutien d'Air France pour le programme environnemental de GoodPlanet à Madagascar.
Clients	Enquêtes auprès des passagers (enquête spécifique des membres <i>FlyingBlue</i> ) et des grands comptes.	Elaboration des calculateurs CO <sub>2</sub> . Offres de compensation : CO2ZÉRO par KLM et « Action Carbone » de GoodPlanet pour Air France.
Industrie du transport aérien	Négociation avec les constructeurs sur les performances environnementales des avions. Présidence de l'IEC (Comité des infrastructures et de l'environnement) à l'AEA et de l'ENCOM (Comité environnemental) à l'IATA.	Critères environnementaux exigeants inclus dans les contrats d'achats des nouveaux avions. Contributions aux politiques européennes et internationales relatives au secteur aérien.



# Réduire nos impacts environnementaux

Conformément à la Déclaration de Responsabilité Sociale du groupe signée en juillet 2006, Air France et KLM entendent agir pour le respect de l'environnement et des principes du développement durable, au-delà des exigences réglementaires.

Cette ambition prend concrètement la forme de programmes d'action que les deux compagnies et leurs filiales mettent en œuvre, visant à réduire leurs impacts environnementaux dans des domaines très variés tels que le bruit, la qualité de l'air, les déchets et les consommations d'énergie.

## Des engagements communs, des plans d'action spécifiques

Le groupe Air France-KLM entend respecter les engagements environnementaux qu'il a définis dans sa Déclaration de Responsabilité Sociale signée en juillet 2006 :

- renouveler sa flotte en introduisant les meilleures technologies et mettre en œuvre les meilleures procédures pour réduire le bruit et limiter les émissions de ses opérations aériennes ;
- développer l'éco-conception pour ses services, en recherchant les opportunités d'amélioration de sa performance environnementale par l'analyse rigoureuse des sites et des procédés ;
- assurer la conformité avec la réglementation environnementale dans tous ses sites, y compris ceux des filiales.

Plans d'action spécifiques	Échéance	Réalisations 2007-08	
Étendre la certification ISO 14001 à toutes les activités en France.	2008	Certification globale d'Air France Industries, intégrant 7 normes différentes.	Air France
Réduire le bruit.	2006-2009	Introduction en flotte de 14 avions plus silencieux. Approches en descente continue: 100 vols tests effectués à Marseille pour s'assurer de la faisabilité et évaluer les bénéfices sonores.	
Réduire les émissions gazeuses autour des aéroports.	2008-2009	Les nouveaux A320 sont équipés de moteurs de dernière technologie (Tech 56) qui permettent de réduire les émissions de NO <sub>x</sub> de 20 % : 7 de ces nouveaux avions sont déjà en service (37 d'ici 2009). Renouvellement des équipements au sol (véhicules et engins de piste électriques).	
Réduire l'impact des activités au sol : consommation d'eau et d'énergie, émissions et déchets.	Permanent	À Air France Industries, réduction de la consommation d'eau de 48 % par rapport à 2003-04 et réduction des COV dans les produits de 73 % par rapport 2003-04.	
Réduire les déchets à bord et le poids des avions.	2009	Réduction totale de 100 kg par vol grâce à la réduction et l'allègement du matériel de bord Évaluation de produits biodégradables par l'Université de Wageningen. Développement d'une peinture sans chromates.	KLM
Poursuivre la réduction de la consommation d'énergie des équipements au sol.	2008	Réduction de 33 gigajoules et augmentation de l'efficacité énergétique de 3 % par an.	
Expériences sur les opérations aériennes pour réduire le bruit perçu autour de Schiphol.	2007-2010	Lancement de deux projets pilotes avec Schiphol, le contrôle aérien et CROS.	
Réduction des émissions locales (notamment des opérations au sol).	Permanent	Remplacement des engins de piste avec du matériel dont les moteurs sont moins émetteurs. Étude de faisabilité de pour la mise en place de filtres sur les groupes de génération électrique. Réduction des COV de 11 % en un an.	

## Se développer sans augmenter l'énergie sonore

Air France-KLM adhère au concept « d'approche équilibrée » de l'OACI pour la gestion du climat sonore autour des aéroports. Celui-ci propose de faire appel à quatre leviers : 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.

Pour réduire le bruit à la source, Air France et KLM ont considérablement investi dans le renouvellement de leur flotte, notamment en retirant leurs derniers avions les plus bruyants. Ainsi, la totalité de la flotte d'Air France et de KLM répond aux critères du « Chapitre 4 » de l'OACI, le plus exigeant en matière d'acoustique des avions civils. En signant la « convention » du 28 janvier 2008 issue du « Grenelle de l'Environnement », Air France s'est engagé à ne pas dépasser son niveau de bruit de 2005 (en énergie sonore). Les compagnies mettent en place en parallèle des procédures opérationnelles moindre bruit aux abords des aéroports, telles que l'approche en descente continue. Air France participe, en collaboration avec la Direction Générale de l'Aviation Civile, à la mise au point de cette procédure, avec des moyens

importants : simulateurs, formation des équipages, vols test sur Marseille. Par ailleurs, Air France a considérablement diminué son trafic de nuit à Roissy-CDG, en abandonnant volontairement 725 créneaux par an sur les 818 abandonnés par l'ensemble des compagnies.

Enfin, Air France et KLM participent à des groupes de dialogue et de réflexion sur le bruit avec les collectivités, les représentants des riverains, les aéroports et les autres opérateurs, autour de Schiphol et de Roissy-CDG notamment.

Pour Roissy-CDG, une Charte de développement durable, engageant entre autres Air France, sera rédigée courant 2008 en application des décisions du « Grenelle de l'Environnement ».

Aux Pays-Bas, une commission gouvernementale a émis un avis en juin 2007 sur l'équilibre entre la croissance de l'aéroport de Schiphol et la protection et le développement des environs à l'horizon 2010. Elle regroupe Schiphol, le contrôle aérien néerlandais, KLM, des membres des conseils municipaux et provincial, deux ministères, le CROS et des représentants des riverains.

21 mesures de réduction du bruit ont été recensées dans une Convention de Réduction du Bruit. Une autre convention sur la qualité de vie autour de l'aéroport est en cours d'élaboration.

# 100 %

de la flotte Air France-KLM répond aux critères du Chapitre 4 sur le bruit de l'OACI

### Zoom sur...

#### Le procédé innovant de peinture de KLM

En collaboration avec son fournisseur allemand Mankiewicz, KLM Engineering & Maintenance a mis au point un procédé de peinture innovant. Comme la peinture est sans chromates, l'avion peut être dégraissé en utilisant simplement de l'eau et du savon, ce qui permet de limiter l'utilisation de solvants nocifs. De plus, cette méthode permet d'appliquer une couche plus mince de peinture (-15 %), impliquant une diminution du poids des avions et donc des émissions de CO<sub>2</sub>. Cette technologie a déjà été utilisée sur dix avions Boeing 747 freighter et Boeing 737.

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

Air France-KLM met en œuvre diverses mesures pour limiter son impact sur la qualité de l'air à proximité des aéroports (émissions de NO<sub>x</sub>, CO, HC, SO<sub>2</sub> et de particules). (Voir infographie pages 24-25).

Le groupe investit dans des équipements au sol plus propres (engins électriques) et met au point des procédés innovants pour limiter ses émissions. Grâce à l'utilisation de produits ayant des teneurs moindres en COV et à l'optimisation des quantités utilisées, Air France a réduit de 73 % ses émissions de COV depuis 2004. KLM recherche également des solutions d'entretien peu émettrices de COV (voir zoom). Au sein d'Air France, l'outil de reporting développement durable OSYRIS (*Operational System for Reporting on Sustainability*), a été élargi aux activités aériennes, et intégrera en 2008 le calcul des émissions des avions (CO<sub>2</sub>, CO, C<sub>x</sub>H<sub>y</sub> et NO<sub>x</sub>).



## Air France-KLM active ses leviers pour limiter ses impacts environnementaux

Sur cette double page sont présentés les impacts environnementaux d'Air France et KLM, les actions mises en œuvre en 2007-08 pour les réduire et les résultats obtenus.

### Réduire les émissions sonores



Air France-KLM investit de façon continue dans le renouvellement et la modernisation de sa flotte, afin de réduire le bruit à la source et ainsi l'empreinte sonore globale de son activité. (Voir les actions mises en œuvre page 23).

Actions de gestion du vol

Optimisation de l'emport carburant



Réduction de la poussée au décollage



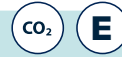
Optimisation du vol : altitude et route



Procédure moindre bruit (CDA)



Coupure moteur partielle lors du roulage



Actions "back office"

Construction des bâtiments selon les normes HQE



Réduction du poids des équipements



Actions au sol

Récupération du papier et des autres Déchets Industriels Banals



Réalisation des essais moteur de jour



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



Traitement des déchets liquides



Mesures de réduction des Composés Organiques Volatiles



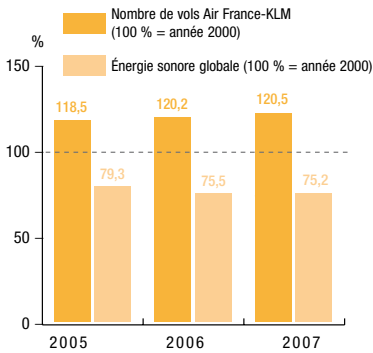
Remplacement des engins thermiques par des engins électriques



**CO<sub>2</sub>**

Réduction des émissions de CO<sub>2</sub>. Retrouvez la description des impacts, des actions et des résultats obtenus en page 19.

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

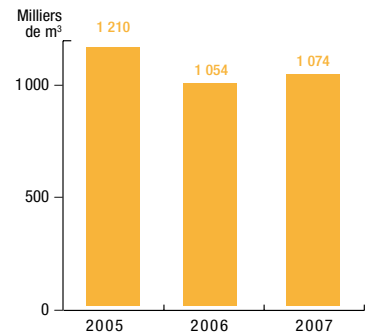


### Économiser l'eau



Les activités industrielles du groupe Air France-KLM sont les premières consommatrices d'eau. La consommation d'eau a diminué grâce à la suppression du système de refroidissement par eau sur certains équipements industriels, à la mise en place de systèmes de recyclage des eaux perdues pour le traitement de surfaces et pour les systèmes de lavage et à la mise en place de compteurs d'eau à Orly, et à Roissy-CDG début 2008. La légère augmentation cette année est en fait imputable à une meilleure implication des entités dans le reporting de leurs consommations.

### Consommation d'eau d'Air France-KLM



Réduction utilisation de l'APU au parking (utilisation de GPU électriques)



« Plan Carbone » : rapport des émissions de CO<sub>2</sub> par toutes les entités



Mesure des consommations d'énergie et d'eau

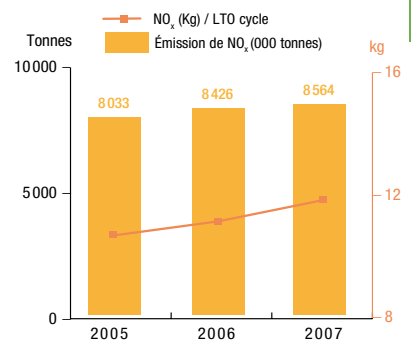


### Réduire les émissions locales (NO<sub>x</sub>, COV)



La combustion du carburant à pression et températures plus élevées limite le bruit et les émissions de CO<sub>2</sub> mais augmente les émissions de NO<sub>x</sub>. Par ailleurs, les opérations d'entretien et de nettoyage impliquent l'utilisation de peintures et de solvants qui peuvent libérer des composés organiques volatils. (Voir les actions mises en œuvre page 23).

### Émissions locales de NO<sub>x</sub> d'Air France-KLM

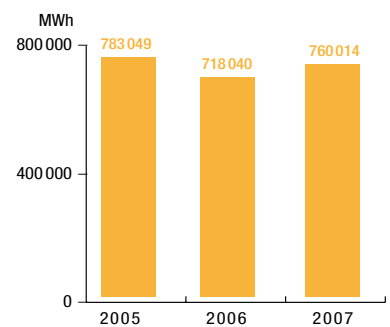


### Limiter la consommation d'énergie des activités au sol



La hausse de la consommation d'énergie cette année s'explique par une amélioration de la qualité du reporting. Néanmoins, l'efficacité énergétique des activités au sol d'Air France et de KLM ne cesse de s'améliorer grâce à la réduction de la consommation d'énergie des bâtiments, une sensibilisation importante du personnel et une optimisation du chauffage et de la climatisation (stockage souterrain de l'eau).

### Consommation d'énergie d'Air France-KLM



Sélection de produits décapage « verts »



Récupération et traitement des liquides de dégivrage

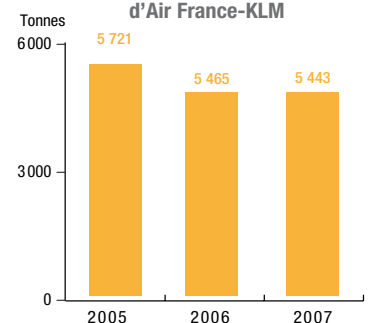


### Réduire et traiter les déchets



Les déchets industriels dangereux d'Air France-KLM représentent 7,3 % des déchets totaux. 52,1 % sont recyclés et revalorisés. (Voir les actions mises en œuvre page 26).

### Déchets industriels dangereux (DID) d'Air France-KLM



**Zoom sur...****La certification ISO 14001 corporate d'Air France**

La démarche de certification ISO 14100 corporate a été lancée en juillet 2007, avec un objectif de certification en juillet 2008. Toutes les entités du groupe ont été mobilisées. Pour assurer la cohérence du système, sept groupes de travail ont été constitués sur les thèmes : diagnostic, référence, formation, audit, retour d'expérience, mesure, indicateurs et communication. De nombreux moyens de pilotage ont été déployés : un comité de pilotage bimensuel, trois présentations au Comité Exécutif d'Air France et une lettre d'information mensuelle largement diffusée.

**Zoom sur...****Le plan d'action déchets de KLM**

KLM a lancé en octobre 2007 un plan d'action déchets qui concerne les déchets embarqués, les produits de dégivrage hivernal des avions, le papier ou encore les palettes et les emballages. Pour les déchets embarqués, KLM entend utiliser de plus en plus de matériaux biodégradables, plus légers et mieux recyclables. Les résidus de dégivrage ont également pu être réduits de 20 % grâce à l'introduction d'un équipement plus économe en fonctionnement.

**Management environnemental**

Air France et KLM ont mis en place des systèmes de management environnemental distincts mais cohérents, répondant à la norme ISO 14001 et adaptés à chaque contexte réglementaire.

KLM, dont toutes les activités aux Pays-Bas sont certifiées ISO 14001 depuis 1999, a cette année concentré ses efforts sur le renforcement du suivi de sa performance environnementale et la réduction de ses impacts.

Air France finalise l'extension de la certification ISO 14001 à l'ensemble de ses activités et installations en France métropolitaine. Un audit de l'ensemble de la compagnie est prévu pour l'été 2008.

Les activités de maintenance d'Air France ont obtenu en 2007 un certificat global pour leur système de management intégré, qui regroupe sept normes, relatives notamment au management de la qualité (ISO 9001, 9100, 9110) ou de l'environnement (ISO 14001).

**Réduction, valorisation et traitement des déchets**

Air France-KLM mène des actions de réduction, valorisation et traitement de ses déchets industriels dangereux et banals.

KLM a lancé en 2007 un plan d'action

déchets pour réduire les déchets à bord (voir zoom).

Les deux compagnies mènent des campagnes de sensibilisation à la récupération du papier. 215 tonnes de papier ont été récupérées au siège d'Air France en 2007. Pour *Air France Magazine*, la compagnie choisit depuis 2007 le logo PEFC qui garantit que le papier utilisé provient de forêts gérées durablement.

Une démarche de réduction du papier à bord des avions a été également entreprise au sein du groupe Air France-KLM. Le déploiement du vaste projet DECLIC (Documentation Electronique) d'Air France a été lancé en 2005 et vise le remplacement de la documentation technique de bord en papier par une documentation électronique. Aujourd'hui, Air France finalise la distribution d'ordinateurs portables à l'ensemble de ses pilotes, en remplacement de 45 kg de documentation papier par avion. Dès avril 2010, DECLIC permettra d'économiser 28 millions de pages par an.

KLM est la première compagnie au monde à mettre en place une technologie digitale de communication permanente entre l'avion et le sol. Les services au sol ont désormais un accès instantané aux carnets de bord mis à jour par l'équipage pendant le vol. L'électronic Aircraft Technical Log (e-ATL) remplace le carnet de vol papier sur ses récents Boeing 777-300 et permet des économies sensibles de papier et donc une réduction du poids.

“



*Depuis 30 ans l'AREC entretient d'excellentes relations avec Air France. Au-delà du respect mutuel qui caractérise nos échanges, je suis satisfait des efforts de renouvellement des avions réalisés pour disposer d'une flotte toujours moins bruyante. Je salue notamment leur choix d'avions bi-moteurs en remplacement des quadri-moteurs pour les longs-courriers. Une inquiétude demeure cependant quant au bruit généré par l'A380.*

*Air France souligne que la croissance de l'activité aéroportuaire est moteur du développement de l'activité de la région. Mais ce développement doit se faire sans augmenter les nuisances subies par les riverains. La compagnie prévoit de réduire le bruit de chaque avion afin de garder le volume sonore constant, malgré un nombre accru de vols quotidiens. Cependant la gêne liée à la répétitivité des vols risque de faire perdre le bénéfice de la réduction du niveau de bruit des moteurs. Il faudrait en discuter mais nous sommes confrontés à un déficit de concertation, du fait d'une carence des pouvoirs publics à réunir les commissions consultatives de l'environnement. Nous manquons d'un espace de décisions partagées, notamment pour ce qui concerne les attributions de créneaux horaires, les trajectoires et les altitudes...*

**Michel Tournay**

Président de l'AREC Plaine de France – Association pour le respect de l'environnement et du cadre de vie de la Plaine de France

”

## Gérer la fin de vie des avions

Au cours de ces 10 dernières années, Air France s'est séparé de 147 appareils, dont la plupart (87) ont été retournés à leur propriétaire (sociétés de *leasing*) pour être le plus souvent reloués à d'autres compagnies aériennes. Les 60 autres ont été soit revendus pour la majorité d'entre eux, soit démantelés (11 avions) et dépollués à l'aéroport de Chalon-Vatry par des équipes spécialisées d'Air France, soit encore exposés dans des musées comme les 5 « Concorde » retirés d'exploitation. Sur la même période, KLM s'est séparé d'environ 70 avions, vendus à d'autres opérateurs ou retournés à leur propriétaire. Deux avions ont été démantelés et un avion a été donné au musée néerlandais de l'aviation. Avant démantèlement, les avions

sont stockés en conformité avec les programmes de maintenance d'Air France et de KLM. Les avions sont entièrement nettoyés, vidés de leurs fluides, batteries, éléments radioactifs, instruments de bord et matériels de sécurité qui sont récupérés et recyclés lorsque c'est possible. L'appareil est ensuite découpé par une société habilitée, qui récupère et traite les éléments en titane d'une part et en aluminium d'autre part. L'Europe a décidé d'être leader dans le recyclage des avions en fin de vie. Le projet PAMELA (Process for Advanced Management of End of Life of Aircraft) lancé en 2004 à l'initiative d'Airbus, fera ainsi passer le taux d'utilisation des équipements de 80 % aujourd'hui à 95 %.

Voir aussi le Document de Référence Air France-KLM 2007-08 pour des informations complémentaires.

### Zoom sur...

#### Le Plan de Déplacement Entreprise d'Air France

Air France a lancé fin 2007 un Plan de Déplacement Entreprise (PDE) intitulé BOUSSOLE (BOUgeonS SOLidairEs) pour réduire les émissions polluantes générées par les déplacements professionnels et individuels de ses employés. Ce plan prévoit la mise en place d'un site internet dédié au covoiturage permettant en outre de calculer l'impact environnemental et les volumes de CO<sub>2</sub> économisés. Des formations à l'éco conduite seront dispensées, des bureaux de passage seront mis à la disposition des salariés en déplacement et la visioconférence sera développée. Un sondage a été réalisé auprès de l'ensemble des salariés d'Air France en Île-de-France, dans le but de mieux cerner leurs habitudes en matière de transport



et de recueillir leurs besoins.

### Zoom sur...

#### Le hangar KLM du futur

Le département ingénierie de KLM mène actuellement une étude de faisabilité sur la construction en 2011 à Schiphol du premier hangar construit selon la norme américaine « cradle-to-cradleTM1, » qui impliquent l'utilisation de matériaux 100 % recyclables grâce à de nouvelles méthodes industrielles et au choix des matières premières utilisées pour la construction.

1 : Cradle to Cradle: Remaking the Way We Make Things, Paperback, de William McDonough et Michael Braungart

Parties prenantes	Modes de dialogue	Réalisations 2007-08
Communautés locales et associations de riverains	Participation aux Commissions Consultatives de l'Environnement (CCE) et d'Aide aux Riverains (CCAR) dans les 10 plus grands aéroports de France. À l'aéroport de Schiphol, participation aux groupes consultatifs multipartites (CROS et réunions Alders). Réunions régulières sur le thème du bruit à Schiphol, avec BARIN (Board of Airline Representatives In the Netherlands).	Adoption par Air France de « Code de bonne conduite environnementale » dans plusieurs aéroports de France. Participation d'Air France à la « Charte développement durable » de Roissy-CDG. Signature par KLM de la Convention de Réduction du Bruit autour de l'aéroport de Schiphol: accord sur la croissance durable de Schiphol à horizon 2010.
Partenaires industriels	Négociations avec les constructeurs sur les performances en termes de bruit et d'émissions de NO <sub>x</sub> des avions. Contact avec les groupes de travail du Board and Knowledge Development Center et Schiphol Innovative Mainport Participation à la mise en place du CORAC (Conseil sur la Recherche Aéronautique Civile).	Intégration de critères de performance bruit et NO <sub>x</sub> dans les contrats d'achats d'avions. Organisation par KLM d'une rencontre d'experts en février 2008 avec Boeing et GE. Lancement d'un plan d'action sur les innovations environnementales avec Schiphol et l'Université de Delft. Nouveaux standards OACI pour les NO <sub>x</sub> à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2008 (-12 % pour les programmes de nouveaux moteurs).
Organismes d'Etat, aéroports.	Rencontres régulières avec l'administration de l'aviation civile, les aéroports et le trafic aérien de chaque <i>hub</i> . Dialogue avec les autorités françaises (DRIRE) sur des objectifs de réduction des émissions de COV.	Fiabilité de l'indicateur bruit (IGMP: Indice Global Mesuré Pondéré) pour le développement de Roissy-CDG.





# Construire une relation durable avec nos clients

Dans les trois métiers qu'il exerce, transport de passagers, fret et maintenance, le groupe Air France-KLM occupe des positions clés qui s'appuient largement sur la qualité de la relation avec ses différentes clientèles.

Satisfaire leurs attentes, s'adapter à leurs spécificités, faire évoluer les produits et services pour toujours mieux accompagner le client, sont les conditions du maintien et de la progression d'une relation de confiance, encore plus importante, pour une activité extrêmement concurrentielle, que dans d'autres secteurs.

## Des engagements communs

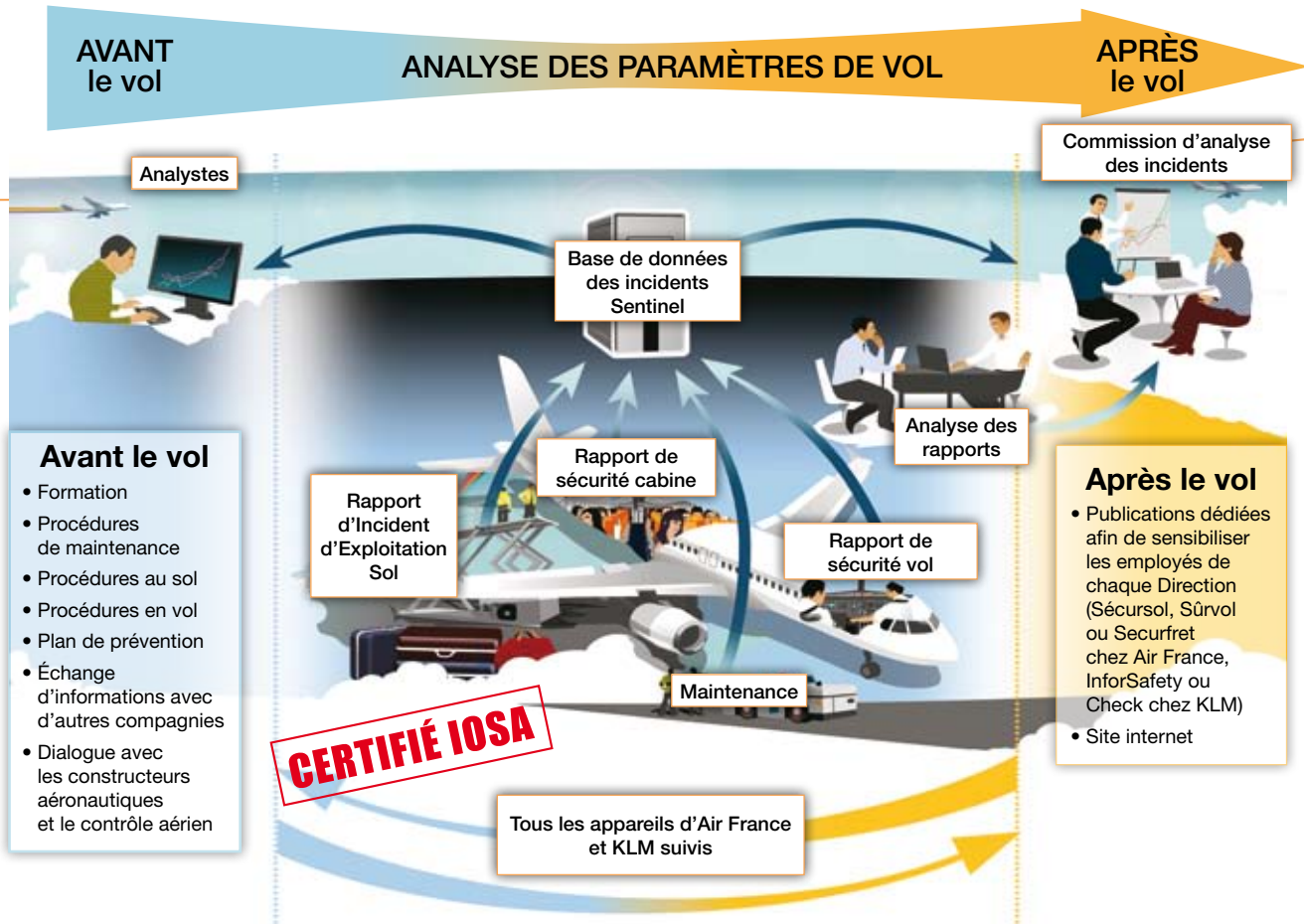
Notre responsabilité vis-à-vis de nos clients consiste principalement à :

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

Plan d'actions commun	Échéance	Réalisations 2007-08
Améliorer le dialogue et la relation avec les clients	Permanent	Déploiement de la formation « préférence client » ( <i>customer first</i> ) à l'ensemble des métiers en contact avec les clients. Enquêtes de satisfaction à l'aide de 500 000 questionnaires communs Air France-KLM, panels <i>Flying Blue</i> , forum clients sur internet (Blue Lap et KLMinTouch).
Améliorer en permanence la qualité de service, en mettant l'accent sur la ponctualité, les standards communs, et la mesure de la performance	Permanent	Air France a atteint son objectif d'être parmi les 3 premières des compagnies majors de l'AEA en ce qui concerne la ponctualité sur l'année 2007, sauf en décembre en raison de perturbations extérieures. KLM se compare tous les mois à trois grandes compagnies de l'AEA avec l'objectif d'être le premier pour la ponctualité à l'arrivée et second sur la ponctualité au départ. En 2007, KLM est la 1 <sup>re</sup> compagnie de l'AEA pour la ponctualité à l'arrivée. Déploiement des « 7 Standards » du service au sein des deux compagnies. Mesure de la qualité de service sur l'ensemble du parcours client par des audits externes à l'aide de « clients mystères ».
Intégrer le développement durable dans notre offre de produits	Permanent	Mise à disposition d'un calculateur des émissions de CO <sub>2</sub> liées au voyage et des offres de compensation à travers le programme « Action Carbone » de l'ONG GoodPlanet pour Air France et le programme CO2ZERO de KLM. Assistance aux passagers qui ont des besoins spécifiques en leur proposant des accompagnements adaptés.
Sensibiliser nos passagers aux enjeux du développement durable	Permanent	Promotion du développement durable : documentaires, films, magazine de bord, brochures, newsletters.



## Management de la sécurité des vols à Air France-KLM



## Assurer la sécurité et la sûreté de nos vols : première attente de nos clients et priorité absolue pour le groupe

**Assurer la sécurité des vols**

La sécurité est une exigence première de tous les clients et une priorité absolue pour Air France et KLM, à toutes les étapes du vol. La politique de sécurité des deux compagnies, repose avant tout sur le professionnalisme, l'engagement et l'attention de tous les collaborateurs aussi bien au sol qu'en vol. Les deux compagnies, certifiées par leurs autorités respectives, ont également obtenu la certification IOSA. Ces audits de sécurité opérationnelle de l'IATA couvrent quelques 900 points de contrôle avec une validité de deux ans. L'implication de la direction, l'analyse des risques et l'exploitation permanente du retour d'expérience sont bien ancrées dans les processus de sécurité des deux compagnies (voir ci-dessus). En outre, le groupe poursuit sa politique d'encouragement de remontées d'informations chaque fois que se produit un incident, même mineur, s'il peut avoir un impact sur la sécurité des vols, tout en garantissant l'immunité des personnes qui déclarent de tels incidents. Un ensemble de mesures préventives existent, comme par exemple :

- Des stages de maintien des compétences sur la sécurité des vols pour les équipages ;

- Un échange de bonnes pratiques avec d'autres compagnies aériennes ;
- Un système de gestion de la sécurité fondé sur l'analyse et la maîtrise des risques.

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, améliorant de façon permanente le savoir faire des équipes de la cellule de crise et des nombreux volontaires.

**Participer activement à la sûreté**

La sûreté des vols peut être remise en cause par la menace potentielle d'actes criminels ou terroristes. Pour faire face à ces risques, Air France-KLM a mis en place un programme de sûreté pour assurer la protection des clients, des personnels et du patrimoine. Il comporte des contrôles réguliers des avions, des contrôles aléatoires des personnels, le contrôle de 100 % des bagages, l'élaboration et le contrôle des formalités d'embarquement et de débarquement des passagers.

En coopération avec les aéroports et les autorités, Air France et KLM contribuent à améliorer les dispositifs en place. Le groupe dispose de sa propre cellule d'analyse des risques qui lui permet

d'être proactif face aux menaces potentielles. Un système d'assurance qualité veille, quant à lui, à l'application conforme des mesures de sûreté et à la mise en œuvre, le cas échéant, de mesures correctives.

**Zoom sur...****La sécurité au sein des partenaires d'Air France et de KLM**

Afin d'assurer aux clients le même niveau de sécurité sur l'ensemble des vols, y compris ceux opérés par une compagnie partenaire, le groupe :

- vérifie que la compagnie partenaire ne fait pas partie de la « liste noire » européenne des compagnies aériennes,
- veille à ce que la compagnie dispose d'un certificat de transporteur aérien valide et reconnu par les autorités françaises et néerlandaises,
- s'assure de la validité des audits IOSA (IATA Operational Safety Audit) pour les compagnies certifiées ; il s'agit là d'une condition obligatoire pour un partenaire non européen,
- met en place une relation de confiance basée sur la connaissance du système de management du partenaire et sa gestion des incidents.

93 %

de clients satisfaits ou très satisfaits du programme Recovery

438 000

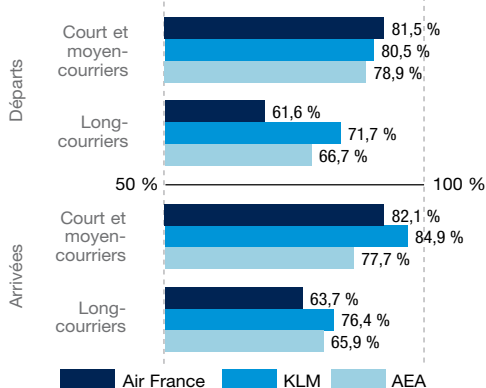
enfants de 4 à 12 ans voyageant seuls sur les vols d'Air France et de KLM en 2007-08

455 000

passagers à mobilité réduite en 2007-08

### Ponctualité 2007

(Vols à l'heure ou avec moins de 15 minutes de retard)



Sur les vols court et moyen-courriers, la ponctualité d'Air France est supérieure à la moyenne de l'AEA. Les retards dus à des causes externes et la majorité des retards liés à des causes internes, restent élevés en raison de la saturation des infrastructures de Roissy-CDG, en particulier depuis l'effondrement du terminal 2E.

Air France a dû mettre en œuvre des moyens importants afin de limiter les effets induits de cette saturation sur la ponctualité des vols. En dépit de ce contexte, la ponctualité d'Air France sur l'ensemble de ses vols se situe à un meilleur niveau que la moyenne de l'AEA.

La performance de KLM en matière de ponctualité est bien supérieure à la moyenne de l'AEA sur les vols court-moyen et long-courriers. La plupart des passagers KLM arrivant à Schiphol étant en transfert, la ponctualité à l'arrivée est l'objectif essentiel de la compagnie.

### Zoom sur...

#### Le programme « Recovery »

Air France-KLM a initié en 2007 « Recovery », une politique commerciale cohérente entre Air France et KLM. Cette notion de « Recovery » doit renouveler en profondeur la notion classique de « Service après-vente ». Elle recouvre les actions de réparation, d'information, de pro-activité, de proposition d'alternative, et, plus globalement, d'accompagnement. Ces critères sont pris en compte dès la conception des produits et des services. Air France a mis en place un traitement proactif personnalisé en cas d'irrégularités ponctuels importants. En 2007-08, environ 240 000 clients ont bénéficié de ce service et plus de 500 millions de miles ont été distribués en dédommagement. 93 % des clients concernés se sont déclarés satisfaits ou très satisfaits.

### Anticiper les besoins de nos passagers

#### La qualité du service, notre signature commune

Air France et KLM sont engagés dans une vaste démarche qualité, afin que les composantes fondamentales du service constituent en permanence la signature commune aux deux compagnies. Résumées dans « 7 standards », ces balises de service ont un objectif simple : s'assurer que le service délivré par Air France et KLM est conforme à l'engagement et d'un niveau constant à chaque étape du voyage. Des audits externes par des « clients mystère » mesurent régulièrement la qualité de nos services (en phase pilote chez KLM). Air France et KLM ont déployé en 2007 les formations « Préférence Client » (Customer First), une formation personnalisée, qui permet aux personnels en contact avec la clientèle de se fixer des objectifs individuels et les aide à anticiper les besoins des clients. Air France-KLM innove en permanence pour faciliter le voyage des clients et éliminer les sources de stress. De l'autonomie totale par le check-in sur internet ou téléphone portable, à l'accompagnement personnalisé, la grande diversité des propositions permet aux clients de choisir leur solution. De plus, la simplification des modalités d'enregistrement rend le personnel de l'aéroport plus disponible pour aller au devant des attentes des clients. Les e-services sont également une source d'information pour

les passagers, avec par exemple la recherche systématique du meilleur tarif.

En avril 2008, KLM a lancé son programme BluelinQ qui facilite le transport des passagers vers et depuis l'aéroport de Schiphol grâce à un ensemble de services rapides, simples et économiques.

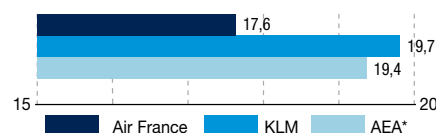
Air France a remporté le premier prix de la relation client dans le secteur du transport en 2007 et 2008.

Ce sont les consommateurs qui ont évalué les entreprises sur la prise en compte des nouvelles attentes des clients, et la création d'un lien de confiance dans la durée.

 Pour plus d'information sur nos produits et services, rendez-vous sur nos sites : [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) et [www.klm.com](http://www.klm.com).

### Traitement des bagages

en 2007 (Bagages manquants pour 1000 passagers)



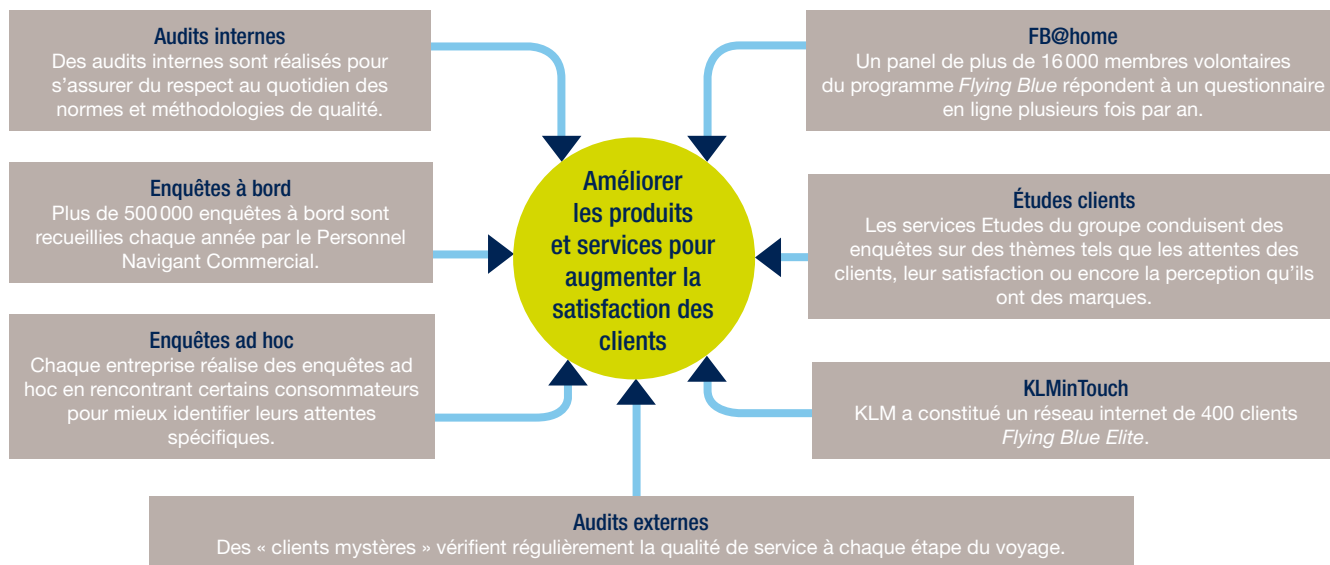
Dans des conditions d'exploitation difficiles, liées aux contraintes d'infrastructure sur son hub Roissy-CDG, la performance bagage d'Air France ne recule que de 1,9 points en 2007 par rapport à 2006, plaçant Air France en deuxième position des majors européennes en termes de traitement bagage.

Chez KLM, le nombre de bagages manquants est supérieur à la moyenne, notamment à cause du processus de transfert à Amsterdam. En effet, les vols sans escales, qui améliorent de fait la performance de livraison des bagages, sont moins nombreux chez KLM.

\* Compagnies AEA comparable en termes de nombre de correspondances

## Mesure de la qualité et de la satisfaction des clients

Le graphique ci-dessous illustre les outils du management de la relation client « *Customer Management Relationship* »



### Favoriser l'écoute et la proximité

Afin d'améliorer la qualité de ses services, Air France-KLM est constamment à l'écoute de ses clients (voir ci-dessus). Un demi million de passagers ont accepté en 2007 de répondre à l'enquête de satisfaction SCORE, outil qui permet d'assurer la prise en compte des remarques et des expériences des clients. L'écoute des clients est un élément clé du développement de produits et de services.

En janvier 2008, KLM a mis en œuvre un nouvel outil d'écoute et de dialogue pour améliorer ses produits et services. Ce réseau internet baptisé « KLMMinTouch », regroupe 400 clients *Flying Blue Elite* de KLM, qui donnent leurs impressions sur le service de KLM sur les thèmes de leurs choix.

### Offrir des services et produits responsables

Adapter l'offre pour rendre ses services accessibles à tous les passagers est au cœur de l'engagement d'Air France et de KLM.

En moyenne, 438 000 enfants non accompagnés sont confiés par leurs parents à Air France et à KLM tous les ans et bénéficient d'un service

d'accompagnement. Ce service est gratuit pour les enfants de 4 à 12 ans et en option payante pour les adolescents jusqu'à 18 ans. Pour les passagers à mobilité réduite (455 000 ont voyagé sur nos lignes en 2007-08), Air France et KLM proposent des programmes adaptés : « Saphir » pour Air France et « KLM Cares » pour KLM offrant une assistance personnalisée de la réservation à l'arrivée.

Par ailleurs, les équipements spécifiques ont été améliorés en 2007, tant à bord (accoudoirs relevables, toilettes accessibles sur toute la flotte, consignes de sécurité en braille, transport gratuit du fauteuil et chien d'assistance en cabine) qu'au sol (service téléphonique international dédié, formation du personnel, comptoirs d'enregistrement abaissés, partenariat pour les transferts de et vers l'aéroport).

Le groupe Air France-KLM s'efforce aussi de répondre aux attentes de ses passagers en matière de développement durable, par le biais de nouveaux produits et services, comme l'offre de calcul et de compensation de leurs émissions de CO<sub>2</sub> (voir page 21). Le groupe intègre pleinement

la dimension de développement durable dans la conception de nouveaux produits. Cela se traduit par exemple par une recherche systématique de réduction de masse des aménagements de cabine, le déploiement massif d'e-services, la suppression des supports papier, l'amélioration de l'ergonomie à bord pour les passagers et pour les équipages (nouvelles cabines A320, nouveau trolley – voir page 20), l'intégration des critères d'éco-conception dans le développement de produits, comme les nouvelles cartes et étiquettes bagages *Flying Blue*. Bio-compostable à 95 %, ces nouvelles cartes permettront une économie annuelle de 10 tonnes de PVC.

KLM utilise des emballages plus respectueux de l'environnement : par exemple, les contenants de soupe, et bientôt les boîtes de céréales, en matériau recyclable. Le café et le thé servis par KLM sur ses vols sont issus du commerce équitable ou de plantations gérées durablement. En collaboration avec son fournisseur Servair, Air France propose à ses passagers sur les vols moyen-courrier des chocolats Alter Eco.



Pour plus d'information sur nos produits et services, rendez-vous sur nos sites : [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) et [www.klm.com](http://www.klm.com)

### Sensibiliser les passagers aux enjeux du développement durable

Les deux compagnies ont lancé des campagnes de sensibilisation des passagers en 2007-08. KLM a sensibilisé ses clients au développement durable, dans le cadre de sa campagne de communication *The Smart Way Forward*, grâce à plusieurs outils : des dépliants ont été distribués à bord sur sa politique développement durable, et un film sur la même thématique est diffusé depuis février 2008 sur les vols intercontinentaux et dans les agences de voyages. Par ailleurs,

la compagnie a ajouté une section *People and Planet* à son magazine de bord en août 2007. Les thématiques de développement durable sont également abordées dans les autres magazines clients et dans les *newsletters*.

Air France a proposé plusieurs films et documentaires sur la thématique du changement climatique, la protection de la nature et le tourisme responsable. La compagnie diffuse

également des campagnes de sensibilisation à bord de ses avions long-courriers, par exemple sur le respect des espèces protégées (campagne en partenariat avec le MEEDDAT) et contre l'exploitation sexuelle des enfants ECPAT (*End Child Prostitution and Trafficking*). Par ailleurs, le magazine de bord communique régulièrement sur les actions de la compagnie dans le domaine de la responsabilité sociale d'entreprise.

## Proposer des solutions responsables aux clients Cargo

### La qualité de service Air France Cargo-KLM Cargo

Air France Cargo-KLM Cargo améliore en permanence la qualité de ses services. Les deux compagnies sont certifiées ISO 9001 pour leurs activités de fret et sont membres de Cargo 2000, une initiative de l'industrie du fret aérien qui assure la transparence de la chaîne de service auprès des clients. Air France Cargo-KLM Cargo s'est, en outre, spécialisé dans le transport de fret nécessitant une manutention particulière, comme le transport des animaux.

Les deux compagnies disposent d'installations spécifiques pour assurer le transport des animaux dans les meilleures conditions, d'une licence au titre du règlement CEE 01/2005 et sont en contact permanent avec des organisations internationales telles que l'OIE

(Organisation mondiale de la santé animale).

### Les e-services d'Air France Cargo-KLM Cargo

Air France Cargo-KLM Cargo propose une large offre de services sur internet à ses clients, comme la réservation, le suivi des marchandises, le suivi des connexions sur les 400 destinations desservies et un service de réclamations en ligne. L'interactivité de ces services offre aux clients une plus grande efficacité avec une moindre consommation de papier. Ainsi, le groupe a joué un rôle central dans le lancement international de l'*e-freight*.

### Offrir des produits durables

Le développement durable, et notamment les émissions de CO<sub>2</sub> des vols, sont une préoccupation grandissante des clients d'Air France Cargo-KLM Cargo. Le calcul des émissions de CO<sub>2</sub> des vols du réseau est effectué à la demande des clients, dans une optique d'analyse et de compensation. Le groupe concentre ses efforts sur la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> par des mesures de réduction du poids, comme l'utilisation de palettes plus légères, et de limitation des déplacements au sol. Il s'attache également à limiter les déchets, avec de nouveaux emballages plastiques des palettes.

“



*Air France et KLM sont deux compagnies aériennes aux standards de qualité historiquement très bons et qui continuent ces dernières années de progresser tant par le renouvellement de leur flotte que dans la qualité de service à bord. Aujourd'hui, il existe une marge de progrès sur le service au sol. Si le billet électronique et la carte d'embarquement imprimable répondent parfaitement aux besoins de fluidité et de facilité d'accès d'un voyageur d'affaires, la qualité de la communication du personnel au sol peut encore être améliorée.*

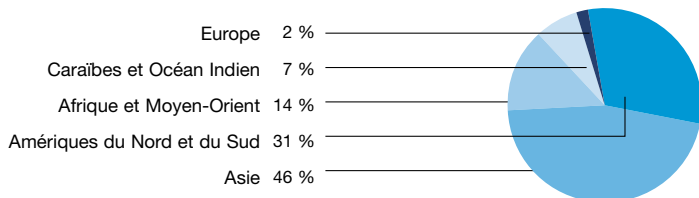
*Air France-KLM communique bien auprès de ses passagers son engagement envers le développement durable, mettant en valeur la qualité et la modernité de sa flotte, et s'appuie sur la faible contribution relative du secteur aérien aux émissions de gaz à effet de serre. Nous attendons encore plus de transparence, des démonstrations de la performance environnementale du groupe pour illustrer les affirmations et une mise en perspective des problématiques à venir : changement climatique, avenir énergétique et futures solutions de transport.*

**Abdelaziz Bougja** ”

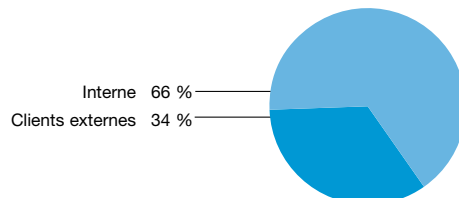
Chargé de mission « Déplacements professionnels » – Veolia Environnement



### Répartition du chiffre d'affaires Cargo par destination, 2007-08



### Répartition du chiffre d'affaires Maintenance 2007-08 (2859 M€)



## Intégrer le développement durable à l'offre de maintenance

### Assurer le dialogue et la qualité de service

Air France Industries et KLM Engineering & Maintenance intègrent la dimension développement durable dans la relation avec leurs clients et dans la conception de produits et services respectueux de l'environnement. Air France et KLM ont mis en place des systèmes de management intégré (SMI) qui couvrent notamment la qualité, le management environnemental, et la sécurité alimentaire. Air France a obtenu en 2007 un certificat global pour son SMI (voir page 26).

Les départements de maintenance d'Air France et KLM s'appuient sur leurs approches complémentaires et sur la polyvalence de leurs équipes

pour offrir à leurs clients un ensemble unique de services individualisés avec une maintenance efficace en escale (24h sur 24 et 7 jours sur 7). Le dialogue avec les autres compagnies aériennes et l'expérience d'Air France et de KLM permettent aux services de maintenance d'avoir une connaissance approfondie du secteur et de ses besoins. L'écoute client est permanente et suivie par des études de satisfaction régulières.

### Développer et promouvoir des produits respectueux de l'environnement

Les services de maintenance d'Air France et de KLM ont développé des solutions de nettoyage respectueuses de l'environnement (voir aussi page 23 et

24), qu'ils valorisent auprès de leurs clients. Ainsi, depuis fin 2007, KLM effectue des tests « non destructifs », c'est-à-dire qui ne nécessitent pas de décaper la peinture des avions, mais utilisent le magnétisme pour l'enlever et évitent donc les émissions de composés organiques volatils.



Parties prenantes	Mode de dialogue	Réalisations 2007-08
Clients, grands comptes et agences de voyages	<p>Enquête de satisfaction des clients: questionnaires distribués à bord, et via internet.</p> <p>Dialogue avec les associations de personnes handicapées au niveau européen, ainsi qu'en France et aux Pays-Bas.</p> <p>Campagnes de sensibilisation à bord des avions sur le thème au développement durable: changement climatique, biodiversité, exploitation sexuelle des enfants, soutien à des causes humanitaires.</p>	<p>Enquête SCORE 2007 (500 000 questionnaires à bord).</p> <p>Déploiement de KLMInTouch et Bluelab (projet pilote en septembre 2007): réseaux internet de clients néerlandais.</p> <p>Événement « Elements of the World » en mars 2008: KLM et WWF_Pays-Bas engagent les grands comptes néerlandais sur le changement climatique et la biodiversité.</p>
Aéroports	<p>Coopération pour la prise en charge des personnes à mobilité réduite.</p> <p>Participation à des groupes de réflexion sur la sécurité.</p> <p>Démarches Air France-Aéroports de Paris « Réussir ensemble ».</p>	<p>Participation de KLM à la Plate-forme sécurité de Schiphol 2007.</p> <p>Pilotage en commun des mises en service de nouvelles infrastructures (satellite S3, 2E).</p>





## Promouvoir une politique des ressources humaines responsable

Par leur enracinement dans leur pays d'origine, comme par leur forte présence sur la scène mondiale, Air France et KLM offrent à leurs collaborateurs des perspectives stimulantes. Selon le principe « un groupe, deux compagnies », elles mettent en œuvre des approches qui s'inscrivent dans leur politique sociale propre, mais s'appuient sur des principes et des objectifs communs, formalisés en 2008 dans la Charte sociale et éthique, qu'elles ont adoptée avec toutes leurs filiales européennes. Le groupe s'attache à promouvoir les valeurs sociales, à développer l'implication et la participation de ses collaborateurs, à promouvoir une égalité effective.

### Des engagements communs, des plans d'actions spécifiques

Dans un contexte économique et concurrentiel en constante évolution, le secteur du transport aérien connaît des opérations de regroupement et de consolidation. Face à ces défis, Air France-KLM poursuit à l'échelle internationale la construction d'un groupe socialement responsable tant au niveau national qu'international et s'engage à :

- offrir des conditions de travail sûres et motivantes ;
- favoriser l'employabilité et la mobilité grâce au développement personnel et des compétences ;
- promouvoir la diversité qui soit le reflet de celui de la société et garantir l'égalité des chances parmi les salariés ;
- faire du dialogue social une priorité d'action, informer et consulter les personnels ou leurs représentants.

Plans d'actions spécifiques	Échéance	Résultats 2007-08	
Développer les compétences des employés et promouvoir la mobilité professionnelle pour favoriser l'employabilité et permettre le maintien de l'emploi	Permanent	305 mobilités géographiques en France, 787 changements d'emplois (dont 100 vers le métier de Personnel Navigant Commercial) 23 % (328 098 heures) des actions de formation consacrées au développement des compétences, l'évolution et le maintien de l'emploi du personnel au sol	Air France
Diminuer de 30 % le coefficient de fréquence des accidents du travail entre 2005 et 2008	2005-2008	Entre 2005 et 2007 : réduction de 12 % (9 % entre 2007 et 2006)	
Augmenter de 0,5 point par an le taux d'emploi de personnes handicapées 2 <sup>e</sup> campagne de sensibilisation des salariés au handicap auprès de tous les salariés d'ici à 2009	Permanent	+0,6 point d'augmentation du taux d'emploi des personnes handicapées par rapport à 2006 (38 recrutements de personnes handicapées en 2007) +9 % d'achat auprès du secteur adapté et protégé	
Stimuler la mobilité tant interne qu'externe Encourager le développement personnel et la formation	Permanent	Extension des possibilités de formation (CLA et KLM Academy) Formations au leadership pour les managers des fonctions opérationnelles	KLM
Sensibiliser les employés à la santé (nutrition, sport, stress) Augmenter la mobilité sur les postes à forte pénibilité	Permanent	Introduction d'un diagnostic santé volontaire pour tous les employés Implantation d'un système de chargement innovant pour réduire la charge	
Diffuser et promouvoir une culture d'égalité des chances en faveur de la diversité	Permanent	Offre de stages pour étudiants handicapés Possibilité d'aménagement de préretraites à temps partiel Deux études pilotes sur l'emploi des seniors	
Instaurer plus de flexibilité dans les postes et les contrats	Permanent	Possibilité de rémunération variable pour tous les employés, choix individuel des horaires de travail pour les employés aux trois-huit (phase pilote)	

Salariés à l'international	Échéance	Actions 2007-08
Continuer à maintenir l'emploi dans le cadre du rapprochement entre Air France et KLM et harmoniser les conditions de travail d'ici à 2010	Permanent	Harmonisation des conditions de travail dans 14 pays
Proposer des avantages sociaux complémentaires aux salariés sous contrat de droit local	Permanent	Distribution d'un référentiel en matière d'avantages sociaux dans les escales

## Deux politiques sociales fondées sur des valeurs communes

Le rapprochement entre Air France et KLM, se construit autour de valeurs communes et dans le cadre du modèle « un groupe, deux compagnies, trois métiers », chacune conservant sa propre politique de ressources humaines, en raison des différences de législation sociale entre les deux pays et des engagements pris. Cependant, l'approche commune se renforce par l'harmonisation des conditions de travail pour les implantations à l'international notamment. La politique de ressources humaines de KLM vise à développer l'employabilité et à promouvoir la mobilité. Elle s'attache à offrir des conditions de travail respectueuses de la santé et de la sécurité de ses salariés. La compagnie développe en

permanence des politiques pour attirer et retenir ses salariés et pour les motiver.

Air France poursuit sa politique de maintien dans l'emploi en favorisant la mobilité et l'employabilité de ses salariés. La compagnie maintient une politique contractuelle fondée sur le dialogue social dans différents domaines : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, formation, santé, sécurité au travail et diversité.

La Charte sociale et éthique du groupe Air France-KLM, élaborée en 2008 présente les lignes directrices qui guident toutes les politiques du groupe et décrit les valeurs et droits fondamentaux qui définissent son identité. Complétée par la déclaration

de responsabilité sociale d'Air France-KLM, elle est mise en œuvre grâce à plusieurs leviers :

- Implication de toutes les entités du groupe : la direction de chaque entreprise a signé la charte et s'engage à veiller à son application.
- Le suivi de son application est confié au Comité de groupe européen avec la mise en place de trois référents. Il sera, chaque année, présenté lors d'une réunion du Comité de groupe européen Air France-KLM.
- Engagement et diffusion à tous les salariés : la charte est signée par les partenaires sociaux représentés au sein du Comité de groupe européen et elle est diffusée à l'ensemble des salariés en français, néerlandais et anglais, afin que chacun puisse s'impliquer individuellement et porter les valeurs et les droits que défend le groupe.



<http://developpement-durable.airfrance.com>  
et [www.klm.com/sustainability](http://www.klm.com/sustainability)

## Garantir la sécurité et promouvoir la santé au travail

Assurer un haut niveau de sécurité est pour le groupe un objectif prioritaire. Depuis 2006, Air France a mis en place un plan ambitieux pour l'amélioration de la sécurité au travail, qui vise une réduction globale de 30 % des accidents entre 2005 et 2008. En 2007, le coefficient de fréquence des accidents a déjà baissé de 12 % par rapport à sa valeur en 2005. La plupart des actions mises en œuvre pour atteindre cet objectif auront des résultats à long terme. Des chartes de prévention "alcool" et "harcèlement" sont au cours de négociation avec les partenaires sociaux. Diverses mesures en faveur

de la santé des employés sont en place comme le suivi médical personnalisé, les aides en matière ergonomique ou les équipements sportifs.

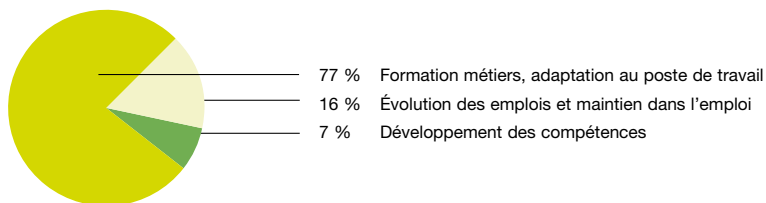
En 2007-08, deux accidents mortels sont survenus, l'un chez KLM Cargo, l'autre chez Air France Industries. Deux enquêtes ont été menées par les autorités, en coopération avec les deux compagnies et les procédures ont été renforcées pour éviter des accidents similaires.

KLM s'engage dans ses politiques et par des actions concrètes à promouvoir la santé physique et morale de ses collaborateurs.

KLM vise à améliorer les conditions de travail et à réduire les impacts de l'activité. En 2007, la compagnie a introduit un nouveau système de chargement, le *rampsnakes*, système de convoyeurs flexibles qui réduit le poids manipulé par les employés lors du chargement des avions. Suite aux retours positifs des salariés, 39 *rampsnakes* seront installés en 2008. Pour le département Cargo, un centre sportif a été installé en 2007, offrant les services d'un médecin, d'un physiothérapeute, d'un nutritionniste et l'accès à des équipements sportifs.

Afin de renforcer la sensibilisation de ses employés aux moyens pour préserver un équilibre de vie sain, KLM a mis en place un diagnostic santé pour tous en 2007.

## Air France – Répartition des heures de formation du personnel au sol (1418161 heures en 2007-08)



## Développer la mobilité et l'employabilité des collaborateurs

### Former les personnels pour développer et adapter les compétences

Dans une industrie soumise à des fluctuations économiques, Air France-KLM poursuit sa politique de maintien de l'emploi tant en France et aux Pays-Bas qu'à l'international. Pour atteindre cet objectif et anticiper les évolutions technologiques et organisationnelles, le groupe agit sur l'employabilité et la mobilité de ses salariés.

En 2007, en plus de modules dédiés aux managers, la KLM Academy, centre de formation interne à KLM, a enrichi ses programmes de modules de formation en management accessibles à tous les cadres et spécialistes. L'ensemble

des managers opérationnels de KLM ont également suivi une cession de formation sur les capacités de leadership. De plus, chaque département de KLM offre également aux salariés une gamme de formations variées.

En 2007, Air France a consacré plus de 270 millions d'euros à son plan de formation, ce qui représente plus de 10,8 % de sa masse salariale, niveau très nettement supérieur aux obligations légales.

Ce plan de formation concerne les formations réglementaires (pour environ 50 %), mais aussi toutes les étapes de la vie professionnelle ainsi que l'accompagnement des mobilités. Le taux d'accès à la formation est de 95 % pour l'ensemble des salariés en France (88 % pour le personnel au sol). Les formations consacrées à la prévention de la sécurité au travail ont représenté 10 % du total.

### Favoriser la mobilité

Les deux compagnies encouragent la mobilité tant professionnelle que géographique des salariés afin de faire

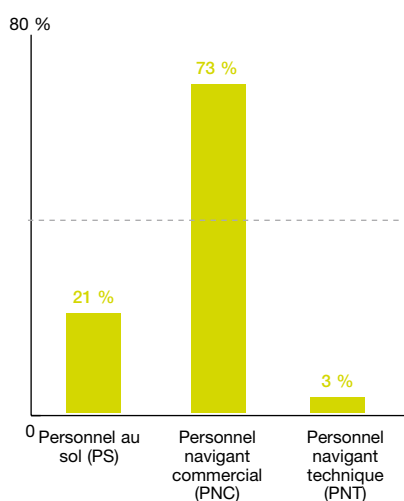
face aux évolutions des métiers et permettre le maintien dans l'emploi. À titre d'exemple en 2007-08, 687 salariés Air France ont changé d'emploi et 305 employés du personnels au sol ont changé de bassin d'emploi. 100 personnels au sol sont passés Personnel Navigant Commercial (PNC), 250 ont été reçus à la sélection et deviendront PNC au fur et à mesure des besoins.

En 2007, un espace d'information et de conseil sur les possibilités de mobilités a été mis à la disposition des salariés d'Air France, qui peuvent également consulter tous les avis de sélection sur l'intranet.

Stimuler la mobilité est un sujet de premier ordre pour KLM. Un espace de sensibilisation à la mobilité informe et accompagne les employés dans leur développement personnel et professionnel pour promouvoir la mobilité interne ou externe si nécessaire. De plus ce sujet est abordé dans les entretiens annuels de tous les salariés.



### Part des femmes dans l'encadrement de KLM en 2007



### Pourcentage de promotion (femmes/hommes) dans les catégories de personnel Air France, 2006



## Promouvoir la diversité au sein de l'entreprise

Conformément à sa Charte sociale et éthique, Air France-KLM vise à promouvoir la diversité, reflet de celle de la société, et s'engage à assurer l'égalité des chances à tous ses employés.

Le groupe s'engage à offrir les mêmes opportunités de carrière à tous ses employés, indépendamment de leur origine, leur genre, leur âge ou leur éventuel handicap et met l'accent sur la promotion de la diversité.

Les deux compagnies poursuivent ces objectifs en tenant compte de leurs réglementations locales propres.

### Agir pour l'égalité professionnelle hommes – femmes

Le deuxième accord d'Air France sur l'égalité professionnelle, qui couvre la période 2006 à 2009, définit des orientations, assorties d'indicateurs destinés à mesurer les progrès réalisés, et comporte une série d'actions concrètes. Pour atteindre les objectifs fixés dans cet accord,

Air France a confié en 2007 à des experts indépendants une étude pour analyser la rémunération moyenne entre les femmes et les hommes, qui a conclu notamment « *qu'il n'y avait pas de discrimination salariale au sein d'Air France, toutefois quelques écarts ont pu être notés dans certains cas isolés* ». En conséquence, une provision destinée à financer des mesures d'égalisation professionnelle a été prévue dans les mesures salariales 2008.

KLM s'engage pour l'égalité professionnelle dans la promotion à des postes stratégiques. Ainsi, parmi le personnel au sol, 21 % des postes de management et 5 % des postes de direction sont occupés par des femmes.

De plus, KLM favorise l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour les hommes et les femmes et permet un aménagement du temps de travail pour les hommes et femmes qui le souhaitent : ainsi, fin 2007, 60 % des salariées et 14 % des hommes

salariés, soit 33 % des employés au total, travaillent à temps partiel.

### Lutter contre les discriminations

Le groupe Air France-KLM est conscient que la diversité de ses employés constitue un véritable atout. Il vise à promouvoir un environnement professionnel fondé sur le respect mutuel. L'objectif du groupe est d'anticiper et de traiter, dans les comportements professionnels quotidiens, les risques de discrimination.

Depuis toujours, KLM est une compagnie multiculturelle. En 2007, 70 nationalités étaient représentées chez KLM. Une équipe dédiée a été formée pour aider les employés à identifier et appréhender les pratiques discriminantes et le harcèlement.

En juin 2007, Air France a confié à l'Observatoire des Discriminations un audit portant sur « l'égalité de traitement » du processus de recrutement couvrant les recrutements réalisés entre juin 2006 et février 2007, soit plus de 50 000 candidatures. Les résultats de cet audit n'ont révélé aucune inégalité de traitement et ont conclu que « *le processus de recrutement d'Air France se distingue très nettement des standards de la profession, tant par son professionnalisme que par sa déontologie* ».

6 %

des collaborateurs de KLM ont plus de 55 ans

10 %

des collaborateurs d'Air France ont plus de 55 ans

### Adapter l'organisation aux seniors

Dans le cadre d'un accord signé en 2005, KLM a repoussé à 65 ans l'âge légal de départ à la retraite de son personnel au sol. Dans ce contexte, KLM participe à l'adaptation des postes de travail, des tâches et des emplois du temps aux capacités des seniors. Les vacations de nuit ont ainsi été supprimées en 2007 pour les agents de plus de 55 ans.



KLM a également introduit une indemnité spécifique versée aux seniors employés à mi-temps pour le temps où ils ne travaillent pas. Afin de développer des politiques sociales adaptées, une étude pilote vis-à-vis des seniors a été mise en place dans deux départements demandant des efforts physiques et intellectuels élevés. Elle a débouché sur un plan d'action précis, cette approche sera généralisée à d'autres départements en 2008.

En janvier 2008, Air France a également lancé un « projet senior », visant à assurer l'employabilité de ces personnels. La compagnie dispose déjà de différents programmes en faveur des seniors, notamment pour faciliter la transition au travail à temps partiel pour les employés de plus de 57 ans.

### Intégrer les travailleurs handicapés

Le groupe continue d'agir pour favoriser l'accès à l'emploi de personnes en difficulté du fait de leur handicap. Depuis 2007, le processus de recrutement d'Air France s'est

adapté au handicap dès la candidature en ligne, moment à partir duquel le candidat est identifié et bénéficie d'un processus de recrutement adapté.

Après une 1<sup>re</sup> campagne de sensibilisation des salariés en 2006-07 (envoi d'un livret de sensibilisation aux 60 000 salariés d'Air France), une seconde est organisée autour d'une exposition itinérante et d'une pièce de théâtre, avec l'ambition de sensibiliser 100 % des salariés à l'intégration des personnels handicapés d'ici fin 2009. En externe, Air France a lancé en 2006, avec la société La Poste, le projet « handimanagement » pour sensibiliser les étudiants à l'intégration professionnelle des personnes handicapées, avec le parrainage d'étudiants pour l'organisation d'une semaine de sensibilisation dans leur école; 17 autres entreprises ont depuis intégré ce partenariat.

Chez KLM, chaque année, tous les départements proposent des stages à des étudiants handicapés pour leur permettre d'acquérir une expérience professionnelle et d'élargir leurs opportunités d'accès au marché de l'emploi.

“



*Le monde du transport aérien est très concerné par la question environnementale. C'est bien évidemment le cas pour Air France-KLM et ses employés. Le Comité d'entreprise de KLM concentre ses préoccupations principales sur les aspects sociaux du développement durable, comme la stabilité de l'emploi, la santé et les conditions de travail. La coopération avec Air France a permis d'améliorer les aspects touchant à la stabilité de l'emploi. Au sein des deux compagnies un dialogue social actif a été mis en place.*

*Il convient cependant de souligner quelques points. L'égalité des chances est fortement valorisée par Air France-KLM, et le Comité d'entreprise y souscrit pleinement. Cependant, la proportion de femmes à des postes élevés reste faible et ne reflète pas, loin s'en faut, la répartition quasi équilibrée hommes/femmes travaillant chez Air France-KLM. Un autre exemple est le manque d'indicateurs quantitatifs sur la formation et la mobilité pour KLM.*

*Plus largement, le Comité d'entreprise de KLM considère que l'engagement de développement durable doit être une seconde nature pour une compagnie et être perçu comme une nécessité pour réussir. Il y a encore des marges de progrès. En tant que représentant d'une des parties prenantes, le Comité d'entreprise de KLM doit y jouer un rôle important. Il a donc récemment décidé d'intensifier son propre engagement en termes de développement durable. En effet, les salariés de KLM ne forment pas seulement une communauté, ce sont également des citoyens.*

M.G. Bouts

Président du Work Council de KLM

”



## Poursuivre le rapprochement responsable

### Construire une organisation Air France-KLM

Depuis le rapprochement des deux compagnies, le groupe poursuit son intégration et renforce son efficacité en s'appuyant sur une organisation qui facilite les prises de décisions, visant à rapprocher les deux entreprises. Partout où cela procure plus de synergies et de valeur ajoutée, les activités sont regroupées sous une direction unique, notamment dans les domaines commerciaux.

### Offrir des conditions avantageuses aux salariés de droit local à l'étranger

Plus de 8 000 salariés sont employés

par Air France et KLM hors de la France et des Pays-Bas. Ces salariés travaillent dans plus de 100 pays aux législations sociales spécifiques. Que les destinations soient ou non communes aux deux compagnies, Air France-KLM souhaite y déployer la même approche et s'engage à préserver l'emploi local dans le cadre du rapprochement, et à offrir des conditions de travail équitables. Ainsi l'harmonisation des conditions de travail et des politiques sociales s'effectue dans le cadre du rapprochement et de la réorganisation du groupe à l'international. Cette harmonisation couvre aujourd'hui près de 70 % du périmètre

commun à l'international; elle vise à en couvrir 100 % d'ici 2010.

Le groupe s'engage dans le développement des compétences locales et souhaite le partage des savoirs faire. Ainsi, dans les antennes Air France, 68 % des postes de cadres sont occupés par des personnels locaux.

### Zoom sur... l'harmonisation des conditions sociales d'emploi à l'international

Afin de mettre en œuvre des principes d'équité et de cohérence entre les deux compagnies, des processus d'harmonisation des conditions d'emploi portent sur les conditions d'emploi: durée du travail, politique salariale, modalités d'augmentation individuelle et collective, couverture maladie, retraite.

Au Brésil, l'un des pays test en matière de rapprochement de ces conditions, des différences existaient sur le dispositif de retraite supplémentaire entre les 172 salariés d'Air France et les 42 employés par KLM.

Une mise à niveau sur le dispositif le plus avantageux a pu être réalisée pour que les 214 salariés puissent en bénéficier.

C'est aussi au Brésil que les modèles communs d'appréciation des salariés, qui constituent l'un des éléments forts de l'harmonisation sociale entre les deux compagnies, ont été lancés.

## Engager les collaborateurs dans la démarche de développement durable du groupe

Les deux compagnies déploient des formations et actions pour impliquer les collaborateurs dans leurs démarches de développement durable.

Ainsi, les formations à la sécurité dispensées par KLM intègrent une sensibilisation aux enjeux de développement durable (environnement de travail sûr et propre, tri des déchets). KLM promeut également des moyens de transport alternatifs en proposant une compensation financière à ses employés utilisant les transports en

commun ou une bicyclette.

Le groupe vise à stimuler l'innovation de ses collaborateurs, afin d'intégrer les principes du développement durable dans les pratiques. Ainsi le programme « innovation qualité » lancé initialement par Air France Industries, est aujourd'hui déployé dans toutes les directions de la compagnie pour encourager les salariés à soumettre leurs idées. En 2007, ce sont plus de 7 000 suggestions qui ont été recueillies, dont un nombre croissant est lié au développement durable.

Voir aussi le Document de Référence d'Air France-KLM 2007-08 pour des informations complémentaires.

Parties prenantes	Modes de dialogue	Réalisations 2007-08
Employés, Syndicats, Comité de groupe européen	Comité de groupe européen, comités d'entreprise en France et aux Pays-Bas, complétés par des CHSCT* à Air France et KLM.	Signature de la Charte sociale et éthique en février 2008 par le comité de groupe européen et l'ensemble des filiales du groupe Air France-KLM, avec mise en place d'un comité du suivi.
	Enquête trimestrielle de perception du rapprochement (consultation de 1 500 employés et 600 managers par an).	Résultat de l'enquête IPM ( <i>Internal Perception Monitoring</i> ): plus de 80 % des employés de part et d'autre sont motivés par le rapprochement.
	Enquête annuelle INTERFACE pour les 8 000 employés d'Air France et de KLM à l'international.	INTERFACE: plus de 80 % des répondants sont satisfaits de leur employeur.
	Enquête auprès des 14 000 PNC d'Air France fin 2007 suite aux mouvements de grève de l'hiver 2007, suivi d'un référendum pour l'application d'un accord collectif.	Mise en place d'un projet personnel navigant commercial, au niveau de la Direction Générale d'Air France.

\* CHSCT: Comité d'Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail



# Contribuer au développement

Air France-KLM déploie ses activités dans le monde entier. Par son réseau international, le groupe contribue à l'économie des pays et des destinations qu'il dessert. Régionalement, autour de ses *hubs* de Roissy et de Schiphol, il est aussi un acteur économique et social de premier plan.

Conscient de ce rôle majeur pour l'économie locale, Air France-KLM a l'ambition de participer au développement des territoires où il est présent, d'aider ses partenaires locaux à tirer le meilleur profit de leur proximité, d'apporter là où il le peut une contribution humanitaire dans un esprit de solidarité.

## Des engagements communs, des plans d'actions spécifiques

Air France-KLM agit pour soutenir le développement économique et social, autour de ses aéroports et à travers le monde, grâce aux leviers suivants :

- Construire une relation pérenne par l'information, le dialogue et des partenariats ;
- Contribuer au progrès économique et social directement via nos activités et indirectement grâce à notre capacité à créer de l'emploi et à participer au développement de l'expertise ;
- Utiliser nos moyens humains, techniques et financiers, pour investir dans des programmes de développement, au travers de structures dédiées créées par le groupe ou avec des partenaires spécialisés, dans le respect des objectifs du millénaire.

Plans d'actions spécifiques	Échéance	Résultats 2007-08	
Contribuer au développement économique local autour de nos principales implantations	Permanent	Soutien à des réseaux de PME implantées autour de Roissy-CDG	Air France
Renforcer la communication avec les communautés locales	Permanent	4 éditions de la publication <i>Le Courier, Air France partenaire de l'Île-de-France</i> en 2007	
Promouvoir l'emploi local et augmenter le nombre d'apprentis Atteindre un taux d'embauche de 80 % des apprentis pour la période 2005-2008	Permanent	+50 % de contrats d'apprentissage conclus en 2007 par rapport à 2006 90 % des apprentis embauchés à la fin de leur contrat	
Maintenir l'enveloppe budgétaire affectée aux actions humanitaires et de mécénat, malgré les fluctuations du contexte économique ; Augmenter la dotation annuelle de la Fondation Air France à 2 millions d'euros d'ici 2010	Permanent 2010	Don de 4 millions d'euros en faveur de projets humanitaires, culturels et sportifs	
Encourager le développement autour des implantations en soutenant des projets à l'échelle locale	Permanent	Don de 2 millions d'euros en faveur de projets humanitaires, culturels et sportifs	KLM
Assurer la cohérence des initiatives de développement durable envers les communautés tant sur le volet social qu'environnemental	Permanent	Lancement de la politique « Compagny to Community » (CTC), structurant l'action de KLM envers les communautés locales Développement d'un programme de « bon voisinage »	
Continuer à contribuer aux objectifs du millénaire pour le développement de l'ONU	Permanent	En 2007 avec le programme « AirCares », 4 ONG travaillant sur des projets relatifs aux objectifs du millénaire ont été aidées par un don sous forme de publicité et de donations, de miles et de fonds	
Contribuer à la réflexion sur le futur de l'aéroport de Schiphol et sa région par un dialogue accru avec les riverains, l'autorité aéroportuaire (AAS) et les collectivités locales	2008	Contribuer à des actions visant à améliorer la qualité de vie autour de Schiphol dans une convention signée avec les membres de l'Alderstafel (table ronde des acteurs de l'aviation aux Pays-Bas) 23,6 millions d'euros investis dans des projets d'isolation sonore (GIS) en 2007-08	

## Engager une relation durable et innovante avec les communautés locales

### Consolider notre engagement envers les territoires et riverains

Air France-KLM souhaite continuer à développer ses activités et établir des relations saines et durables avec les territoires où le groupe est implanté, grâce à un dialogue proactif avec les acteurs économiques et les populations qui résident à proximité des zones aéroportuaires.

Air France et KLM bénéficient d'une tradition d'écoute, de consultation et de concertation avec leurs parties prenantes locales sur des sujets d'intérêt mutuel, tels le bruit ou l'environnement, autour de leurs deux hubs d'implantation, Roissy-CDG en France et Schiphol aux Pays-Bas.

### Donner une dimension supplémentaire au dialogue local et national

Le groupe souhaite étendre le dialogue au-delà des instances consultatives traditionnelles.

En 2006, une enquête menée par Air France auprès de plus de 2 000 personnes dans 117 communes a montré que son rôle dans l'économie locale était peu connu. En réponse est paru en juillet 2007 le premier numéro du *Courrier, Air France partenaire de l'Île de France*, journal trimestriel destiné aux acteurs socio-économiques et politiques de la région (distribué à 900 exemplaires et publié sur le site web). Dans cette publication de quatre pages, la compagnie informe sur ses activités, présente son implication dans

l'économie locale, ses projets locaux et leurs impacts. C'est aussi un outil de dialogue, où d'autres avis que celui de la compagnie ont leur place. Quatre numéros ont été publiés en 2007-08, l'objectif est de maintenir ce rythme annuel.

En 2007, pour renforcer l'ancrage territorial et la connaissance mutuelle, sous l'impulsion de l'association Pays de Roissy-CDG, Air France s'est associé à l'opération de jumelage « une commune un avion », qui associe 21 communes proches de l'aéroport de Roissy-CDG à un avion d'Air France. Rencontres avec les équipages, conférences sur les métiers de l'aérien, visites pour les collégiens, sont autant d'initiatives permettant aux résidents de découvrir le secteur au travers de « la vie » d'un appareil d'Air France.



Plus d'informations sur [www.unavion.com](http://www.unavion.com)

KLM a développé en 2007 la politique « Company to Community » qui structure son approche vis-à-vis des communautés locales et renforce la cohérence de ses initiatives de développement durable. Avec cette politique KLM engage des partenariats bénéficiant tant aux communautés qu'à la compagnie. L'approche distingue cinq modes de contribution de KLM à la communauté, qui bénéficie de formes différentes de soutien, allant de la subvention à une participation active dans des projets d'éducation. L'accent est mis sur l'importance

des compétences spécifiques de KLM afin d'améliorer l'efficacité des actions menées en faveur de la communauté.

### Zoom sur...

#### le Dialogue Event de KLM

KLM a lancé en mars 2008 le premier d'une série d'événements, les « dialogue events », tribune ouverte réunissant des experts, des responsables politiques, des entreprises, des ONG, des administrateurs et des employés de domaines de compétences et d'expertises variés afin de partager leurs idées de façon informelle et publique. Par ces manifestations, KLM souhaite élargir le dialogue et associer experts et société civile au débat. Plus de 200 personnes ont participé à la première édition de cet événement et des sujets tels que les avions éco-conçus, la protection du climat, la nature et la biodiversité, les échanges de permis d'émissions de CO<sub>2</sub>, ont été discutés lors de tables rondes en présence d'ONG environnementales, d'associations de compagnies aériennes, d'universités et de représentants de l'État.



# 120 000

emplois directs et indirects dépendent des activités de l'aéroport de Schiphol

# N° 1

Air France est le premier employeur privé de la région Île-de-France

## Encourager le progrès économique et social des territoires

### En développant les entreprises locales grâce à un réseau de qualité

Air France-KLM contribue au développement économique des régions qu'il dessert. D'une part, en incluant un pays dans ses destinations, le groupe lui permet de saisir des opportunités commerciales à l'étranger, le reliant ainsi au marché mondial. D'autre part, le groupe stimule l'économie locale par les activités quotidiennes des deux compagnies là où elles sont implantées. Un aéroport international, plate-forme de correspondances, comme Roissy-CDG ou Amsterdam-Schiphol, représente un pôle à forte attractivité et un nombre croissant de multinationales s'y implantent. Pour beaucoup, la présence des *hubs* d'Air France et de KLM est un élément déterminant de leur installation dans la région.

L'apport économique d'un système de *hub* a été reconnu par le gouvernement néerlandais au moment de la fusion entre Air France et KLM en 2004, comme en témoigne l'engagement pris par les deux compagnies d'opérer autour des *hubs* de Roissy-CDG et d'Amsterdam-Schiphol.

À travers l'association Pays de Roissy-CDG, que la compagnie a fondée, Air France participe au dynamisme de l'économie locale. Parmi les projets initiés en 2008 par cette association, la création d'un réseau d'entreprises travaillant dans le secteur de la sûreté, la sécurité et la gestion des risques, permet la mise en relation des PME et des donneurs d'ordres.

Aujourd'hui, 11 entreprises spécialisées sont engagées dans ce réseau. Avec le réseau PLATO, créé en mars 2007 et piloté par les trois Chambres de Commerce et d'Industrie du territoire, un cadre d'Air France accompagne sur une période de 2 ans des dirigeants de PME-PMI sous forme de *coaching* personnalisé. Ce réseau réunit 60 entreprises.

Air France-KLM mobilise ses compétences et son influence pour créer des liens entre entreprises, institutions et collectivités territoriales, et mettre en œuvre des projets au profit de la société civile. À titre d'exemple, les personnels navigants de KLM sont intervenus en 2007 lors d'un projet de plusieurs sessions dans des écoles des quartiers défavorisés d'Amsterdam pour enseigner aux jeunes les bases de la communication.

De même, pour renforcer la coopération entre l'entreprise et l'école, Air France a signé en 2007 pour une durée de 5 ans, une nouvelle convention avec le Ministère de l'Éducation Nationale, renouvelant son engagement à mettre 11 ingénieurs à disposition dans le cadre de l'association Ingénieurs pour l'école (IPE).

KLM est administrateur de l'association le Cœur d'Amsterdam, qui encourage les entreprises à subventionner et participer à des projets de développement local. À travers cette association, KLM a mis en lien des entreprises souhaitant aider la





# 10 000

alternants formés par Air France  
depuis 1996

# 4 000

emplois directs et indirects  
générés par million  
supplémentaire de passagers  
transportés par avion

communauté et des porteurs de micro projets à la recherche de financements. Cette association soutient notamment le Calvin College à Amsterdam, une école qui encourage les jeunes à poursuivre leurs études et les aide à trouver stages et premier emploi. En 2007, des personnels navigants de KLM sont intervenus dans cette école pour enseigner aux élèves les règles de politesse.

 Plus d'informations sur [www.hartvooramsterdam.nl](http://www.hartvooramsterdam.nl)

### En créant des emplois

L'activité du groupe et le développement des plates-formes aéroportuaires sont à l'origine de nombreux emplois.

Plus de 280 000 emplois directs et indirects sont liés à l'activité de Roissy-CDG, qui est d'ailleurs le premier pôle créateur d'emplois en France. L'aéroport d'Amsterdam-Schiphol est à l'origine de plus de 120 000 emplois dont près de 60 000 emplois directs. L'emploi autour des aéroports est directement corrélé au niveau d'activité du transport aérien. Selon une étude de l'ACI, pour chaque million de passagers supplémentaires par an, ce sont 1 000 emplois directs qui sont créés, et 3 000 emplois indirects et induits.

En France, avec la concurrence du TGV et des compagnies aériennes à bas coûts et la réorganisation de certaines dessertes, l'activité d'Air France évolue et la compagnie a décidé la fermeture de plusieurs liaisons vers la province. Ces changements pourront se traduire par une réduction du nombre d'emplois, compensée majoritairement par les départs à la retraite et le développement de la mobilité professionnelle et géographique.

### En participant localement à la formation professionnelle pour l'accès à l'emploi

Fondatrice des associations Aireemploi, JEREMY et AFMAé, Air France participe à la création de bassins de compétences adaptés aux besoins du secteur aérien. Ainsi :

- « Aireemploi » informe et conseille sur les parcours de formation aux métiers du transport et de l'aéronautique. Depuis sa création en 2000, près de 1 000 conférences ont été menées dans les collèges et lycées.
- L'association « JEREMY » (Jeunes En Recherche d'Emploi à Roissy et Orly) œuvre à l'insertion des jeunes riverains sur les métiers aéroportuaires : 1 725 stagiaires ont été formés depuis 1998, dont 338 ont été embauchés par Air France en fin de stage.
- L'« AFMAé » (Association pour la Formation des Métiers de l'Aérien) forme, par son centre de formation par l'apprentissage (CFA) fondé par Air France, 500 apprentis par an, dont près de 90 % sont embauchés à l'issue de leur période de formation.

Depuis plus de 10 ans, Air France s'est engagé dans un programme d'alternance pour promouvoir l'égalité des chances, développer la mixité et favoriser l'accès à l'emploi des riverains. Depuis la signature de la première charte en 1996, plus de 10 000 alternants ont été formés.

KLM offre des possibilités à des jeunes, en particulier ceux qui disposent de peu de perspectives, et les encourage à prendre part à divers projets éducatifs. Chaque année la compagnie propose des stages aux

### Zoom sur...

#### Air France participe au développement régional par ses achats locaux

Le montant total des dépenses externes réalisées en Île-de-France s'élève à plus de 2,1 milliards d'euros (hors carburant) réalisés auprès de 3 500 entreprises.

En conformité avec les engagements de la compagnie, une Charte de développement durable pour les fournisseurs a été élaborée, reprenant les principes du Pacte mondial des Nations unies. Intégrée aux appels d'offres, cette Charte est soumise aux fournisseurs. Air France s'est également engagé à compter parmi ses fournisseurs des entreprises du secteur adapté, faisant travailler une majorité de personnel handicapé.

Pour participer au développement de l'activité locale, Air France a fait le choix de retenir la proximité du site d'exploitation parmi les critères de présélection des fournisseurs. La notion de voisinage est désormais prise en compte par les acheteurs, lorsque le segment d'achat le permet.

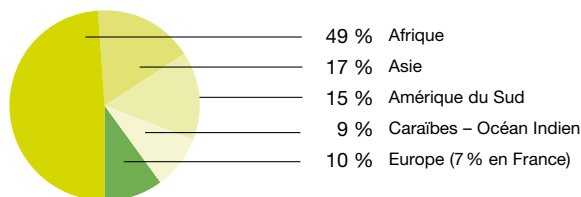
Enfin Air France a mis à disposition de ses fournisseurs un site Internet qui permet aux fournisseurs de se faire connaître auprès des acheteurs de la compagnie.

jeunes issus du centre de formation régional de l'aéroport d'Amsterdam. Le département maintenance de KLM a monté un cursus « KLM Maintenance » avec le centre de formation régional de la province de Brabant, qui forme les étudiants à la maintenance technique des appareils. Les étudiants diplômés sont ensuite embauchés pour un contrat de trois ans au sein de KLM.

En 2007, KCS, service de restauration à bord de KLM, a rejoint le projet Maxima, et à travers ce projet des employés de KCS ont contribué à la formation de jeunes ayant quitté l'école. Un des groupes de participants est maintenant sous contrat avec KCS.



## Répartition géographique des montants versés par Air France pour les projets humanitaires en 2007-08 (3,7 millions d'euros)



### Zoom sur...

#### Actions de Solidarité Internationale (ASI), soutenue par la Fondation d'Air France

ASI met ses compétences au service des plus défavorisés dans les pays en développement. Son projet à Brazzaville : prendre en charge des jeunes filles en difficulté et des enfants vivant dans la rue. Un premier volet permet aux jeunes filles de développer un processus de réinsertion sociale par la scolarité et la formation professionnelle. Un second volet de prévention, animé par une équipe d'éducateurs comprenant d'anciennes prostituées et des personnes formées dans le domaine du SIDA, vise à développer le réseau des associations congolaises de prise en charge des enfants des rues.



## Contribuer à des projets humanitaires et de développement

### En soutenant des projets en faveur de l'enfance ou des objectifs du Millénaire fixés par l'ONU

L'engagement du groupe en faveur de projets humanitaires et de développement se fait au niveau de chaque compagnie, sous forme de donations, de mécénat de compétences, de campagnes de sensibilisation, de supports de communication et de nombreuses autres initiatives. Les projets aidés sont sélectionnés en tenant compte des orientations de chaque compagnie. En 2007 le groupe a fourni à cet égard une contribution totale de 6 millions d'euros.

Air France, notamment au travers de sa Fondation créée en 1992, soutient des projets en faveur des enfants malades, handicapés ou en grande difficulté. Les projets financés portent majoritairement sur l'éducation et la formation. En 2007, 71 projets ont été soutenus pour un total de 1,4 million d'euros. Pour la période 2008-2013, la Fondation s'est engagée sur un

programme d'action pluriannuel d'un montant global de 8,5 millions d'euros. En finançant l'ONG Groupe Développement, Air France soutient aussi des programmes de développement dans les domaines de la protection de l'enfance (26 projets), de l'assistance économique (16 projets de microcrédit et 28 projets dans le secteur agricole), de la santé et de l'aide sociale (9 projets), du tourisme et du développement (4 projets). Air France apporte aussi un soutien logistique à des associations médicales et des ONG en transportant gratuitement passagers, matériel médical et de premiers secours.

KLM aligne ses efforts sur les objectifs du Millénaire formulés par l'ONU en investissant dans des projets visant un de ces objectifs. À travers l'appel à projets AirCares, la compagnie déploie des activités innovantes de promotion et de collecte de fonds pour soutenir quatre ONG chaque année. AirCares bénéficie du soutien des membres du programme de fidélité *Flying Blue*

“



*Les orientations des deux compagnies sont claires en matière de développement économique local et de mécénat. Mais à notre connaissance elles semblent manquer d'envergure mondiale, pour une entreprise leader de son secteur. Du fait de ses nombreuses connexions avec des pays en développement, en Asie et en Afrique notamment, l'on souhaiterait connaître son engagement auprès de ces pays. Des programmes convaincants de développement local ou de formation sont déployés en France et aux Pays-Bas notamment autour des aéroports CDG et Schiphol ; mais comment le groupe décline-t-il ces programmes ailleurs dans le monde ?*

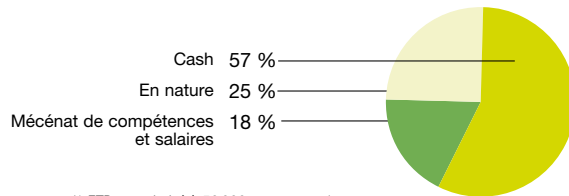
*Afin d'assurer l'acceptabilité de ses activités, le groupe entretient une relation de proximité avec les populations riveraines de Roissy et d'Amsterdam. Qu'en est-il d'autres aéroports ailleurs dans le monde ? Si la part relative du groupe dans le trafic de ces aéroports le justifie, il est attendu sur les questions de protection des populations vis-à-vis du bruit et des autres nuisances.*

*Enfin, les pays en développement sont les plus touchés par les aléas climatiques et leurs conséquences. A cet égard, l'engagement d'Air France-KLM est à renforcer au-delà de l'efficacité de sa flotte et de l'offre de compensation, une réflexion doit émerger au sein du groupe pour proposer des programmes d'adaptation au changement climatique.*

Philippe Lévêque  
Directeur Général de Care France

”

## Répartition des contributions d'Air France et de KLM par nature en 2007-08 (équivalent à 10,2 millions d'euros)



(1 ETP est valorisé à 50 000 euros par an)

et soutient notamment des projets comme Doctor2Doctor, un partenariat avec le centre médical universitaire de l'université d'Amsterdam VU. Parmi les autres projets long termes soutenus on peut citer Close the Gap International et la fondation Johan Cruyff.

Le groupe s'attache à impliquer l'ensemble de ses employés en encourageant les initiatives correspondant à ses orientations et en s'appuyant sur les compétences des deux compagnies.

Le réseau « Les Amis de la Fondation Air France », créée en 2004, compte aujourd'hui plus de 1 600 agents qui soutiennent bénévolement les associations aidées par la Fondation Air France, sous forme de collecte de fonds ou d'apport de compétences. De même l'organisation humanitaire « Wings of Support » créée par les personnels navigants de KLM et de Martinair conduit plusieurs projets dans des destinations desservies.

Les associations indépendantes Aviation sans Frontières et « Pilots without Borders », regroupent aussi de nombreux personnels d'Air France-KLM et assurent le transport aérien d'enfants malades et de médicaments dans les pays en développement.

### Informer et sensibiliser les passagers

En 2007, pour sensibiliser les voyageurs au paludisme et au SIDA, Air France a développé en partenariat avec Accor et l'ONG GBC, deux films éducatifs présentés dans les centres de vaccination de la compagnie et dans les hôtels du Groupe Accor touchant plus d'un million de passagers.

KLM implique les passagers dans les projets qu'elle subventionne, en leur offrant la possibilité de donner des miles ou de l'argent à l'association de leur choix parmi celles subventionnées dans le programme AirCares.




### Zoom sur...

#### SOS Villages d'enfants Amazonas, action humanitaire soutenue par KLM

Quatre fois par an, KLM promeut avec AirCares des actions et participe à la levée de fonds pour des projets variés. À bord des vols KLM quand les produits hors-taxes sont proposés par les personnels navigants, les passagers peuvent donner des miles du programme de fidélité *Flying Blue* ou un soutien financier à Air Cares. Les magazines de bord et le programme vidéo les informent des projets soutenus par AirCares.

AirCares soutient notamment le village d'enfants Amazonas au Brésil. Cette association construit des villages dédiés où les enfants peuvent trouver un nouveau foyer stable et accueillant ainsi qu'une famille pour pouvoir se construire un avenir indépendant. Dans 14 maisons familiales plus de 140 enfants vivent dans un environnement propice à leur équilibre. La forte fréquentation du village d'enfants Amazonas ces trente dernières années a conduit à une utilisation intensive des maisons familiales qui ont besoin d'une sérieuse rénovation. Grâce à l'aide des dons de passagers, cette rénovation peut commencer en 2008.

 Plus d'informations : [www.wingsofsupport.org](http://www.wingsofsupport.org) ; [www.groupeveloppement.com](http://www.groupeveloppement.com), <http://fondation.airfrance.com>, [www.aircares.nl](http://www.aircares.nl), [www.asf-fr.org](http://www.asf-fr.org), [www.psg.nl](http://www.psg.nl)

Parties Prenantes	Modes de consultation	Réalisation 2007-08
Communautés locales et associations de résidents	Rencontres régulières avec les représentants des villes et collectivités territoriales.  Participation aux réunions de la plate-forme consultative Alders, groupe de travail en vue d'un développement durable de Schiphol et de ses environs.	Lancement de la publication « <i>Le Courrier, Air France partenaire de l'île de France</i> ». Programme de jumelage « une commune, un avion » des villes autour de Roissy-CDG. KLM a signé une convention pour engager des actions de promotion de la qualité de vie dans la région. Faciliter l'entrée dans le monde du travail grâce à un programme de formation KLM E&M.
Aéroports et autorités	Participation à la Charte de développement durable de Roissy-CDG.	Groupes de travail avec la Fédération Nationale de l'Aviation Marchande et Aéroports de Paris.
ONG et associations locales	Consultation et dialogue avec de nombreuses ONG avec la Fondation d'Air France, KLM AirCares, Groupe Développement. Dialogue avec des associations locales sur l'emploi local et le développement économique.	Soutien d'ONG dans le cadre du mécénat humanitaire. Participation au conseil d'administration d'associations locales (JEREMY, Aireemploi, Association Pays de Roissy...).
Toutes	« Dialogue Event ».	Organisation d'un forum de dialogue par KLM en mars 2008, plus de 200 participants. Revue avec des acteurs du secteur du <i>reporting</i> développement durable pour la branche néerlandaise du Pacte mondial.

# Compléments et annexes



## Entretenir un dialogue régulier et transparent avec nos actionnaires

### Informer et renseigner les investisseurs et actionnaires individuels

Pour relayer l'information et répondre aux questions et attentes de ses investisseurs et de ses actionnaires individuels, Air France-KLM s'appuie sur différents supports, structures et événements : Lettre d'information, espace actionnaires dans le site internet financier, guide destiné aux actionnaires individuels, *roadshows* et rencontres d'actionnaires et d'investisseurs, réunions du Comité consultatif représentatif des actionnaires individuels (16 membres).

Face à l'intérêt croissant des actionnaires pour la stratégie environnementale et sociale du groupe, en particulier en matière de changement climatique, Air France-KLM leur présente ses engagements. Ainsi la lettre d'information aux actionnaires détaille les termes de l'engagement d'Air France-KLM et de son « Plan Climat » en octobre 2007, puis ceux pris par Air France dans le cadre de la Convention sur les engagements pris par le secteur aérien en janvier 2008 (Grenelle de l'Environnement). L'aspect environnement est pris en compte dans toutes les présentations aux actionnaires individuels, comme par exemple à Nice en mars 2008 ou au salon Actionnariat en novembre 2007. Des visites des différents sites

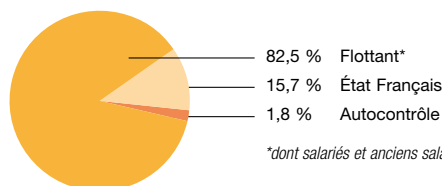
et activités du groupe sont régulièrement organisées pour des actionnaires individuels.

### Le Comité consultatif, une force de proposition des actionnaires individuels

Mis en place en 2000, le Comité Consultatif représentatif des actionnaires individuels (CCRAI) propose des améliorations de la qualité de la communication financière d'Air France-KLM. Il se réunit environ 4 fois par an, pour faire remonter les attentes des petits porteurs,

leurs interrogations, leurs suggestions et leurs demandes. Pour renforcer leur connaissance des activités du groupe, les 16 membres de ce comité sont invités à des rencontres avec les dirigeants, à des présentations sur des sujets stratégiques, comme en mars 2008 avec une présentation et un dialogue sur les enjeux liés au changement climatique. En octobre 2007, le CCRAI a également rencontré le management de KLM et visité le département moteur de la maintenance de KLM à l'aéroport de Schiphol.

### Répartition de l'actionnariat, au 31 mars 2008



\*dont salariés et anciens salariés 11,2 %



## Assurer une bonne gouvernance

La société holding Air France-KLM est régie par le droit français des sociétés et cotée sur NYSE Euronext à Paris et Amsterdam. Le groupe a intégré l'indice CAC40, composé des quarante valeurs sélectionnées parmi les cent premières capitalisations du marché français.

Compte tenu de la faiblesse des volumes traités, sur le marché américain, Air France-KLM a demandé le retrait volontaire de ses actions de la cote du New York Stock Exchange (NYSE), qui a pris effet le 7 février 2008. Le groupe s'est néanmoins engagé à continuer de développer sa communication avec les investisseurs américains, à appliquer des standards élevés de *reporting* financier et de gouvernement d'entreprise et à maintenir un niveau de contrôle interne rigoureux dans l'ensemble du groupe. En mars 2007, KLM a publié un code de conduite garantissant la conformité aux lois et réglementations relatifs aux conflits d'intérêts, à la confidentialité,

à la protection des actifs et de l'environnement, à la responsabilité sociale et à la propriété intellectuelle. Suite aux enquêtes des autorités de la concurrence sur le transport de fret entre l'Europe et les États-Unis et sur celui de passagers entre l'Europe et le Japon, dont le groupe fait l'objet, le programme de sensibilisation aux règles de la concurrence au sein d'Air France et de KLM a été enrichi en décembre 2007. Un manuel, ainsi qu'une formation en ligne détaillant les principales règles de la concurrence et les pouvoirs des autorités de la concurrence en matière d'enquêtes et de sanctions, ont été diffusés aux personnels commerciaux des deux entreprises.

En juin 2007, Air France-KLM a été primé dans le cadre des Grands Prix AGEFI du Gouvernement d'entreprise, avec le premier prix de la « Démocratie actionnariale » ainsi que le premier prix de la « Dynamique de Gouvernance ».

### Zoom sur... le Comité de groupe européen: un renforcement du pilotage commun

Le « comité exécutif groupe » (GEC) d'Air France KLM remplace le comité de management stratégique (SMC) depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2007 et assure la direction du groupe. Pour les trois métiers, et au niveau du groupe il se concentre sur les sujets suivants : *revenue management & marketing, international sales & Benelux*, les finances, le commercial, l'informatique, la stratégie, le cargo, la maintenance, les achats et la flotte. Chaque compagnie a son propre comité exécutif avec le même périmètre de responsabilités. Quatre à six fois par an les trois comités exécutifs (du groupe et des deux compagnies) se réunissent sur les sujets relevant de la sphère commerciale et de l'exploitation, ce qui doit concourir à renforcer l'esprit de groupe et la stratégie.

## Respect des standards de bonne gouvernance

Standards de bonne gouvernance		Performance 2007-08			
Conseil d'administration	Composition	10 administrateurs nommés par l'Assemblée. 2 représentants des actionnaires salariés, nommés par l'Assemblée. 3 représentants de l'État français nommés par arrêté.			
	Durée du mandat	6 ans. Il est proposé à l'Assemblée du 10/07/2008 de réduire cette durée à 4 ans, avec échelonnement des renouvellements de mandats.			
	Rémunération	Publication des critères et du montant de la rémunération des mandataires sociaux, des modalités d'attribution et du montant des jetons de présence dans le Document de Référence et dans le rapport de gestion du Conseil.			
	Nombre de réunions et taux moyen de participation	12 réunions ; taux de participation : 80 %			
	Existence d'un règlement intérieur, d'un code de déontologie et d'un code d'éthique financier	Oui			
	Existence de comités de stratégie, d'audit, des rémunérations et de nomination	Comité stratégique	Comité d'audit	Comités des rémunérations	Comité de nominations
	Nombre de réunions	0	4	1	0
	Taux de participation	-	87,5 %	100 %	-
	Évaluation annuelle du fonctionnement du conseil	Non Restitution de l'évaluation 2006-07 en mai 2007			
Actionnaires	Une action est égale à un droit de vote	Oui			
	Taux de participation (quorum) à la dernière Assemblée du 12 juillet 2007	47,3 %			

# 70 %

**des fournisseurs  
d'Air France ont signé  
la Charte de développement  
durable au 31 mars 2008**

## Impliquer les fournisseurs

### Des achats groupés

Les activités du groupe impliquent une large gamme d'approvisionnements dans le monde entier. Depuis juin 2008, les achats d'Air France et de KLM sont pilotés par une organisation conjointe. La direction des achats du groupe gère les achats et les procédures associées ; de plus elle a pour mission d'harmoniser les pratiques et de déployer des méthodes communes. La gestion de la chaîne des fournisseurs est un point central de ces travaux.

### Une politique de développement durable commune

L'organisation commune des achats a pour objectif de promouvoir et de soutenir les principes du développement durable : la défense des droits de l'homme, le progrès social et la protection de l'environnement. Ainsi, une Charte pour le développement durable

a été mise en œuvre par Air France en 2004 et adoptée par KLM en 2006. Cette Charte vise à sensibiliser ses fournisseurs et à renforcer la maîtrise des risques liés à la chaîne d'approvisionnement.

Le groupe demande aux fournisseurs nouveaux et existants de souscrire à la Charte de développement durable. De plus, lors des appels d'offres, les fournisseurs doivent fournir des informations sur leurs pratiques sociales, environnementales et éthiques, informations qui seront utilisées par Air France et KLM dans le processus de sélection. Pour vérifier ces informations, des audits de fournisseurs ont été menés. Les résultats de 40 audits menés auprès de fournisseurs en 2007, ont montré que 90 % étaient en

accord avec les ambitions sociales, environnementales et sociétales formulées dans la charte, 10 % impliquaient des actions correctrices dans certains domaines de la RSE. Ce sont là les premières étapes dans la formalisation et la mise en œuvre d'une politique de développement durable commune pour les achats du groupe, qui se poursuivra en 2008-09.

### Employés

L'implication des acheteurs est un facteur clé pour l'intégration du développement durable dans le processus d'achats. Une politique sur l'éthique des achats a été développée pour tous les employés impliqués dans le processus d'achat, elle fait partie intégrante des principes de travail de la direction des achats et sera déployée en 2008-09 à toute l'organisation commune.

### Cartographie des risques

Il est important d'identifier et de gérer les risques potentiels le plus en amont possible de la chaîne de fournisseurs.

Le groupe travaille au développement d'un système plus efficace d'analyse des risques qui débouchera sur une cartographie des risques des fournisseurs.

La première étape consiste en une évaluation des risques pour chaque secteur d'achat et chaque zone géographique.

La stratégie de gestion de la relation fournisseurs repose en partie sur la sensibilisation des fournisseurs principaux et le partage de savoirs et d'expertise afin de développer des politiques sociales, éthiques et environnementales solides.





## Exercer sa responsabilité au niveau européen

Air France-KLM considère le lobbying comme une action positive visant à fournir aux politiques et aux législateurs l'information qui leur est nécessaire pour faire face aux enjeux actuels et préparer des lois sur des sujets de plus en plus complexes. Le groupe a mis en place une

équipe chargée des affaires publiques à Bruxelles, composée de quatre représentants d'Air France et de deux pour KLM. Tous ses lobbyistes sont signataires de la charte déontologique européenne. Air France-KLM soutient les propositions de la Commission

pour promouvoir une plus grande transparence des groupes d'intérêt à Bruxelles.

Le groupe est également organisé pour promouvoir ses positions à Paris, à La Haye et à Washington DC, en général sur une base commune avec celles des associations du secteur industriel.

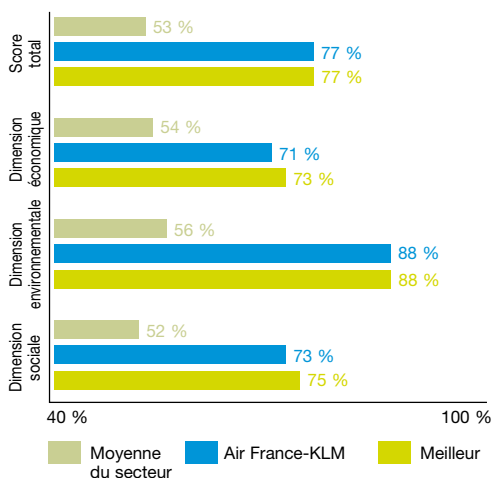
### Positions publiques d'Air France-KLM

Dossier	Position Air France-KLM
Intégration des compagnies aériennes au système européen d'échange de quotas (ETS)	Le groupe soutient le principe de l'ETS européen à condition que son extension au trafic international ne génère ni distorsion de concurrence, ni détournement de trafic vers des <i>hubs</i> non européens. Il considère que l'allocation des quotas devrait se faire gratuitement et sans enchère afin de ne pas compromettre la capacité des compagnies aériennes à financer le renouvellement de leur flotte (un niveau d'enchères strictement limitées à la couverture des frais administratifs pourrait être acceptable). Enfin, ce système devra être ouvert afin de permettre l'achat de quotas à d'autres secteurs, et tenir compte des efforts de renouvellement de flotte déjà réalisés.
Taxation des émissions de CO <sub>2</sub>	Pour le groupe, la taxation n'est pas une solution bénéfique pour l'environnement à long terme puisqu'elle ne permettra pas d'influer sur le comportement du consommateur ou de stimuler l'innovation. De plus, si elle est régionale, par exemple uniquement en Europe, elle contribuerait à détourner le trafic vers des <i>hubs</i> étrangers, voire à favoriser le ravitaillement des avions dans des pays où le carburant n'est pas taxé. Il en résulterait un impact environnemental plus important. Un tel projet pourrait aller à l'encontre du but recherché en limitant la capacité des entreprises à autofinancer leur investissement, les empêchant ainsi de renouveler leur flotte et d'acquérir de nouveaux appareils consommant moins de carburant.
Nouveau ciel unique européen	Le groupe appuie la création d'un ciel unique européen car un système de contrôle aérien efficace est nécessaire pour réduire les coûts et les retards, créer des routes plus directes et réduire les consommations de carburant et les émissions. Air France-KLM a soutenu les conclusions du rapport du High Level Group remis au Commissaire européen Jacques Barrot en juillet 2007.
Limitation de la croissance du trafic aérien	Le transport aérien restera un moteur indispensable du développement économique et humain pour les pays industrialisés comme pour les pays en développement. Le limiter arbitrairement serait dénué de fondement économique et affecterait la liberté d'aller et venir des citoyens. Face à la croissance de la demande de transport aérien, il convient d'anticiper et de pourvoir aux besoins en infrastructures nouvelles au sol et dans le ciel.
Livre blanc de l'UE et coûts d'infrastructure	Air France-KLM soutient la Commission européenne dans la mise en œuvre du Livre blanc révisé sur le transport intitulé « Pour une Europe en mouvement – Mobilité durable pour notre continent ». Le transport aérien étant le seul mode de transport qui assume la totalité de ses coûts d'infrastructure, il convient d'instaurer une concurrence plus équitable entre les différents modes de transport.
Comodalité air rail	Les transports aérien et ferroviaire sont potentiellement complémentaires, le groupe encourage donc l'utilisation du rail pour élargir la zone de chalandise autour des aéroports. Les compagnies aériennes et ferroviaires devraient prendre en charge les mêmes coûts et être assujetties aux mêmes contraintes réglementaires dans des marchés imbriqués (sûreté, taxes, droit des passagers, environnement). L'accès au marché du rail doit être garanti à tous les nouveaux entrants afin d'optimiser l'utilisation de ce mode de transport et de mettre en place une comodalité de qualité.



## La notation extra-financière place Air France-KLM en leader

### Notes issues de l'évaluation SAM, 2007



Cette notation met en évidence les domaines dans lesquels le groupe a progressé : gouvernance, gestion de crise, politiques anti-corruption, gestion de la relation client, âge moyen de la flotte, stratégie climat, mécénat, gestion de la relation fournisseurs. Elle met également en évidence les domaines où le groupe doit renforcer sa vigilance : gestion de la marque, développement des ressources humaines, attraction et rétention des talents.

Air France-KLM fait partie des principaux indices de développement durable : DJSI (Dow Jones Sustainability Index) World, DJSI STOXX, mais aussi FTSE4Good et Aspi Eurozone.

En 2007, pour la deuxième année consécutive, le groupe a été retenu dans le Global 100, classement réalisé par l'agence américaine Innovest des 100 entreprises les plus « durables » parmi 1 800 entreprises et selon 32 critères.

Air France-KLM est le seul groupe de transport aérien à figurer dans l'indice DJSI STOXX depuis 2006. Ainsi le groupe est considéré comme le leader de son secteur avec le meilleur score total des toutes les compagnies aériennes listées dans le DJSI World Index. Le groupe a le meilleur score dans la dimension

environnementale, et des scores proches des meilleurs dans les catégories économiques et sociales.

Dans l'enquête du Carbon Disclosure Project sur les risques et opportunités du changement climatique, menée en 2007 auprès de 2 400 entreprises pour le compte d'investisseurs internationaux, Air France-KLM atteint 75/100. Air France-KLM intègre le groupe leaders du Carbon Disclosure Project Leader Index France (CDPLI), reconnu pour son anticipation des risques climatiques au niveau stratégique.

# Annexes : Tableaux de correspondance

## Communication sur le Pacte mondial

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

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

Principes du Pacte mondial	Voir pages	Informations complémentaires
Droits de l'homme (1 & 2)	12, 35, 47-48, 50	Air France-KLM a publié différentes chartes : la Charte sociale et éthique, la Charte de développement durable pour les fournisseurs, la Déclaration de Responsabilité Sociale du groupe.
Droit du travail (3, 4, 5 & 6)	34-39	Air France : Chartes pour la prévention des harcèlements au travail, pour la prévention de la sécurité au travail, audit de non-discrimination du processus de recrutement, audits RSE des fournisseurs etc. KLM a intégré ces principes dans le préambule de la convention collective et le conseil de direction de KLM a publié une déclaration de politique sur la santé et la sécurité.
Environnement (7, 8 & 9)	16-27	Code d'éthique financière disponible sur <a href="http://www.airfranceklm-finance.com">www.airfranceklm-finance.com</a> Charte de déontologie signée par tous les acheteurs d'Air France.
Lutte contre la corruption (10)	47-50	Pour plus d'informations <a href="http://developpement-durable.airfrance.com">http://developpement-durable.airfrance.com</a> et <a href="http://www.klm.com/sustainability">www.klm.com/sustainability</a>

## Tableau de correspondance GRI

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

Principaux chapitres du rapport	Voir pages	GRI Principes									
		Stratégie et Analyse	Organisation	Paramètres de reporting	Gouvernance	Économie	Environnement	Social : pratiques en matière d'emploi et de travail décent	Société civile	Droits de l'homme	Responsabilité des produits
Editorial	4-5										
Comprendre le secteur et les enjeux	6-9										
Notre approche du développement durable	10-13										
Lutter contre le changement climatique	16-21										
Reduire nos impacts environnementaux	22-27										
Construire une relation durable avec nos clients	28-33										
Promouvoir une politique de ressources humaines responsables	34-39										
Contribuer au développement	40-45										
Compléments	46-50										
Annexes	51-55										

## Liste des abréviations

AEA	Association des compagnies aériennes européennes	GIEC	Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat	ONU	Organisation des Nations Unies
ATC	Contrôle du trafic aérien	GRI	Global Reporting Initiative	PKT	Passager-kilomètre transporté
CDD	Contrat à durée déterminée	GROCC	Global Round Table on Climate Change	Roissy-CDG	Aéroport de Roissy-Charles de Gaulle
CDI	Contrat à durée indéterminée	IATA	Association internationale du transport aérien	RSE	Responsabilité Sociale d'Entreprise
CO	Monoxyde de carbone	NO <sub>x</sub>	Oxyde d'azote	SKO	Siège-kilomètre offert
CO <sub>2</sub>	Dioxyde de carbone	OACI	Organisation de l'aviation civile internationale	TKT	Tonne-kilomètre transportée
COV	Composant organique volatil	ONG	Organisation non gouvernementale		
DJSI	Dow Jones Sustainability Index				
ETP	Equivalent temps plein				
ETS	Système d'échange de permis d'émissions ( <i>Emission Trading Scheme</i> )				

# Indicateurs environnementaux

Opérations aériennes pour Air France-KLM		Unité	2005	2006	2007	Variation pro forma	2007 groupe Air France	2007 groupe KLM
<b>Consommations</b>								
Consommations de matières premières : carburant √√		ktonnes	8 373	8 537	8 589	+1 %	5 504	3 085
<b>Émissions</b>								
Émissions de gaz à effet de serre	Émissions de CO <sub>2</sub> √√	ktonnes	26 422	26 914	27 075	+1 %	17 336	9 739
Émissions de substances participant à l'acidification et à eutrophication	Émissions de NO <sub>x</sub>	ktonnes	131,9	133,5	135,0	+1 %	91,6	43,4
	Dont basse altitude (< 3 000 ft) √	ktonnes	7,6	8,4	8,5	-1 %	6,4	2,1
	Émissions de SO <sub>2</sub> √	tonnes	6 421	6 856	11 072	N/C	9 549	1 523
Dont basse altitude (< 3 000 ft)		tonnes	441	428	836	N/C	747	89
	Délestages de carburant en vol	Nombre de délestages √	nombre	21 *	23 *	42	N/D	23 *
	Carburant délesté √	tonnes	1 046	1 758	1 443	-16 %	809 *	634
Autres émissions	Émissions de HC	ktonnes	4,0	3,5	3,6	-13 %	1,9	1,7
	Dont basse altitude (< 3 000 ft) √	ktonnes	1,1	1,2	1,1	-6 %	0,8	0,3
<b>Gène sonore</b>								
Indicateur d'énergie bruit global √**		10 <sup>12</sup> kJ	1,79	1,66	1,70	0,35 %	1,3**	0,4

Périmètre groupe Air France : tous vols sous code AF opérés par la flotte Air France, Brit Air, Régional et City Jet

N/D : non disponible

N/C : non comparable (changement de méthode de calcul)

\* : Données Air France uniquement

\*\* : Tous vols opérés sous code AF, hors codeshare

## Opérations au sol pour Air France-KLM

Opérations au sol pour Air France-KLM		Unité	2005	2006	2007	Variation pro forma	2007 groupe Air France <sup>(1)</sup>	2007 groupe KLM <sup>(2)</sup>	
<b>Consommation</b>									
Consommations d'eau √		Milliers de m <sup>3</sup>	1 210	1 054	1 074	1,9 %	809	265	
Consommation d'énergies	Consommation d'électricité √	MWh	386 839	393 265	425 502	8,2 % <sup>(3)</sup>	326 561	98 941	
	Consommation d'énergies pour le confort climatique	Eau surchauffée √	MWh	146 939	146 158	145 056	-0,8 %	145 056	0
		Eau glacée √	MWh	4 148	9 977	16 065	31,0 % <sup>(3)</sup>	16 065	0
		FOD √	MWh	7 927	4 741	2 074	-56,3 % <sup>(4)</sup>	2 074	0
		Gaz √	MWh	237 196	163 899 *	171 407	4,6 %	81 520	89 887
<b>Émissions</b>									
Émissions de gaz à effet de serre (liés au confort climatique, véhicules et engins)	CO <sub>2</sub> √	tonnes	75 893	75 238	79 388	5,5 %	36 211	43 176	
Émissions de substances contribuant à la pollution photochimique	Composés organiques volatils * √	tonnes	188 <sup>a</sup>	187 <sup>a</sup>	123	NIL	71	52	
Émissions de substances participant à l'acidification et à eutrophication	NO <sub>x</sub> √	tonnes	221 <sup>b</sup>	178 <sup>b</sup>	784	NIL	521	263	
	SO <sub>2</sub> √	tonnes	2 <sup>b</sup>	3 <sup>b</sup>	14	NIL	12,4	1,6	
<b>Déchets</b>									
Production de déchets	Quantité de déchets industriels non dangereux √	tonnes	46 715	42 316	69 176	63,5 % <sup>(5)</sup>	50 720	18 455 <sup>(6)</sup>	
	Quantité de déchets industriels dangereux √	tonnes	5 721	5 465	5 520	0,3 %	4 455	1 065	
	% de valorisation des déchets industriels dangereux √	%	N/D	N/D	54,1	N/D	47,0	83,9	
<b>Effluents</b>									
Effluents participant à l'acidification et à eutrophication	Composés azotés	kg	3 468 <sup>c</sup>	9 119 <sup>c</sup>	268	NIL <sup>(6)</sup>	52	217	
	Composés phosphorés	kg	322 <sup>d</sup>	489 <sup>d</sup>	121	NIL <sup>(6)</sup>	109	12,30	
Rejets de métaux toxiques *	Métaux toxiques (Cd, Cr, Cu, Ni, Pb, Sn, Zn) √	kg	78 <sup>e</sup>	51 <sup>f</sup>	22	NIL <sup>(6)</sup>	19	2,47	

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

(2) KLM et filiales : KLC, KES, KCS et KHS.

(3) Ecart dû au changement majeur de périmètre du reporting de Servair (élargissement aux centres de nettoyage en France métropolitaine et au catering en province). Les valeurs pro forma de Servair pour 2007 n'ont pu être déterminées.

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

(5) Périmètre entièrement redéfini en 2007 : DGI et KMC seulement.

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

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

b Données KLM.

c Nitrates uniquement.

d Phosphates uniquement.

e Métaux pris en considération : Cr, Ni, Cu, Pb.

f Métaux pris en considération : Cr, Cd, Cu, Ni, Pb.

NIL : sans objet.

√ : Les données 2007 ont été vérifiées par KPMG Audit avec un niveau d'assurance raisonnable

√ : Les données 2007 ont été vérifiées par KPMG Audit avec un niveau d'assurance modérée

# Indicateurs sociaux

Effectifs du groupe Air France-KLM au 31/12/2007	Groupe Air France-KLM				Groupe Air France *				Groupe KLM *			
	2005 (1)	2006	2007	07/06	Total		Dont Air France		Total		Dont KLM	
<b>Effectifs totaux (CDD + CDI) ✓</b>	<b>103 966</b>	<b>111 092</b>	<b>110 369</b>	<b>-0,7 %</b>	<b>74 354</b>	<b>74 959</b>	<b>63 613</b>	<b>63 598</b>	<b>36 738</b>	<b>35 410</b>	<b>30 669</b>	<b>29 831</b>
Effectifs en CDI ✓	N/D	N/D	103 772	N/D	61 382	71 416	61 382	61 459	N/D	32 356	N/D	28 143
Personnel au Sol	73 683	77 300	76 177	-1,5 %	53 876	53 798	45 231	44 649	23 424	22 379	19 599	18 708
Personnel Navigant Commercial	22 833	24 987	25 545	2,2 %	15 166	15 728	14 184	14 648	9 821	9 817	8 587	8 506
Personnel Navigant Technique	7 450	8 805	8 647	-1,8 %	5 312	5 433	4 198	4 301	3 493	3 214	2 483	2 617
<b>Embauches en CDI (3)</b>												
Personnel au Sol		2 788	3 012	8,0 %	2 307	2 593	1 811	1 940	481	419	318	385
Personnel Navigant Commercial		926	931	0,5 %	730	843	629	833	196	88	196	50
Personnel Navigant Technique		410	566	38,0 %	204	325	134	188	206	241	46	238
<b>Total ✓</b>		<b>4 124</b>	<b>4 509</b>	<b>9,3 %</b>	<b>3 241</b>	<b>3 761</b>	<b>2 574</b>	<b>2 961</b>	<b>883</b>	<b>748</b>	<b>560</b>	<b>673</b>
<b>Départs (4)</b>												
Personnel au Sol		4 458	5 161	15,8 %	2 557	2 960	2 036	2 411	1 901	2 201	1 165	1 465
Personnel Navigant Commercial		1 329	1 121	-15,7 %	477	339	360	259	852	782	284	214
Personnel Navigant Technique		200	342	71,0 %	117	248	69	141	83	94	46	57
<b>Nombre de départs total ✓</b>		<b>5 987</b>	<b>6 624</b>	<b>10,6 %</b>	<b>3 151</b>	<b>3 547</b>	<b>2 465</b>	<b>2 811</b>	<b>2 836</b>	<b>3 077</b>	<b>1 495</b>	<b>1 736</b>
• dont démissions ✓		2 696	2 611	-3,2 %	1 159	1 169	834	765	1 537	1 442	952	857
• dont licenciements (y compris économiques) ✓		726	1 118	54,0 %	542	605	239	326	184	513	184	513
• dont retraites ✓		1 714	2 018	17,7 %	1 369	1 666	1 321	1 624	345	352	326	333
• dont décès ✓		117	143	22,2 %	81	107	71	96	36	36	33	33
<b>Part des femmes (CDD + CDI) (5)</b>												
Personnel au Sol		37,2 %	37,1 %	-0,2 %	39,4 %	39,6 %	40,7 %	41,1 %	32,0 %	31,2 %	25,0 %	29,2 %
Personnel Navigant Commercial		72,5 %	72,3 %	-0,3 %	65,3 %	65,6 %	65,7 %	64,7 %	83,5 %	83,0 %	84,0 %	83,0 %
Personnel Navigant Technique		5,0 %	5,3 %	6,8 %	5,2 %	5,8 %	5,8 %	6,2 %	4,7 %	4,6 %	4,0 %	4,1 %
<b>Total ✓</b>		<b>42,4 %</b>	<b>42,7 %</b>	<b>0,7 %</b>	<b>42,0 %</b>	<b>42,6 %</b>	<b>43,7 %</b>	<b>44,2 %</b>	<b>43,2 %</b>	<b>43,1 %</b>	<b>43,0 %</b>	<b>42,3 %</b>
<b>Effectif à temps partiel (CDI + CDD) (6)</b>												
Femmes à temps partiel ✓		38,3 %	39,7 %	3,7 %	30,7 %	31,1 %	32,0 %	33,7 %	53,3 %	55,7 %	68,0 %	60,0 %
Hommes à temps partiel ✓		9,1 %	9,5 %	4,4 %	7,6 %	7,5 %	8,2 %	8,0 %	12,3 %	13,7 %	14,0 %	14,0 %
<b>Total Effectif à temps partiel ✓</b>		<b>21,5 %</b>	<b>22,2 %</b>	<b>3,3 %</b>	<b>17,3 %</b>	<b>17,6 %</b>	<b>19,0 %</b>	<b>19,4 %</b>	<b>30,0 %</b>	<b>31,8 %</b>	<b>36,0 %</b>	<b>33,2 %</b>

## Autres données sociales du groupe Air France (selon législation locale)

Air France Métropole, DOM et International *	2006	2007	07/06
<b>Absentéisme ✓</b>			
<b>Pour maladie</b>			
Personnel au sol ✓	3,1 %	2,6 %	-16 %
Personnel Navigant Commercial ✓	5,4 %	4,9 %	-9 %
Personnel Navigant Technique ✓	2,4 %	2 %	-17 %
<b>Pour accident de travail</b>			
Personnel au sol ✓	0,5 %	0,4 %	-20 %
Personnel Navigant Commercial ✓	0,9 %	0,8 %	-11 %
Personnel Navigant Technique ✓	0,2 %	0,2 %	0 %
<b>Maternité (8)</b>			
Personnel au sol ✓	1,1 %	0,8 %	-27 %
Personnel Navigant Commercial ✓	0,9 %	1,1 %	26 %
Personnel Navigant Technique ✓	0,3 %	0,1 %	-67 %
<b>Hygiène et sécurité (7)</b>			
Nombre d'accidents du travail ✓	3 006	2 812	-6 %
Nombre de décès dus à un accident du travail ✓	0	1	
Taux de fréquence AT ✓	33,43	30,68	-8 %
Taux de gravité AT ✓	0,85	ND	
<b>Formation</b>			
<b>Masse salariale consacrée à la formation continue ✓</b>	<b>8,7 %</b>	<b>10,8 %</b>	<b>24 %</b>
Personnel au sol ✓	5,6 %	6,7 %	21 %
Personnel Navigant Commercial ✓	8,7 %	10,8 %	24 %
Personnel Navigant Technique ✓	16 %	20 %	25 %
<b>Nbr d'heures de formation par salarié ✓</b>	<b>47</b>	<b>54</b>	<b>15 %</b>
Personnel au sol ✓	36	37	2 %
Personnel Navigant Commercial ✓	37	48	28 %
Personnel Navigant Technique ✓	181	229	27 %
<b>Taux de participation (nbr agent formé/effectif) ✓</b>	<b>94 %</b>	<b>95 %</b>	<b>0 %</b>
Personnel au sol ✓	91 %	91 %	1 %
Personnel Navigant Commercial ✓	99 %	100 %	1 %
Personnel Navigant Technique ✓	100 %	100 %	0 %
<b>Handicapés</b>			
Nombre de salariés handicapés PS ✓	1 343	1 489	11 %
Taux d'emploi de salariés handicapés (selon législation française) ✓	2,6 %	3,10 %	19,2 %
Salariés handicapés PS recrutés dans l'année ✓	26	38	46,2 %
<b>Accords collectifs</b>			
Nombre d'accords signés au cours de l'année	22	11	
<i>* Les données en italiques ne concernent qu'Air France Métropole et DOM.</i>			
<b>Filiales Air France (9)</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>R/R</b>
<b>Hygiène et sécurité</b>			
Nbr total d'accidents du travail ✓	1 035	989	-4 %
<b>Handicapés</b>			
Salariés handicapés PS ✓	208	235	13 %
Salariés handicapés PS recrutés dans l'année ✓	2	4	100 %
<b>Formation (9)</b>			
<b>Taux de participation (nombre agent formé/effectif) ✓</b>	<b>N/D</b>	<b>92 %</b>	
Personnel au sol ✓	N/D	86 %	
Personnel Navigant Commercial ✓	N/D	88 %	
Personnel Navigant Technique ✓	N/D	99 %	
<b>Nombre d'heures de formation par salarié ✓</b>	<b>N/D</b>	<b>31</b>	
Personnel au sol ✓	N/D	19	
Personnel Navigant Commercial ✓	N/D	51	
Personnel Navigant Technique ✓	N/D	87	

## Autres données sociales du groupe KLM (selon législation locale)

KLM (10)	2006	2007	07/06
<b>Absentéisme ✓</b>			
<b>Pour maladie</b>			
Personnel au sol ✓	5,4	5,7	5,6 %
Personnel Navigant Commercial ✓	6,3	5,8	-7,9 %
Personnel Navigant Technique ✓	3,9	4,2	7,7 %
<b>Maternité</b>			
Personnel au sol ✓	0,4	0,4	0 %
Personnel Navigant Commercial ✓	2	2	0 %
Personnel Navigant Technique ✓	0,1	0,1	0 %
<b>Hygiène et sécurité (11)</b>			
Nombre d'accidents du travail ✓	539	1 098	
Nombre de décès dus à un accident du travail ✓	0		
Taux de fréquence AT ✓	11,07	22,74	
Taux de gravité AT ✓	0,11	0,17	54,5 %
<b>Handicapés (12)</b>			
Salariés handicapés PS ✓	1 125	902	-19,8 %
<b>Accords collectifs</b>			
Nombre d'accords signés au cours de l'année	3		
<b>Filiales KLM (13)</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>07/06</b>
<b>Hygiène et sécurité (13)</b>			
Nombre d'accidents du travail ✓	198	156	-21,2 %
Nombre de décès dus à un accident du travail ✓	0		
Taux de fréquence AT ✓	N/D	27,35	
Taux de gravité AT ✓	N/D	0,19	

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

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

- (1) Ne tient pas compte de l'effectif KLM à l'international et dans les filiales (environ 8 % du groupe)
- (2) Valeur 2006 : les pourcentages temps partiel ne tiennent pas compte de l'effectif KLM à l'international (environ 3 % du groupe)
- (3) KLM : concerne uniquement les embauches directes en CDI ; Air France : concerne en plus les embauches CDD transformées en CDI ; données 2006 complétées par les embauches à l'international
- (4) Départs KLM 2007 : forte hausse en raison de l'externalisation du département "KLM Facility Services" à Sodexo Allys. (2007 : 513 et 2006 : 184)
- (5) 2006 : City Jet non prise en compte
- (6) Valeur 2007, méthode de calcul différente (comptabilisation différente pour PNC en maternité occupant un poste au sol)
- (7) En raison d'un problème informatique lié au changement du système de reporting de la sécurité, le taux de gravité ne peut pas être calculé correctement pour l'année 2007
- (8) Filiales AF : Brit Air, Blue Link, CRMA, Régional, Groupe Servair (ACNA, Bruno Pegorier, OAT, Servair SA), Sodexi
- (9) Données calculées sur Brit Air, Blue Link, CRMA, Régional, Groupe Servair, (ACNA, Bruno Pegorier, OAT, Servair SA)
- (10) Filiales de KLM : Cynific, KES (KLM Equipment Services), KHS (KLM Health Services), KLM ground services limited, KLM Cityhopper (UK and BV), Transavia, KLM Catering Services
- (11) En raison de l'amélioration du système de reporting les données reportées cette année sont plus exhaustives, expliquant la forte évolution par rapport aux données de l'année dernière
- (12) En raison de changements dans la législation le nombre d'handicapés a baissé
- (13) Les taux de gravité et fréquence sont calculés sans Transavia

✓ Les données 2007 ont été vérifiées par KPMG Audit avec un niveau d'assurance modérée



# Note méthodologique sur le *reporting* des données

Les indicateurs sociaux et environnementaux ont été définis en 2005-06, sous l'égide du Comité des procédures d'informations financières (Disclosure Committee) d'Air France-KLM pour intégrer les recommandations de la législation européenne et française, telle que la loi sur les Nouvelles Régulations Economiques.

## Périmètre

Le périmètre de consolidation du *reporting* social du groupe Air France-KLM couvre 95 % des effectifs du groupe. Il inclut Air France et KLM et leurs filiales contrôlées au minimum à 50 %. Sont couverts 80 % des effectifs des filiales d'Air France et 85 % des effectifs des filiales de KLM.

Les filiales d'Air France consolidées sont AFSL, Brit Air, Blue Link, City Jet, CRMA, Régional, Groupe Servair (ACNA, Bruno Pegorier, OAT, Servair SA), Sodexi.

Les filiales de KLM consolidées sont Cynific, KES (KLM Equipment Services), KHS (KLM Health Services), KLM Ground Services limited, KLM Cityhopper (UK and BV), Transavia, KCS (KLM Catering Services).

Le périmètre de consolidation du *reporting* environnemental des activités au sol du groupe Air France-KLM couvre 99 % des sites en France et 95 % de sites aux Pays-Bas.

Les filiales d'Air France consolidées sont Brit Air, Régional, CRMA, Sodexi, Servair et Transavia.com, pour cette dernière sur la période de mai à décembre 2007. Les filiales de KLM consolidées sont KLC, KES, KCS et KHS.

Le périmètre de consolidation du *reporting* environnemental des activités aériennes du groupe Air-France-KLM couvre les vols opérés par Air France et ses filiales Brit Air, Régional et City Jet et les vols opérés par KLM et sa filiale KLM Cityhopper.

La période de *reporting* est basée sur l'année calendaire pour assurer la cohérence avec le bilan social des sociétés françaises et des inventaires nationaux pour les gaz à effet de serre.

## Outils de reporting

### Indicateurs sociaux

Les indicateurs sont collectés et consolidés via OSYRIS, outil de *reporting* développement durable, déployé dans toutes les filiales du groupe Air France-KLM. La qualité et la cohérence du *reporting* sont assurées par des définitions précises de chaque indicateur en français et en anglais incluses dans OSYRIS, une assistance aux contributeurs, ainsi que des tests de cohérence.

La consolidation des données sociales du groupe est effectuée par le département du développement durable d'Air France.

### Indicateurs environnementaux

Les indicateurs environnementaux sont collectés via deux outils de *reporting*, un pour Air France et un pour KLM, disponibles dans chaque entité, à l'exception de Transavia.com. La cohérence du reporting est assurée par des définitions communes disponibles, en français et en anglais dans l'outil OSYRIS. La consolidation des données du groupe Air France-KLM est effectuée par le département environnement d'Air France dans l'outil OSYRIS.

## Précisions et méthodologie

### Indicateurs sociaux

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

### Embauches en contrat à durée indéterminée (CDI)

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

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

### Santé et sécurité au travail – absentéisme

La différence de qualification d'un accident de travail entre la France et les Pays-Bas associée à des modalités d'enregistrement spécifiques, entraînent des différences importantes entre les indicateurs d'Air France et de KLM qui sont par conséquent incomparables.

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

Air France comptabilise uniquement les accidents avec arrêt, conformément à la législation française, alors que KLM compte également ceux sans arrêt, dès lors qu'ils sont qualifiés en tant qu'accident du travail. Le taux de fréquence et de gravité sont calculés sur la base d'heures travaillées théoriques pour chaque employé dans les deux compagnies.

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

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

### Formation

KLM ne dispose pas aujourd'hui d'un système de *reporting* centralisé sur la formation du fait de la législation néerlandaise qui ne requiert pas de publication. La société est en train de développer un système de suivi.

### Nombre de salariés handicapés

En raison d'une législation différente, les données relatives aux handicapés ne sont pas comparables.

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

Pour KLM, une personne est considérée comme handicapée si elle ne peut pas effectuer son travail comme une personne valide du fait de son handicap. Aux Pays-Bas, un salarié embauché avec un handicap ne peut pas être recensé en tant que tel afin d'éviter toute discrimination entre salariés. Pour cette raison, KLM n'est pas en mesure de fournir des statistiques sur les embauches des salariés handicapés,

### Indicateurs environnementaux

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

### Consommation d'eau

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

### Consommation de gaz

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

### Déchets non dangereux

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

### Rejets de métaux toxiques

La définition de cet indicateur a été affinée en 2007 afin d'harmoniser les données reportées par Air France et par KLM. Les divisions d'ingénierie et de maintenance des deux compagnies reportent maintenant sept métaux (Cd, Cr, Cu, Ni, Pb, Sn, Zn).

### Emissions des opérations au sol

Les émissions annuelles de CO<sub>2</sub>, SO<sub>2</sub> et NO<sub>x</sub> des véhicules et engins de piste d'Air France ont été estimées sur la base des données du second semestre.

### Emissions de SO<sub>2</sub> des opérations aériennes

Le calcul des émissions de SO<sub>2</sub> des opérations aériennes est effectué en prenant en compte la composition en soufre du carburant disponible respectivement à Amsterdam et à Paris-CDG, appliquée respectivement à l'intégralité du carburant consommé pendant l'année par KLM et par Air France.

Dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, des précisions méthodologiques ont été apportées sur certains indicateurs, notamment dans leurs définitions. Lorsque ces modifications ont un impact significatif sur les données, la comparaison entre les données des années précédentes et les données relatives à cet exercice n'est pas possible.

# Rapport d'examen d'un des commissaires aux comptes sur certains indicateurs environnementaux et sociaux du groupe Air France-KLM pour l'année civile 2007

Mesdames, Messieurs,

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

- une assurance de niveau raisonnable sur l'indicateur relatif aux émissions de CO<sub>2</sub> des opérations aériennes du groupe Air France-KLM de l'année civile 2007 et signalé par le signe √ √.
- une assurance de niveau modérée sur les indicateurs environnementaux et sociaux sélectionnés par le groupe Air France-KLM (les données) relatifs à l'exercice 2007 et signalés par le signe √.

Ces données sont présentées dans les tableaux informations sociales et environnementales du groupe Air France-KLM du document de référence et du rapport développement durable 2007-08.

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

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

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

## Nature et étendue des travaux

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

- Nous avons apprécié les référentiels au regard de leur pertinence, leur fiabilité, leur caractère compréhensible et leur exhaustivité.
- Nous avons mené des entretiens auprès des personnes concernées par l'application des référentiels au siège et au sein des entités sélectionnées<sup>1</sup>.
- Nous avons réalisé des travaux de détail sur les entités sélectionnées, représentant de 40 à 100 % des données consolidées du groupe pour les données environnementales et 84 % de l'effectif consolidé groupe pour les indicateurs sociaux. Pour ces entités, nous nous sommes assurés de la compréhension et de l'application des référentiels et, sur la base de sondages, nous avons vérifié les calculs, effectué des contrôles de cohérence et rapproché les données avec les pièces justificatives.
- Nous avons audité les données sources utilisées pour effectuer le calcul des émissions de CO<sub>2</sub> des activités aériennes.
- Nous avons vérifié le fait que les données utilisées pour le calcul des émissions de CO<sub>2</sub> des activités aériennes correspondaient aux informations telles qu'enregistrées dans les systèmes d'Air France et de KLM.

- Enfin, nous avons testé par sondage les calculs et vérifié la consolidation des données au niveau du groupe Air France-KLM.

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

## Informations sur les référentiels

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

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

- Les définitions des indicateurs environnementaux ont été harmonisées entre Air France et KLM. Certaines définitions mériteraient néanmoins d'être précisées notamment pour les indicateurs déchets et effluents.

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

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

## Conclusion

### Assurance raisonnable

Compte tenu des travaux réalisés depuis février 2008 au siège d'Air France et de KLM, nous estimons que nos contrôles sur le calcul des émissions de CO<sub>2</sub> des opérations aériennes du groupe Air France-KLM fournissent une base raisonnable à l'opinion exprimée ci-dessous.

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

### Assurance modérée

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

**KPMG Audit**  
Département de KPMG S.A.

Jean-Luc Decornoy  
Associé

**KPMG Audit**  
Département de KPMG S.A.

Jean-Paul Vellutini  
Associé

• 1 : *Environnement* : Direction Générale Industrielle Air France (Roissy, Orly, Villeneuve-le-Roi), Direction Générale de l'Exploitation Air France (Roissy et Orly), Air France Cargo Roissy, Direction du Siège Air France Roissy, SI à Vilgénis, Servair 1, Acna Roissy, et KLM Schiphol, pour les activités au sol.  
• Air France, City Jet, Brit Air, Régional, KLM et KLM Cityhopper pour les opérations aériennes.  
Social : Air France en France, Servair S.A., KLM, KLM Cityhopper

#### Document édité par

Air France – Secrétariat Général – Direction Qualité,  
Environnement et Développement Durable

45, Rue de Paris  
95747 Roissy CDG Cedex  
France

KLM Royal Dutch Airlines  
Corporate Center

Postbus 7700  
1117 ZL Luchthaven Schiphol  
The Netherlands

#### Contacts :

[mail.developpementdurable@airfrance.fr](mailto:mail.developpementdurable@airfrance.fr) et [environmental.services@klm.com](mailto:environmental.services@klm.com)



Pour plus d'informations visitez  
<http://developpement-durable.airfrance.com>  
et [www.klm.com/sustainability](http://www.klm.com/sustainability)

**AIR FRANCE KLM**

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