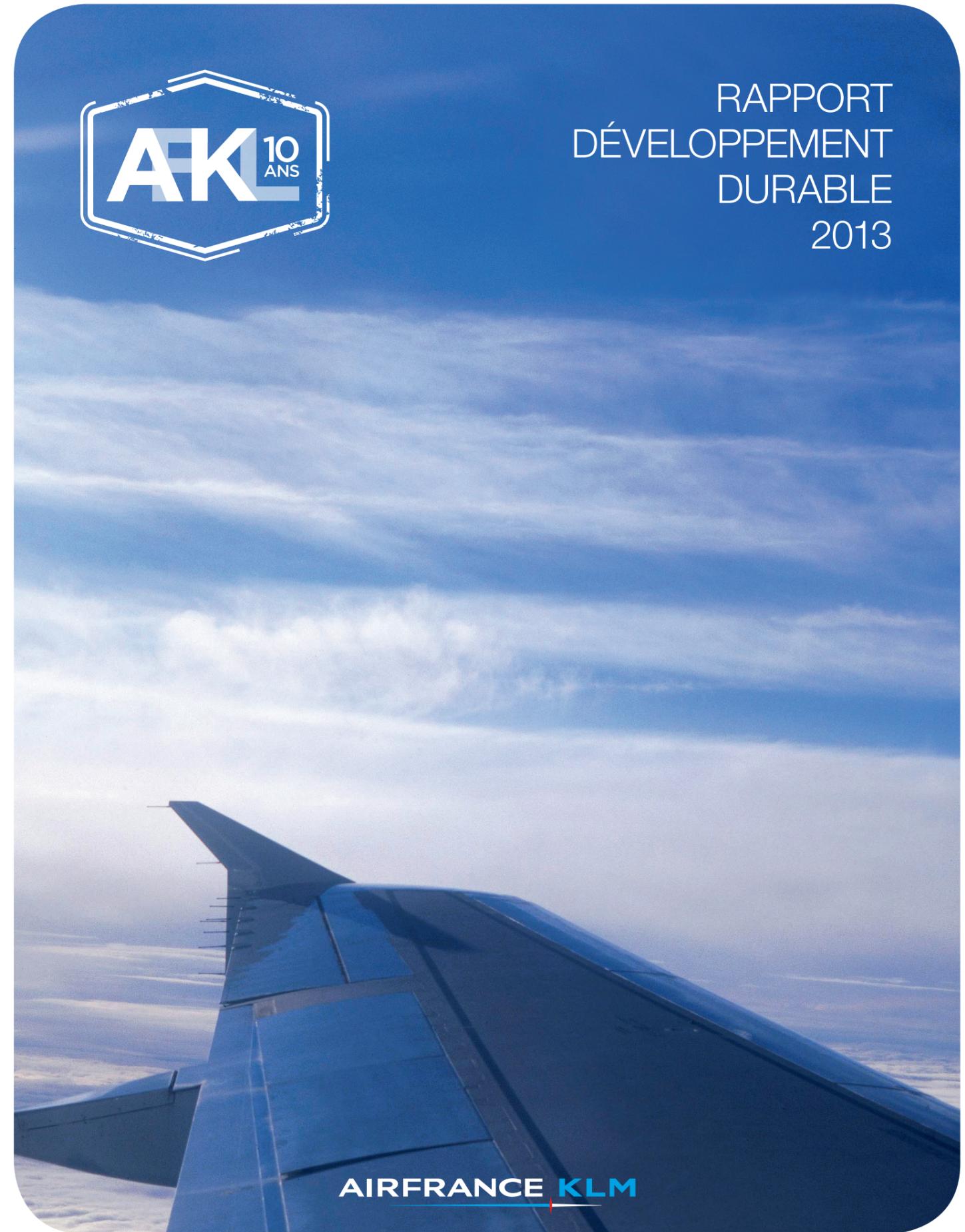




RAPPORT
DÉVELOPPEMENT
DURABLE
2013



RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013

Sommaire

EDITO	3
ENTRETIEN CROISÉ	4
RÉSULTATS FINANCIERS	8
FAITS MARQUANTS DÉVELOPPEMENT DURABLE	9
GOVERNANCE	10
Notre approche développement durable	12
Parties prenantes	14
Gouvernement d'entreprise	16
Actionnaires	17
Sécurité	18
Gestion des risques	19
Éthique	20
Positions publiques	21
ENVIRONNEMENT	22
Objectifs et réalisations 2013	24
Chiffres clés	26
Changement climatique	27
Empreinte carbone	28
Carburants alternatifs durables	30
Bruit	32
Qualité de l'air	33
Déchets	34
Eau et énergie	35
Recherche et innovation	36
Biodiversité	37
EXPÉRIENCE CLIENT	38
Notre démarche, objectifs et réalisations 2013	40
Dialogue client	42
Achats responsables	44
Des produits innovants et responsables	46
Exemples de bonnes pratiques	48
POLITIQUE SOCIALE	50
Objectifs et réalisations 2013	52
Chiffres clés	54
Une politique responsable	55
Santé et sécurité au travail	56
Égalité des chances	58
Les enjeux de la RSE	59
DÉVELOPPEMENT LOCAL	60
Objectifs et réalisations 2013	62
Impact économique	63
Développement local autour de nos bases principales	64
Développement local à destination	67
Partenariats solidaires	68
INDICATEURS	70



“
L’aviation du futur
sera innovante et
plus respectueuse
de l’environnement.
C’est un défi
passionnant à
relever pour notre
groupe et pour
chacun d’entre nous.”

En reliant les hommes, les économies et les cultures, l’aviation invite au voyage et à l’échange. C’est aussi un formidable vecteur de développement pour les territoires où nous sommes implantés et que nous desservons.

Comme tous les modes de transport dépendant de l’énergie fossile, l’empreinte environnementale de notre activité est importante. Conscients de nos responsabilités, pour continuer à assurer notre mission et toujours mieux satisfaire nos clients, nous agissons pour concilier performance économique, progrès social et respect de l’environnement.

L’aviation est née de l’imagination et de l’innovation. Aujourd’hui, les techniques les plus avancées accompagnent la croissance du transport aérien. Elles permettent d’en maîtriser ou d’en limiter certains de ses impacts, en particulier les émissions de CO₂ et les nuisances sonores. Demain, nous devons faire encore mieux. Tous les acteurs du secteur sont conscients de l’enjeu majeur que constitue le respect de l’environnement.

Le développement durable est à la fois une nécessité pour la pérennité de notre secteur et une opportunité pour concevoir notre activité autrement. Depuis plusieurs années, nous plaçons notre engagement sociétal et environnemental au cœur de notre stratégie d’entreprise. Cet engagement est affirmé dans notre Déclaration de responsabilité sociale et dans notre Charte sociale et éthique. Il est réaffirmé chaque année par notre adhésion au Pacte mondial des Nations unies.

Air France-KLM est reconnu pour ses performances en matière de développement durable, une reconnaissance qui récompense les efforts de chacun au sein du groupe, partout dans le monde. Conscients du rôle moteur que nous pouvons jouer auprès de nos clients, de nos partenaires, de nos fournisseurs et de notre secteur tout entier, nous sommes mobilisés pour que le développement durable devienne une réalité quotidienne dans toutes nos activités.

Vecteur de développement économique, l’aviation du futur sera innovante et plus respectueuse de l’environnement. C’est un défi passionnant à relever pour notre groupe et pour chacun d’entre nous. ●

Alexandre de Juniac
Président-directeur général
Air France-KLM

ENTRETIEN CROISÉ

LE GROUPE EN 2013 ET LES PERSPECTIVES POUR LES ANNÉES À VENIR

DEUX ANS APRÈS LE LANCEMENT DU PLAN TRANSFORM 2015, QUELS SONT LES RÉSULTATS DU GROUPE AIR FRANCE-KLM ?

Alexandre de Juniac

L'année 2013 a marqué une étape importante dans le redressement d'Air France-KLM. Nous avons bénéficié de la mise en place des nouvelles conditions de travail adoptées par l'ensemble de nos collaborateurs et des projets industriels lancés dans toutes nos activités. En dépit d'un environnement toujours dégradé, le groupe a retrouvé une exploitation bénéficiaire et réduit sa dette au-delà des objectifs initiaux.

Les mesures complémentaires annoncées en octobre 2013 sont déjà mises en œuvre dans les activités moyen-courrier et cargo pour accélérer leur redressement. Elles porteront leurs fruits à partir du second semestre 2014.

ET CHEZ AIR FRANCE ET CHEZ KLM ?

Frédéric Gagey

Transform 2015 fonctionne et les effets positifs sont tangibles. En 2013, Air France a poursuivi sa transformation, grâce à la mobilisation de ses personnels qui mettent toutes les énergies au service du client et de la réussite du redressement de la compagnie.

L'activité court et moyen-courrier a été restructurée. Nous avons fait le choix de développer l'activité de Transavia France au départ de Paris-Orly et d'ajuster notre réseau domestique. Pour renouer avec les profits, nous devons être toujours plus à l'écoute de nos clients. Le lancement de HOP! s'inscrit pleinement dans cette dynamique. La nouvelle compagnie régionale constitue un atout pour mieux s'adresser à tous nos segments de clientèle.

Camiel Eurlings

Malgré un environnement difficile, la situation financière de la compagnie s'améliore, tandis que l'activité passage est en croissance. Ces résultats encourageants montrent que nous sommes sur la bonne voie et que nous avons su nous adapter à un contexte économique instable. Ils reposent sur une gestion stricte de l'offre et sur des mesures de réduction des coûts, mais aussi sur la mobilisation des personnels et la mise en œuvre de projets innovants. Cette année, nous avons encouragé chacun de nos collaborateurs à rechercher amélioration des processus et gain d'efficacité dans tous les secteurs de l'entreprise. Cette approche, en complément de mesures d'amélioration de la productivité et de la flexibilité, nous a permis de préserver l'emploi, selon notre principe « Keep the family together ». C'est grâce à cet élan et à cet engagement que nous pourrions aborder la troisième année de Transform 2015.

COMMENT VOYEZ-VOUS L'ANNÉE 2014 POUR LE GROUPE AIR FRANCE-KLM ?

Alexandre de Juniac

Le groupe est en pleine révolution commerciale. Nous préparons l'avenir en lançant d'importants investissements pour améliorer notre offre de service, aussi bien chez Air France que chez KLM.

Les mesures que nous avons mises en place en 2013 se traduiront très concrètement par une amélioration de notre offre, avec l'ambition d'en faire une référence mondiale. Nous avons investi dans l'équipement des cabines pour offrir un meilleur confort à nos clients. Nous avons aussi augmenté le nombre de destinations proposées. Notre programme été 2014 illustre cet objectif avec une offre long-courrier plus large. Il est essentiel de



Alexandre de Juniac,
Président-directeur général,
Air France-KLM



Frédéric Gagey,
Président-directeur général,
Air France



Camiel Eurlings,
Président-directeur général,
KLM

poursuivre notre développement sur les marchés en croissance, qui sont l'avenir du groupe.

De la réussite de Transform 2015 dépend la capacité d'Air France-KLM à revenir dans le Top 3 des compagnies aériennes mondiales, en termes d'expérience client, et d'être un acteur majeur de la consolidation du secteur.

CETTE ANNÉE, AIR FRANCE ET KLM ONT DÉVELOPPÉ DE NOUVEAUX PRODUITS ET SERVICES POUR LEURS CLIENTS. QUELS SONT SELON VOUS LES FACTEURS QUI EXPLIQUENT LA DURABILITÉ D'UNE COMPAGNIE AÉRIENNE ?

Frédéric Gagey

Grâce à un investissement de plus de 500 millions d'euros, nous avons l'ambition d'offrir ce qui se fait de mieux en matière de confort en plein ciel et de faire la différence par une relation attentionnée auprès de nos clients. Ces nouveaux produits et services constitueront des atouts concurrentiels clés dans notre conquête commerciale.

Une entreprise qui compte pour ses clients est aussi une entreprise res-

ponsable. Cet engagement mobilise tous les personnels de la compagnie et se décline dans tous nos projets. Chaque fois que cela est possible, notre objectif est de soutenir des initiatives qui intègrent à la fois une dimension environnementale et une dimension sociale ou sociétale.

Nous pensons également que la recherche et l'innovation sont au cœur d'une démarche de développement durable. Quelques exemples d'actions en 2013, le programme Joining our Energies pour soutenir le développement d'une filière française de production de biocarburants, le projet IAGOS avec l'embarquement à bord d'un avion d'Air France d'instruments de mesures qui permettront de mieux comprendre l'impact de l'aviation sur le changement climatique. Autre exemple en 2013, peut-être plus proche de nous et de nos clients, la conception de la nouvelle vaisseau long-courrier en classes Premium Economy et Economy. Ce projet a mobilisé plusieurs directions autour d'une démarche d'innovation et d'éco-conception. À l'arrivée, une nouvelle vaisseau esthétique, plus agréable et plus pratique à utiliser, qui permet de réduire d'un tiers le poids des matériaux et les émissions de CO₂ associées.

2
hubs
Paris-CDG
et Amsterdam-Schiphol

1^{er}
réseau long-courrier
au départ de l'Europe

231
destinations
dans 103 pays
(Programme été 2014)

3
métiers
Passagers, cargo et maintenance

77,3
millions
de passagers transportés

1,3
million
de tonne de fret

Camiel Eurlings

Investir dans de nouveaux produits et services et s'engager dans de nouveaux partenariats demeurent une priorité. En 2013, KLM a signé un accord novateur avec l'UNICEF Pays-Bas, afin de d'élaborer des principes directeurs pour l'ensemble du secteur aérien, fondés sur le respect des droits des enfants.

L'atteinte de nos objectifs en 2013 a été rendue possible en partie grâce à l'innovation, une démarche reconnue par nos passagers et nos partenaires. Ces initiatives ont contribué à la réduction des coûts, à la prise en compte du développement durable et à la fidélisation de nos clients. Par ailleurs, nos collaborateurs restent l'atout le plus important de la compagnie. Leur savoir-faire, leur engagement et leur dévouement permettront à KLM de poursuivre son développement et de mettre en œuvre l'ambition KLM Takes Care 2020. KLM cherchera toujours la meilleure solution dans le dialogue avec toutes les parties prenantes. C'est la clé pour construire un avenir durable et prospère pour nos clients, nos salariés et la société dans son ensemble.

EN 2012, VOUS AFFIRMIÉZ : « LES BIOCARBURANTS DURABLES SONT LÀ POUR LONGTEMPS ». POUVEZ-VOUS NOUS PARLER DES NOUVEAUX DÉVELOPPEMENTS EN 2013 ?

Camiel Eurlings

Compte tenu des infrastructures et des développements techniques attendus dans les prochaines années, l'industrie du transport aérien sera toujours dépendante des carburants liquides. Pour KLM, chaque vol au biocarburant constitue donc une étape importante sur le chemin de l'aviation responsable. En mars 2013, nous avons débuté une série de vols hebdomadaires entre New York et Amsterdam, alimentés au biocarburant. Nous avons également fait le choix d'investir dans SkyNRG, leader mondial des biocarburants durables. Ensemble et avec d'autres partenaires, nous continuons à explorer de nouvelles possibilités et nous travaillons dans le cadre de plusieurs projets pour soutenir le développement futur des biocarburants durables.

Nous voulons non seulement développer un marché pour les biocarburants durables et être une référence dans ce domaine, mais aussi encourager des partenaires à se joindre à nous pour faire du transport aérien une industrie plus durable. Depuis 2007, le WWF-NL est notre partenaire stratégique dans la réalisation de cette ambition. Je suis très heureux que la Ville d'Amsterdam, Lovens & Loff, FMO, Siemens, TomTom et CBRE Global Investors aient rejoint le programme Biofuel.

En collaboration avec Boeing, l'aéroport d'Amsterdam Schiphol, le contrôle aérien aux Pays-Bas et des partenaires scientifiques, KLM a réalisé son programme Optimal Flight. Ce projet montre que toutes les étapes et procédures du vol peuvent être optimisées, en utilisant des technologies de pointe.

Fin 2013, KLM et le ministère de l'Infrastructure et de l'Environnement, le

ministère des Affaires économiques, Schiphol Group, SkyNRG, Neste Oil et le Port de Rotterdam ont signé une lettre d'intention pour la mise en place du BioPort Holland, visant à l'utilisation à grande échelle de biocarburants durables. Cette initiative démontre à quel point la coopération entre différentes parties prenantes est importante.

CHEZ AIR FRANCE, VOUS AVEZ FAIT DE VOTRE ANCRAGE LOCAL UN ÉLÉMENT FORT DE VOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL. POUVEZ-VOUS NOUS EN DIRE D'AVANTAGE ?

Frédéric Gagey

Je voudrais souligner l'importance de la dimension sociétale du développement durable car l'aviation reste un trait d'union entre les hommes et les économies. C'est un vecteur de développement économique et social partout dans le monde.

Je suis très attaché à l'engagement local d'Air France dans les territoires où elle est présente. Par cet ancrage territorial, nous démontrons notre volonté d'être acteurs du développement régional et national. Avec la signature de la charte des PME innovantes et au travers de partenariats, nous avons pour objectifs d'encourager l'innovation et d'accompagner les PME de nos territoires.

Un autre engagement de la compagnie se concrétise, chaque année davantage, par un recours accru au secteur adapté et protégé. En confiant à ces entreprises des activités opérationnelles, nous favorisons l'accès à l'emploi des personnes handicapées et nous démontrons la confiance que nous avons dans leur savoir-faire.

EN 2013, AIR FRANCE-KLM EST À NOUVEAU INTÉGRÉ DANS L'INDICE DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX, PRINCIPAL INDICE INTERNATIONAL ÉVALUANT LES SOCIÉTÉS SUR LEURS PERFORMANCES EN TERMES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.

Alexandre de Juniac

Effectivement, Air France-KLM est distingué cette année encore par le DJSI et par l'agence de notation extra-financière RobecoSAM. Le groupe est classé leader de la catégorie « Compagnies aériennes ». De plus, Air France-KLM est, pour la cinquième année, leader du secteur élargi « Transport » regroupant les activités de transport aérien, ferroviaire, maritime, routier, ainsi que les activités aéroportuaires. Air France-KLM rejoint ainsi les 24 entreprises les plus responsables au monde, chacune dans leur secteur d'activité.

Je suis très fier que nous demeurions leader en matière de développement durable, et ce pour la neuvième année consécutive. Cela nous incite à poursuivre nos efforts et à proposer de nouvelles initiatives dans ce domaine.

CONTEXTE DU TRANSPORT AÉRIEN

ÉCONOMIE DU SECTEUR

Vecteur des échanges et du commerce international, le transport aérien est une industrie fortement cyclique et hautement concurrentielle. Dans la chaîne de valeur, les compagnies réalisent les marges opérationnelles les plus faibles alors qu'elles encourent potentiellement les risques les plus élevés. Les compagnies européennes ont mis en œuvre des plans de restructuration pour restaurer leur rentabilité, face à des concurrents qui bénéficient d'un contexte économique plus dynamique.

LIBÉRALISATION ET CONSOLIDATION

La libéralisation de l'espace aérien mondial évolue lentement, certaines régions progressant plus vite que d'autres. Le mouvement de consolidation se poursuit à travers des fusions, alliances et accords de partenariats. À l'instar de ce qui s'est produit aux Etats-Unis, ce mouvement de consolidation devrait permettre aux compagnies européennes d'améliorer leurs performances. En rejoignant les principales alliances, les compagnies du Golfe poursuivent leur développement et renforcent leur compétitivité face aux compagnies européennes.

CROISSANCE STRUCTURELLE

L'industrie du transport aérien peut s'appuyer sur une croissance structurelle de l'ordre de 5 % par an, qui devrait se maintenir pour les vingt

années à venir. Cette croissance sera plus forte sur les marchés émergents comme le Brésil, la Chine et l'Asie du sud-est. L'International Air Transport Association (IATA) estime qu'en 2050 l'aviation transportera 16 milliards de passagers et 400 millions de tonnes de marchandises.

COMPORTEMENTS DES CLIENTS

Les clients sont toujours mieux informés et sensibles à la valeur du service proposé. Ils attendent une communication transparente sur les produits et services, les prix et les politiques des compagnies. Leurs besoins sont également de plus en plus personnalisés et, à travers Internet et les médias sociaux, les clients demandent une réponse rapide.

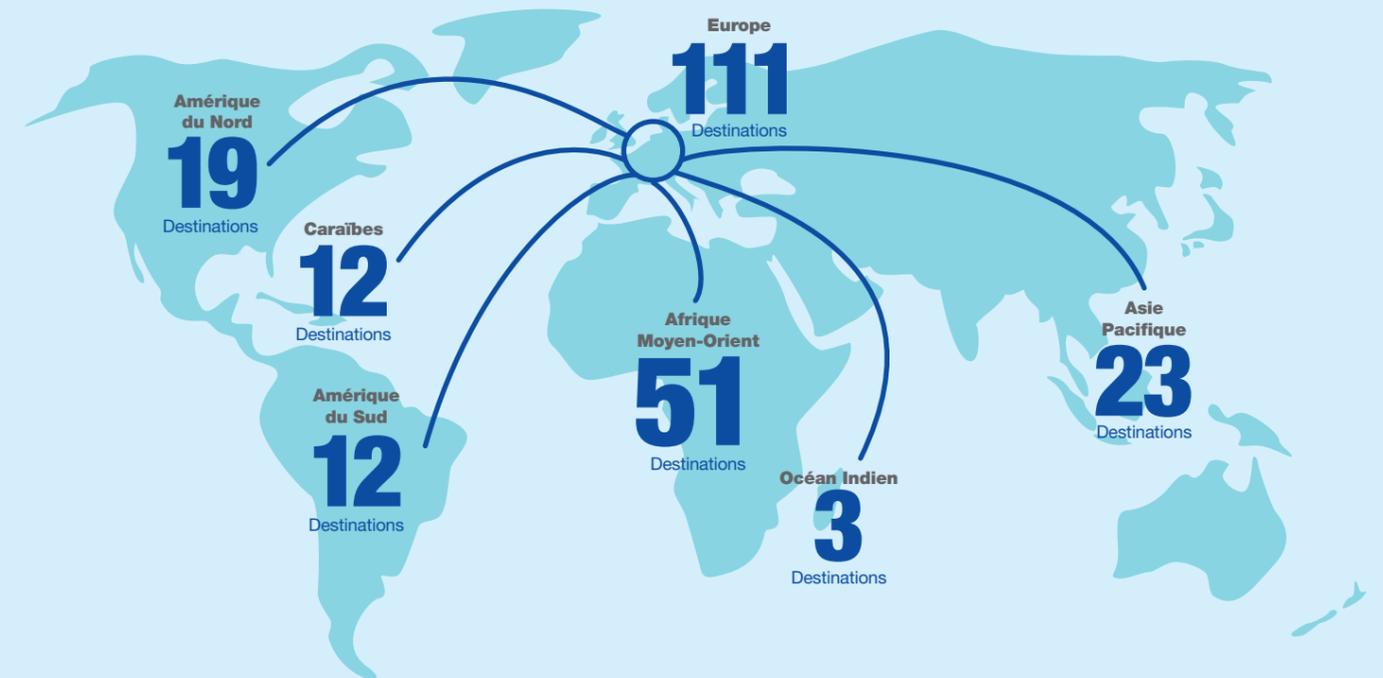
CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le changement climatique représente un défi considérable, dans un contexte de raréfaction des ressources et de forte volatilité des prix du pétrole. L'utilisation de carburants alternatifs durables est essentielle. Les partenariats au sein de l'industrie sont indispensables pour réduire les émissions de CO₂, grâce à l'utilisation de nouvelles technologies, à l'optimisation des opérations, à l'amélioration des infrastructures et par la mise en œuvre de mesures économiques de marché.

RÉGLEMENTATION

Les compagnies aériennes opèrent dans un cadre réglementaire de plus en plus contraignant, notamment en matière de protection du consommateur et de sûreté, avec des réglementations toujours plus coûteuses pour le transporteur. À la différence du transport ferroviaire, le secteur aérien couvre lui-même la totalité de ses coûts d'infrastructures au sol, ainsi que ceux relatifs à la sûreté et à la sécurité des vols. ●

RÉSEAU AIR FRANCE-KLM (PROGRAMME ETÉ 2014)



95 961
collaborateurs (ETP)

552
avions en exploitation

Membre
de SkyTeam
2^e alliance mondiale
20 membres
plus de 1 000 destinations

RÉSULTATS FINANCIERS

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

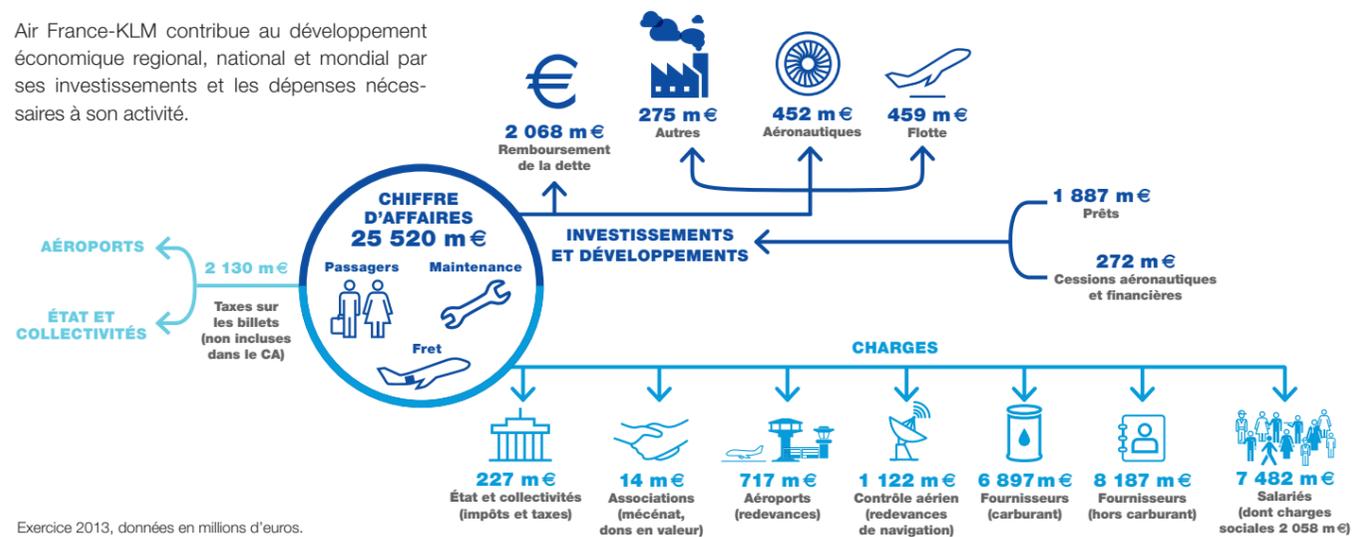
Sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013, le chiffre d'affaires consolidé s'élève à 25,52 milliards d'euros, en augmentation de 2,3 % par rapport à l'exercice précédent. Le résultat d'exploitation courant est positif de 130 millions d'euros (-336 millions d'euros au 31 décembre 2012).

Chiffre d'affaires
25 520 m€

Résultat d'exploitation
130 m€

CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE

Air France-KLM contribue au développement économique régional, national et mondial par ses investissements et les dépenses nécessaires à son activité.

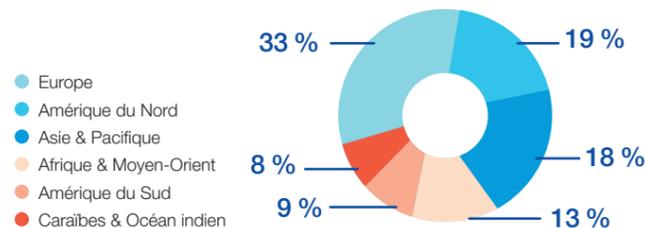


Exercice 2013, données en millions d'euros.

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PASSAGERS PAR RÉSEAU



FAITS MARQUANTS DÉVELOPPEMENT DURABLE



JANVIER

→ Collecte d'uniformes usagés à Air France pour **recyclage**, voir p. 34 et p. 45

→ Formalisation des **objectifs de développement durable** et signature, par les directeurs généraux d'Air France, des contrats d'objectifs 2013, voir p.13

JUIN

→ Air France partenaire du projet **Joining our Energies** pour le développement des biocarburants destinés à l'aviation, voir p. 31

→ Air France engagée dans la **recherche sur le climat** avec le programme IAGOS, voir p. 36

→ Développement de l'offre de **restauration responsable** à bord des avions KLM avec 16 nouveaux produits, voir p. 37 et p. 45

SEPTEMBRE

→ Air France-KLM classé leader dans le **Dow Jones Sustainability Index**, voir p. 83

→ Air France-KLM distingué par le prix **Climate Performance Leader** décerné par le Carbon Disclosure Project, voir p. 27

→ Présentation du nouveau **plateau-repas éco-conçu** d'Air France, voir p. 48

NOVEMBRE

→ Lancement de DIP, la nouvelle **démarche d'innovation participative** pour les salariés d'Air France, voir p. 59

→ Signature par KLM et plusieurs partenaires d'une déclaration d'intention pour la mise en œuvre du **BioPort Holland**, visant à l'utilisation à grande échelle de biocarburants durables, voir p. 31

2013

01

03

06

07

09

10

11

12

MARS

→ Lancement des vols KLM vers New York, alimentés au biocarburant et du **Programme Optimal Flight**, voir p. 29

JUILLET

→ 10^e anniversaire de l'**association Pays de Roissy-CDG**, voir p. 65

→ De **nouveaux filets de fret** innovants et plus légers chez Air France-KLM-Martinair Cargo, voir p. 28 et p. 45

→ Lancement de la **New World Business Class KLM**, voir p. 49

OCTOBRE

→ Meilleure visibilité pour le **calculateur CO₂**, voir p. 29

→ KLM classée en tête dans l'enquête « **Best Employer** » d'Intermediar & Effactory, voir p. 55

→ KLM partenaire du **Schiphol Aviation College**, voir p. 58 et p. 66

DÉCEMBRE

→ Partenariat entre KLM et **UNICEF Pays-Bas**, voir p. 12 et p. 68

→ Présentation de la stratégie **KLM Takes Care 2020**, voir p. 13

→ 7 nouveaux partenaires pour le **programme KLM BioFuel**, voir p. 31 et p. 49

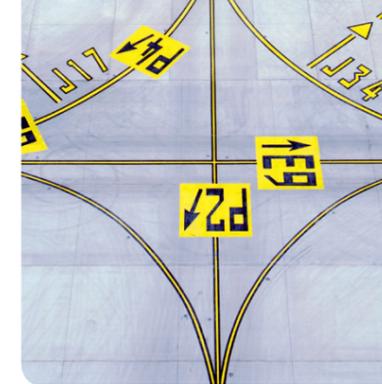
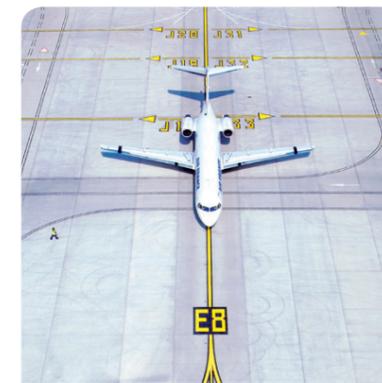
- NOTRE APPROCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE 12
- PARTIES PRENANTES 14
- GOVERNEMENT D'ENTREPRISE 16
- ACTIONNAIRES 17
- SÉCURITÉ 18
- GESTION DES RISQUES 19
- ÉTHIQUE 20
- POSITIONS PUBLIQUES 21



GOVERNANCE

AMBITION

Nous avons pour ambition d'être une référence en matière de responsabilité sociétale d'entreprise et nous entendons maintenir notre position de leader au sein du transport aérien.



NOTRE APPROCHE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Présent dans le monde entier, le groupe Air France-KLM relie les hommes, les économies et les cultures; c'est un vecteur de croissance économique et de progrès social. Le groupe assume ses responsabilités et agit pour concilier croissance, protection de l'environnement, progrès social et développement des territoires autour de ses bases et à destination.

Le groupe définit ses engagements dans sa Déclaration de responsabilité sociale, dans sa Charte sociale et éthique, et dans son Plan Climat.

Pour intégrer le développement durable dans ses activités et ses opérations, Air France-KLM travaille en collaboration avec les parties prenantes autour de 4 enjeux: environnement, expérience client, politique sociale et développement local.

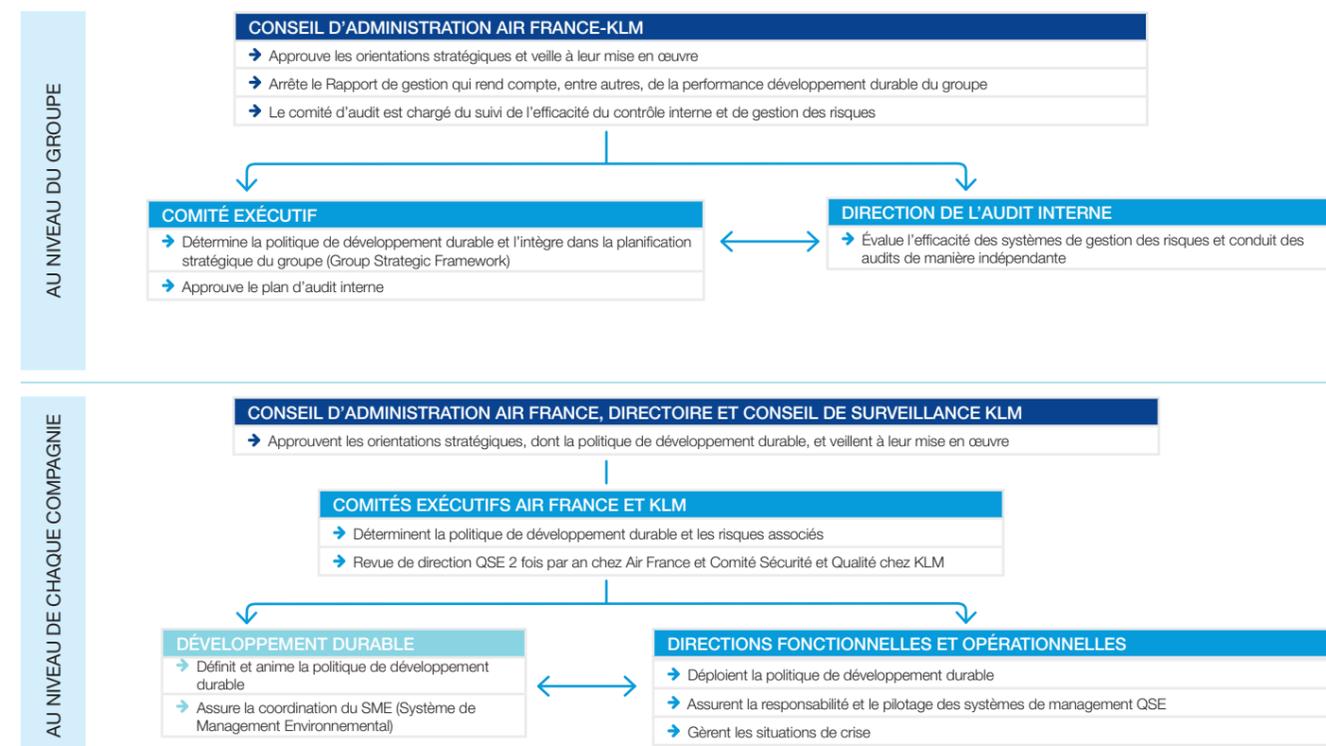


DES ENGAGEMENTS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

- Respect des droits fondamentaux: déclaration universelle des droits de l'Homme, charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation internationale du travail et principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques.
- Signataires du Pacte mondial des Nations unies depuis 2003 et 2006, Air France et KLM s'engagent à respecter les 10 principes du Pacte mondial (voir p. 82) et à promouvoir cet engagement auprès de leurs partenaires et fournisseurs.
- Air France signataire de Caring for Climate, initiative portée par le Pacte mondial et par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement.
- KLM partenaire du WWF Pays-Bas depuis 2007 pour un transport aérien plus responsable.

- KLM partenaire de l'UNICEF Pays-Bas en 2013 afin d'élaborer des principes directeurs pour le transport aérien, fondés sur les 10 principes régissant les entreprises dans le domaine des droits de l'enfant et établis en 2012 par l'UNICEF, le Pacte mondial des Nations Unies et Save the Children.
- Des engagements nationaux: Air France et KLM sont signataires de plusieurs chartes et conventions en France et aux Pays-Bas. En 2013, Air France a signé la Charte des entreprises à participations publiques en faveur des PME innovantes et la Convention pour l'égalité professionnelle femmes-hommes. KLM a signé le manifeste pour l'approvisionnement durable et la responsabilité sociale des entreprises, visant à soutenir le marché des produits et services durables.

GOVERNANCE ET PILOTAGE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS NOS ACTIVITÉS ET NOS OPÉRATIONS

Air France-KLM a pour objectif d'intégrer le développement durable au cœur de sa stratégie d'entreprise. Cet engagement est porté par les instances de direction et partagé avec l'ensemble des personnels, encouragés à participer au développement de démarches innovantes.

Le Comité exécutif du groupe examine chaque année la stratégie de développement durable et ses résultats, dans le cadre du Group Strategic Framework. Le Conseil d'administration d'Air France-KLM approuve ces orientations lors de la réunion annuelle consacrée à la stratégie. Chez Air France, la politique de développement durable est pilotée par un directeur-général adjoint, membre du Comité exécutif. Chez KLM, ce rôle est assuré par un membre du Directoire. Chaque compagnie a mis en place des comités chargés de suivre l'intégration du développement durable dans la politique globale de l'entreprise, ainsi que les risques et les opportunités qui y sont associés. Chez KLM, un Comité Développement durable se tient tous les trois mois, tandis que le Comité Sécurité et Qualité se réunit tous les deux mois. Chez Air France, le Conseil de direction est consacré deux fois par an à la revue de direction « Qualité Sécurité Environnement ».

Les directions développement durable d'Air France et de KLM coordonnent les plans d'action et le système de reporting commun, et échangent leurs bonnes pratiques. Au sein de chaque compagnie, elles définissent et animent la politique de développement durable, assurent la coordination du Système de Management Environnemental et pilotent la mise en œuvre de

cette politique auprès des directions fonctionnelles et opérationnelles. Air France et KLM sont certifiées ISO 14001, respectivement depuis 2008 et 1999, pour tous leurs vols et leurs opérations en France et aux Pays-Bas. La certification a été renouvelée pour trois ans en 2011 pour Air France et en 2012 pour KLM.

OBJECTIFS ET INDICATEURS

Les priorités sont définies en concertation avec les parties prenantes. Chaque année, les dirigeants d'Air France et de KLM formalisent leur engagement en faveur du développement durable par des plans d'action comportant des objectifs spécifiques.

- En 2013, des objectifs ont été fixés pour chaque direction d'Air France :
- efficacité énergétique: amélioration de 1,5 % par an;
 - consommation d'énergie des bâtiments: réduction de 8 % à fin 2014 par rapport à 2011;
 - déchets: part valorisée des déchets portée à 50 % à fin 2014.
- En 2013, le Comité exécutif de KLM a élaboré un projet et des objectifs à long terme pour 2020:
- énergie: réduction de 20 % des émissions de CO₂ par rapport à 2009;
 - restauration: 100 % de produits correspondant aux standards de la restauration responsable sur les vols au départ d'Amsterdam;
 - déchets: 100 % des déchets récupérés et revalorisés.

Ces objectifs sont traduits et chiffrés dans des programmes annuels. ●

PARTIES PRENANTES

Le dialogue avec les parties prenantes joue un rôle essentiel dans la politique de développement durable d'Air France-KLM. Le groupe, en tant qu'acteur économique international, interagit avec différents groupes de parties prenantes.

UN DIALOGUE PERMANENT

Pour définir ses priorités, le groupe échange et poursuit un dialogue permanent avec ses parties prenantes parmi lesquelles ses salariés, ses clients, ses fournisseurs, les associations de riverains, les collectivités locales et des acteurs de la société civile comme les ONG. Ce dialogue aide le groupe à mieux cerner les évolutions sociétales, les enjeux et les dilemmes, à faire émerger de nouveaux sujets et à amorcer la réflexion sur des projets pilotes. Ces échanges permettent aussi d'améliorer le reporting. Le rapport 2013 présente ainsi des informations plus complètes sur l'implication des salariés dans la politique de développement durable, sur le respect des droits de l'Homme et sur la supply chain.



IDENTIFIER ET ÉCOUTER NOS PARTIES PRENANTES

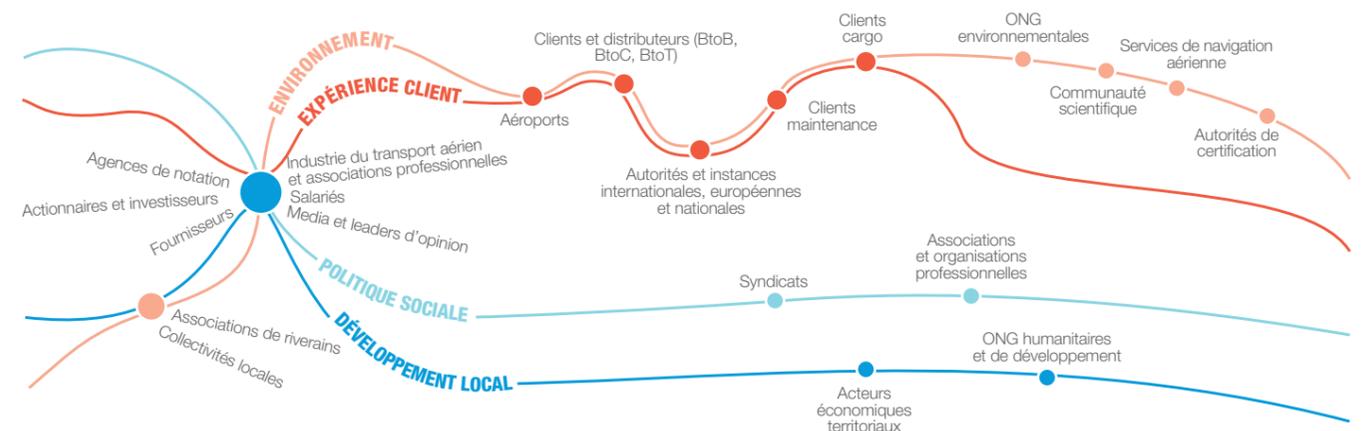
Plusieurs dispositifs de dialogue ont été utilisés en 2013 :

- baromètres internes et rencontres pour recueillir les propositions des collaborateurs;
- enquêtes de perception et de satisfaction auprès des clients;
- dialogue et évaluation de la performance RSE des fournisseurs;
- échanges de bonnes pratiques et groupes de travail au sein du secteur et avec d'autres grandes entreprises;

- échanges avec les actionnaires et les investisseurs ISR, recommandations des agences de notation extra-financière;
- avis et remarques recueillis sur les adresses électroniques dédiées, les sites internet et les médias sociaux;
- plusieurs canaux d'écoute mis en œuvre pour permettre aux parties prenantes d'exprimer leurs motifs d'insatisfaction.

Pour en savoir plus sur le dialogue avec les parties prenantes, voir p. 72.

CARTE DE NOS PARTIES PRENANTES



Salariés

- Enquête annuelle de perception du développement durable : participation de 4 500 salariés d'Air France. 75 % considèrent que leur direction est impliquée dans la politique de développement durable de la compagnie et 66 % se sentent personnellement engagés. 230 propositions ont été faites, notamment sur le recyclage des déchets.
- Enquête annuelle Boussole sur les habitudes de déplacement domicile-travail en Île-de-France : participation de 3 000 salariés d'Air France. Grâce à leurs suggestions, la pratique du télétravail sera proposée plus largement dans l'entreprise en 2014 (voir p. 33).
- Stratégie KLM Takes Care : au cours du processus d'élaboration de la politique de développement durable de KLM pour l'horizon 2020, plus de 100 experts et managers ainsi que le comité d'entreprise ont participé à des entretiens, des débats et des ateliers.
- CSR Cafés trimestriels : les salariés de KLM vont à la rencontre de personnalités variées pour réfléchir sur des initiatives présentes et à venir en matière de développement durable. En 2013, se sont tenus 4 CSR Cafés auxquels ont assisté plus de 200 salariés.

Clients

- Enquête de perception du développement durable auprès des clients Flying Blue : cette enquête permet de mieux comprendre les attentes de clients, et d'identifier les sujets qu'ils jugent prioritaires. Principaux sujets identifiés en 2013 : les investissements dans une flotte moderne, la réduction des consommations d'eau et d'énergie et des déchets, le soutien à la recherche aéronautique et sur les énergies renouvelable (voir p.43).
- KLM Takes Care en ligne : le site Internet KLM Takes Care propose articles et vidéos, et permet aux clients de donner leur avis sur des thèmes liés au développement durable (voir p.43).
- Réseaux sociaux : 7,7 millions d'amis sur Facebook et 1,2 million de followers sur Twitter.

Parties prenantes locales

- Dialogue avec les riverains : Air France et KLM sont membres de comités locaux à proximité des aéroports, qui constituent la principale instance de dialogue entre les professionnels du transport aérien et les riverains, et qui orientent les mesures environnementales accompagnant le développement aéroportuaire. Air France est membre des Commissions consultatives de l'environnement (CCE) et des Commissions consultatives d'aide aux riverains (CCAR) des principaux aéroports français. KLM poursuit le dialogue dans le cadre du Comité Alders Table et du CROS (Schiphol Regional Consultative Committee).
- Grand Roissy : Air France contribue aux nombreux débats sur les projets d'aménagement implantés autour de l'aéroport Paris-CDG. La compagnie est membre d'associations de développement visant à renforcer l'attractivité internationale du territoire proche de Paris-CDG.
- Rencontres et visites : Air France et KLM organisent régulièrement des visites de leurs installations pour les élus et d'autres parties prenantes afin de leur présenter leurs activités et de dialoguer sur des sujets tels que le développement durable et l'innovation.

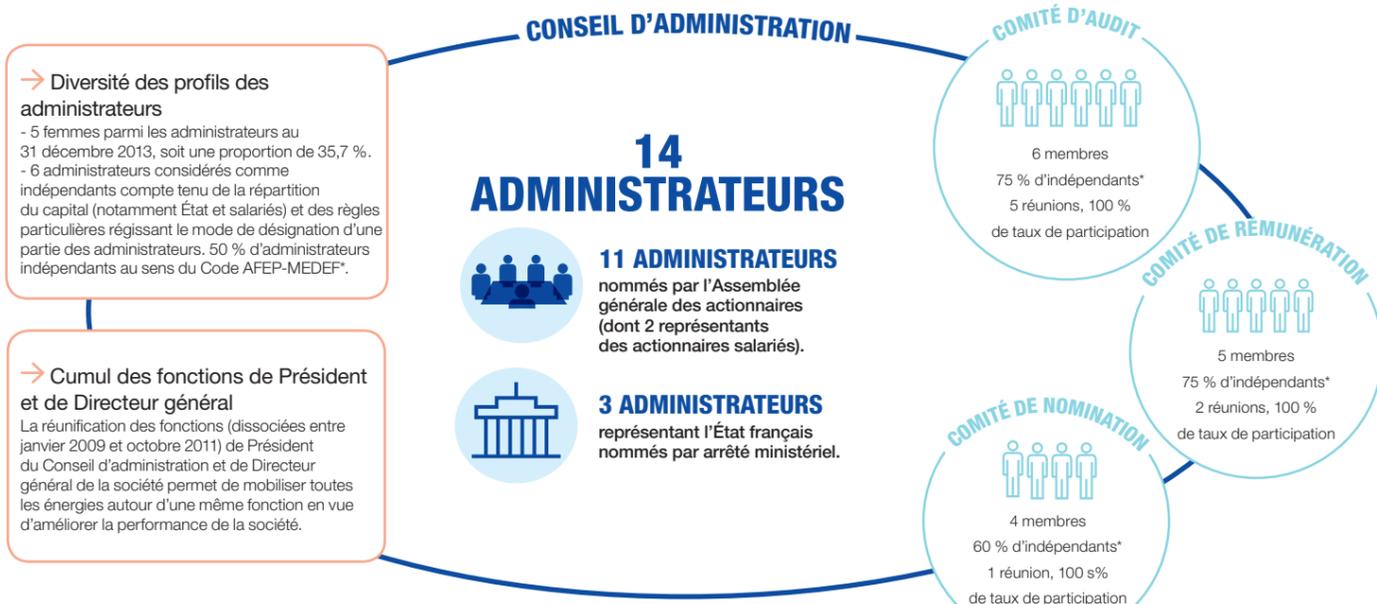
Associations et ONG

- WWF Pays-Bas : en 2013, les objectifs du partenariat ont été évalués et centrés sur les biocarburants et la restauration. WWF Pays-Bas a participé à la réflexion sur les choix et les objectifs de KLM dans le cadre de l'élaboration de la politique de développement durable de la compagnie pour 2020.
- Associations se consacrant au développement durable : en tant que membre d'associations telles que l'ORSE, le Comité 21 ou Global Compact France, Air France entretient un dialogue permanent avec des experts et d'autres entreprises françaises.
- UNICEF Pays-Bas : collaboration stratégique concernant la définition de critères relatifs aux droits des enfants pour le secteur aérien.



GOVERNEMENT D'ENTREPRISE

AIRFRANCE KLM Société anonyme de droit français à Conseil d'administration, fonctionnant selon les principes du gouvernement d'entreprise en vigueur en France, tels que présentés dans le Code de gouvernement d'entreprise AFEP-EDEF.



DURÉE DU MANDAT DES ADMINISTRATEURS

4 ans. Échéances échelonnées de façon à favoriser un renouvellement harmonieux du Conseil.

DÉONTOLOGIE ET RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Deux documents adoptés par Conseil :
- règlement intérieur, régulièrement mis à jour et disponible sur le site internet**,
- code de déontologie boursière.

12 RÉUNIONS

91 % de taux de participation.

ÉVALUATION ANNUELLE

Autoévaluation du Conseil pour l'exercice 2013, réalisée par les administrateurs. Principales conclusions :
- le fonctionnement opérationnel du Conseil et de ses Comités a continué à s'améliorer depuis la dernière évaluation réalisée par un cabinet indépendant en 2013 ;
- la succession du Président-directeur général s'est déroulée dans de bonnes conditions ;
- les présentations et débats au sein du Conseil sont de qualité.
Comité d'audit : pour la première fois en juillet 2013, réalisation d'une autoévaluation de son fonctionnement.

FORMATION

Les administrateurs nouvellement nommés sont invités à rencontrer les principaux dirigeants, à visiter les sites clés, ainsi qu'à suivre des formations organisées par la société. Ils reçoivent toutes les informations nécessaires à l'exercice de leur mandat.

RÉMUNÉRATION

Informations publiées dans le Document de référence, dans le Rapport de gestion et sur le site internet** :
- critères et montants des rémunérations des dirigeants mandataires sociaux,
- modalités d'attribution et montants des jetons de présence des administrateurs.
Pas d'indemnités spécifiques en cas de départ des dirigeants mandataires sociaux.

Pour plus d'information, voir le Document de référence 2013 sur www.airfranceklm-finance.com

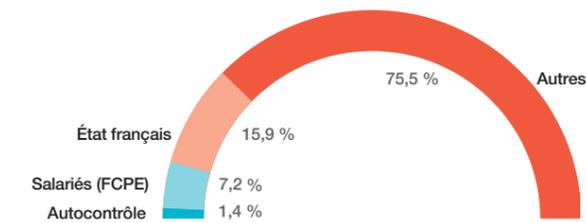
* En application des § 9.2 et 16.1 du Code de gouvernement d'entreprise AFEP-MEDEF, les deux administrateurs représentant les actionnaires salariés ne sont pas comptabilisés pour établir les pourcentages d'administrateurs indépendants au sein du Conseil et des Comités.

** www.airfranceklm-finance.com, rubrique Gouvernance

ACTIONNAIRES

RÉPARTITION DE L'ACTIONNARIAT

31 décembre 2013



Pour répondre aux obligations des entreprises de transport aérien sur le suivi et le contrôle de leur actionnariat, la société procède à l'identification de ses actionnaires. Au 31 décembre 2013, Air France-KLM est détenu à hauteur de 57,5 % par des intérêts français (61,6 % au 31 décembre 2012) et à plus de 75 % par des institutions européennes.

INVESTISSEURS

Air France-KLM est à l'écoute des analystes financiers et des investisseurs institutionnels, généralistes et ISR (Investissement Socialement Responsable), notamment lors des réunions d'information organisées au moment de la publication des résultats. Les dirigeants du groupe participent régulièrement à des conférences sur le transport aérien en Europe et aux États-Unis. Le groupe organise également des Journées Investisseurs afin d'échanger sur les orientations stratégiques du groupe. En décembre 2013, à l'occasion du Forum « Relations Investisseurs & Communication Financière », le groupe a reçu le « Trophée des Meilleures Relations Investisseurs par un CEO » pour la cohérence des messages et la transparence de son mode de management.

ACTIONNAIRES INDIVIDUELS

Air France-KLM poursuit une politique de communication et d'échanges avec les actionnaires privés pour répondre à leurs préoccupations et leur présen-

ter ses activités, ses atouts et son potentiel de croissance. Le Club des actionnaires donne accès à toute l'information générale et financière de l'entreprise. Chaque trimestre, la lettre ACTION'air est envoyée aux 7 000 membres du Club, qui sont également conviés aux présentations de l'entreprise en région et à des visites de sites.

Le Comité des actionnaires individuels est consulté régulièrement pour améliorer la qualité de l'information et des services aux actionnaires. Constitué de douze

membres, le Comité rencontre quatre fois par an des dirigeants du groupe, en particulier pour préparer l'assemblée générale annuelle.

En 2013, la qualité des relations d'Air France-KLM avec ses actionnaires a été récompensée par le « Grand Prix de la Relation Actionnaires », prix organisé par Les Échos et Investir – Le Journal des Finances, en partenariat avec le groupe d'audit Mazars.

ACTIONNARIAT SALARIÉ

Air France-KLM figure parmi les entreprises du SBF 120 qui ont les plus forts taux d'actionnariat salarié : plus de 40 000 salariés et anciens salariés détenaient 7,2 % du capital au 31 décembre 2013.

Deux représentants désignés par les salariés actionnaires et nommés en assemblée générale, siègent au Conseil d'administration et contribuent aux travaux du Comité d'audit. ●

ÉVOLUTION DE L'ACTIONNARIAT SALARIÉ



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES DU 16 MAI 2013

Une action est égale à un droit de vote	Oui
Nombre d'actionnaires présents, représentés, ayant donné pouvoir au Président ou ayant voté par correspondance	13 582 actionnaires représentant 142 218 928 actions
Taux de participation	48,04 %

SÉCURITÉ

P our Air France-KLM, la sécurité des vols est la priorité absolue. Au cœur de la confiance que lui portent ses clients et ses salariés, la sécurité est un impératif qui conditionne son activité et la pérennité du transport aérien. La sécurité concerne toutes les mesures mises en œuvre pour réduire le risque aérien. La sûreté aérienne lutte contre les actes malveillants perpétrés à l'encontre des avions ou des passagers.

LES RÉFÉRENTIELS LES PLUS EXIGEANTS

Toutes les activités du groupe font l'objet de nombreux contrôles et certifications, et satisfont à des normes extrêmement strictes et aux standards les plus élevés du secteur, au niveau européen avec l'Agence européenne de la sécurité aérienne, et mondial, avec l'Association internationale du transport aérien (IATA) dont l'audit de sécurité IOSA est une référence du secteur. En 2012, à l'issue de l'audit IOSA, la certification d'Air France et de KLM a été reconduite pour deux ans, sans restriction. Près d'un millier de points ont été vérifiés.

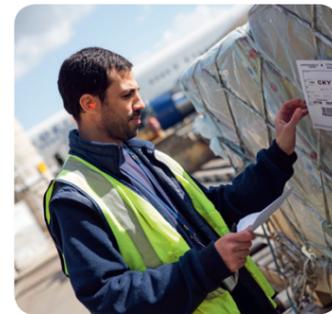
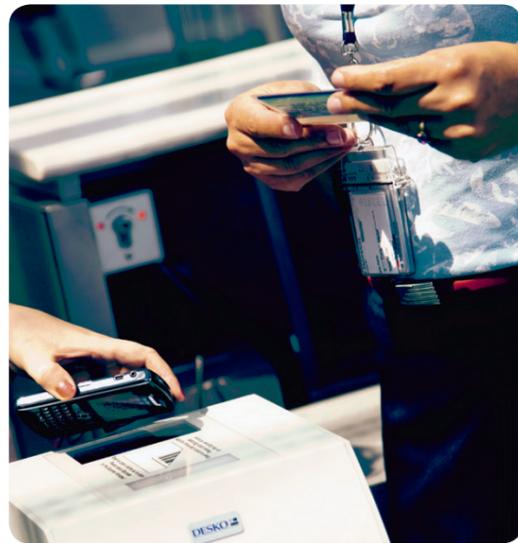
Pour atteindre le plus haut niveau possible en matière de sécurité des vols, chaque compagnie actualise et renforce son Système de gestion de la sécurité (SGS) qui définit concrètement les modalités de mise en œuvre de la gestion des risques aériens. Le SGS, totalement intégré à l'organisation, aux processus et à la culture de l'entreprise, repose sur l'engagement au plus haut niveau de la direction et sur la formation et la sensibilisation de l'ensemble des personnels.

CULTURE DE LA SÉCURITÉ

La sécurité des opérations se construit sur un engagement de tous, fondé sur la rigueur, la vigilance, l'exercice de la responsabilité individuelle et la confiance mutuelle.

Les salariés jouent un rôle central dans le dispositif qui prend la forme d'un cycle de progrès permanent. La responsabilité de tous, au quotidien, a été réaffirmée à Air France dans la nouvelle campagne de sensibilisation à la sécurité des vols, lancée en juillet 2013. En signalant une difficulté, chacun aide la compagnie à prévenir les incidents.

Depuis fin 2012, les salariés d'Air France disposent d'une plate-forme



unique, e-Care, qui leur permet de faire remonter une situation à risque. Déjà mis en œuvre pour la sécurité des vols, cet outil a été étendu en 2013 au service au client, à l'environnement, à la santé et à la sécurité au travail, à la sûreté et à l'hygiène alimentaire. Progressivement partagé par tous les métiers, il permet d'échanger les mêmes données et de faciliter ainsi la mise en place de plans d'action cohérents et transversaux. KLM a lancé en 2012 un programme en ligne de sensibilisation à la sécurité, SafetyF@cts. Les salariés reçoivent régulièrement des informations en format interactif sur des sujets tels que les principes de sécurité et les projets en cours du SGS.

Enfin, pour maintenir au meilleur niveau les compétences des salariés, le groupe adapte constamment ses programmes de formation. Des plans de prévention et de gestion des crises sont mis en place dans toutes les escales, et des exercices sont effectués plusieurs fois par an.

UNE VIGILANCE PERMANENTE

Le groupe met en œuvre un dispositif de sûreté renforcé qui vise à assurer la protection de ses clients, de ses personnels et de ses biens (avions, installations et systèmes informatiques). Ce dispositif comporte l'analyse des risques, des activités et des opérations d'Air France-KLM, et le contrôle systématique des avions, des passagers, des bagages, du fret et des personnels. Stricte encadrées, ces procédures sont mises en œuvre avec le souci permanent du respect de la vie privée des passagers et des personnels. Dans ce domaine, le groupe travaille en étroite collaboration avec les autorités aéroportuaires, les organismes gouvernementaux, les autorités nationales chargées de l'aviation civile, la Commission européenne, l'Association of European Airlines, IATA et l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI).

Afin de garantir le meilleur niveau de protection des clients et des personnels dans plus de 100 pays et de 200 villes, les directions de la Sûreté d'Air France et de KLM organisent une veille permanente de l'actualité géopolitique internationale. Ces équipes dédiées ont pour mission d'assurer la continuité du service et, si nécessaire, de mettre en œuvre des mesures de sûreté complémentaires. ●

GESTION DES RISQUES



A ir France-KLM est exposé aux risques généraux liés à son activité. Le groupe a donc mis en place un système d'identification, de suivi, de gestion et de maîtrise des risques.

IDENTIFIER ET MAÎTRISER LES RISQUES

Une carte des risques stratégiques et opérationnels a été établie par l'ensemble des entités concernées sous la conduite de l'audit interne et du contrôle interne. Cette carte est régulièrement actualisée et consolidée par filiale (Air France et KLM) et pour le groupe Air France-KLM. Y sont cités les risques liés au transport aérien tels que le caractère cyclique et saisonnier de l'activité, les risques opérationnels, les risques d'attentat, les événements géopolitiques et sanitaires, les effets des réglementations comme celles relatives aux droits des passagers, les risques environnementaux ou encore les risques informatiques. D'autres risques sont liés à l'activité du groupe, tels que la concurrence des autres transporteurs ou

la négociation des accords collectifs et les conflits sociaux. Les risques de marché (carburant, change et taux d'intérêt) sont pilotés par le Comité de gestion des risques.

Tous les trois mois, chaque entité du groupe actualise la carte des risques opérationnels de son périmètre et rend compte au moyen d'une feuille de risque, en indiquant le risque lui-même, sa probabilité d'occurrence et son impact financier potentiel. Ceux-ci sont discutés au sein des équipes de direction propriétaires.

Tant les risques transversaux, qui peuvent affecter l'ensemble du groupe, que ceux spécifiques à chaque entité font l'objet d'un compte rendu. Pour chacun d'entre eux, des membres du Comité exécutif d'Air France-KLM ont la responsabilité de réviser les actions mises en œuvre pour maîtriser ces risques. Sur une base trimestrielle, l'audit interne présente au Comité exé-

citif et au Comité d'audit du groupe les risques opérationnels et de marché les plus importants, ainsi que les actions visant à les maîtriser.

Dans le cadre du dispositif d'élaboration de la stratégie du groupe Air France-KLM (*Group Strategic Framework*), le Comité exécutif détermine les risques stratégiques (concurrence, croissance économique, etc.) et révisé les plans d'action qui y sont associés. Ces risques et ces plans d'action sont présentés et discutés une fois par an lors de la séance du Conseil d'administration, consacrée à la stratégie du groupe.

ÊTRE CONFORME AUX RÈGLES ET RÉFÉRENTIELS

Pour opérer ses activités, le groupe répond aux obligations réglementaires régissant le transport aérien et se conforme à des normes et référentiels, notamment pour ce qui relève des opérations aériennes, de l'exploitation sol, de l'industrie et de la maintenance des avions ainsi que du commissariat aérien.

La reconnaissance des progrès réalisés se concrétise par l'obtention de certifications auprès d'organismes indépendants : certifications IOSA pour la sécurité aérienne, ISO 9001 pour l'efficacité des systèmes de management, ISO 22000 pour la sécurité alimentaire de la restauration à bord et ISO 14001 pour la validation des systèmes de management environnementaux.

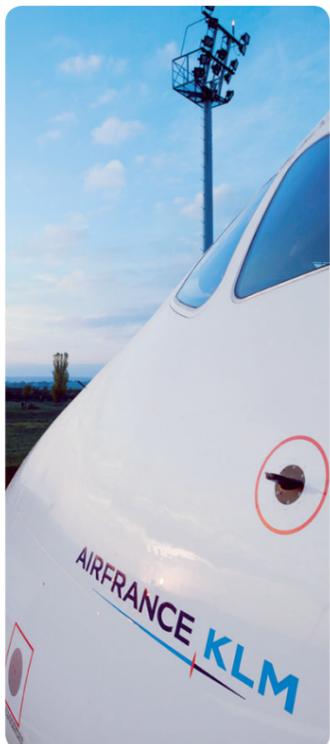
ASSURER L'INDÉPENDANCE DU CONTRÔLE ET DE L'AUDIT INTERNES

Pour compléter ce système de gestion des risques, Air France-KLM a mis en place des fonctions de contrôle et d'audit internes. La première s'appuie sur le référentiel COSO (*Committee of Sponsoring Organisation of the Treadway Commission*) pour garantir un niveau d'assurance raisonnable quant à la réalisation et à l'optimisation des opérations, à la fiabilité de l'information comptable et financière, et à la conformité aux lois et règlements en vigueur. L'audit interne vise à améliorer les différents processus opérationnels du groupe et à favoriser l'atteinte des objectifs fixés pour le groupe ou dans les processus particuliers de chaque métier.

Pour en savoir plus sur la gestion des risques, voir le Document de référence 2013 Air France-KLM. ●



ÉTHIQUE



En tant que signataire du Pacte mondial des Nations unies, Air France-KLM s'engage à respecter les principes fondamentaux des droits de l'Homme et de la lutte contre la corruption.

S'ENGAGER POUR LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

Dans sa Déclaration de responsabilité sociale, le groupe s'engage à respecter les droits de l'Homme et à s'opposer à toute forme de travail des enfants et de travail forcé.

La Charte sociale et éthique affirme l'engagement du groupe en faveur d'un climat de confiance et de respect mutuel parmi les personnels, d'un environnement de travail sûr et du dialogue social. La Charte s'applique à tous les salariés du groupe, y compris des filiales européennes. En 2013, une version actualisée de la Charte a été signée par les présidents du groupe et par les représentants du Comité de Groupe européen.

Dans le cadre de ses activités, le groupe identifie et évalue les facteurs de risques concernant les droits de l'Homme : santé et sécurité au travail, égalité des chances, équilibre entre vie privée et vie professionnelle, dispositifs de protection des données personnelles des clients et des salariés.

Le groupe s'engage à veiller à ce que les principes et les droits sociaux fondamentaux soient respectés par ses fournisseurs et ses sous-traitants partout dans le monde. Les fournisseurs sont invités à signer une charte de développement durable qui intègre les principes sociaux, environnementaux et éthiques définis dans le Pacte mondial des Nations unies.

En 2013, le groupe s'est engagé en faveur des enfants et notamment du respect des principes directeurs de la convention des droits de l'enfant de l'UNICEF. Air France a contribué à l'enquête Vigeo-UNICEF sur l'adoption de ces principes par les grandes entreprises. KLM a signé un accord de partenariat avec l'UNICEF Pays-Bas pour trois ans, visant à développer des lignes directrices pour le transport aérien.

AFFIRMER NOS RÈGLES DE CONDUITE DES AFFAIRES

Air France-KLM veille au respect des principes éthiques dans la conduite des affaires et dispose pour cela de plusieurs documents. Certains s'appliquent à l'ensemble des salariés, d'autres sont spécifiques : les fonctions achats du groupe et recrutement d'Air France, par exemple, appliquent chacune un code de déontologie signé par les collaborateurs.

Le Conseil d'administration a adopté un code de déontologie boursière et un code d'éthique financier. KLM dispose d'un Code de conduite des affaires qui affirme les grands principes en matière d'intégrité financière et commerciale, de confidentialité et de respect des engagements en faveur du développement durable.

Air France et KLM respectent la législation en vigueur en matière de lobbying et de défense des intérêts économiques. Un représentant d'Air France travaille en lien avec l'Assemblée nationale et le Sénat français, et s'est engagé

à respecter les codes de conduite édictés par les deux Chambres. KLM a un délégué aux affaires publiques, déclaré au registre du lobbying du Parlement hollandais. Les délégués aux affaires publiques de KLM sont membres de l'association hollandaise des professionnels des affaires publiques et signataires de son code de conduite. Air France et KLM ont également des représentants d'intérêts auprès des institutions européennes, inscrits au Registre de transparence de l'Union européenne.

Air France-KLM lutte contre toute forme de corruption. En conformité avec l'évolution du contexte législatif et réglementaire international, un « Manuel Air France et KLM de prévention des pratiques de corruption » a été diffusé fin 2013. Accessible à tous les salariés, le manuel sera accompagné d'un module de formation en 2014.

Enfin, pour permettre aux salariés de révéler des faits graves dont ils pourraient avoir connaissance, tels que des fraudes comptables et financières ou des actes de corruption, Air France et KLM disposent d'une procédure d'alerte. En 2013, KLM a remplacé sa procédure d'alerte financière par un dispositif élargi qui permet aux salariés de signaler tout type d'irrégularité ou de soupçon d'irrégularité. Ce dispositif concerne l'ensemble des salariés de KLM et de ses filiales aux Pays-Bas et à l'étranger.

RESPECTER LES RÈGLES DE CONCURRENCE

Air France-KLM mène une politique de prévention des pratiques anticoncurrentielles, et a diffusé auprès de tous les salariés le « Manuel Air France et KLM relatif à l'application des règles de concurrence ». D'autres outils de prévention sont à la disposition du personnel, notamment une ligne téléphonique dédiée au droit de la concurrence ou des formations dispensées par les juristes du groupe.

Une formation en ligne sur l'application des règles de la concurrence a été rendue obligatoire pour l'ensemble des cadres d'Air France et de KLM dont les fonctions nécessitent ce type de connaissances. En 2013, cette formation a été suivie par des responsables commerciaux et des achats. ●

POSITIONS PUBLIQUES

INTÉGRATION DES COMPAGNIES AÉRIENNES AU SYSTÈME EUROPÉEN D'ÉCHANGE DE QUOTAS D'ÉMISSION DE GAZ À EFFET DE SERRE (EU-ETS)

Depuis le 1^{er} janvier 2012, la directive européenne instituant le système communautaire d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre (EU-ETS) a été étendue à l'aviation. Air France-KLM a toujours soutenu le principe d'un mécanisme de mesures de marché, considérant qu'il est plus efficace d'un point de vue environnemental qu'une simple taxation, sous réserve qu'il soit équitable.

L'EU-ETS, limité au périmètre intra-européen, doit être considéré comme une première étape vers un système mondial devant être défini par l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale). Air France, KLM et des compagnies membres de IATA y contribuent activement. Air France-KLM a salué l'accord décisif entre les États membres de l'OACI visant à développer dès 2020 un système de mesures de marché (MBM) au niveau mondial pour les émissions du transport aérien.

À la suite de cet accord, l'Union européenne a proposé une révision de l'EU-ETS. Le groupe est favorable à l'application de l'EU-ETS aux vols intra-européens et préconise une plus grande stabilité dans la réglementation européenne relative aux émissions de CO₂ de l'aviation jusqu'en 2020.

CIEL UNIQUE EUROPÉEN

À ce jour, la mise en œuvre du Ciel Unique Européen n'est toujours pas effective. Ce règlement, voté en 2009 par le Parlement européen, a pour objectif de revoir en profondeur l'organisation du système de contrôle aérien afin de tripler la capacité de l'espace aérien, d'améliorer la sécurité par un facteur 10, de réduire les émissions de CO₂ (jusqu'à -12 %) et de réduire de 50 % les coûts de gestion du contrôle aérien. À travers une coopération active aux programmes ACARE, AIRE et SESAR, Air France-KLM est déjà impliqué dans la mise en place de mesures qui permettront de passer à l'application pratique. Air France-KLM demande aux États membres d'assumer leurs responsabilités en réalisant les objectifs de ce projet. Air France-KLM reste mobilisé pour atteindre ce but.

CARBURANTS ALTERNATIFS DURABLES

Les carburants alternatifs durables constituent une voie prometteuse pour réduire l'empreinte carbone du transport aérien. Air France-KLM soutient la recherche et contribue à l'émergence

d'un marché international des biocarburants durables destinés à l'aviation, respectueux de l'environnement et du développement économique et social. Le groupe soutient l'initiative Biofuel Flightpath 2020 de la Commission européenne, menée en partenariat avec Airbus, Air France, KLM et d'autres compagnies européennes, ainsi que des producteurs européens de biocarburants.

Le gouvernement hollandais et KLM ont signé un « Green Deal » pour 2011-2015. Cet accord incite chaque partie à accélérer la mise en œuvre d'initiatives durables dans le domaine des biocarburants et du traitement des déchets. Plusieurs parties prenantes ont lancé avec le gouvernement hollandais le projet BioPort Holland. Cette initiative vise à créer la première base européenne de distribution de biocarburants destinés à l'aviation.

Le gouvernement français apporte également son soutien aux parties prenantes, dont Air France, pour évaluer l'opportunité de créer une filière française de production de biocarburants. En 2013, le ministère en charge des transports a financé un projet de 8,5 millions d'euros dont l'objectif est de repérer des innovations technologiques pour la production de biocarburants d'ici 2020.

SOUTENIR LA COMPÉTITIVITÉ DE L'AVIATION EUROPÉENNE

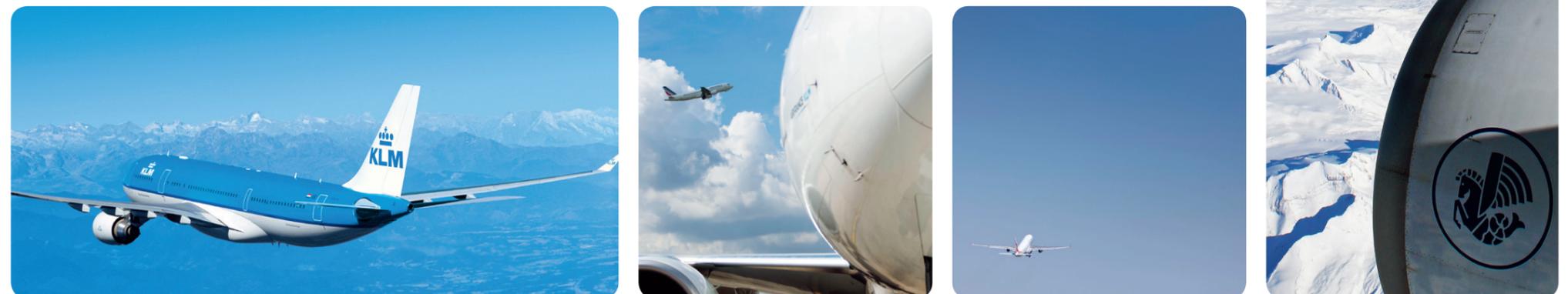
Partageant l'analyse de la Commission européenne telle qu'énoncée dans sa communication de politique extérieure du 27 septembre 2012, Air France-KLM applaudit la démarche de l'Union visant à instaurer une concurrence juste et équitable au sein du transport aérien à l'intérieur du marché communautaire et avec les pays tiers. Les compagnies aériennes européennes étant confrontées à des coûts d'infrastructures significativement plus élevés en Europe que dans d'autres régions du monde, l'adaptation du cadre réglementaire européen est, par ailleurs, nécessaire pour préserver la compétitivité du secteur, notamment dans le domaine du contrôle aérien et des redevances aéroportuaires. L'innovation et le soutien aux projets de R&D sont également un levier important pour le maintien de la compétitivité du secteur aérien. Dans ce cadre, la feuille de route stratégique d'ACARE (Advisory Council for Aviation Research and Innovation in Europe) en faveur de la recherche, de l'innovation et d'une réglementation adaptée constitue le cadre approprié pour soutenir les initiatives européennes.

DROITS DES CONSOMMATEURS

Le service au client, la ponctualité et la fiabilité sont au cœur du métier d'Air France-KLM. Air France et KLM mettent en œuvre toutes les mesures nécessaires pour traiter les aléas d'exploitation dans les meilleurs délais. Le groupe contribue au travail des institutions européennes sur les droits des consommateurs, en restant vigilant sur l'homogénéité de l'application des règles à l'ensemble des compagnies opérant au départ et à destination de l'Union européenne. ●



OBJECTIFS ET RÉALISATIONS 2013	24
CHIFFRES CLÉS	26
CHANGEMENT CLIMATIQUE	27
EMPREINTE CARBONE	28
CARBURANTS ALTERNATIFS DURABLES	30
BRUIT	32
QUALITÉ DE L'AIR	33
DÉCHETS	34
EAU ET ÉNERGIE	35
RECHERCHE ET INNOVATION	36
BIODIVERSITÉ	37



ENVIRONNEMENT

AMBITION

Pour réduire notre empreinte environnementale, nous améliorons nos opérations et nos processus, nous innovons dans notre supply chain et nous mobilisons tous nos personnels et l'ensemble de l'industrie.

OBJECTIFS CALENDRIER RÉALISATIONS 2013

CO₂

Air France : 1,5 % d'amélioration de l'efficacité énergétique par an	2020	3,57 litres/passager/100 km soit 89 g CO ₂ /passager/km 1,9 % de réduction par rapport à 2012
KLM: 20 % de réduction des émissions de CO ₂ en tonnes/km en 2020 (base 2009: 91,6 g de CO ₂ /passager/km)	2020	86 g CO ₂ /passager/km 6 % de réduction par rapport à 2009
Air France: nouveau Plan Carburant visant 1 % de réduction de la consommation de carburant d'ici à 2015 (par rapport à 2011)	2015	Économie de carburant : 44 millions de litres (110 000 tonnes de réduction des émissions de CO ₂)
KLM: réduction de la consommation de carburant de 8 millions de litres	2013	Économie de carburant : 9 millions de litres (28 000 tonnes de réduction des émissions de CO ₂)
KLM: objectif prévisionnel de 1 % de carburants alternatifs durables dans la consommation totale	2015	→ Série de 26 vols alimentés au biocarburant entre New York et Amsterdam → Participation accrue des clients corporate au BioFuel Program

BRUIT

Air France: développer l'activité en maintenant les émissions sonores sous le seuil de 2005 (10 principaux aéroports français)	2013	Réduction de l'énergie sonore par rapport à 2005 : 33,3 %
KLM: réduction du bruit à Schiphol en partenariat avec le secteur de l'aérien	2013	Avis des membres de l'Alders Table, dont KLM, au gouvernement néerlandais en faveur de l'application du nouveau système réglementaire

BIODIVERSITÉ

Air France: projet Madagascar	2013	Résultats de la première phase (2008-13): 34 000 ménages informés sur des méthodes de cultures alternatives (5 000 ayant déjà adopté au moins une de ces techniques); 22 000 ha de forêts restaurés; 2 200 ha reboisés; création d'aires protégées sur 470 000 ha pour conserver la forêt et la biodiversité; 110 transferts de gestion des ressources naturelles aux populations couvrant 332 990 ha
KLM: 100 % de produits responsables pour la restauration en vol (au départ d'Amsterdam)	2020	→ 16 nouveaux produits dans l'offre de restauration responsable en vol → Feuille de route pour l'abandon du soja et de l'huile de palme non-durables

OBJECTIFS CALENDRIER RÉALISATIONS 2013

QUALITÉ DE L'AIR LOCAL

Air France: véhicules et équipements au sol alimentés à l'électricité	2013	Réduction de 10 % de la flotte de véhicules par le retrait des plus anciens 6 nouveaux véhicules électriques
Air France: réduction des émissions polluantes dues aux déplacements domicile-travail des salariés en région parisienne avec un report de 5 % dans les modes de transport utilisés	2013	Taux d'utilisation de voitures: 79 % (80 % en 2012) Taux d'utilisation des transports publics: 14 % (12 % en 2012)
Air France: mise en œuvre de solutions de roulage plus économes en carburant	2013	Partenariat avec Safran et Honeywell pour le développement du système EGTS (Electric Green taxiing System)
KLM: minimiser l'utilisation des APU en recourant à une énergie extérieure	2013	Réduction des émissions de Nox grâce à une utilisation des APU réduite de 4 300 heures
KLM: accroître la proportion d'équipements électriques au sol	2013	→ 11 nouveaux tapis bagages → Proportion globale d'équipements et d'engins électriques: 40 %

DÉCHETS

Air France: recycler 50 % des déchets d'ici fin 2014	2014	Taux de recyclage des déchets dangereux et non-dangereux: 38 %
KLM: 100 % des déchets revalorisés et recyclés	2020	17 % d'augmentation dans le tri et le recyclage des déchets de la restauration (gobelets en plastique, déchets organiques)

ÉNERGIE

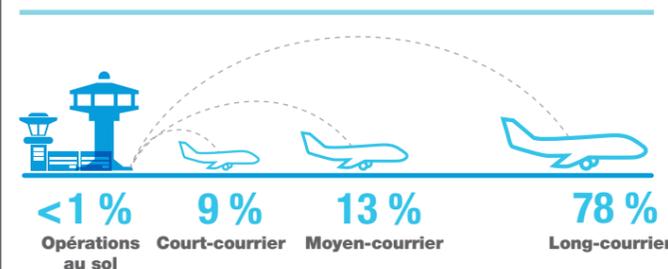
Air France: améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments et réduire de 8 % leur consommation d'énergie d'ici 2014 (par rapport à 2011)	2014	Amélioration de l'efficacité énergétique: 8,7 % Objectif atteint dès 2013 et actualisé pour 2014
KLM: → amélioration de 2 % par an de l'efficacité énergétique des bâtiments → réduction de 20 % des émissions de CO ₂ des bâtiments et des opérations au sol (par rapport à 2011)	2016 2020	> 2 % d'amélioration de l'efficacité énergétique 100 % d'énergie hydro-électrique

CHIFFRES CLÉS

EMPREINTE CARBONE

27,7 millions de tonnes de CO₂

PART DES OPÉRATIONS AU SOL ET AÉRIENNES DANS LES ÉMISSIONS DE CO₂



8,7 millions de tonnes de carburant

CONSOMMATION SPÉCIFIQUE DE CARBURANT

3,5 litres
/passager/100 km

-18 %
par rapport à 2000

FLOTTE

552 avions
en exploitation

10,2 ans
Age moyen de la flotte

BRUIT

-35%

d'énergie sonore par rapport à 2000 alors que les mouvements aériens ont augmenté de 14%

DÉCHETS

54 966 tonnes

Déchets non dangereux
-3,7% par rapport à 2012

61%

Taux de recyclage des déchets dangereux
+ 3 points par rapport à 2012

EAU

825,000 m³

+1,6 % par rapport à 2012

ÉNERGIE

917 980 MWh

Consommation totale d'énergie (électricité, gaz, autres énergies)
+1,3 % par rapport à 2012

CHANGEMENT CLIMATIQUE

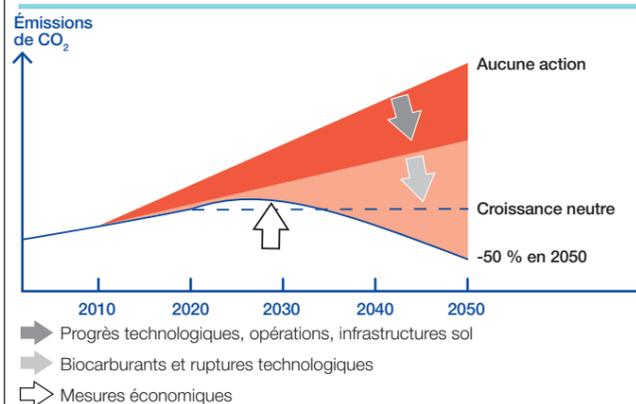
La contribution de l'aviation aux émissions de gaz à effet de serre d'origine humaine est estimée entre 2 et 3 %. Cependant, la croissance du trafic aérien mondial dans les vingt prochaines années se traduira par une augmentation de cette contribution.

AÉRIEN : CROISSANCE NEUTRE EN ÉMISSIONS DE CO₂ DÈS 2020

Le transport aérien a été le premier secteur à s'organiser au niveau mondial en définissant des objectifs de réduction des émissions de CO₂. En 2009, l'International Air Transport Association (IATA) s'est engagée sur trois objectifs ambitieux à court et long terme :

- ↳ **1,5 % par an** : amélioration de l'efficacité énergétique d'ici à 2020 (hors mesures économiques) ;
- ↳ **Croissance neutre** en émissions de CO₂ à partir de 2020 ;
- ↳ **50 % de réduction** des émissions de CO₂ en 2050 par rapport au niveau de 2005.

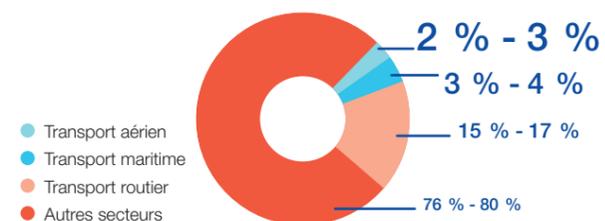
LES ENGAGEMENTS DE L'INDUSTRIE



Seule une réglementation au niveau mondial peut permettre de maîtriser efficacement les émissions de CO₂. En octobre 2013, l'assemblée de l'Organisation de l'Aviation civile internationale (OACI) a affirmé sa volonté de mettre en œuvre en 2020 un système mondial de mesures de marché pour les émissions de CO₂. Les principes de ce système devront être présentés lors de l'assemblée de l'OACI de 2016 (voir Positions publiques, p. 21). Air France-KLM soutient l'engagement global pris par le secteur aérien d'apporter une juste contribution à l'effort collectif en vue de réduire les émissions de CO₂ dues au transport aérien. Dans son Plan Climat, le groupe présente les grands axes de sa stratégie visant à limiter ses impacts sur le changement climatique.

PART DES TRANSPORTS DANS LES ÉMISSIONS MONDIALES DE CO₂ D'ORIGINE HUMAINE

Source : GIEC, Stern Review



LE PLAN CLIMAT D'AIR FRANCE-KLM

- Le groupe poursuit la modernisation de sa flotte et contribue à la recherche aéronautique.
- Il mobilise l'ensemble du personnel et des parties prenantes extérieures autour de plans d'action environnementaux ambitieux, consistant en des mesures d'économie de carburant dans les opérations aériennes et de réduction des émissions des activités au sol, et en s'appuyant sur les principes de l'écoconception.
- Il encourage activement l'émergence de carburants alternatifs durables pour l'aviation et participe à la recherche sur les énergies renouvelables.
- Il soutient des programmes de protection de l'environnement conduits par des ONG.
- Il met à disposition des clients toutes les informations sur les émissions de CO₂ liées à leur voyage et leur propose la possibilité de les compenser.
- Il soutient les efforts visant un accord mondial sur le climat et une juste contribution de l'aérien.

Carbon Disclosure Project

Air France-KLM a reçu le prix Climate Performance Leader 2013, décerné à la suite de l'analyse annuelle du Carbon Disclosure Project (CDP). Le groupe rejoint ainsi le cercle des neuf leaders français distingués parmi les 250 premières capitalisations boursières françaises. Cette distinction récompense les actions du groupe pour réduire son empreinte carbone et la transparence dont il fait preuve.

EMPREINTE CARBONE

Air France-KLM a pour objectif de réduire son empreinte carbone au travers de son Plan Climat qui s'appuie sur le renouvellement de sa flotte, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, l'utilisation de carburants alternatifs durables et la compensation. Dans toutes les directions du groupe, les salariés sont mobilisés autour de plans d'action visant à optimiser les opérations.

Le Plan Carburant d'Air France

Le Plan Carburant identifie et met en place toutes les mesures possibles d'économie de carburant, dans le strict respect de la sécurité des vols. 150 mesures ont déjà été recensées et plus d'une trentaine mises en œuvre.

En 2013, de nouvelles initiatives ont été déployées avec l'expérimentation sur la flotte 777 de nouvelles procédures de croisière ascendante et de configuration d'approche. Un projet d'optimisation de l'emport d'eau potable est développé sur les flottes 777 et 380. Air France travaille sur des évolutions « écoresponsables » apportées aux avions et aux systèmes, comme le « green taxiing » permettant le roulage avec les moteurs à l'arrêt, ou les sharklets de l'A320, ces ailerons d'extrémité de voilure qui font économiser 2 à 4 % de kérosène sur les vols moyen-courriers.

Ces actions combinées ont permis de réduire la consommation de carburant de 35 000 tonnes et les émissions de CO₂ de 110 000 tonnes en 2013 par rapport à 2012, soit une économie de 28 millions d'euros.

MODERNISATION DE LA FLOTTE

Une flotte moderne, plus efficace énergétiquement, obtient de meilleures performances économiques et environnementales.

- Âge moyen de la flotte Air France-KLM: 10,2 ans.
- Contrats d'acquisition communs Air France et KLM pour 25 Boeing 787 et 25 Airbus 350; première livraison en 2015.
- Flotte Air France en 2013: arrivée du 9^e Airbus A380 et de trois A320; retrait d'un Boeing 747-400 cargo, d'un A340-300 et de 13 A320.

- Flotte KLM en 2013: arrivée d'un Boeing 777-300, d'un A330-300, d'un A330-200 et d'un Boeing 737-800; retrait de trois MD11 et de trois Boeing 737-400.

Pour plus d'information sur la flotte Air France-KLM, voir p. 76 de ce document et le Document de référence 2013.

OBJECTIFS 2020

Air France
 ↘ **1,5 %** par an
 Améliorer l'efficacité énergétique de 1,5 % par an (litres de carburant/passager/100 km)

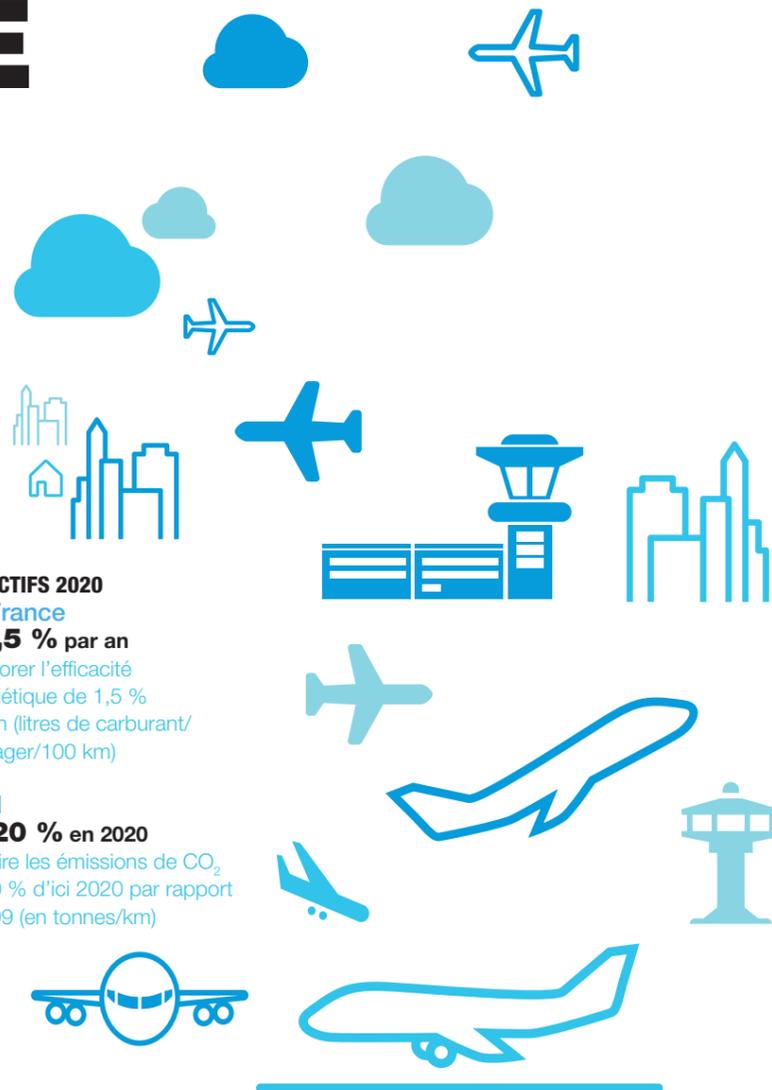
KLM
 ↘ **-20 %** en 2020
 Réduire les émissions de CO₂ de 20 % d'ici 2020 par rapport à 2009 (en tonnes/km)

EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

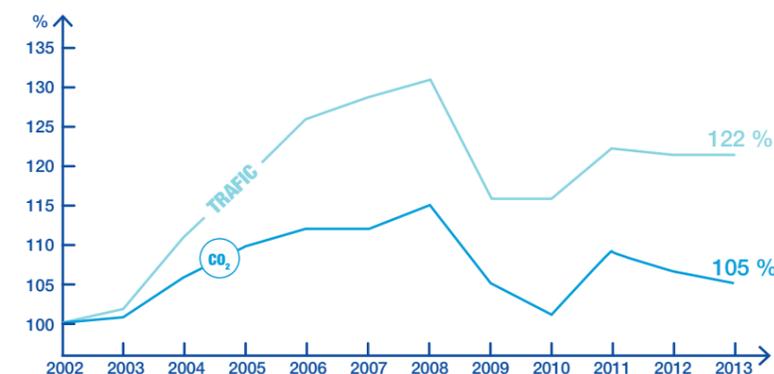
Allègement de la masse embarquée

Plus un avion est lourd, plus il consomme de carburant. Des économies de poids importantes ont été réalisées grâce à de nombreuses mesures : allègement de la documentation technique des pilotes, des trolleys, de la moquette et des sièges. Depuis 2008, Air France a réduit le poids des équipements de cabine de 15 %. Un kilogramme en moins à bord de tous les avions d'Air France permet d'économiser 73 tonnes d'émissions de CO₂ par an. Quelques exemples :

- Air France a équipé l'ensemble de sa flotte long-courrier de nouveaux conteneurs à bagages plus légers en fibre composite : 3 650 conteneurs renouvelés ont permis une réduction des émissions de CO₂ de 8 000 tonnes par an;
- Air France KLM Martinair Cargo a mis en service des filets de fret fabriqués avec une fibre innovante, plus légère et résistante. Le groupe remplacera la totalité de ses 22 000 filets, soit une réduction des émissions de CO₂ de 55 000 tonnes par an (voir p. 45).

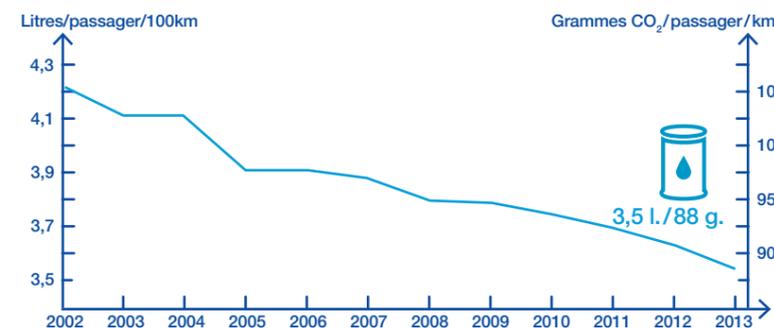


ÉMISSIONS DE CO₂ ET TRAFIC (TKT)



Données Air France et KLM

CONSOMMATION SPÉCIFIQUE DE CARBURANT



Optimisation de l'utilisation de l'espace aérien

L'efficacité énergétique peut être améliorée grâce à l'optimisation des routes, des plans de vol et des altitudes, ainsi qu'à la réduction du temps d'attente (voir Positions publiques, p. 21).

- L'impact du contrôle aérien a été évalué à 6 % par an sur la consommation de carburant d'Air France, soit environ 70 000 tonnes par an.
- Air France a participé à la mise en œuvre de Point Merge, nouvelle procédure d'approche à Paris-CDG permettant de réduire la consommation de carburant.
- Grâce à une meilleure utilisation de l'espace aérien, KLM a réduit ses émissions de CO₂ d'environ 12 000 tonnes en 2013.

Écopilotage en vol et au sol

Les pilotes du groupe appliquent chaque fois que cela est possible les procédures les plus efficaces sur le plan énergétique : précision des plans de vol, adaptation de la vitesse et optimisation des procédures, roulage avec un moteur coupé et utilisation de groupes auxiliaires électriques GPU.

- Air France, avec son programme WEFree, opère des vols entre la France et l'Italie, qui suivent des routes directes donc plus économes en carburant. Dans le cadre du programme Engage, les vols entre Paris-CDG et New York et Washington respectent une vitesse et une altitude optimisées.
- Les mesures mises en œuvre par KLM dans le Programme Optimal Flight ont permis de réduire de 7 000 tonnes les émissions de CO₂ en 2013.

Le programme Optimal Flight de KLM

En partenariat avec le Schiphol Group, Delta Air Lines et l'autorité aéroportuaire de New York et du New Jersey, KLM a lancé le 8 mars 2013 le premier d'une série de vols entre Amsterdam-New York effectués avec du biocarburant, produit aux États-Unis à partir d'huiles de cuisson usagées (UCO) et d'huile de caméline, fourni par SkyNRG. Ce premier vol assuré par un Boeing 777-200 a également marqué le coup d'envoi du programme Optimal Flight auquel collaborent KLM, Boeing, l'aéroport Schiphol d'Amsterdam, le contrôle aérien néerlandais et des centres de recherche (Université de Delft et NLR). Ce programme a démontré qu'au-delà des bénéfices obtenus par le recours au biocarburant, il existe d'autres façons de réduire la consommation de carburant et les émissions de CO₂ : roulage plus court, ascension graduelle, choix de la route, vitesse et altitude optimisées, réduction du poids à bord – par exemple en équipant l'équipage avec des iPads ou en utilisant un groupe auxiliaire électrique (GPU). Le dernier objectif consiste à mettre en place de nouvelles procédures dont les compagnies aériennes puissent tirer parti au quotidien. Cette approche intégrée permet de réduire la consommation de carburant de presque 5 % par rapport à un vol normal.

CARBURANTS ALTERNATIFS DURABLES

Air France-KLM estime que la transition des énergies fossiles vers les énergies renouvelables constitue une priorité pour assurer le futur de l'aviation commerciale. La stratégie du groupe consiste à examiner toute la chaîne de service, depuis la recherche jusqu'à la commercialisation, et de garder sa place de leader au sein du secteur. Les partenariats permettent d'accélérer le développement d'un marché pour les biocarburants. Pour plus d'information, voir p. 21 et p. 30.

COMPENSATION DES ÉMISSIONS

Air France et KLM mettent à disposition de leurs clients des calculateurs d'émissions de CO₂, fondés sur les émissions réelles de chaque vol. Disponibles sur leurs sites internet respectifs, ils comportent une option permettant de compenser ces émissions. Le groupe offre des crédits de réduction de carbone durables certifiés et garantissant un niveau de compensation important, au travers du partenariat d'Air France avec GoodPlanet et du programme KLM CO2ZERO. Ces dernières années, 170 000 tonnes de CO₂ ont été compensées grâce au programme CO2ZERO. ●

CARBURANTS ALTERNATIFS DURABLES

Air France et KLM ont démontré la faisabilité d'opérer des vols avec du biocarburant et ont l'ambition de contribuer à la mise en place d'une filière de biocarburants durables pour l'aviation, respectant des critères environnementaux, sociaux et économiques. Cette démarche devrait aboutir dans les années à venir à l'augmentation des quantités disponibles de biocarburants durables pour l'aviation. Les deux compagnies ont établi des collaborations innovantes avec leurs clients corporate, des fournisseurs, des aéroports et des partenaires logistiques afin de développer de nouveaux marchés. Le groupe soutient l'utilisation de différentes matières premières renouvelables dès lors que leur production répond à des normes strictes : réduction substantielle des émissions de CO₂, impact minime sur la biodiversité, pas de concurrence avec les productions alimentaires ou l'accès aux ressources alimentaires, impact positif sur le développement local.

DÉFINIR DES CRITÈRES EXIGEANTS EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Roundtable on Sustainable Biofuels (RSB) : Air France et KLM sont membres de la RSB depuis 2008. Les normes de la RSB sont prises en compte dans la réglementation européenne (liste RED) et ont récemment été reconnues par le WWF comme les plus abouties dans leur domaine.
- Comité de développement durable de SkyNRG : afin d'assurer la conformité des biocarburants fournis par SkyNRG aux principes du développement durable, le WWF Pays-Bas, l'ONG Solidaridad et le Science Institute Copernicus Pays-Bas sont membres de son Comité de développement durable.

SOUTENIR LES MESURES D'ENCOURAGEMENT RÉGLEMENTAIRES

- Biofuel Flightpath : initiative de la Commission européenne visant une production annuelle de 2 millions de tonnes de biocarburants en Europe d'ici 2020.
- Ini-FCA (Initiative Futurs Carburants Alternatifs) conduite par la DGAC : l'objectif est la production de 200 000 tonnes de biocarburants en France d'ici 2020.
- Green Deal Biokérosine : partenariat établi en 2011 entre KLM et le gouvernement néerlandais pour soutenir le marché des biocarburants.

STIMULER L'INDUSTRIE

- Projet SYNDIESE du CEA : Air France participe au projet SYNDIESE de production de biocarburants à partir de déchets de l'exploitation forestière, projet conduit par le Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives (CEA). Il s'agit de démontrer la faisabilité technique et économique d'une chaîne complète de production de biocarburants utilisant des procédés thermo-chimiques. La production annuelle devrait atteindre à terme 22 000 tonnes de biocarburants (diesel, kérosène et naphta, dont 60 % de kérosène au minimum), produits à partir de 75 000 tonnes de biomasse sèche issue de ressources forestières locales.
- ITAKA (Initiative Towards sustainable Kerosene for Aviation) : ITAKA est un projet collaboratif lancé par l'Europe qui vise à produire des biocarburants durables pour l'aviation ainsi qu'à tester leur usage et la logistique de cette production sur des vols réguliers de KLM.
- Projet CAER (Carburants alternatifs pour l'AERonautique) : il consiste à identifier de nouvelles filières industrielles de biocarburants aéronautiques à l'horizon 2020. Doté d'un budget de 8,5 millions d'euros, le projet est soutenu par le ministère des Transports français.



IMPLIQUER CLIENTS ET PARTENAIRES

- Joining our energies : en juin 2013, à l'occasion du Salon du Bourget, Air France, en coopération avec Airbus, Safran, Total et la DGAC, a organisé un vol de démonstration afin d'illustrer la capacité technique de l'industrie aéronautique française à intégrer les biocarburants, et pour souligner la nécessité de renforcer la recherche dans ce domaine. Le vol a été réalisé entre Toulouse et Le Bourget en Airbus 321 équipé de sharklets et de moteurs CFM56, alimenté partiellement en Biojet A-1 Total/Amyris, un biocarburant fabriqué grâce à une technologie innovante de transformation du sucre.
- Programme BioFuel de KLM : KLM a doublé le nombre de ses clients corporate devenus partenaires de ce programme (voir p. 49).
- SAFUG : Air France et KLM sont membres du Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG) depuis sa création en 2008. Il fédère 27 compagnies qui représentent 31 % de la consommation de carburant de l'aviation civile mondiale et a pour objectif d'encourager le développement, la certification et l'utilisation commerciale de carburants durables pour l'aviation, produits à partir de matières premières respectueuses de l'environnement et du développement local.
- Partenariat WWF Pays-Bas et KLM pour un transport aérien plus responsable.



Joining our Energies



INNOVER DANS LA SUPPLY CHAIN

- SkyNRG : créé en 2009 par KLM en coopération avec Argos et Spring Associates pour développer une offre de biocarburants durables depuis l'achat jusqu'à la distribution, SkyNRG est depuis 2013 le premier fournisseur de biokérosène à avoir obtenu la certification RSB approuvée par le secteur de l'aérien.
- Climate KIC : ce partenariat public-privé pour l'innovation, le plus important en Europe, travaille sur les effets du changement climatique. La collaboration de KLM concerne le développement de la bio-économie.
- Bioport Holland : initiative commune de KLM, du gouvernement néerlandais, de Neste Oil, du port de Rotterdam, de SkyNRG et de l'aéroport de Schiphol qui ont signé récemment une déclaration d'intention visant l'utilisation à grande échelle de biocarburants durables.

BRUIT

Le bruit est l'un des enjeux prioritaires de la politique environnementale d'Air France-KLM. Afin de répondre à la demande de mobilité accrue tout en maintenant le bruit à un niveau acceptable pour les riverains des aéroports, le groupe mène une politique de maîtrise des nuisances sonores à travers deux leviers principaux : la modernisation de sa flotte et la mise en œuvre de procédures de moindre bruit.

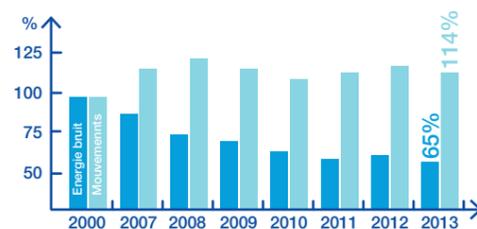
RÉDUIRE LE BRUIT

Le renouvellement et la modernisation de la flotte ont un impact majeur sur la réduction du bruit à la source. Le groupe poursuit ses investissements en la matière. Tous les avions exploités répondent aux critères du Chapitre 4 élaboré par l'OACI, norme la plus exigeante pour l'acoustique des avions civils. En 2014, KLM abandonnera progressivement l'exploitation de sa flotte MD11 et la remplacera par des appareils structurellement moins bruyants. En complément de ces investissements, le groupe est très impliqué dans le développement de procédures de moindre bruit. Air France et KLM travaillent à l'amélioration de ces procédures de départ et d'approche avec les autorités de l'aviation civile française et néerlandaise qui en évaluent les bénéfices environnementaux. Le trafic de nuit est régi par des règles contraignantes portant sur le nombre de créneaux attribués, le respect des horaires programmés et les performances des avions autorisés à opérer. Air France et KLM sont particulièrement attentives au respect de ces règles.

DIALOGUER AVEC LES RIVERAINS

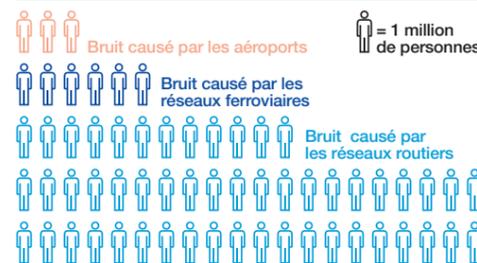
En tant que membres des instances de dialogue territorial qui réunissent les représentants des compagnies, des aéroports et des riverains, Air France et KLM participent aux discussions sur le développement du trafic aérien et les nuisances sonores (voir p.15). Après deux ans de travail commun, les membres du comité Alders Table ont collectivement demandé au gouvernement néerlandais d'appliquer le nouveau système réglementaire. Au vu de la coopération fructueuse sur le territoire proche de Schiphol, qui a donné satis-

INDICATEUR BRUIT GLOBAL



NUISANCES SONORES EN EUROPE

(millions de personnes exposées à plus de 55 dB)



En France, la réglementation sur l'insonorisation s'applique aux logements exposés à un bruit supérieur à 55 dB et situés dans le plan de gêne sonore de l'aéroport. (source : Rapport de la Commission Européenne sur l'application de la directive environnementale 2002/49/EC, juin 2011)

faction à toutes les parties, le dialogue se poursuivra notamment au sein du CROS, Comité consultatif régional de Schiphol. Les réglementations française et hollandaise intègrent la question des nuisances sonores de l'aviation dans les plans locaux d'urbanisme. Ces politiques permettent de réduire l'impact du bruit grâce à des aides à l'insonorisation des logements. Le transport aérien est le seul secteur d'activité finançant en totalité un système global de réduction des nuisances sonores. En 2013, Air France-KLM a versé 32,5 millions d'euros pour le financement de ces travaux d'insonorisation. ●

- 35 %

d'énergie sonore par rapport à 2000, alors que le nombre de mouvements aériens a augmenté de 14 %

32,5 m €

versés en 2013 pour l'aide à l'insonorisation

Un dialogue avec les riverains pour de nouvelles solutions aéronautiques

En 2014, Air France équipera progressivement l'intégralité des appareils de la famille A320 (A318, A319, A320 et A321) de kits de réduction de bruit en phase d'approche. Cette décision a été prise à la suite d'un dialogue mené avec les riverains au sujet d'un bruit spécifique produit par les A320. Les travaux menés par Air France, en coopération avec Airbus et la Direction générale de l'aviation civile, ont permis de mettre au point des solutions applicables aux nouveaux appareils mais aussi aux avions déjà en service, et qui réduisent considérablement la gêne sonore.

QUALITÉ DE L'AIR

L'activité aérienne a un impact sur la qualité de l'air dans les zones aéroportuaires, du fait des émissions et des particules issues des avions, des moteurs, des opérations au sol et des activités de maintenance. Air France-KLM s'engage à réduire ses émissions locales suivant trois axes : renouvellement de la flotte, investissements dans des véhicules et des équipements moins polluants, amélioration des procédures opérationnelles.

MESURER LES ÉMISSIONS AU SOL ET À BASSE ALTITUDE

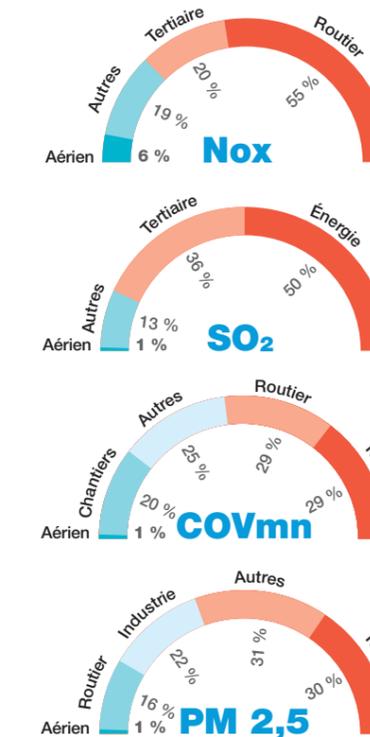
À Paris-CDG comme à Schiphol, la majeure partie des émissions gazeuses proviennent du mouvement des avions (roulage, décollage et atterrissage). Le reste est produit par les activités au sol, logistique aéroportuaire et déplacements par la route des passagers, des salariés et des fournisseurs. Depuis dix ans, la part de l'aérien – qui comprend l'accès à l'aéroport et son fonctionnement – dans les émissions mesurées en Île-de-France est restée stable. C'est également le cas à Schiphol où les mesures annuelles de particules indiquent que la qualité de l'air est restée stable et s'est même légèrement améliorée ces dernières années.

DES ÉQUIPEMENTS PLUS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

Au sol, Air France et KLM ont fait le choix de privilégier les véhicules électriques pour le renouvellement de leur parc. Ce programme s'étend aux équipements et aux engins de piste qui fonctionnent majoritairement au diesel. Près de la moitié des 1000 engins de piste utilisés à Paris-CDG est électrique ; cette proportion est de 40 % pour KLM à l'aéroport de Schiphol. En 2013, KLM a remplacé 11 tapis bagages alimentés par des énergies fossiles au profit de tapis électriques, ce qui a réduit les émissions à proximité immédiate des points de parking des avions. L'objectif de KLM est d'augmenter à 60 % la part du matériel électrique parmi les équipements et engins de piste.

ÉMISSIONS DE POLLUANTS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ EN ÎLE-DE-FRANCE

Source : Airparif 2013



Air France a contribué à la conception de prototypes et d'engins nouveaux, comme l'utilitaire électrique destiné aux déplacements des techniciens et au transport d'outils et de pièces sur les bases de maintenance d'Air France Industries à Paris-CDG et à Orly.

PROCÉDURES OPÉRATIONNELLES

En collaboration avec les aéroports Paris-CDG et Schiphol, Air France et KLM ont pris des mesures pour réduire les émissions de Nox et de CO₂ lors des opérations au sol.

Quand les appareils ont coupé leurs moteurs, des groupes auxiliaires électriques (GPU) sont utilisés pour assurer le fonctionnement des systèmes de bord, plutôt que le générateur auxiliaire (APU) de l'avion alimenté au kérosène. La climatisation est assurée par un système électrique ACU (Air Conditioning Unit) quand cela est possible. Les GPU, comme un nombre croissant d'engins de tractage, ont été équipés d'un système de coupure automatique du contact. 70 % des unités d'air pré-conditionné (PCA) de KLM sont électriques.

Le tractage des avions par le recours à une source énergétique extérieure (et non aux générateurs auxiliaires APU) a permis d'éviter l'émission de 2 000 tonnes de CO₂ à Schiphol en 2013. ●

DÉCHETS

Tout au long de sa chaîne d'approvisionnement, Air France-KLM agit pour limiter la production de déchets et augmenter la part des déchets revalorisés et recyclés. Ce sujet est perçu par ses clients comme un enjeu environnemental auquel le groupe doit faire face.

Air France-KLM base son action sur quatre principes : réinventer, réduire la production de déchets, réutiliser et recycler.

Principaux objectifs :

→ Air France : porter à **50 %** la part valorisée des déchets à fin 2014

→ KLM : recycler **100 %** des déchets en 2020

DÉCHETS À BORD

Environ 70 % des déchets non-dangereux sont dus à la restauration et aux déchets générés à bord. Chez Air France, 80 % des articles utilisés pour le service à bord sont recyclés : cafetières, couverts en métal, plateaux, tiroirs, couvertures, trolleys, casques audio réutilisables, etc. La compagnie privilégie les objets écoconçus qui prennent en compte l'ensemble du cycle de vie des produits. Quatre types de matériaux sont recyclés : plastiques, métaux, textiles, papiers. Les textiles sont recyclés pour une grande part dans la fabrication de fibres isolantes utilisées dans la construction automobile; les plastiques sont généralement réutilisés pour la fabrication d'autres objets comme les tiroirs et les plateaux d'Air France.

KLM Catering Services a étendu le recyclage au carton, au plastique et au polystyrène. Sur les vols européens de KLM, les tasses à café et les verres jetables sont triés à bord en vue de leur recyclage. Globalement, 40 % des déchets produits à bord sont recyclés et réutilisés comme matière première pour la fabrication d'autres produits, plutôt que jetés ou incinérés.

Conformément à la réglementation en France métropolitaine, tous les déchets alimentaires produits sur des lignes internationales sont incinérés et servent à produire de l'énergie. Servir travaille depuis plusieurs années sur le devenir des déchets non incinérés. Par exemple, les palettes en bois non réutilisables sont transformées en granulés pour le chauffage et les huiles de cuisson sont utilisées dans la fabrication de biodiesel ou de produits combustibles.

RECYCLAGE DES PIÈCES MÉTALLIQUES

Dans le cadre des opérations de maintenance des avions, Air France et KLM ont mis en place un dispositif de recyclage des déchets métalliques aéronautiques. Après transformation, une partie de ces déchets est utilisée pour fabriquer de nouvelles pièces. Au total, 60 tonnes de métaux ont été recyclées en 2013. Air France et KLM ont étendu ce programme de recyclage, appelé « programme SCRAP », à quatre autres types de déchets : moquettes, équipements, palettes et couvertures.



RÉPARTITION DES DÉCHETS PAR CATÉGORIE CHEZ KLM EN 2013

pour fabriquer des trousse de voyage. Une collection de sacs a été réalisée à partir d'une bache publicitaire géante qui avait été exposée à Paris-Orly; les anses des sacs ont été créées à partir de ceintures de sécurité récupérées. Une entreprise du secteur protégé fabrique ces pièces en France. Les uniformes usagés de KLM ont été recyclés pour fabriquer la moquette de la nouvelle classe Business de la compagnie. En 2013, cette dernière a obtenu des certificats de réutilisation « cradle to cradle » pour 9 tonnes de moquette. Les différents éléments récupérés serviront de carburant à haute énergie pour la production de ciment ou de matière première pour fabriquer de nouvelles moquettes (voir p. 49).

KLM UK Engineering, filiale de KLM, a ouvert fin 2013 une unité dédiée au démantèlement et au recyclage des avions. Situé dans la région de Norwich au Royaume-Uni, c'est l'un des plus grands centres de recyclage en Europe. Les équipements récupérés sont remis en état pour être réutilisés ou vendus. Le carburant, les lubrifiants et tous les produits potentiellement polluants sont collectés et traités en toute sécurité, tandis que la structure de l'avion est découpée avant d'être recyclée. 12 appareils seront traités dans le centre en 2014, avec l'objectif de doubler ce nombre dès l'an prochain.

DONNER UNE NOUVELLE VIE AUX DÉCHETS

Chez Air France, le recyclage de 10,4 tonnes d'uniformes et de vêtements usagés a permis de produire des fibres isolantes pour véhicules (360 voitures équipées). En 2013 également, des gilets de sauvetage périmés d'Air France ont été utilisés

EAU ET ÉNERGIE

Un indicateur unique chez Air France Industries

Dans le cadre de sa politique environnementale, la direction de la maintenance suit l'évolution de plusieurs indicateurs tels que les consommations d'énergie ou d'eau, les émissions de composants volatils, la production de déchets industriels, l'utilisation de substances toxiques, etc. Les résultats sont réunis dans un indice unique, communiqué tous les ans sur le site internet d'Air France Industries.



Air France-KLM a pour objectif de réduire sa consommation d'énergie, d'améliorer son efficacité énergétique et d'augmenter la part des énergies renouvelables consommées dans ses bâtiments, ses bureaux et ses hangars.

Principaux objectifs :

→ Air France : **8 %** d'augmentation de l'efficacité énergétique en 2014 par rapport à 2011

→ KLM : **2 %** d'augmentation annuelle de l'efficacité énergétique par rapport à 2011, résultant en une amélioration de l'efficacité énergétique de 20 % à l'horizon 2020

CONSUMMATION D'ÉNERGIE ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Économiser l'énergie est un souci constant qui fait l'objet de campagnes de sensibilisation auprès des salariés. La conception des nouveaux bâtiments prend en compte des critères environnementaux et ergonomiques ainsi que le bien-être des salariés.

KLM a isolé la plupart de ses chaufferies à haute température avec un matériau souple que l'on enlève pour les opérations de maintenance. Les premiers résultats indiquent une économie de gaz naturel de 8 % en moyenne.

Depuis 2013, les bâtiments Air France à Toulouse sont chauffés grâce à un système de récupération de la chaleur produite par le système de refroidissement du centre de traitement informatique. Ce système a permis une baisse de 86 % de la consommation de gaz naturel.

L'application de mesures d'économie d'énergie en partenariat avec les fournisseurs devrait faire baisser la consommation des bâtiments d'Air France d'au moins 5 %, allant jusqu'à 12,5 %, notamment pour ce qui concerne le chauffage des hangars de maintenance à Paris-CDG.

En 2013, la filiale KLM Catering Services a lancé un projet pilote dans son entrepôt visant à tester des nouveaux types d'éclairage : éclairage éco-efficace, à haute fréquence et avec détection de présence et de la lumière du jour. La consommation d'énergie est mesurée toutes les heures. Des questionnaires élaborés avec KLM Health Services permettent de recueillir auprès des salariés leur opinion sur les éclairages

testés afin de mesurer la qualité et le confort de ces éclairages. Ainsi ce projet permettra d'allier économies d'énergie et bien-être des salariés.

ÉNERGIE DURABLE

De 2012 à 2013, la part de l'énergie hydro-électrique dans la consommation de KLM est passée de 86 % à 100 %. KLM utilise également des pompes à chaleur alimentées par des aquifères, nappes souterraines dont on peut prélever l'eau. Cinq bâtiments sont chauffés et climatisés grâce à ce système. La quantité d'énergie générée en 2013 équivaut à 180 000 m³ de gaz naturel et 800 000 kWh d'électricité.

ÉCONOMISER L'EAU

Air France et KLM travaillent à réduire leur consommation d'eau par une meilleure gestion de son utilisation, en rendant les équipes plus responsables et en intégrant des critères environnementaux dans la conception et la mise en œuvre des outils et des postes de travail.

Les activités les plus consommatrices sont le catering qui représente environ 45 % de la consommation totale d'eau, et la maintenance pour le lavage des avions et des moteurs, qui en représente environ 25 %. Servair continue de mettre en place des outils pour mieux suivre la performance des machines à laver industrielles, ce qui a permis de réduire de 20 % la consommation, soit une économie d'environ 60 millions de litres d'eau depuis 2009.

Réduire la consommation d'eau passe aussi par l'innovation. Depuis 2012, Air France a mis en place un nouveau procédé pour le nettoyage extérieur de ses avions. Grâce à l'utilisation de lingettes, il permet de diviser par 100 la quantité d'eau nécessaire : 100 litres pour nettoyer un Boeing 777 au lieu de 10 000 litres auparavant. Une économie de 8 millions de litres d'eau, qui permet de diminuer significativement le retraitement des eaux usées.

En 2013, KLM a également mis en œuvre un nouveau système de nettoyage extérieur des avions, qui réduit de 40 % l'eau utilisée.

RECHERCHE ET INNOVATION

Air France-KLM soutient la recherche et l'innovation afin de mieux connaître les impacts environnementaux de ses activités et d'agir efficacement pour limiter son empreinte.

DES PROGRÈS SUR LE CLIMAT, LE BRUIT ET LA QUALITÉ DE L'AIR

Depuis juillet 2013, Air France-KLM préside ACARE, conseil consultatif qui anime un réseau européen de recherche stratégique en aéronautique. Par ses recommandations auprès de la Commission européenne, ACARE contribue au développement d'une aviation plus respectueuse de l'environnement, tout en préservant la compétitivité des compagnies européennes. L'innovation concerne les biocarburants, la conception des avions, le ressenti des passagers dans les aéroports et les procédures de certification européenne pour les composants et les systèmes aéronautiques.

Air France est membre du comité de pilotage du CORAC, le Conseil pour la recherche en aéronautique civile, déclinaison française d'ACARE. Le CORAC réunit depuis six ans tous les acteurs français de la recherche aéronautique – grands groupes, PME, organismes de recherche – afin de concevoir ensemble les aéronefs de 2050. Six plates-formes de démonstration ont été lancées pour passer de la recherche fondamentale à la réalisation de prototypes. Les domaines couverts vont de la cellule avion à la motorisation et aux systèmes d'alimentation en énergie. Air France participe également à différents groupes de travail comme IROQUA qui vise à réduire le bruit des avions, ou encore Ini-FCA pour le développement des carburants alternatifs durables.

AIR FRANCE ET LA RECHERCHE SUR LE CLIMAT

Depuis juin 2013, Air France transporte à bord d'un Airbus 340 des instruments de mesure de l'atmosphère. Le programme européen IAGOS



(In-service Aircraft for a Global Observing System) assure une surveillance du climat et de la pollution atmosphérique à l'échelle mondiale. Les instruments installés à bord et certifiés par l'EASA, l'Agence européenne de la sécurité aérienne, mesurent les concentrations de plusieurs gaz à effet de serre, des particules nuageuses, etc. L'appareil équipé de ces instruments dessert notamment les Antilles et l'Afrique de l'Ouest, zones peu couvertes par les autres compagnies soutenant ce projet. Les vols long-courriers de l'aviation civile présentent un grand intérêt pour ces recherches car, contrairement aux moyens d'observation traditionnels par ballon-sonde ou satellite, ces appareils volent en altitude de croisière pendant plusieurs heures et assurent une collecte riche et régulière de données.

Ces relevés sont ensuite automatiquement transmis au Centre national de recherche scientifique (CNRS). Mis à la disposition des centres météorologiques internationaux et des scientifiques du monde entier, ils servent notamment à l'étude du cycle du carbone et à la vérification des émissions de CO₂ conformément au protocole de Kyoto. En se portant volontaire pour participer au programme IAGOS, Air France marque son engagement en faveur d'une meilleure connaissance des effets du transport aérien sur l'environnement.



VERS LE ROULAGE ÉLECTRIQUE

Air France et KLM participent à l'évaluation de différents systèmes de roulage électrique pour leurs avions moyen-courriers. En 2013, Air France a travaillé au développement du système EGTS (Electric Green Taxiing System) conçu par Honeywell et Safran. Ce système vise à réduire significativement l'utilisation des moteurs ou de véhicules pour le tractage des avions au sol. Il permet de réduire les coûts mais aussi les émissions de polluants et les nuisances sonores. Un avion moyen-courrier équipé du système EGTS peut ainsi réduire ses émissions d'oxydes d'azote (Nox) d'environ 50 %.

BIODIVERSITÉ

La préservation de la biodiversité constitue un défi majeur. L'impact du transport aérien sur la biodiversité est indirect. Les émissions de CO₂ contribuent en effet au changement climatique qui lui-même influe sur la biodiversité. Un autre impact résulte de la restauration à bord et de l'achat de produits alimentaires.

UNE RESTAURATION RESPONSABLE

Air France et KLM servent au total 85 millions de repas et d'encas par an. Compte tenu de la quantité de produits nécessaires à leur élaboration, les choix du groupe peuvent avoir un impact significatif sur la biodiversité. Air France et Servair privilégient les produits locaux, de saison et responsables. Air France est certifié ISO 22000 pour la sécurité alimentaire.

KLM a pour objectif de proposer à bord une restauration 100 % responsable, objectif que KLM entend d'abord atteindre pour les vols au départ d'Amsterdam d'ici à 2020. La compagnie s'attache particulièrement à la préservation de la biodiversité dans les zones de production des produits alimentaires qu'elle achète, notamment pour ce qui concerne le poisson, l'huile de palme et le soja. KLM développe cette politique en concertation avec le WWF Pays-Bas. Elle est membre de la Round Table on Responsible Soy (RTRS) et de la Round Table on Sustainable Palm Oil (RTSPO), et propose à bord des produits certifiés.

DES PARTENARIATS EN FAVEUR DE LA BIODIVERSITÉ

Air France et KLM s'impliquent dans des projets de protection de la nature. Le Programme holistique de conservation des forêts (PHCF), lancé en 2008 par Air France, la fondation GoodPlanet, Etc Terra et le WWF, couvre

Des écolabels à bord

Depuis 2009, KLM a intégré chaque année au moins 15 nouveaux produits responsables dans la restauration à bord.

La compagnie sert par exemple du lait produit aux Pays-Bas par un fournisseur qui garantit le bien-être des animaux et qui donne aux bêtes une alimentation à base de soja responsable. Plusieurs produits labellisés, élaborés localement ou respectant le bien-être animal, sont servis à bord : poisson certifié MSC, café labellisé UTZ, œufs ou poulet labellisé « Better Life ».



une superficie de 500 000 hectares à Madagascar. L'ambition du programme est de réduire la déforestation et la dégradation des forêts, de participer à l'amélioration des conditions de vie des populations locales et, parallèlement, de protéger l'extraordinaire biodiversité malgache. Le programme vise également à faire avancer les connaissances scientifiques sur le carbone stocké dans les forêts. Le bilan de la première phase (2008-13) montre que tous les objectifs fixés en 2008 ont été atteints. Le programme a été élargi à de nouveaux partenaires (Agence française de développement) et associe également les autorités malgaches. Les études scientifiques estiment la réduction potentielle des émissions de CO₂ à 35 millions de tonnes sur vingt ans (voir aussi p. 67).

Air France-KLM soutient le développement du système REDD (Reducing Emissions from Deforestation and Forest Degradation), qui vise à réduire les émissions de carbone et à protéger les espèces, tout en améliorant les conditions de vie des populations locales.

KLM a poursuivi en 2013 sa participation à l'Union internationale pour la conservation de la nature (IUCN) en contribuant aux ateliers de réflexion portant sur les éco-services et aux travaux du REDD.

Dans le cadre de son partenariat avec le WWF Pays-Bas, KLM soutient également trois programmes de protection de la nature concernant le Triangle de Corail en Indonésie, les tortues de mer à Bonaire et un programme de reforestation au Brésil.

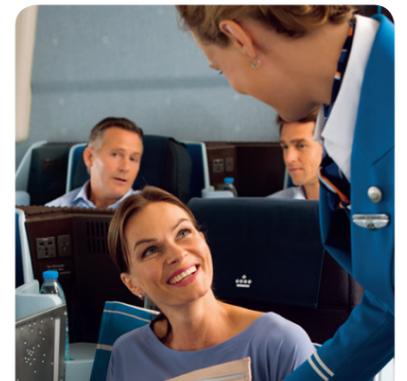
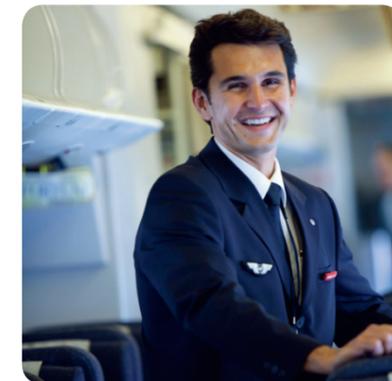
NOTRE DÉMARCHÉ	40
DIALOGUE CLIENT	42
ACHATS RESPONSABLES	44
DES PRODUITS INNOVANTS ET RESPONSABLES	46
EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES	48



EXPÉRIENCE CLIENT

AMBITION

Nous intégrons nos engagements d'entreprise responsable dans la relation client en offrant des produits et des services responsables de qualité. En coopération avec nos fournisseurs et nos partenaires, nous prenons en compte les enjeux liés au développement durable tout au long de la chaîne de service.



NOTRE DÉMARCHE

Air France-KLM concrétise son engagement d'entreprise responsable en développant des produits et des services responsables pour ses clients. Cette démarche vise à intégrer les enjeux liés au développement durable dans la chaîne de service :

- elle se décline à toutes les étapes de la chaîne de valeur, conception, achat, mise en œuvre ;
- elle repose sur l'écoute client et la prise en compte des critères environnementaux et sociaux dans la prescription ;
- elle s'appuie sur une politique intégrée d'achats responsables, menée en collaboration avec les fournisseurs et les partenaires.

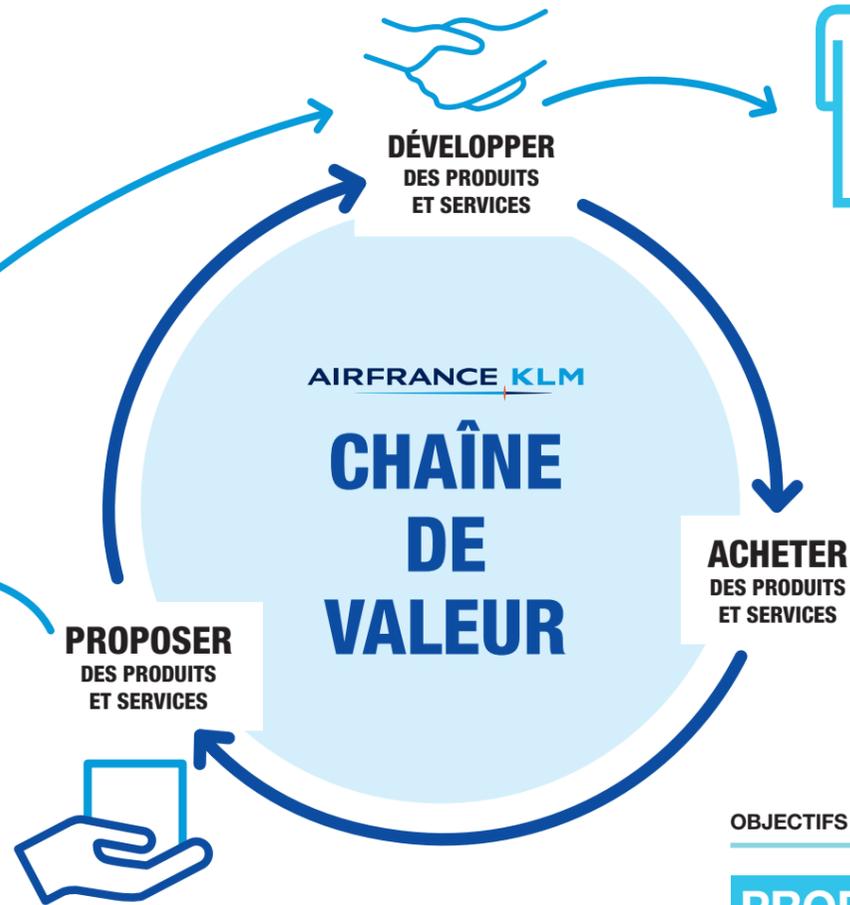
DIALOGUE CLIENT

- À chaque étape du développement des produits et services :
- analyses clients et études de leurs comportements ;
- identification des besoins ;
- étude de la concurrence ;
- tests clients.
- Suivi de la qualité et de la satisfaction client.
- Implication des clients dans les initiatives pour le développement durable.

Pour plus d'informations, voir pp. 42-43.



CLIENTS



FOURNISSEURS



INTÉGRATION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LA PRESCRIPTION

- Éco-conception**
- Application de l'éco-conception dès l'expression du besoin.
 - Intégration de critères environnementaux et sociaux dans les cahiers des charges.
 - Implication de tous les acteurs dès les premières étapes du processus de conception (image de marque, marketing, directions techniques, achats, etc.).

premières étapes du processus de conception (image de marque, marketing, directions techniques, achats, etc.).

Mettre en œuvre une stratégie achats responsable

- À toutes les étapes du processus, de l'appel d'offre à la signature du contrat et au suivi des fournisseurs.
- Suivant 5 axes : chartes et normes ; évaluation des risques liés à la chaîne d'approvisionnement ; amélioration de la chaîne d'approvisionnement ; gestion de la non-conformité ; recherche d'opportunités nouvelles en matière de développement durable.
- Avec une sensibilisation forte des acheteurs et des directions métiers aux enjeux du développement durable.

Pour plus d'informations, voir pp. 44-45.

OBJECTIFS

RÉALISATIONS 2013

PRODUITS ET SERVICES RESPONSABLES

Poursuivre l'intégration du développement durable dans les produits et les services

- Éco-conception des plateaux-repas des cabines Economy et Premium Economy sur les vols long-courriers Air France
- Réaménagement de la New World Business Class de KLM avec des moquettes recyclées
- Extension du BioFuel Program de KLM à 7 nouveaux clients grands comptes
- 16 nouveaux produits de restauration responsable sur les vols KLM

ACHATS RESPONSABLES

Renforcer la stratégie d'achats responsables

- Utilisation d'une plate-forme d'évaluation RSE des fournisseurs d'Air France-KLM
- 75 % des fournisseurs du groupe ont signé la Charte de développement durable

OBJECTIFS

RÉALISATIONS 2013

DIALOGUE CLIENT

Renforcer les dispositifs encourageant le dialogue client

- Déploiement de l'enquête e-Score : 574 000 questionnaires de satisfaction client remplis entre juillet et décembre 2013 (+70 %)
- Lancement du programme « Quality Observer »

Impliquer plus encore les clients dans les projets RSE

- Actualisation de l'enquête de perception du développement durable
- Extension du programme KLM Takes Care

DIALOGUE CLIENT

Le dialogue et l'écoute client sont essentiels à la mise en œuvre de produits et services de grande qualité. Ils participent pleinement à l'intégration du développement durable dans l'expérience client.

CUSTOMER INSIGHT

Le Customer Insight est un service commun à Air France et KLM qui regroupe les activités d'analyse client, de mesure de la satisfaction client et de veille concurrence.

Co-création

Le groupe place le client au cœur du développement des produits et des services. Quelques exemples de réalisations en 2013 :

- Air France a réalisé plusieurs tests des futurs sièges long-courriers auprès de ses clients et intégré leurs remarques dans le développement de ces sièges ;
- une étude de satisfaction du programme de fidélité Flying Blue a été menée auprès des clients Air France-KLM ;
- KLM a organisé une étude sur les attentes des clients concernant la nouvelle cabine « New World Business Class ».

Analyse client

Air France-KLM s'assure à travers des études ponctuelles, des panels clients et des tests en vol que les retours des clients sont systématiquement pris en compte dans le développement de nouveaux produits et services :

- près de 50 études ad hoc réalisées chaque année auprès de 22 000 clients FB@home et 500 clients Intouch.



Veille concurrence

Des études de marché et des études sectorielles (Airs@t, par exemple) enrichissent l'analyse de l'environnement concurrentiel. Une partie de ces informations est accessible à tout le groupe grâce à un intranet dédié.

Analyses de marchés

Dans un environnement en mutation rapide, à la fois économique et technologique, des analyses spécifiques apportent un éclairage sur les nouvelles tendances.

Suivi de la satisfaction client



→ Étude « Quality Observer »

En octobre 2013, Air France-KLM lance « Quality Observer », un programme qui propose à des membres Flying Blue de répondre à des questionnaires sur la qualité des produits et services et de donner leur appréciation globale sur leur voyage, par le biais d'un site Internet dédié et d'une application mobile.

→ Étude « e-Score »

En 2013, « SCORE », questionnaire distribué en vol afin de mesurer la satisfaction des passagers, est devenu « e-Score », questionnaire en ligne qui a permis d'augmenter le nombre d'évaluations et d'améliorer la connaissance client. 574 000 questionnaires « e-Score » ont ainsi été remplis de juillet à décembre 2013 (+70% comparé à la même période en 2012).

RÉSEAUX SOCIAUX

Ils forment la pierre angulaire du dialogue d'Air France-KLM avec ses clients.

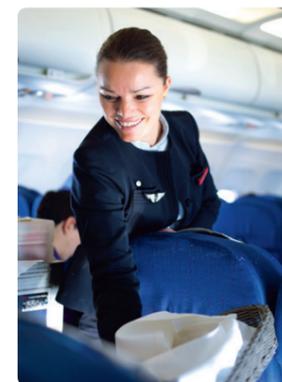
- 7 708 370 FANS**, en augmentation de **112 %**
- 1 208 527 FOLLOWERS**, en augmentation de **94 %**

NOS PRIORITÉS LIÉES AU DÉVELOPPEMENT DURABLE VUES PAR NOS CLIENTS



« La qualité du service que nous proposons à nos clients dépend de la qualité de la relation entre l'entreprise et ses employés. »

Nathalie Simmenauer
Directrice du projet Culture Client,
Air France



UNE AMBITION D'EXCELLENCE DANS LA RELATION CLIENT

En 2013, Air France-KLM a multiplié les initiatives destinées à atteindre l'excellence dans le service aux clients :

- expérimentations conjointes entre Air France et KLM de management par l'expérience client et de valorisation des collaborateurs, dans le but de renforcer l'implication de tout le personnel, employés et managers, vis-à-vis du client et de l'entreprise ;
- poursuite du déploiement des « Signatures de service » :

15 000 employés d'Air France au contact des clients (soit 30 % de l'effectif total) ont suivi une formation en 2013 sur les cinq attitudes de service au client, principes diffusés auprès de toutes les directions et qui forment la base d'une vision partagée dans l'entreprise ;

- les Ateliers client ont permis à 2 000 salariés Air France de tous les métiers d'avoir un aperçu des projets réalisés au bénéfice des clients.

IMPLIQUER LES CLIENTS DANS LES INITIATIVES POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Suivi des études sur le développement durable

L'enquête de perception du développement durable auprès de nos clients Flying Blue a été actualisée en 2013. Élément clé du dialogue que mène l'entreprise avec ses clients, cette enquête interroge les passagers sur les actions qu'ils jugent prioritaires pour le groupe. Comme on peut le voir ci-dessus (les priorités les plus souvent mentionnées correspondent aux lettres les plus grandes), les items les plus importants sont : la modernisation de la flotte ; la réduction des déchets ; le soutien à la recherche aéronautique et à la recherche sur les énergies renouvelables.

KLM Takes Care

KLM a lancé sa plate-forme en ligne KLM Takes Care en juin 2012. Ce site est une source d'informations sur le développement durable et un lieu de débats sur ce thème. Au cours de l'année 2013, plus de 50 articles liés au développement durable ont été publiés sur le site, portant sur des sujets tels que les carburants alternatifs durables ou la restauration responsable. ●



kltakescare.com

ACHATS RESPONSABLES

“Évaluer nos fournisseurs selon nos critères RSE nous permet de gérer les risques liés à notre supply chain. Il en résulte une meilleure performance RSE dans toute la chaîne d’approvisionnement.”

Peter Schelvis
Directeur des achats du groupe Air France-KLM

DÉPLOYER UNE POLITIQUE D’ACHATS RESPONSABLES

Le groupe intègre la notion de développement durable dans la supply chain afin d’offrir à ses clients des produits et services responsables et innovants. Cette démarche crée de la valeur pour les clients et améliore l’impact social et environnemental des produits et services. Les fournisseurs en sont un maillon essentiel.

La fonction Achats combinés d’Air France-KLM déploie depuis plusieurs années une politique d’achats responsables visant à inscrire les principes de responsabilité sociétale dans ses relations avec les fournisseurs en renforçant la maîtrise des risques éthiques, sociaux et environnementaux. Afin de préciser ses engagements en matière de développement durable, la fonction Achats a

établi en 2013 une note stratégique dont les principales orientations sont présentées dans l’encadré ci-dessous.

Développement durable : chartes et normes

Chaque acheteur d’Air France-KLM signe un code d’éthique. Avant et/ou pendant l’appel d’offre, les fournisseurs doivent signer la charte de développement durable d’Air France-KLM, qui est basée sur les principes du Pacte mondial des Nations unies. À la fin 2013, 75 % des fournisseurs du groupe ont signé ce document.

Évaluation des risques liés à la chaîne d’approvisionnement

Afin de s’assurer que les fournisseurs appliquent la charte de développement durable, la fonction Achats combinés d’Air France-KLM a entrepris d’évaluer les fournisseurs au regard d’une large palette de critères environnementaux et sociaux. Les fournisseurs présentant le plus de risques et d’opportunités sont évalués en priorité (voir p. 47, Ecovadis).



Amélioration de la chaîne d’approvisionnement
Les évaluations réalisées auprès des fournisseurs présentant le plus haut niveau de risque servent de base de travail pour améliorer la supply chain.

Recherche d’opportunités nouvelles

Avec les directions métier et les fournisseurs, la fonction Achats s’efforce en permanence d’identifier des opportunités d’innovation en matière de RSE afin d’élaborer de nouveaux produits et services responsables, qui créent de la valeur pour les clients et les parties prenantes. Des critères environnementaux et sociaux sont intégrés aux appels d’offre comme aux contrats, dès que cela est pertinent.

Gestion de la non-conformité

Les directions Métier et Achats s’attachent toutes deux à inclure les fournisseurs respectueux des critères RSE dans les appels d’offre.

Les trois exemples qui suivent illustrent des domaines et des projets où la direction Achats a activement recherché des opportunités et des partenariats forts avec ses fournisseurs afin de générer de la valeur environnementale et sociétale.

RESTAURATION RESPONSABLE

Dans le secteur aérien, KLM est en pointe pour la restauration responsable et souhaite maintenir cette position : la compagnie a pour objectif de proposer une restauration 100 % responsable sur les vols au départ d’Amsterdam d’ici 2020. Chaque année, l’offre à bord est élargie à de nouveaux produits certifiés ou biologiques. La compagnie attache une attention particulière à la biodiversité (provenance du poisson, production de l’huile de palme et du soja), au bien-être animal, à l’impact environnemental, aux enjeux sociaux et aux déchets. En 2013, 16 nouveaux produits responsables ont été intégrés dans la restauration à bord. La compagnie sert, par exemple, du vin en bouteilles de 187 ml en plastique PET recyclable ; l’allègement du poids embarqué résultant de ce choix a permis d’économiser du carburant. En outre, le café labellisé UTZ servi aux passagers depuis 2012 est désormais présent dans les bureaux de la compagnie.



EcoVadis

En 2013, le programme d’achats responsables d’Air France-KLM a été complété par des évaluations des fournisseurs afin de mieux connaître les pratiques et les performances de ceux-ci.

La plate-forme EcoVadis mise en place à cet effet permet au groupe d’évaluer les performances environnementales et sociétales de ses fournisseurs dans le monde entier. Chaque fournisseur est évalué de façon individualisée, selon son secteur d’activité, sa taille et le pays où il opère.

EcoVadis a déjà permis d’examiner la situation de 150 fournisseurs. Tous les acheteurs ont été formés à l’utilisation de la plate-forme.

4 200
fournisseurs

75 %

des fournisseurs sont signataires de la charte de développement durable du groupe Air France-KLM

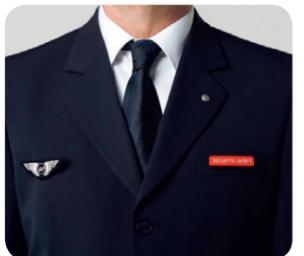
150

fournisseurs ont été évalués par EcoVadis

NETTOYAGE ET RECYCLAGE DES UNIFORMES

La collaboration entre la direction Achats et les fournisseurs a permis d’améliorer la gestion et les performances du cycle de vie des uniformes d’Air France :

- une expérimentation de recyclage, menée en 2013, a permis de collecter 10 tonnes d’uniformes auprès des employés basés en région parisienne, recyclées en fibre isolante destinée à la construction automobile ;
- les uniformes sont désormais nettoyés par une entreprise du secteur protégé qui utilise un procédé innovant plus respectueux de l’environnement.



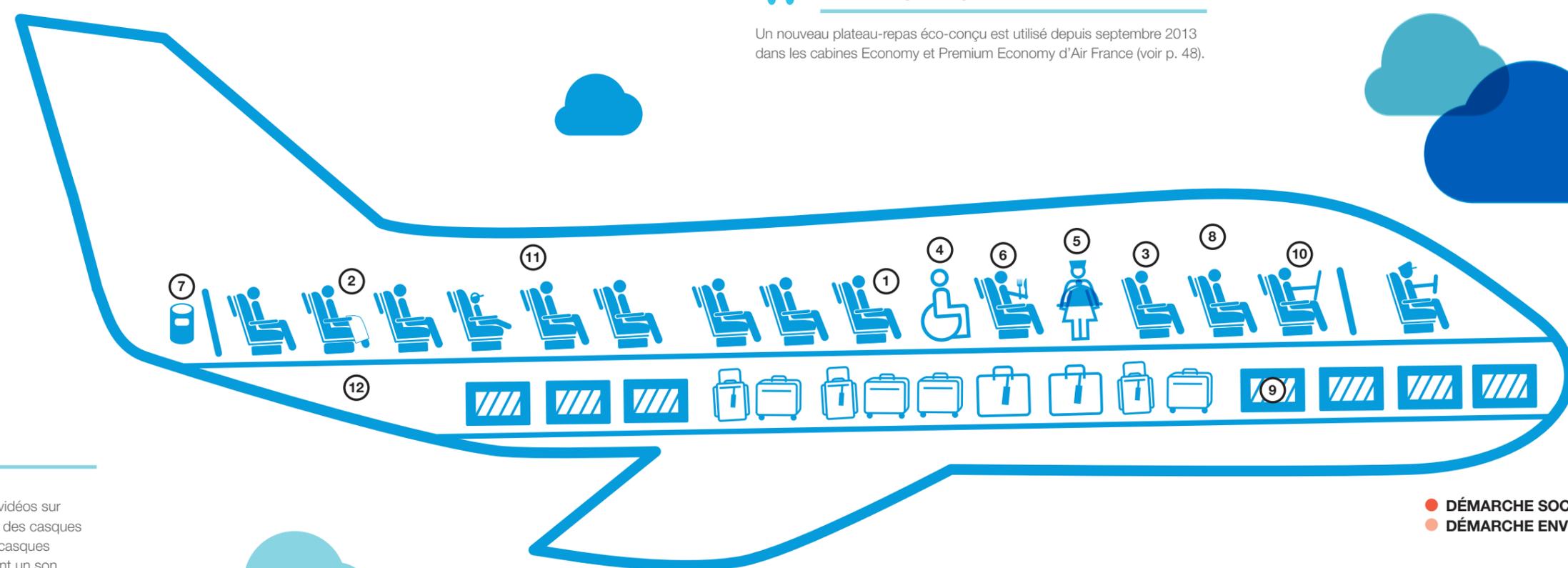
ALLÈGEMENT DES FILETS DE FRET

En 2013, Air France-KLM-Martinair Cargo a adopté des filets de fret plus légers que ceux utilisés jusque-là. Élaborés en collaboration avec les fournisseurs, ils pèsent environ 9 kg, moitié moins que les anciens filets. Cette réduction de poids devrait permettre de réduire les émissions de CO₂ de 55 000 tonnes par an. En outre, ces filets sont d’une manipulation plus aisée et plus sûre ; ils ont une durée de vie de cinq ans, contre trois ans pour l’ancien modèle.



3 000
filets déployés en 2013
2,5 tonnes
de réduction d’émissions de CO₂ par filet et par an
50 %
plus léger qu’un filet standard

DES PRODUITS INNOVANTS ET RESPONSABLES



5 RESTAURATION RESPONSABLE

Les produits servis à bord des vols KLM sont choisis dans le respect de la biodiversité et du bien-être animal. Ils comprennent du poisson certifié MSC, des œufs, du poulet et du lait biologiques, du café certifié UTZ (voir p. 45).
Air France sert sur ses vols des produits locaux et de saison. Des éléments bio sont intégrés aux repas des bébés et des enfants.

7 RECYCLAGE

Air France et KLM recyclent les équipements de bord réformés (plateaux, bacs, couvertures, charriots, etc.).

6 PLATEAU-REPAS

Un nouveau plateau-repas éco-conçu est utilisé depuis septembre 2013 dans les cabines Economy et Premium Economy d'Air France (voir p. 48).

8 CABINE

KLM a réaménagé la New World Business Class et équipé ses Fokker 70 de sièges plus légers. Les sièges sont tapissés d'«éco-cuir» produit en respectant des normes environnementales à partir de chutes de cuir.

1 DISTRACTIONS À BORD

Pendant le vol, les passagers ont le choix entre plusieurs vidéos sur le développement durable. Air France propose également des casques audio réutilisables en classe Economy. Par rapport à des casques jetables, ils permettent une réduction des déchets et offrent un son de meilleure qualité. Ils sont reconditionnés par une entreprise du secteur protégé.

2 COUVERTURES

Depuis 2012, les couvertures de la classe économique et de l'équipage sur les vols Air France sont nettoyées par une entreprise du secteur protégé, située en région parisienne.

3 PERSONNALISATION

Les programmes Phoenix d'Air France et « Route Dedicated Service » de KLM sont adaptés à la culture et aux besoins des passagers.

4 PASSAGERS À MOBILITÉ RÉDUITE

Le programme Saphir d'Air France et le programme « KLM Cares » de KLM sont conçus pour offrir un service sur mesure aux passagers à mobilité réduite ou avec des besoins médicaux particuliers.

9 ALLÈGEMENT DU POIDS EMBARQUÉ

Air France-KLM-Martinair Cargo a adopté des filets de fret allégés qui réduisent le poids embarqué et donc les émissions de CO₂ (voir p. 45). Air France utilise sur sa flotte long-courrier des conteneurs allégés pour les bagages.

10 PRESSE

Air France met progressivement à disposition des passagers des journaux et des magazines numériques, en étroite collaboration avec toutes les parties prenantes. Les journaux et les magazines papier sont collectés au moment du débarquement à Paris-CDG et dans les aéroports de province.

11 CALCUL ET COMPENSATION DES ÉMISSIONS DE CO₂

Les passagers ont la possibilité de calculer leurs émissions de CO₂ et de les compenser. Un reporting détaillé des émissions de CO₂ est offert aux clients corporate.

12 BIOFUEL PROGRAM

Depuis 2012, KLM propose à ses clients grands comptes de réaliser une partie de leurs voyages sur des vols approvisionnés en biocarburant (voir p. 49).

● DÉMARCHE SOCIALE
● DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

PLATEAU-REPAS ECO-CONÇU



Depuis septembre 2013, Air France offre des plateaux-repas éco-conçus en classe Economy et Premium Economy sur ses vols long-courriers. Cette approche innovante a permis d'améliorer la qualité du service au client et de réduire leur impact environnemental.

14 millions

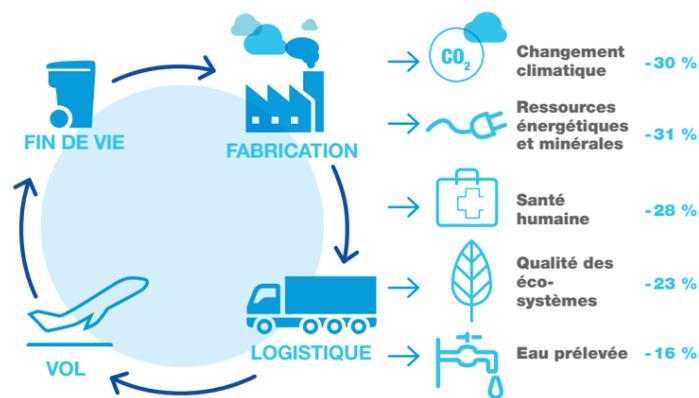
de plateaux-repas servis chaque année en classe Economy à bord des avions Air France

Principaux atouts

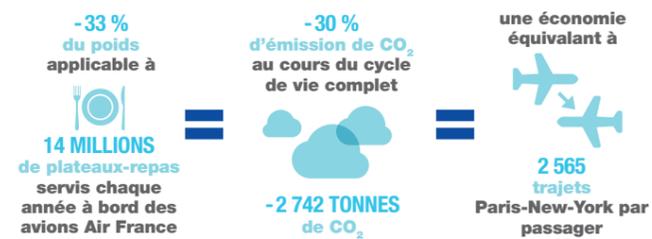
- Une meilleure conception. En remplaçant les ravers ronds par des formes rectangulaires pour améliorer l'agencement et réduire la taille du plateau; ce dernier est à la fois plus pratique et plus léger.
- Un gain de poids. Avec le remplacement de la vaisselle lavable par des produits jetables.
- Des impacts réduits. L'éco-conception a permis de réduire toutes les catégories d'impacts environnementaux étudiés; les émissions de CO₂ ont ainsi diminué de 30 %.

Méthode

Pour comparer les impacts environnementaux de l'ancien plateau-repas (mêlant des éléments lavables et des éléments jetables) et du nouveau (composé uniquement d'éléments jetables), Air France a utilisé la méthode d'Analyse du cycle de vie (ACV). La compagnie a fait appel pour mener cette étude à une société de consultants spécialisés en éco-conception.



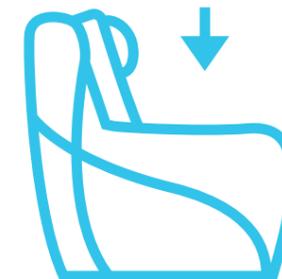
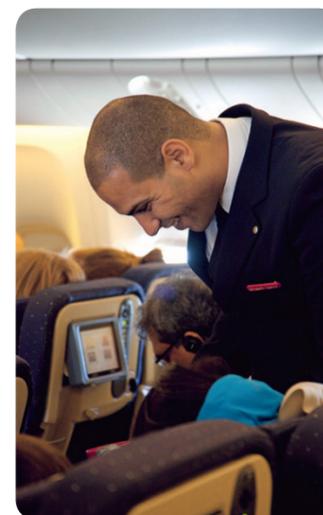
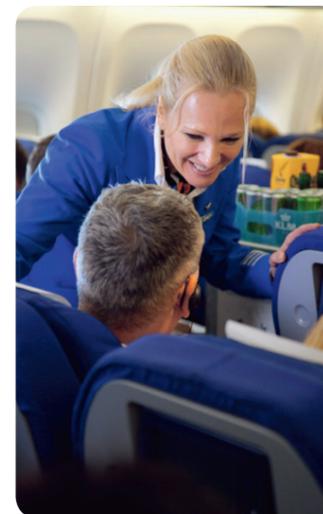
Résultats



BIOFUEL PROGRAM DE KLM

Depuis juin 2012, KLM propose aux clients grands comptes de devenir partenaires du BioFuel Program et de réaliser une partie de leurs voyages sur des vols approvisionnés en biocarburant. Grâce à ce partenariat, une première pour une compagnie aérienne, les membres du programme contribuent au développement d'un marché des biocarburants durables pour l'aviation et apportent une preuve de leur engagement en faveur du développement durable. Le nombre de partenaires a doublé en 2013 pour passer à 14. La Ville d'Amsterdam et Loyens & Loeff, PGGM, FMO, Delta Air Lines, Siemens, TomTom et CBRE Global Investors se sont ajoutés aux partenaires qui soutiennent le programme depuis son lancement, Ahold, Accenture, DSM, Heineken, Nike, Philips et Schiphol Group.

14 partenaires grands comptes
26 vols New York-Amsterdam



LA NOUVELLE CABINE NEW WORLD BUSINESS CLASS

KLM a entièrement révisité son offre World Business Class en 2013. Outre ses nouveaux fauteuils-lits, cette cabine est revue dans le moindre détail: moquette, panneaux décoratifs, rideaux, éclairage, couvertures, oreillers, garnitures... Les moquettes sont fabriquées à partir de matières recyclées de grande qualité, dont des uniformes des équipages KLM. Ces derniers, associés à de

la laine norvégienne recyclée, restent visibles dans les touches bleues des moquettes qui sont conformes aux normes les plus strictes, en matière de respect de l'environnement comme aux critères les plus exigeants en matière de résistance au feu, de confort et de durée de vie. KLM recycle toutes ses moquettes réformées en collaboration avec un fabricant de tapis, sur la base du principe « cradle-to-cradle ». En 2013, la compagnie a ainsi recyclé en nouvelles moquettes 38 tonnes de moquette usagée.

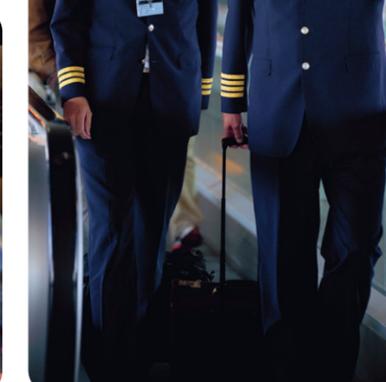
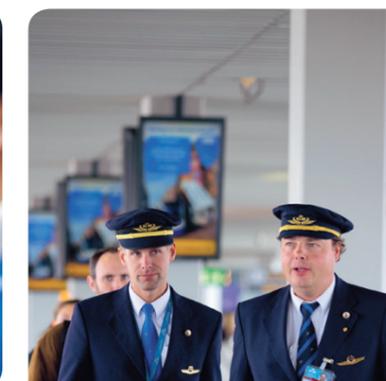
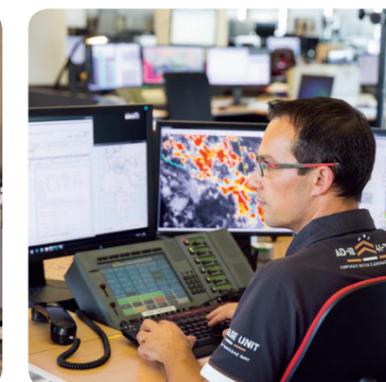
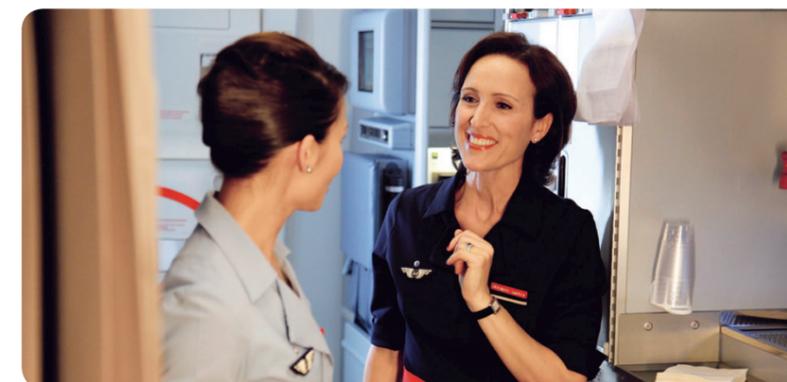
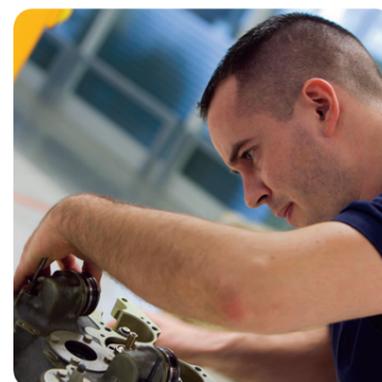
OBJECTIFS ET RÉALISATIONS 2013	52
CHIFFRES CLÉS	54
UNE POLITIQUE RESPONSABLE	55
SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL	56
ÉGALITÉ DES CHANCES	58
ENJEUX DE LA RSE	59



POLITIQUE SOCIALE

AMBITION

Nous voulons créer un environnement de travail motivant pour nos salariés et assurer leur sécurité. Nous poursuivons le développement des compétences pour garantir le professionnalisme et l'employabilité des personnels, et pour atteindre les objectifs économiques du groupe.



AIR FRANCE

OBJECTIFS RÉALISATIONS 2013

POLITIQUE SOCIALE

Mener un dialogue social de qualité

- Personnel navigant commercial : accord signé en **mars 2013**
- Personnel au sol : nouvel accord signé en **novembre 2013**
- **19 réunions** du CCE et **4 réunions** du Comité de Groupe européen

Favoriser la mobilité

- Lancement des kiosques mobilité à Paris-CDG, Orly et en région
- **1 300** offres d'emploi publiées dans la bourse interne de l'emploi
- **1 700** employés accompagnés individuellement pour un projet de mobilité

Développer l'accueil d'alternants

1 300 alternants (700 ETP soit 1,4 % de l'effectif total) représentant une augmentation de **40 %** (en ETP) par rapport à 2012

FORMATION

Former les salariés pour développer leur employabilité

- **90 %** du personnel au sol et **100 %** des personnels navigants ont suivi des actions de formation
- **28 heures** de formation par salarié en moyenne
- **192 millions d'euros** consacrés à la formation
- Droit individuel à la formation (DIF) : **12,3 %** du total des formations

SANTÉ ET SÉCURITÉ

Réduire le nombre d'accidents au travail

- Nombre d'accidents au travail : **+8 %**. Objectif annuel : **-10 %**
- Taux de fréquence : **+13 %**; taux de gravité : **-16 %**

DIVERSITÉ

S'engager en faveur de la diversité

- Rubrique « Diversité » sur le nouveau site d'offres d'emploi d'Air France
- Signature d'un accord-cadre avec le ministère des Droits de la femme en faveur de la promotion de l'égalité professionnelle entre hommes et femmes
- Taux d'emploi de salariés handicapés : **4,95 %** (**4,42 %** en 2012), **38** salariés embauchés par le groupe Air France

KLM

OBJECTIFS RÉALISATIONS 2013

POLITIQUE SOCIALE

Favoriser l'employabilité par la mobilité

- **334** salariés ont pris part à un programme d'évolution professionnelle et **485** à un atelier
- **158** salariés ont reçu une formation pour améliorer leurs compétences

FORMATION

Favoriser l'employabilité par la formation et le développement personnel

- Dépenses totales de formation par ETP : **2 638 euros (+4 %)** par rapport à 2012
- Validation des acquis de l'expérience : **133** nouveaux participants en 2013
- **269** salariés ont obtenu un diplôme professionnel grâce à la VAE en 2012 et 2013
- Partenariat avec le Schiphol Aviation College

SANTÉ ET SÉCURITÉ

- Santé et sécurité au travail : objectif « zéro accident »
- Nombre total d'accidents au travail : objectif de moins de 4 accidents graves donnant lieu à une hospitalisation
- Taux de fréquence des accidents au travail : objectif de moins de 4,5 accidents avec arrêt par million d'heures travaillées (y compris intérimaires)

- Nouvelle politique de santé et plan sur trois ans mis en œuvre en collaboration étroite avec le Comité d'entreprise
- **7** accidents graves avec hospitalisation
- Taux de fréquence : **4,8** accidents avec arrêt par million d'heures travaillées

Réduire le taux d'absentéisme

- Taux d'absentéisme : **5,3 %** (**5,24 %** en 2012)
- Mise en œuvre de plusieurs programmes de prévention santé et hygiène de vie (par exemple programme Fit on the Ramp)

Accroître la flexibilité

Lancement (direction de l'Informatique) et déploiement (Marketing) du programme New World of Work

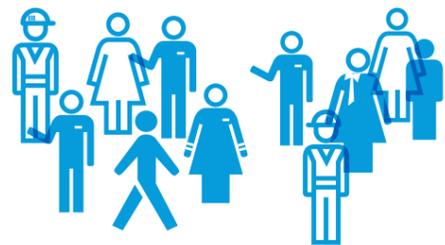
DIVERSITÉ

Encourager la diversité

- CSR Café sur la diversité
- Décision d'instituer un Comité de la Diversité, **4** réunions programmées en 2014

CHIFFRES CLÉS

EFFECTIF TOTAL 2013 (EN TÊTES)



100 569
95 961 ETP

FEMMES 42,9 % HOMMES 57,1 %

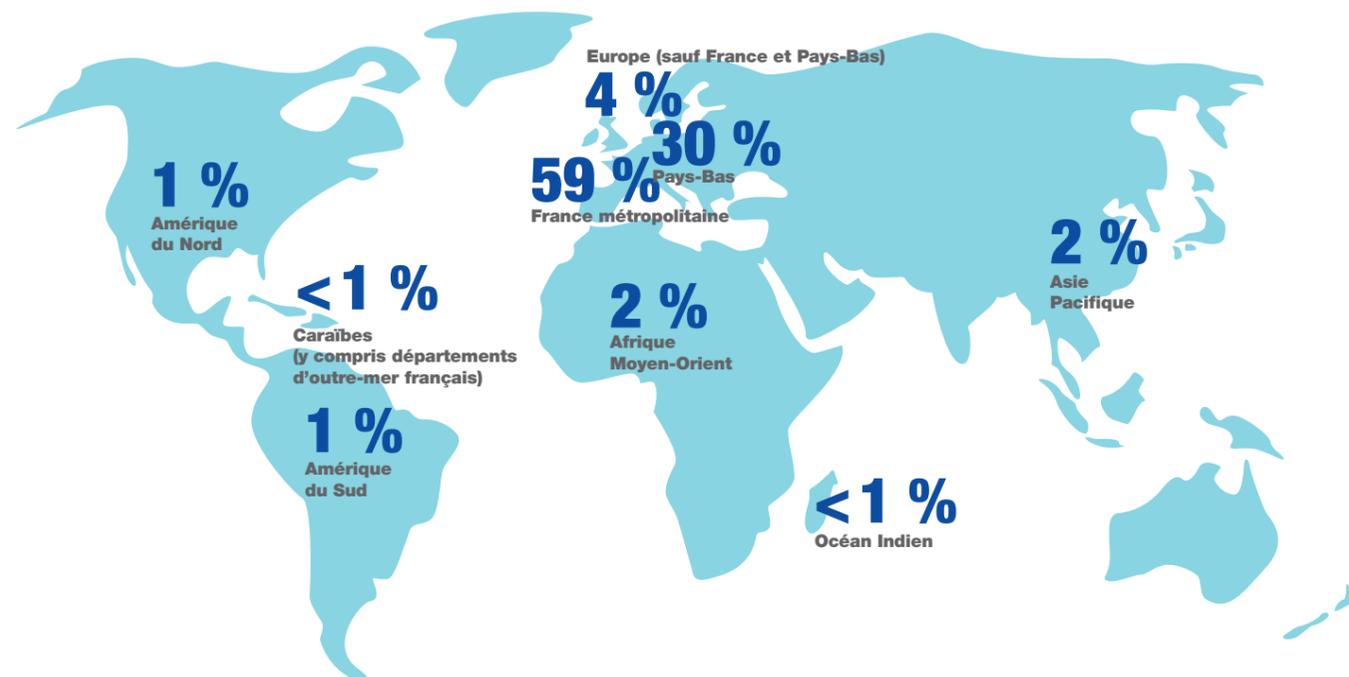
EFFECTIF PAR CATÉGORIE DE PERSONNEL



SALARIÉS À TEMPS PARTIEL

27,4 %

LES SALARIÉS DU GROUPE DANS LE MONDE



UNE POLITIQUE RESPONSABLE

RÉPONDRE AUX ENJEUX ÉCONOMIQUES

Dans le cadre du Plan Transform 2015, Air France-KLM a révisé tous les accords collectifs relatifs à la masse salariale et au temps de travail. Des mesures structurelles, notamment au travers des réductions d'effectifs sur la base du volontariat et des mobilités, ont été mises en œuvre en 2013 afin d'améliorer la productivité et de garantir un retour durable à la compétitivité. Depuis le lancement du Plan Transform 2015, la transparence dans le dialogue social joue un rôle essentiel. De nombreux accords concernant toutes les catégories du personnel et tous les thèmes de la politique de ressources humaines ont été conclus pour permettre au groupe d'atteindre en 2014 les objectifs économiques fixés.

FORMATION ET MOBILITÉ

En 2013, Air France-KLM a maintenu un taux d'accès important à la formation, autour de 4 axes prioritaires :

- accompagner les projets de transformation du groupe ;
- répondre aux exigences réglementaires, particulièrement en matière de sécurité ;
- accompagner les mobilités et les reconversions professionnelles ;
- développer la qualification des salariés pour améliorer leur employabilité.

La mobilité professionnelle est un élément clé de la réussite du Plan Transform 2015. Elle permet aux salariés de progresser professionnellement et, à l'entreprise, de s'adapter aux évolutions d'organisation et de métiers.

Chez Air France, en 2013, elle s'est illustrée par :

- la création des « kiosques mobilité » où les salariés peuvent rencontrer des conseillers spécialisés ;
- 1 300 offres publiées dans la bourse de l'emploi interne, auxquelles 7 000 candidats ont répondu ;
- 1 700 salariés accompagnés individuellement dans un projet de mobilité interne ;
- 920 participants aux conférences thématiques présentant les métiers de la compagnie.

Chez KLM, plusieurs formations sont proposées aux salariés pour leur permettre de se familiariser avec les outils mis à leur disposition et pour faciliter les changements de poste. Des forums de l'emploi internes

et des événements autour de la mobilité ont été organisés ; ils ciblaient certains types de postes ou des opportunités spécifiques.

La direction commerciale de KLM applique depuis quatre ans le programme « Room for Growth » qui consiste à accompagner les salariés dans leur évolution professionnelle en leur proposant des formations ou un bilan de compétences. En 2013, 33 employés ont approfondi leur connaissance du networking dans des ateliers « Go and Get Linked », tandis que 28 salariés ont suivi la formation « Mindfulness s ».

ACCUEIL DES ALTERNANTS ET DES STAGIAIRES

Dans le cadre de la sixième charte de l'alternance, Air France continue à assumer ses responsabilités à l'égard des jeunes qui arrivent sur le marché du travail :

→ 1 300 alternants accueillis en 2013, issus aussi bien de filières professionnelles que de l'enseignement supérieur ;

→ actions d'aide à l'insertion pour les alternants, menées au niveau local : ateliers recherche d'emploi, forums emploi, mise en relation avec des entreprises du bassin d'emploi de Roissy.

Employeur de talents

Air France et KLM apparaissent régulièrement dans les palmarès des employeurs préférés.

En 2013, l'enquête Universum réalisée auprès de 34 000 étudiants a classé Air France parmi les dix premiers. Une étude menée par LinkedIn classe KLM parmi les cinq employeurs néerlandais les plus appréciés.

Ce classement est confirmé par les salariés de KLM, comme le montre l'enquête Effectory « Best Employer » qui place en tête la compagnie dans la catégorie des entreprises de plus de 1 000 salariés.

Avec 887 stagiaires accueillis en 2013, KLM continue d'assumer ses responsabilités vis-à-vis des étudiants en leur offrant la possibilité d'acquies une expérience professionnelle de qualité. Des stages de longue ou de courte durée sont proposés aux étudiants des filières professionnelles et de l'enseignement supérieur. Le nombre élevé de demandes de stages illustre l'attractivité de KLM en tant qu'employeur. ●

28 heures

Nombre moyen d'heures de formation par salarié chez Air France

2 638 €

Montant moyen consacré à la formation par salarié chez KLM

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Air France-KLM, conscient de ses responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail, œuvre au maintien d'une qualité de vie professionnelle pour l'ensemble de ses salariés.

UN ENJEU MAJEUR

La préservation de la santé et de la sécurité au travail est un enjeu humain et économique, étroitement lié à la performance des opérations. Prévenir les risques, les maladies professionnelles, les accidents graves et les accidents les plus fréquents constitue ainsi une priorité absolue.

Chez Air France, dans le cadre du système de management intégré, des contrats d'objectifs annuels sont signés par les directeurs généraux de chaque entité. Ces contrats formalisent l'engagement chiffré de réduction des accidents du travail à travers les plans d'action. Depuis 2013, Air France a engagé une démarche de certification OHSAS 18001 visant à faire reconnaître son système de management de la santé et de la sécurité, qui se décline à tous les niveaux de l'entreprise.

Chez KLM, la sécurité au travail sera intégrée dans le système de management de la sécurité qui inclut également la sûreté et l'environnement.

PRÉVENTION DES RISQUES

La vigilance et la mobilisation sont plus que jamais des priorités. Pour renforcer la prévention des accidents et la culture de la prévention des risques, le groupe a mis en place des plans d'action suivant plusieurs axes :

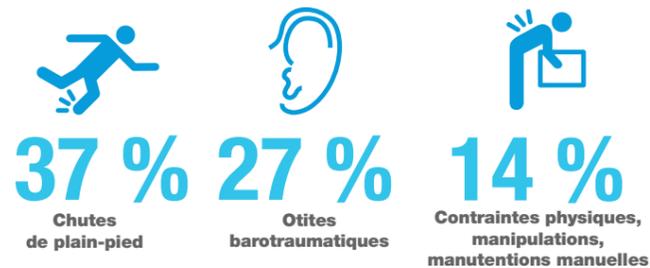
- intégrer la dimension sécurité au travail dans la conduite de projets et développer les approches ergonomiques;
- impliquer le management opérationnel et les collaborateurs pour détecter les situations à risque et encourager le traitement préventif;
- mettre en œuvre des dispositifs de retour d'expérience pour partager les enseignements tirés des incidents ainsi que les bonnes pratiques;
- sensibiliser et informer sur les risques professionnels et leur prévention, notamment au moyen de conventions et de forums;
- assurer le maintien de compétences en proposant des formations à la prévention des risques, régulièrement adaptées à l'évolution de la réglementation et des outils, et prenant en compte les changements et l'émergence de nouveaux risques.

RÉSULTATS ET OBJECTIFS

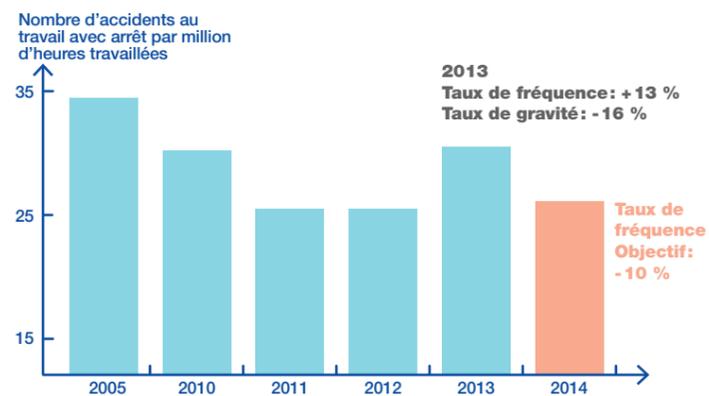
Après plusieurs années de progrès, Air France a connu en 2013 une dégradation de ses résultats dans certaines activités en termes de nombre d'accidents. Le taux de gravité, en revanche, a baissé.

KLM n'a pas atteint ses objectifs de sécurité en 2013. Un accident routier mortel a eu lieu sur la piste de l'aéroport de Schiphol. Le taux de fréquence est resté stable, mais un ratio de 5 accidents graves ayant entraîné une hospitalisation ou une invalidité permanente, par million d'heures travaillées, a été enregistré.

PART DES PRINCIPAUX TYPES D'ACCIDENTS AU TRAVAIL CHEZ AIR FRANCE EN 2013



TAUX DE FRÉQUENCE GLOBAL À AIR FRANCE



« Nos collègues savent qu'ils peuvent faire appel à nous. C'est de mieux en mieux accepté, nous dialoguons sur des situations de travail risquées ou mauvaises pour la santé. Les ergo coaches de la compagnie traitent des problèmes d'ergonomie et de sécurité. Le management nous soutient dans cette démarche et nous avons le temps nécessaire pour vraiment jouer notre rôle. »

Ergo coach à la direction de la maintenance chez KLM

« Nous sommes pleinement intégrés à l'équipe projet lors de la conception d'un bâtiment, de la mise en place d'une nouvelle organisation ou lors de l'achat d'un nouveau matériel. Notre méthodologie intègre une approche pluridisciplinaire et participative. Nous formulons des recommandations et des propositions opérationnelles qui conjuguent performance et prévention et qui prennent en compte le point de vue du travail réel et des usages. »

Ergonome chez Air France

« Le rôle de Champion de la sécurité est très important car la sécurité est l'une de nos grandes priorités : il s'agit de travailler, agir, se sentir en sécurité. Les Champions travaillent ensemble dans chaque direction mais aussi de façon transversale. »

Champion de la sécurité à la direction de l'Exploitation chez KLM

« Je suis coordinateur PRADOS depuis 2012. Ce programme de prévention des accidents du dos, mis en place au fret, est soutenu par la médecine du travail. Grâce à ma formation, j'aide à détecter les situations à risque et je conseille mes collègues pour qu'ils adoptent de meilleures postures de travail. »

Coordinateur PRADOS à Air France Cargo

À ce jour, plus de 13 000 salariés ont répondu à un questionnaire d'évaluation du stress professionnel. Ce document est devenu un outil majeur de gestion et de prévention des risques psychosociaux dans l'entreprise. En 2013, KLM a actualisé sa procédure d'alerte, dont elle a étendu le champ d'application. Réservé d'abord au seul aspect financier et comptable, le nouveau dispositif permet désormais de signaler tout type d'irrégularité, y compris dans le domaine social.

KLM a également lancé une nouvelle approche de toutes les questions de santé, en étroite collaboration avec le comité d'entreprise. Un plan d'action sur trois ans a été élaboré pour le long terme; pour 2014, un plan d'action détaillé définit une vision, partagée par toutes les directions, des objectifs de santé et de sécurité fixés à l'échelle de l'entreprise. La mise en œuvre de cette politique sera examinée chaque année et le plan à long terme mis à jour si nécessaire. Une attention particulière sera portée au Health Dashboard, tableau de bord de la santé au travail.

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le groupe porte une attention particulière à la qualité de la vie au travail. Il développe aussi des initiatives pour permettre aux salariés de concilier vie professionnelle et vie personnelle, tout en contribuant à gagner en performance.

En 2010, toutes les organisations représentant les personnels au sol et navigants d'Air France ont signé l'accord triennal pour la prévention des risques psychosociaux et l'amélioration de la qualité de vie sur le lieu de travail. En 2013, l'accord a été reconduit pour un an. Il prévoit :

- une approche pluridisciplinaire fédérant responsables RH, médecins, assistantes sociales, managers, comités d'hygiène et de sécurité (CHSCT);
- un réseau de référents dans toutes les directions pour une plus grande proximité avec les salariés;
- des formations spécifiques pour les managers;
- des fiches pratiques accessibles à tous.



Avec le programme « The New World of Work », lancé en 2012 et développé en 2013, KLM propose aux salariés de concilier performance et confort en adaptant leur environnement de travail aux tâches qu'ils effectuent. Ce programme permet d'allier efficacité, réduction du coût des infrastructures et équilibre entre travail et vie personnelle; il a été mis en œuvre dans plusieurs directions, celles de l'informatique ou du marketing par exemple.

UNE POLITIQUE SOCIALE POUR TOUS LES SALARIÉS

Air France-KLM emploie à travers le monde environ 11 000 collaborateurs sous statut local. Le groupe applique les conventions collectives locales, élaborées selon la réglementation locale avec les syndicats et les structures concernées. La majorité de ces personnels bénéficie d'une protection sociale qui leur garantit, notamment, un niveau de vie décent à la retraite. De plus, le groupe souscrit pour ces salariés des contrats d'assurance complémentaire là où les régimes publics n'offrent pas un niveau de couverture acceptable.

Afin de prévenir les risques d'accidents, KLM a mis en place des outils de suivi concernant la sécurité au travail, parmi lesquels figurent des outils d'auto-évaluation. Les sous-traitants sont tenus de se conformer à la législation sur la sécurité.

Enfin, les salariés ont à leur disposition un mécanisme d'alerte qui leur permet de signaler, par exemple, des problèmes liés aux conditions de travail. ●

L'application MORE Energy

Plus de la moitié des 26 000 employés de KLM travaillent en horaires décalés ou atypiques. Par exemple, les pilotes volent régulièrement durant la nuit et changent de fuseaux horaires. Le centre médical de l'Université libre d'Amsterdam a élaboré à leur intention une application mobile, baptisée MORE Energy, pour les aider à mieux gérer ce rythme de travail. L'application leur fournit des conseils sur mesure concernant l'exposition à la lumière, le sommeil, l'alimentation ou l'activité physique. Bien accueillie par 500 pilotes participant à l'expérience, elle donne des résultats positifs.

ÉGALITÉ DES CHANCES

DIVERSITÉ

En conformité avec la Charte sociale et éthique, Air France-KLM applique une politique sociale fondée sur l'intégration par l'emploi, le respect de l'égalité des chances, la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité.

Chez Air France, les processus de recrutement et de sélection internes sont encadrés par un code de déontologie. Des supports d'information sont proposés aux managers, et plus largement à tous les salariés, tel le module en ligne intitulé « Diversité et prévention des discriminations ». Air France est signataire de plusieurs chartes françaises: Charte de la diversité, Charte de la parentalité, Charte d'engagement des entreprises au service de l'égalité des chances dans l'Éducation nationale. En septembre 2013, la compagnie a signé le Contrat de génération 2013-2015, dispositif national d'aide à l'emploi pour l'insertion durable des jeunes, l'emploi des seniors et la transmission des savoirs et des compétences.

En 2013, KLM a invité des membres du Parlement européen à faire une communication sur la diversité et l'égalité des droits. Autre étape importante, la compagnie a créé en 2013 un Comité Diversité; quatre réunions sont prévues pour 2014.

Par ailleurs, KLM a établi un partenariat avec le Schiphol Aviation College, dont le principal objectif est de proposer des missions et des formations à des personnes éloignées du marché de l'emploi.

HANDICAP

Air France-KLM est engagé dans une démarche volontaire d'insertion professionnelle des personnes handicapées. Chez Air France, l'accord d'entreprise triennal met en œuvre cette politique et veille au respect des objectifs. Ainsi, en 2013:

- le pourcentage de salariés en situation de handicap a continué à augmenter pour atteindre 4,95 %, contre 4,42 % en 2012;
- 38 nouveaux collaborateurs en situation de handicap ont été recrutés au sein du groupe Air France;
- la compagnie a fait recours plus largement aux entreprises et établissements du secteur protégé et adapté, et effectué 16 millions d'euros d'achats auprès de ce secteur.

Aux Pays-Bas, un salarié est légalement considéré en situation de handicap lorsqu'il présente, après un congé maladie, une incapacité permanente à occuper son poste. KLM soutient activement les salariés lors de leur retour dans l'entreprise en leur proposant un poste adapté ou, si nécessaire, un accompagnement vers un autre poste. En 2013, le groupe KLM employait 809 salariés en situation de handicap.

ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

L'égalité professionnelle entre hommes et femmes reste un enjeu majeur et un axe de progrès dans la gestion des ressources humaines. Dans le cadre de son troisième accord triennal, Air France s'est engagée notamment à réduire les éventuels écarts salariaux. Le pourcentage de femmes

parmi les cadres supérieurs et les dirigeants s'élève à 28,1 %.

En avril 2013, Air France a signé avec le ministère français des Droits des femmes la convention pour l'égalité professionnelle femmes-hommes qui précise un certain nombre d'objectifs tels que l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, l'augmentation du nombre de femmes dans les comités directeurs ou le soutien aux actions en faveur de l'égalité professionnelle engagées par les PME sous-traitantes et fournisseurs.

Chez KLM, le pourcentage de femmes parmi les salariés a atteint 42,3 % en 2013, contre 42,1 % en 2012. Une hausse également enregistrée chez les cadres supérieurs et les dirigeants, parmi lesquels le pourcentage de femmes est passé de 20 % à 20,2 %.

KLM s'engage à respecter les orientations sexuelles et à éviter toute discrimination en la matière. La compagnie a lancé en 2010 le réseau social LGBT « Over the rainbow », qui regroupe des salariés homosexuels, bisexuels et transsexuels, les écoute et s'assure qu'ils sont traités de façon équitable quelle que soit leur orientation sexuelle. Le réseau compte plus de 300 membres en 2013 et organise régulièrement des rencontres, notamment sur le thème de l'égalité hommes-femmes et de la diversité. ●

« Depuis plus de 10 ans, nous menons une politique en matière d'égalité hommes-femmes. C'est une dimension que nous voulons intégrer, et de manière concrète, dans tous nos processus ressources humaines. »

Patricia Chambaudrie-Bercy,
responsable Diversité chez Air France

LES ENJEUX DE LA RSE

FORMER À LA RSE

La formation « Manager acteur de l'économie » permet de sensibiliser les managers d'Air France à l'impact de leurs activités sur les fondamentaux économiques de l'entreprise. 225 salariés l'ont suivie en 2013.

Air France-KLM propose à tous les personnels une formation en ligne sur les enjeux du développement durable, qui a été suivie par plus de 1 100 collaborateurs en 2013. Une formation spécifique est proposée aux équipes commerciales, pour leur permettre d'aborder les enjeux du développement durable avec leurs clients et de présenter les actions du groupe.

Les personnels navigants sont régulièrement informés des progrès réalisés pour optimiser les procédures de vol, alléger la masse embarquée, offrir une restauration responsable ou réduire les déchets. Les personnels des opérations aériennes sont sensibilisés aux problématiques liées à la consommation de carburant.

UN DIALOGUE ENTRE PASSAGERS ET PERSONNELS

En décembre 2013, Air France a réuni des clients « Grands Voyageurs » et une vingtaine de salariés (personnel navigant commercial de la division Europe, pilotes A320 et agents de l'aéroport), afin de dialoguer sur les produits et les services d'Air France. Ce partage d'expérience entre clients et personnels permet d'améliorer l'offre et de proposer de nouveaux produits et services.

Un incubateur pour la création collaborative à Schiphol

En mars 2013, pour la série de vols à destination de New York, alimentés au biocarburant, KLM a ouvert un lieu de réflexion éphémère à l'aéroport de Schiphol, en collaboration avec Schiphol Group. Durant huit semaines, ce lieu est devenu

un véritable incubateur de cocreation et d'innovation pour les personnels de KLM et de l'aéroport, les passagers et les partenaires. KLM a pu ainsi engager le dialogue sur les produits et services responsables.

La diversité culturelle des participants a permis d'éclairer les attentes variées des voyageurs, un atout pour améliorer l'expérience client. Parmi les thèmes abordés: le développement durable, les enfants, le « voyage sans souci », la culture ou encore le besoin de rester connecté.

VALORISER LA CRÉATIVITÉ INDIVIDUELLE

En proposant des idées pour améliorer les processus de travail, la sécurité ou une situation touchant à la RSE, chaque salarié peut devenir un acteur du changement.

Chez Air France, depuis de nombreuses années, certaines directions (maintenance, fret, commercial...) ont mis en œuvre des programmes permettant la collecte des suggestions d'amélioration ou d'innovation. Ces initiatives génèrent des petites évolutions ou des changements majeurs qui se traduisent par des gains en efficacité.

En 2013, cette dynamique a été étendue à toute l'entreprise avec le programme DIP (Démarche d'innovation participative), qui a permis de collecter 8 000 suggestions. Depuis la sécurité des vols jusqu'à la santé, les propositions des salariés constituent un levier de progrès au quotidien mais aussi une importante source d'économies. 50 % des suggestions ont été mises en œuvre et ont permis d'économiser 20 millions d'euros.

Chez KLM, le programme Moonshine de la direction de la Maintenance promeut l'innovation par l'implication des salariés. Il vise à améliorer les processus de travail en plaçant à la base de tout projet la sécurité, l'ergonomie et la réduction du gaspillage. Ce programme associe analyse des données, suivi des processus et observations des utilisateurs. De nombreuses suggestions sont proposées chaque année par les salariés.

Parmi les réalisations 2013, il faut mentionner la mise en service de Blue Moon, un chariot multi-service permettant de transporter et de stocker le matériel nécessaire pour changer les roues et les freins des Boeing 737. Les opérations de révision se font ainsi de façon plus ergonomique et avec un gain de temps allant jusqu'à 60 %. ●

100 actions pour un meilleur service au client

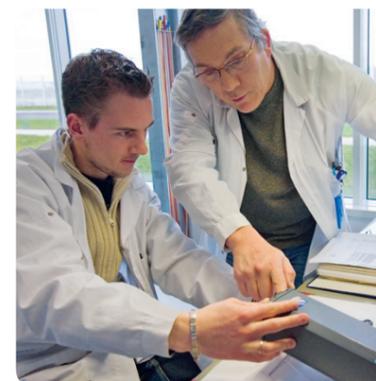
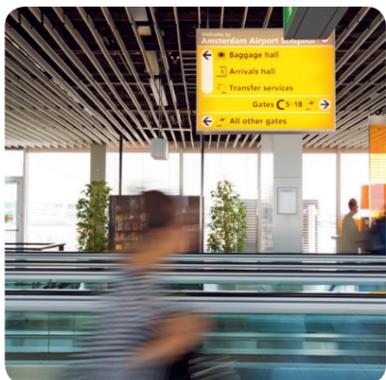
Le programme 100 actions d'Air France vise à améliorer le service au client et à optimiser les conditions de travail sur les vols long-courriers. 500 salariés, personnels au sol et personnels navigants, participent au programme en partageant leur expérience et leurs observations pratiques. Mieux répartir l'offre de vin à bord selon l'horaire du vol, soigner la propreté des cabines ou encore améliorer les tenues de travail des équipes au sol font partie des actions mises en œuvre en 2013.

OBJECTIFS ET RÉALISATIONS	62
IMPACT ÉCONOMIQUE	63
DÉVELOPPEMENT LOCAL AUTOUR DE NOS BASES	64
DÉVELOPPEMENT LOCAL À DESTINATION	67
PARTENARIATS SOLIDAIRES	68

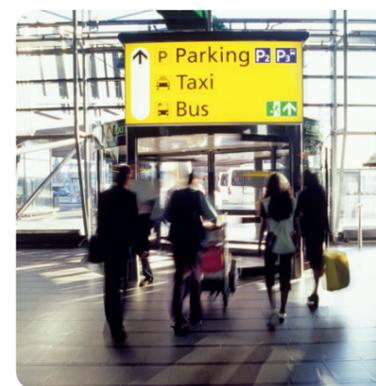
DÉVELOPPEMENT LOCAL

AMBITION

Relier les hommes entre eux, c'est permettre le développement des territoires où nous opérons, autour de nos bases et dans les pays que nous desservons. En travaillant localement avec des partenaires, nous créons de nouvelles opportunités économiques et nous soutenons des projets en faveur des jeunes générations et populations locales.



Vol Flight	Enregistré
AF 526	CO 6051
AF 1870	
AF 2342	LX 4811
AZ 323	AF 9836
AF 1926	AZ 7331
AF 2040	KL 2016
AF 5558	AZ 3602
AF 5853	AZ 3584
AF 1896	KL 2114
AF 1800	UX 3438
2206	DL 8412
1948	AM 8948
5106	
5136	NI 9636
7706	JJ 8552
5382	KL 2182
762	DL 860
886	DL 827



OBJECTIFS

RÉALISATIONS 2013

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Contribuer au développement économique local des bases principales et des destinations

→ Par l'emploi et l'investissement

Air France : Investissement de plus de **40 millions d'euros** à Roissy dans une nouvelle unité industrielle dédiée aux aérostructures ; livraison en 2015

KLM : Joint venture avec Kenya Airways étendue à **6** lignes

→ Par l'implication dans de grands projets structurants

Air France : Contribution pour améliorer l'accessibilité des aéroports (Nouveau Grand Paris)

→ Par le recours aux ressources locales, levier positif du développement économique

Air France-KLM : Plus de **4 200** fournisseurs dans le monde, dont environ **2 500** dans les pays desservis

→ Par l'innovation

Air France : Signature d'une charte en faveur des PME innovantes

KLM : Investissement dans **6** start-ups par le biais du Mainport Innovation Fund

→ Par des collaborations de long terme avec des parties prenantes locales

Air France : Poursuite du dialogue avec les élus. Le siège d'Air France a accueilli en avril 2013 collectivités et État travaillant sur la gouvernance territoriale

KLM : Coopération pérenne entre KLM, Schiphol et la ville d'Amsterdam pour renforcer la compétitivité et le développement durable dans la région d'Amsterdam

FORMATION

Contribuer à la formation et au développement des compétences pour les jeunes et les personnes vulnérables

→ Programmes de découverte du secteur de l'aérien pour des enfants du premier et du second degré

Air France : **3 990** scolaires informés sur les carrières dans l'aérien lors de conférences données par Airemploi

→ En collaboration avec des écoles ou des partenaires locaux, propositions de stages et d'orientation

KLM : **887** apprentis et stagiaires

Air France : **314** jeunes gens formés ou conseillés par JEREMY (dont 150 pour Air France),

et **455** jeunes apprentis à l'AFMAé (dont 56 % à Air France)

→ Soutien aux jeunes décrocheurs scolaires et aux personnes éloignées du marché du travail

Air France : **16 millions d'euros** d'achats auprès d'entreprises du secteur protégé

PARTENARIATS SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Soutenir le développement social et environnemental

→ Par un engagement fort dans des projets humanitaires et environnementaux

Air France : Fondation Air France (**98** projets en faveur de l'enfance), Acting for Life (**29** programmes de promotion économique et de tourisme durable)

KLM : KLM AirCares (6 ONG soutenues grâce aux miles donnés par les membres Flying Blue et aux dons à bord **19 000 euros**, partenariat avec Close the Gap (en 2013, dons de **1 500** ordinateurs pour **327** projets touchant **1,5 million** de personnes), partenariat avec UNICEF Pays-Bas

→ Air France et KLM financent des projets de conservation de la forêt avec GoodPlanet/Etc Terra/WWF Madagascar and WWF-NL

IMPACT ÉCONOMIQUE



Basés principalement à Paris et à Amsterdam, et desservant des destinations dans le monde entier, Air France et KLM contribuent au développement économique et social des territoires et des pays, de façon directe aussi bien qu'indirecte, par leurs activités et par la création d'emplois.

IMPULSER DES DYNAMIQUES LOCALES

Les hubs de Paris-CDG, Paris-Orly et Amsterdam Schiphol offrent un environnement économique très attractif. Avec 89 % des effectifs du groupe localisés en France ou aux Pays-Bas, Air France et KLM sont générateurs d'emplois sur les territoires de leurs bases principales. Air France est le premier employeur privé de la région Île-de-France, avec plus de 44 000 salariés. Le groupe KLM est le 3^e employeur du secteur privé aux Pays-Bas, avec plus de 26 505 équivalents temps plein.

Deux études sur l'impact des activités d'Air France

Une étude menée en 2013 par

l'association Pays de Roissy-CDG a souligné l'impact de l'exploitation d'une

compagnie aérienne basée Paris-CDG sur les entreprises locales, y compris

sur celles qui ne sont pas directement liées à l'aérien. Une autre étude de

2013, menée par l'École de Management de Strasbourg, aboutit à une conclusion

semblable au niveau national :

« L'impact économique d'une

compagnie aérienne comme Air France dépasse largement le simple transport

de passagers [...]. Le groupe passe des commandes à de nombreuses

industries et fournisseurs locaux [...]. C'est donc un impact qui est aujourd'hui

largement méconnu à l'échelle des régions françaises en termes de

retombées économiques et d'emplois. »

Par ailleurs, les liaisons assurées par HOP! dans les régions françaises participent à l'aménagement du territoire et en accompagnent le développement économique et touristique. Elles participent à la création de richesses et renforcent l'attractivité régionale. Par exemple, Lyon constitue un bassin d'activités attractif, tant pour les grandes entreprises que pour les PME qui bénéficient du réseau de HOP! vers de nombreuses villes européennes.

Depuis 2011, le gouvernement néerlandais soutient une politique en faveur du transport aérien, secteur économique innovant et concurrentiel, respectueux de l'environnement, et réaffirme l'importance de ce secteur et

de l'aéroport de Schiphol pour l'économie nationale. Par ailleurs, le gouvernement a identifié neuf secteurs clés pour l'économie nationale et a réuni entreprises, recherche et services de l'État pour améliorer la compétitivité internationale dans ces secteurs. KLM a ainsi contribué aux secteurs de la logistique et la bio-économie.

Sur ce même axe, KLM continue de collaborer avec l'aéroport de Schiphol et la ville d'Amsterdam afin de consolider la compétitivité et le développement durable de la

région. La ville d'Amsterdam est devenue, en 2013, partenaire du programme BioFuel de KLM.

ENCOURAGER L'INNOVATION

Le groupe favorise l'innovation en soutenant des PME et des start-ups. Air France a signé, fin 2012, la « Charte des entreprises à participations publiques en faveur des PME innovantes ». L'entreprise accompagne des PME afin de les aider à mettre en place des projets innovants comme, par exemple, IPI, PME du Loiret, qui fabrique la nouvelle vaisselle éco-conçue de la compagnie.

KLM et ses partenaires, l'aéroport de Schiphol, la Rabobank et l'université de technologie de Delft, ont créé conjointement, en 2009, le Mainport Innovation Fund. Ce fonds vise à accélérer l'innovation dans le transport aérien, en investissant dans des start-ups qui contribuent à faire du transport aérien une activité responsable sur le plan environnemental, sûre et efficace. Il a investi dans six start-ups innovantes. ●

Air France
1^{er}
employeur privé d'Île-de-France = 44 000 salariés

Groupe KLM
3^e
employeur privé des Pays-Bas > 26 505 équivalents temps plein

356 000
emplois induits en France par l'activité d'Air France

DÉVELOPPEMENT LOCAL AUTOUR DE NOS BASES PRINCIPALES

UNE IMPLICATION DURABLE DANS LES GRANDS PROJETS

Le groupe participe aux projets qui façonneront les territoires de ses implantations principales dans les vingt prochaines années : Grand Roissy, Schéma directeur d'Île-de-France, Nouveau Grand Paris. KLM participe au SMASH, programme gouvernemental national destiné à optimiser l'aménagement du territoire et les infrastructures aux abords de Schiphol.

La question des transports terrestres intéresse particulièrement le groupe car ils sont le complément nécessaire d'un réseau aérien mondial de premier plan. L'accessibilité des aéroports constitue un enjeu essentiel pour le développement des territoires, tant pour les passagers, les salariés des compagnies aériennes que pour les entreprises locales. Au travers des Plans de Déplacements Inter-Entreprises (PDIE) de Paris-CDG et de Paris-Orly, Air France collabore avec d'autres grandes entreprises locales pour mutualiser les solutions de mobilité et soutenir la réalisation d'infrastructures permettant d'améliorer le réseau des transports publics.

DES INITIATIVES LOCALES STRUCTURANTES

Le groupe s'implique dans diverses démarches visant à renforcer l'attractivité économique, la notoriété, la compétitivité internationales et à préserver l'environnement autour de ses bases principales. Quelques exemples sont présentés ci-contre.

— DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET TERRITORIAL

ASSOCIATION PAYS DE ROISSY-CDG

Promotion du développement socio-économique du territoire autour de Roissy. Air France membre fondateur. Plus de 340 membres (élus, entreprises, organismes publics, riverains), 5 groupes de travail thématiques (formation, habitat, développement économique, transport, culture).

HUBSTART ET AEROTROPOLIS

Promotion à l'international du territoire autour de l'aéroport pour faciliter l'installation d'entreprises sur le pôle de Roissy.

COLLABORATION AMSTERDAM/SCHIPHOL/KLM (ASK)

Coopération depuis 2011 pour améliorer la compétitivité internationale de Amsterdam, promouvoir cette destination, les transports, l'éducation et le développement durable.



ENVIRONNEMENT

BOUSSOLE

Plan de Déplacement Entreprise visant à réduire les émissions polluantes liées aux déplacements domicile-travail des salariés d'Air France en Île-de-France.

LANDSCAPE NORTH HOLLAND

Organisation dédiée à la protection de l'environnement. Partenariat à long terme, soutien de projets protégeant des réserves naturelles vulnérables dans la province de Noord-Holland.



EMPLOI ET FORMATION

PROGRAMMES ÉDUCATIFS KLM

Ces programmes, destinés à attirer les talents, sont basés sur des collaborations avec ROC, le Schiphol Aviation College, JINC et le projet pilote « ITC in the Clouds ».

AIREMPLI Information sur les métiers de l'aérien et les formations.

JEREMY Insertion des jeunes riverains sans qualification.

AFMAÉ Formation des apprentis aux métiers de l'aérien, dans son CFA qui dispense 25 % des formations aux métiers de l'aérien en France.

INGÉNIEURS POUR L'ÉCOLE (IPE) 8 cadres d'Air France à disposition de l'Éducation nationale dans le but de rapprocher le monde de l'enseignement de celui de l'entreprise.

L'association Pays de Roissy-CDG fête ses dix ans

Par le biais de cette association, dont elle fut l'un des membres fondateurs en 2003, Air France participe au développement du territoire proche de Paris-CDG, en collaboration avec les parties prenantes locales. Les projets menés depuis dix ans ont permis d'établir des liens entre élus locaux, habitants et entreprises. L'association est reconnue pour son engagement en faveur de ce territoire, son dynamisme et ses projets novateurs. Parmi ceux-ci : la construction de logements, la mise en œuvre de solutions innovantes de transport pour les habitants, le soutien à l'apprentissage, le soutien à l'emploi des riverains, et la valorisation de la richesse culturelle locale.

FORMER LES JEUNES GÉNÉRATIONS

Afin de promouvoir les métiers de l'aérien auprès des jeunes des territoires proches des aéroports, Air France et KLM s'investissent depuis de nombreuses années dans des associations et programmes de formation. Air France est membre fondateur de 4 associations dispensant de l'information ou des formations sur les métiers de l'aérien (voir p. 64).

Dans le cadre de son engagement pour l'égalité des chances, le groupe a mené plusieurs initiatives en 2013 pour les élèves du second degré :

- stage OPEN de découverte de l'entreprise pour des collégiens sélectionnés parmi 200 élèves de 10 établissements riverains ayant bénéficié d'une information sur les métiers de l'aérien ;
- opérations de promotion des métiers de maintenance et

d'ingénierie aéronautiques auprès de publics féminins, menées par Airemploi ;

→ partenariat avec la fondation JINC d'Amsterdam pour offrir à des jeunes des mini-stages chez KLM.

KLM participe au projet « ITC in the Clouds » initié par l'école Montessori d'Amsterdam, projet pilote qui vise à développer des compétences en technologies de l'information et de la communication (TIC) auprès d'enfants, afin d'anticiper la demande future de spécialistes hautement qualifiés dans ce domaine. En 2013, 15 élèves ont créé une application mobile pour le personnel navigant de KLM.

La Direction de la maintenance de KLM est partenaire de 5 établissements dispensant des formations professionnelles (Regional Community Colleges ou ROC) et offre des stages aux élèves se formant au



1,4 milliard d'euros

Achats Air France dans la région Île-de-France (hors carburant)

3,1 % du PIB impact économique de l'aérien aux Pays-Bas

métier de mécanicien aéronautique. En 2013, 40 étudiants de ROC ont effectué des stages chez KLM.

Autre dispositif d'insertion professionnelle des jeunes, le partenariat conclu, en 2013, entre Air France et l'association Passeport Avenir. Il permet à 23 salariés volontaires de la compagnie d'accompagner des jeunes issus de milieux défavorisés jusqu'à l'obtention de leur diplôme dans une école de commerce ou à l'université.



DÉVELOPPEMENT LOCAL À DESTINATION

Un projet social pour le nettoyage des uniformes

Les uniformes des équipages d'Air France sont nettoyés, en cotraitance, par une PME innovante et par une société du secteur protégé située en région parisienne. Ce projet a une double valeur : sociale, en permettant l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap ; et environnementale, en utilisant une méthode de nettoyage écologique très innovante qui évite le recours au perchloroéthylène. En 2013, les achats d'Air France auprès du secteur protégé se sont élevés à 16 millions d'euros.

taires de la politique de la ville.

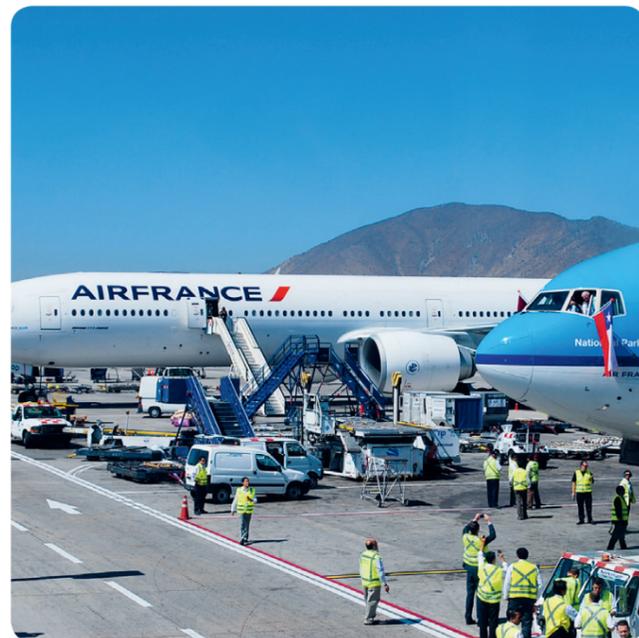
En 2013, KLM a noué un partenariat avec le Schiphol Aviation College réunissant entreprises de l'aérien, organismes de formation professionnelle et autorités régionales dans le but de stimuler le marché de l'emploi dans la région de Schiphol et mettre en place un centre d'information sur la formation et l'emploi dans le secteur aérien. KLM et le Schiphol Aviation College se sont associés avec une agence néerlandaise pour l'emploi afin de proposer des missions temporaires à des personnes éloignées de l'emploi. Les participants ont ainsi pu acquérir une formation et une expérience professionnelle précieuses. ●

AIDER À L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES PUBLICS EN DIFFICULTÉ

KLM fournit des ordinateurs et des serveurs à une fondation pour la formation et l'emploi, qui aide des jeunes ayant décroché du système scolaire et des chômeurs de longue durée à se former aux technologies de l'information et de la communication.

Air France soutient les Écoles de la Deuxième Chance en différents points du territoire national. La compagnie a signé la Convention Entreprises et Quartiers, marquant sa volonté d'apporter une contribution concrète aux quartiers priori-

16 millions d'euros
Achats Air France auprès du secteur protégé



ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

En ouvrant de nouvelles lignes vers l'Afrique, l'Asie et l'Amérique latine, le groupe contribue au développement économique et social. En 2013, Air France-KLM dessert 27 nouvelles destinations.

Le groupe propose 44 destinations en Afrique, reliant ainsi le continent au réseau d'Air France-KLM. Le groupe a conclu des partenariats avec des compagnies aériennes locales, contribuant ainsi au développement des pays desservis. La joint-venture KLM-Kenya Airways, a permis d'augmenter les liaisons entre l'Europe et l'Afrique. Cette longue et fructueuse collaboration, étendue en janvier 2014, propose 6 destinations, permettant ainsi de doubler le nombre de liaisons hebdomadaires entre Amsterdam, Londres-Heathrow, Paris-CDG, et l'Afrique de l'Est.

Air France-KLM apporte sa contribution à l'économie des pays desservis par la création d'emplois, le transfert de savoir-faire, l'achat de produits locaux pour la restauration à bord et les investissements réalisés. L'activité maintenance développe son réseau Repair and Overall dans le monde entier : présence sur les marchés locaux, partenariats sur de nouveaux produits, développements industriels en Chine, au Maroc, en Allemagne, dans les pays du Golfe et aux États-Unis.

Servair, filiale d'Air France, est présente dans 20 aéroports africains et emploie près de 2 500 personnes sur le continent. Chaque centre Servair contribue ainsi à la vitalité du tissu économique local. Au travers de partenariats, Servair s'est progressivement imposé comme le premier caterer aérien africain, en nombre d'escales, et a inauguré en 2013 un centre au Maroc, en partenariat avec Atlas Catering, filiale de la compagnie nationale Royal Air Maroc. Servair est membre de l'AFRAA (African Airlines Association), organisme chargé d'assurer une coopération entre les compagnies et visant à accélérer l'intégration économique et sociale des pays africains.

En élaborant des offres de fidélisation sur mesure pour les PME (Programme BlueBiz) ou pour les professionnels de l'industrie pétrolière et gazière (Programme Flying Blue Petroleum), le groupe facilite les échanges économiques, contribue à l'implantation à l'international et stimule le développement des territoires.

Les formations Masterclass Security Services, organisées régulièrement par KLM, contribuent également au développement local. En améliorant les conditions de sécurité et de sûreté des escales desservies,

50 %
du chiffre d'affaires d'Air France est réalisé à l'étranger

=

8,4 milliards d'euros



Share-Business, avec les entrepreneurs locaux

En 2013, KLM a poursuivi sa collaboration avec l'ONG Share-Business. Ce projet consiste à envoyer des salariés de la compagnie dans des pays en développement (Inde, Kenya ou Éthiopie, par exemple) où ils font partager leurs connaissances à des entrepreneurs locaux. Ces derniers en retirent des compétences nouvelles qui leur permettent de développer leur entreprise, tandis que les salariés participants y gagnent en expérience et en savoir-faire.

elles contribuent à améliorer la sécurité globale de la destination. Le Surinam figurait parmi les destinations bénéficiaires de ce programme en 2013.

PARTENAIRES POUR L'ENVIRONNEMENT

Le projet de conservation des forêts à Madagascar, soutenu par Air France depuis 2008 et mené par la fondation GoodPlanet, ETC Terra et le WWF, participe au développement local, tout en protégeant la biodiversité unique de l'île. Le projet a déjà touché

34 000 ménages, dont 17 % ont adopté des techniques agricoles alternatives aux cultures sur brûlis, générant des revenus supplémentaires (apiculture, aviculture, pisciculture, cultures de rente), augmentant les rendements agricoles et diversifiant les cultures.

Au Brésil, KLM soutient un projet WWF Pays-Bas de conservation de la forêt visant à protéger l'environnement et l'habitat en Amazonie. Dans la région Acre-Purus, 1 239 familles se sont engagées dans une démarche de certification. En 2013, la déforestation a diminué de 29 % par rapport à l'année précédente et le nombre de feux a baissé de 5,5 %. ●

PARTENARIATS SOLIDAIRES

PROGRAMMES HUMANITAIRES PÉRENNES

Le groupe a toujours participé activement au développement international, notamment en soutenant les initiatives d'ONG et des projets proposés par ses propres salariés. En 2013, le montant total des financements a représenté l'équivalent de 14 millions d'euros.

Air France et KLM s'impliquent dans la protection de l'enfance. Air France s'engage pour l'enfance en difficulté avec sa fondation d'entreprise, active en 2013 dans 98 projets. KLM collabore avec l'UNICEF Pays-Bas. Par le biais de la Charte « Entreprises et Droits de l'Enfant », une évaluation de toutes les procédures et activités de la compagnie va être menée au regard des droits des enfants et servira de base à l'élaboration de principes directeurs sur les droits de l'enfant, pour le secteur aérien. Air France informe les passagers sur les ravages du tourisme sexuel impliquant des mineurs, en finançant et en diffusant, à bord, la campagne de prévention d'ECPAT International. 16 projets menés par l'ECPAT à travers le monde ont également bénéficié du soutien de la compagnie.



Un grand moment pour les enfants

En octobre 2013, en collaboration avec la fondation Amsterdam Cares, KLM a offert une expérience inédite à des enfants qui ne partent jamais en vacances et qui, pour la plupart, n'avaient jamais pris l'avion. Ces 280 enfants âgés de six à huit ans ont découvert en avant-première le film Planes des studios Disney à bord d'un MD11 bombardé d'effets spéciaux...

Depuis plus de trente ans, Air France est partenaire de l'ONG Acting for Life, qui agit pour le développement économique et le tourisme durable. En 2013, l'association a porté 29 projets en Afrique, Asie, Amérique Latine et Europe, par le biais de nombreuses ONG locales. Air France contribue depuis de longues années aux missions de transport aérien humanitaire d'Aviation Sans Frontières, ONG qu'elle soutient aussi au travers de mécénat de compétences.

En 2013, le programme KLM AirCares a apporté un appui à six partenaires dans les domaines de l'éducation, de la santé et de l'hygiène: Close the Gap, Aflatoun, Doctor2Doctor, Aviation Without Borders,

Wings of Support et Get it Done. KLM aide ces associations en leur fournissant un soutien logistique, financier ou en matière de communication.

SOUTIEN LOGISTIQUE

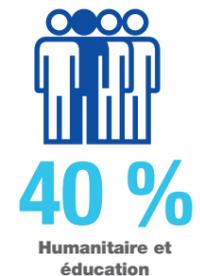
En 2013, 881 billets Air France et la gratuité des frais d'excédent de bagages ont été offerts à 28 ONG agissant principalement dans le domaine médical. En novembre 2013, à la suite du désastre provoqué aux Philippines par le typhon Haiyan, KLM a affrété un Boeing 747 afin de transporter gracieusement du matériel de secours pour le compte de la Croix-Rouge néerlandaise et de l'Unicef.

IMPLICATION DES SALARIÉS ET DES CLIENTS

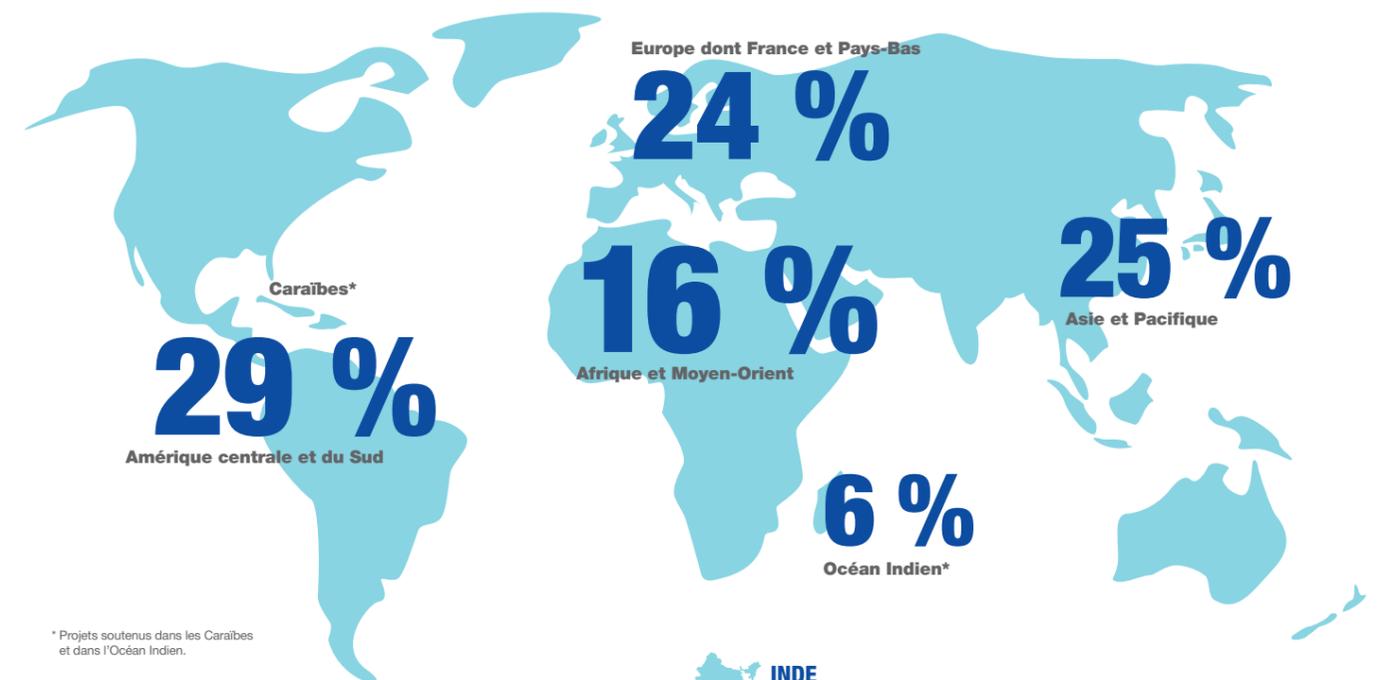
Air France et KLM informent leurs passagers sur les programmes sociaux et humanitaires qu'elles soutiennent. Chaque mois, dans Air France Magazine, un article est consacré aux projets soutenus par la Fondation Air France et par Acting for Life. Par ailleurs, les clients membres du programme Flying Blue sont invités à offrir leurs miles à des ONG sélectionnées par Air France et KLM. Des salariés du groupe, partout dans le monde, participent à des projets sociaux, humanitaires ou de préservation de la nature. Le réseau des Amis de la Fondation Air France mobilise plus de 2 200 salariés pour diverses actions de bénévolat en France comme, par exemple, les Pères Noël verts qui permettent, en partenariat avec le Secours Populaire, de distribuer des jouets neufs à des enfants de familles en difficulté.

Des salariés de KLM et de Martinair sont activement engagés dans l'organisation Wings of Support qui, en 2013, a investi 400 000 euros dans 59 projets nouveaux, venant ainsi en aide à 8 500 enfants. Au total, 650 projets ont été soutenus depuis le lancement de Wings of Support. ●

RÉPARTITION DES CONTRIBUTIONS DU GROUPE PAR CATÉGORIE DE PROJETS



RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DES PROJETS ET QUELQUES EXEMPLES



FRANCE
BlueLink: la filiale d'Air France met des salariés à disposition du SAMU Social depuis 2008. Le numéro d'appel d'urgence bénéficie de l'expertise de conseillers BlueLink.

KENYA
Doctor2Doctor: coopération entre KLM, KLM Health Services et l'Université d'Amsterdam. Des pédiatres néerlandais se rendent régulièrement à Eldoret, au Kenya, pour former du personnel sur place.

MADAGASCAR
Fondation Air France-SOS Villages d'enfants: ouverture d'un service d'insertion et d'orientation professionnelle pour des jeunes. SOS Villages d'enfants a reçu, en 2013, le prix de la fondation Air France.

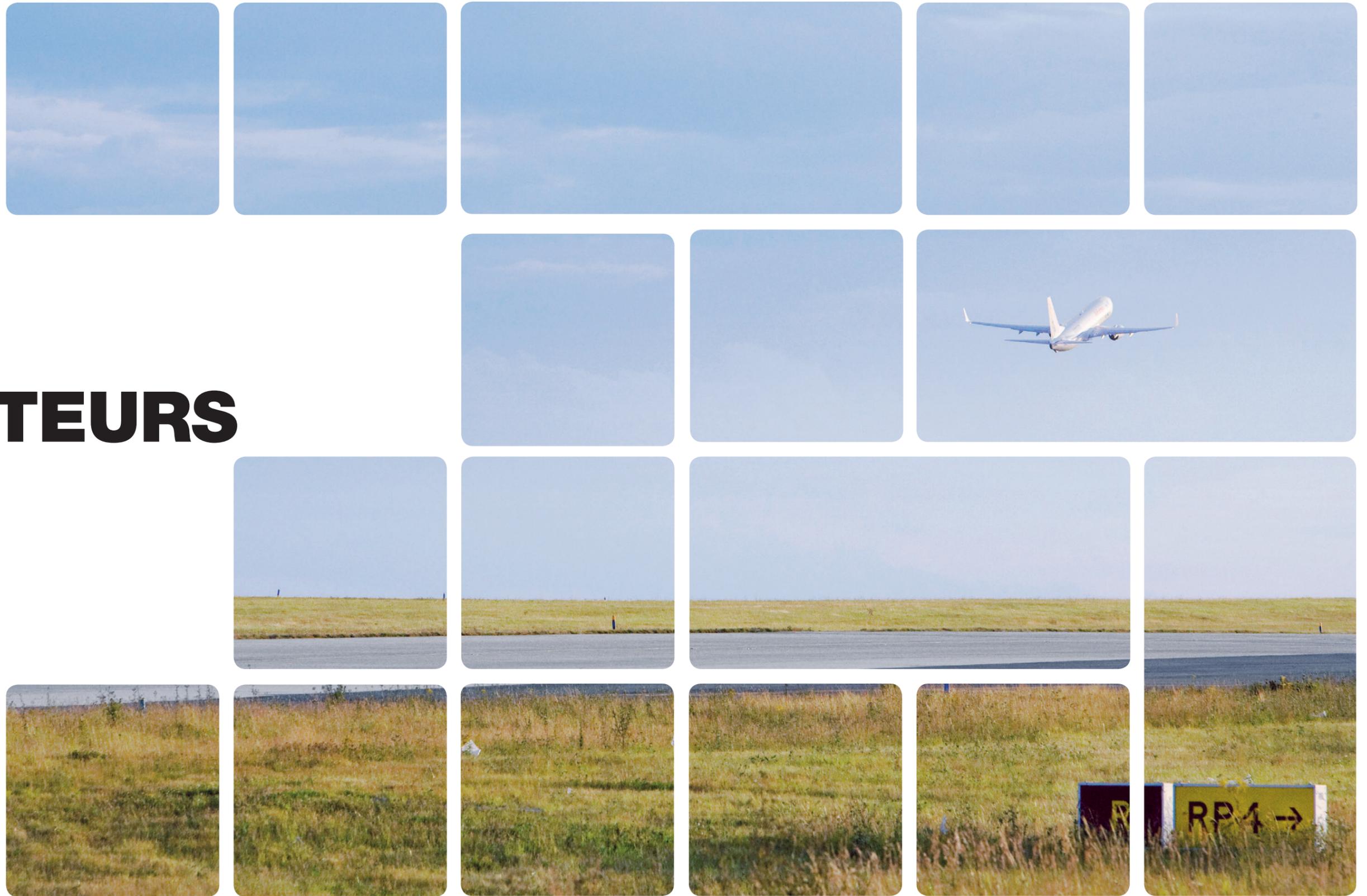
INDE
Smile: les salariés locaux d'Air France-KLM organisent, chaque année, diverses activités au profit de l'ONG Smile, pour financer les soins et la scolarité d'enfants défavorisés.

THAÏLANDE
Acting for Life: élaboration d'une charte du tourisme responsable pour les tours operators du pays.

PHILIPPINES
À la suite du passage du typhon Haiyan, en novembre 2013 un Boeing 747 a transporté du matériel de secours à Cebu pour le compte de la Croix-Rouge néerlandaise et de l'UNICEF.

AUSTRALIE
Conservation Volunteers: mobilisation des salariés locaux d'Air France-KLM pour participer bénévolement à des activités liées à la préservation de la nature, telles que la plantation d'arbres.

INDICATEURS



DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

PARTIES PRENANTES DU GROUPE	SUJETS	PRINCIPAUX MODES DE DIALOGUE	RÉPONSES ET RÉALISATIONS 2013
<ul style="list-style-type: none"> → Actionnaires → Investisseurs → Partenaires financiers → Agences de notation 	<ul style="list-style-type: none"> → Information financière → Performance en matière de développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> → Rapports trimestriels aux analystes financiers → Site internet financier dédié → Club des actionnaires → Comité consultatif des actionnaires individuels → Assemblée générale annuelle Air France-KLM → Publications annuelles 	<ul style="list-style-type: none"> → Amélioration du reporting grâce aux échanges avec les agences de notation extra-financière (Vigeo, SAM, EIRIS, CDP...): présentation des actions en faveur des droits de l'homme, intégration du client dans la chaîne d'approvisionnement → Voir aussi chapitre Gouvernance
<ul style="list-style-type: none"> → Clients et distributeurs (BtoB, BtoC, BtoT) → Clients maintenance → Clients cargo → Partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> → Satisfaction client et qualité de service → Santé et sécurité des clients → Assistance en cas d'aléas → Accessibilité → Innovation, nouvelles technologies → Développement durable → Réduction des émissions de CO₂ liés au voyage 	<ul style="list-style-type: none"> → Enquêtes, études client, information par le personnel au sol et les équipages → Information sur les sites Air France-KLM et médias sociaux, vidéos et informations à bord, stages anti stress → Air France et KLM Connect, service d'information en temps réel → Dispositif d'assistance Recovery, cellules d'assistance commerciales → Rencontres, information sur les enjeux développement durable → Programme KLM Biofuel → Offre de calcul et de compensation des émissions de CO₂ → KLM membre du Dutch Sustainable Growth Coalition (DSGC) 	<ul style="list-style-type: none"> → 574 000 questionnaires e-Score, études client Customer Insight, rapports d'équipage et d'exploitation, comité retour d'expérience clients → Lancement du programme Quality Observers → Certification ISO22000 (Air France), démarche restauration responsable avec 16 nouveaux produits responsables à bord (KLM) → Suivi du dialogue et actualisation des procédures → Site internet KLM Takes Care → Enquête RSE auprès des clients Flying Blue → 7 nouveaux partenaires du programme KLM BioFuel → Publication du DSGC sur la gouvernance d'entreprise → Voir aussi chapitres Environnement et Expérience client
<ul style="list-style-type: none"> → Salariés → Syndicats → Associations et organisations professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> → Conditions de travail → Formation et employabilité → Santé et sécurité au travail → Non discrimination → Diversité → Dialogue social → Sensibilisation au développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> → Enquêtes de perception auprès des salariés → Formations Développement durable → Communication interne via supports écrits et intranet → Négociations et signatures d'accords sociaux avec les organisations représentatives → Travaux des comités d'entreprise sur les conditions de travail, l'environnement et les politiques de ressources humaines → Plan de déplacement entreprise Boussole → Démarche d'innovation participative → Réunions régulières avec différents ministères sur des sujets tels que la sécurité au travail, l'égalité des chances → Réunions de groupes de travail inter-entreprises (Pacte mondial France et Pays-Bas, ORSE, Comité 21, AFEP-MEDEF...) → Partenariat avec les grandes écoles et les universités → Développement collaboratif de la stratégie RSE KLM Takes Care 	<ul style="list-style-type: none"> → Signature d'accords (Air France) → Signature de la convention nationale pour l'égalité femmes-hommes (Air France) → Baromètre interne et enquêtes de satisfaction des salariés → Programme Culture de la sécurité → Lancement du nouveau programme d'innovation participative (Air France) → Enquête annuelle Boussole sur les déplacements domicile-travail (Air France) → Participation à la semaine nationale du développement durable → 4 CSR Cafés (KLM) → 100 salariés KLM mobilisés dans le lancement de la stratégie KLM Takes Care → Nouvelle formation KLM en ligne sur la sécurité → Réseau social homosexuel, bisexuel et transsexuel initié par des salariés de KLM : nouveau site internet → Voir aussi chapitre Politique sociale
<ul style="list-style-type: none"> → Autorités et instances internationales, européennes, françaises et néerlandaises → Autorités de normalisation et de certification 	<ul style="list-style-type: none"> → Changement climatique et réduction des émissions de CO₂ → Management environnemental → Droits des passagers → Connaissance du transport aérien 	<ul style="list-style-type: none"> → Dialogue, et actions conjointes, avec les directions nationales de l'aviation civile, les aéroports et les services de navigation aérienne → Groupe de travail sur les nouvelles réglementations européenne → Des représentants d'intérêt du groupe auprès des institutions nationales et européennes → Organisation de visites des sites et des installations 	<ul style="list-style-type: none"> → Participation à l'élaboration des propositions développées par l'AEA et par IATA sur la contribution du secteur aérien au changement climatique → Réunions régulières et organisation de visites → Reporting social, sociétal et environnemental conformément à l'article 225 du décret d'application de la loi française « Grenelle II » du 12 juillet 2010 → Voir aussi chapitres Gouvernance et Environnement
<ul style="list-style-type: none"> → Fournisseurs et sous-traitants 	<ul style="list-style-type: none"> → Performances environnementales et sociales → Intégration de la RSE dans la chaîne d'approvisionnement → Innovation → Eco-conception → Développement économique et social local 	<ul style="list-style-type: none"> → Application de la charte développement durable et clauses environnementales par la direction des Achats → Poursuite de l'intégration des fournisseurs dans le processus de surveillance REACH → Dialogue permanent avec les fournisseurs → Groupe de travail KLM et Sodexo Altyx sur l'innovation 	<ul style="list-style-type: none"> → 75 % des fournisseurs ont signé la charte développement durable → Évaluation RSE des fournisseurs via la plate-forme EcoVadis → Collaboration avec les fournisseurs: filets de fret et conteneurs bagages allégés → Signature de la charte française pour les PME innovantes → Participations dans des consortiums pour une offre de biocarburants → Voir aussi chapitres Environnement et Expérience client

PARTIES PRENANTES DU GROUPE	SUJETS	PRINCIPAUX MODES DE DIALOGUE	RÉPONSES ET RÉALISATIONS 2013
<ul style="list-style-type: none"> → Industrie du transport aérien → Aéroports → Services de Navigation aérienne → Associations professionnelles 	<ul style="list-style-type: none"> → Sécurité et sécurité des vols → Accessibilité → Services au sol → Nouveaux avions et carburants → Engagement en matière de développement durable → Changement climatique → Ciel Unique Européen 	<ul style="list-style-type: none"> → Air France et KLM membres des organisations internationales (IATA), européennes (AEA) et nationales (European Regions Airline Association, FNAM, GIFAS, BAR) → Participation à SESAR JU → Participation à ACARE et CORAC → Participation à SAFUG → Soutien de la RSB (Roundtable of Sustainable Biofuels) → Air France et KLM membres de la Core Team du Biofuel Flightpath de la Commission européenne → Air France membre de l'initiative FCA (Futurs carburants alternatifs) de la DGAC 	<ul style="list-style-type: none"> → Contributions aux organisations représentant l'industrie et ses positions publiques → Programme KLM Optimal Flight → Green Deal Biofuels → Partenariat Joining our Energies → Partage de bonnes pratiques RSE avec les membres de SkyTeam → ACARE présidé par Air France-KLM → Dialogue sur l'aviation responsable lors de la conférence Rio+20, dont la contribution sur les vols avec biocarburant de l'OACI → 3 réunions de travail Biofuel Flightpath en 2012 → Voir aussi chapitres Gouvernance et Environnement
<ul style="list-style-type: none"> → Collectivités locales → Associations de riverains → Acteurs économiques territoriaux 	<ul style="list-style-type: none"> → Bruit → Qualité de l'air → Dialogue local → Développement économique et emploi local → Connaissance du transport aérien 	<ul style="list-style-type: none"> → Participation aux CCE et CCAR des principaux aéroports français (Air France) → Participation au comité Alders Table et au CROS (KLM) → Participation à la dynamique territoriale du grand Roissy → Promotion à l'international du pôle de Paris-CDG: Aeropolis, Hubstart (Air France) → Formation et partage des compétences au travers d'associations → 2 salariés Air France mis à disposition de l'association Pays de Roissy-CDG → Coopération Amsterdam, KLM et Schiphol (ASK) sur la RSE → Événements et rencontres avec des parties prenantes sur le territoire des aéroports → Organisation de rencontres et de visites des installations d'Air France et de KLM 	<ul style="list-style-type: none"> → Proposition des membres de l'Alders Table pour la mise en œuvre de la réglementation bruit → Installation de kits de réduction de bruit sur les A320 d'Air France → 2 numéros du « Courier Air France » → 10^e anniversaire de l'association Pays de Roissy-CDG → KLM partenaire de l'Aviation Schiphol College → La ville d'Amsterdam partenaire du programme Biofuel (ASK) → Bioport Holland: déclaration d'intention pour les biocarburants → Voir aussi chapitres Environnement et Développement local
<ul style="list-style-type: none"> → Communauté scientifique → Universités → Chercheurs et experts 	<ul style="list-style-type: none"> → Changement climatique → Procédures opérationnelles → Nouvelles technologies 	<ul style="list-style-type: none"> → Soutien au programme IAGOS (Air France) → Programme de recherche avec l'université de Delft (KLM) → Partenariat pour le développement d'un tourisme durable avec l'IDUT et soutien d'une chaire à l'université de Wageningen → Participation au conseil développement durable de SkyNRG 	<ul style="list-style-type: none"> → Participation à IAGOS: instruments de mesure atmosphérique à bord d'un A340 d'Air France → Contribution sur la recherche sur les biocarburants → Voir chapitre Environnement
<ul style="list-style-type: none"> → ONG environnementales 	<ul style="list-style-type: none"> → Changement climatique → Partenariats en faveur de l'innovation et du développement durable → Lutter contre la déforestation → Préservation de la biodiversité 	<ul style="list-style-type: none"> → Partenariat KLM et WWF-NL → Financement par Air France du programme de lutte contre la déforestation par GoodPlanet, Etc Terra et le WWF à Madagascar → Participation de KLM à l'IUCN (International Union for Conservation of Nature) → Partenariat avec l'association Landschap North Holland pour la protection de la nature dans la région de Schiphol → Relations avec plusieurs ONG sur les ressources soutenables et le changement climatique 	<ul style="list-style-type: none"> → Développement du programme KLM BioFuel et de la restauration responsable en lien avec le WWF-NL → Résultats de la 1^{re} phase du projet à Madagascar (2008-13) → Soutien de projets de préservation de la nature avec le WWF (par exemple de Triangle de Corail en Indonésie) → Soutien de Landscape North Holland par KLM et Sodexo Altyx → Voir chapitre Environnement
<ul style="list-style-type: none"> → ONG humanitaires et institutions 	<ul style="list-style-type: none"> → Programmes humanitaires et de développement 	<ul style="list-style-type: none"> → Dialogue et soutien de projets de développement en faveur des enfants: Fondation Air France, Acting for Life, KLM AirCares → Dons de billets à des ONG et transport gratuit de matériel médical → Mobilisation des salariés sur des projets solidaires: Amis de la Fondation Air France, Wings of Support, Aviation sans Frontières... → Partenariat KLM et UNICEF Pays-Bas 	<ul style="list-style-type: none"> → Soutien de projets sociaux et environnementaux à hauteur de 14 millions d'euros pour le groupe → 6 ONG soutenues par KLM AirCares → 98 projets soutenus par la Fondation Air France; 29 projets Acting for Life → Voir aussi chapitre Développement local

INDICATEURS SOCIAUX

Données consolidées sur les effectifs du groupe Air France-KLM	GROUPE AIR FRANCE-KLM				GROUPE AIR FRANCE *				GROUPE KLM **			
					Groupe Air France		dont Air France		Groupe KLM		dont KLM	
	2011	2012	2013	13/12	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
EFFECTIFS PAR TÊTE AU 31/12 (CONTRAT À DURÉE INDÉTERMINÉE ET CONTRAT À DURÉE DÉTERMINÉE) 1												
Périmètre du reporting NRE social 2	96 %	96 %	96 %	0,0 %	95 %	95 %	100 %	100 %	98 %	98 %	100 %	100 %
Effectifs totaux 3	106 618	104 130	100 569	-3,4 %	69 513	65 905	56 893	53 423	34 617	34 664	28 698	28 718
Personnel au Sol	71 277	69 516	66 512	-4,3 %	48 337	45 466	38 066	35 344	21 179	21 046	17 043	16 941
Personnel Navigant Commercial	26 380	25 863	25 548	-1,2 %	15 941	15 450	14 762	14 215	9 922	10 098	8 973	9 086
Personnel Navigant Technique	8 961	8 751	8 509	-2,8 %	5 235	4 989	4 065	3 864	3 516	3 520	2 682	2 691
Effectifs en contrat à durée indéterminée (CDI)	101 603	100 273	96 368	-3,9 %	67 201	63 262	55 728	52 029	33 072	33 106	27 819	27 926
Embauches en contrat à durée indéterminée au 31/12 4	2 481	848	1 253	47,8 %	707	782	309	313	141	471	103	430
Embauches en contrat à durée déterminée au 31/12 4	6 621	4 313	4 249	-1,5 %	3 962	3 401	1 863	889	351	848	134	317
Nombre de départs total au 31/12 3	11 612	8 571	9 975	16,4 %	7 168	8 719	4 315	5 553	1 403	1 256	935	707
Dont licenciements (y compris économiques) 5	995	640	492	-23,1 %	542	414	247	179	98	78	71	49
Part des femmes au 31/12 4	42,8 %	42,8 %	42,9 %	0,2 %	43,1 %	43,3 %	44,5 %	45,0 %	42,1 %	42,3 %	43,3 %	43,6 %
Pourcentage de l'effectif à temps partiel au 31/12 4	24,5 %	25,5 %	27,4 %	7,5 %	19,0 %	21,2 %	21,1 %	24,2 %	38,6 %	39,1 %	39,9 %	40,2 %
EFFECTIFS PAR ÂGE AU 31/12												
< 29 ans 2	10 052	8 222	7 878	-4,2 %	5 254	4 654	3 807	3 302	2 968	3 224	1 944	2 202
Entre 30 et 39 ans inclus 2	33 065	30 305	28 081	-7,3 %	21 422	19 207	17 802	15 842	8 883	8 874	7 206	7 206
Entre 40 et 49 ans inclus 2	37 101	37 255	37 259	0,0 %	24 266	24 371	19 857	19 908	12 989	12 888	10 999	10 970
De 50 ans et plus 2	26 400	28 348	27 351	-3,5 %	18 571	17 673	15 427	14 371	9 777	9 678	8 549	8 307
EFFECTIFS PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE AU 31/12												
Europe (hors France et Pays-Bas) 2	5 072	4 607	4 483	-2,7 %	2 346	2 204	1 652	1 584	2 261	2 279	931	933
Amérique du Nord et Amérique du Sud 2	2 255	2 013	2 029	0,8 %	1 655	1 582	1 369	1 309	358	447	357	446
Caraïbes/Océan Indien (y compris DOM) 5	1 118	1 109	1 042	-6,0 %	1 047	986	839	780	62	56	62	56
Asie/Pacifique 2	1 710	1 678	1 728	3,0 %	744	746	739	742	934	982	933	982
Afrique/Moyen-Orient 2	1 594	1 607	1 531	-4,7 %	1 048	1 021	1 025	997	559	510	559	510
Pays-Bas 2	31 533	30 562	30 496	-0,2 %	161	154	24	32	30 401	30 342	25 814	25 743
France Métropole 2	63 336	62 554	59 260	-5,3 %	62 512	59 212	51 245	47 979	42	48	42	48

2 Données vérifiées par KPMG pour 2013 à un niveau d'assurance modérée.

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

Filiales d'Air France : Aero Maintenance Group, Blue Link, Brit Air, CRMA, CityJet, VLM, Régional, Sodexi, Transavia France et dans le groupe Servair : ACNA, OAT, PAC SA, Servair SA, Passerelle.

** Groupe KLM : KLM et filiales de KLM

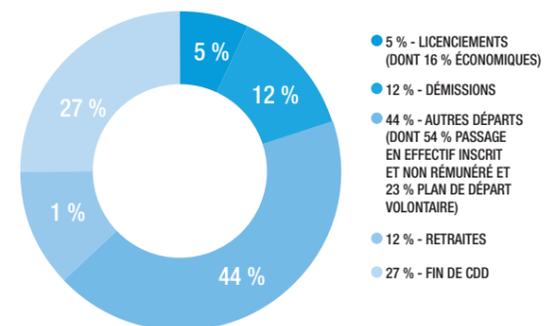
Filiales KLM : Cygnific, Cobalt Ground Solutions, KLM Cityhopper (UK and BV), Transavia, KLM Catering Services Schiphol B.V., KLM UK Engineering Limited et Martinair.

(1) (2) (3) (4) (5) : Voir note méthodologique.

EFFECTIFS EN ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN (ETP)

EXERCICE	GROUPE AIR FRANCE-KLM		
	2011	2012	2013
PERSONNEL AU SOL (PS)	70 705	69 994	66 384
PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL (PNC)	22 749	22 347	21 646
PERSONNEL NAVIGANT TECHNIQUE (PNT)	8 560	8 403	7 931
TOTAL	102 014	100 744	95 961

RÉPARTITION DES DÉPARTS PAR CAUSE



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

AIR FRANCE (100 % DES EFFECTIFS PHYSIQUES, INSCRITS ET PAYÉS EN FIN D'ANNÉE CIVILE) *	2012	2013	13/12
ABSENTÉISME 1			
Pour maladie 2	3,74 %	3,91 %	5 %
Pour accident de travail 2	0,54 %	0,68 %	26 %
Maternité 2	1,06 %	0,99 %	-7 %
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Nombre d'accidents du travail 2	2 070	2 238	8 %
Nombre de décès dus à un accident du travail 2	0	1	
Taux de fréquence AT 3	26,20	29,56	13 %
Taux de gravité AT 3	1,05	0,88	-16 %
FORMATION			
Nombre d'heures de formation par salarié 4	31	28	-10 %
HANDICAPÉS 5			
Nombre de salariés handicapés 2	1 691	1 727	2 %
Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année 2	20	16	-20 %
Chiffre d'affaires généré avec le secteur adapté en M€ 6			16
ACCORDS COLLECTIFS 2	40	47	

FILIALES AIR FRANCE	2012	2013	13/12
Périmètre de reporting sur l'ensemble des filiales du groupe Air France	75 %	73 %	-3 %
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Nombre d'accidents du travail 2	993	1 048	6 %
FORMATION			
Nombre d'heures de formation par salarié 4	20	20	0 %
HANDICAPÉS 5			
Nombre de salariés handicapés 2	543	609	12 %
Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année 2	27	22	-19 %
ACCORDS COLLECTIFS 2	23	58	

2 Données vérifiées par KPMG pour 2013 à un niveau d'assurance modérée.

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

(1) (2) (3) (4) (5) : Voir note méthodologique.

LES FEMMES DANS LE GROUPE (EN %)

Conseil d'administration Air France-KLM		35,7 %	
Comités exécutifs	GRUPE	0 %	
	AIR FRANCE	23,5 %	
	KLM	9,8 %	
Cadres supérieurs et dirigeants	AIR FRANCE	28,1 %	
	KLM	21,1 %	
Cadres PS	AIR FRANCE	32,0 %	
	KLM	25,1 %	
Encadrement PN	AIR FRANCE	PNC	52,7 %
		PNT	2,2 %
	KLM	PNC	71,1 %
		PNT	3,4 %
Non Cadres PS	AIR FRANCE	40,6 %	
	KLM	30,5 %	
Fonction PN	AIR FRANCE	PNC	65,7 %
		PNT	7,3 %
	KLM	PNC	86,0 %
		PNT	5,0 %

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

KLM (100% DES EFFECTIFS PHYSIQUES, INSCRITS ET PAYÉS EN FIN D'ANNÉE CIVILE) *	2012	2013	13/12
ABSENTÉISME 1			
Pour maladie 2	5,24 %	5,30 %	1 %
Maternité 2	0,55 %	0,54 %	-2 %
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Nombre d'accidents du travail 2	219	186	-15 %
Nombre de décès dus à un accident du travail 2	0	1	
Taux de fréquence AT 3	4,73	4,01	-15 %
Taux de gravité AT 3	0,16	0,18	13 %
FORMATION 4			
Dépenses en formation en K€ 2	60 777	62 412	3 %
Dépenses en formation en € par salarié en équivalent temps plein	2 539	2 638	4 %
HANDICAPÉS			
Nombre de salariés handicapés 2	696	710	2 %
ACCORDS COLLECTIFS 2	3	0	

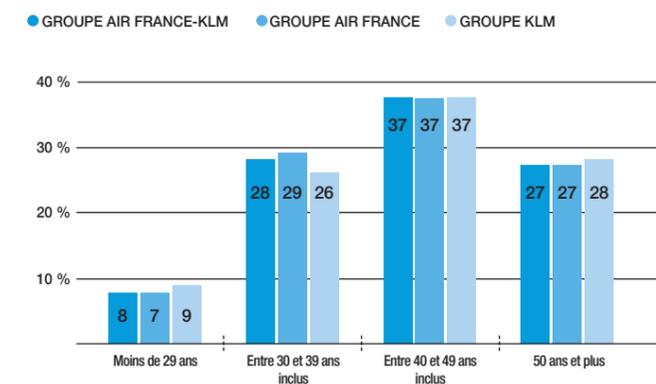
FILIALES KLM	2012	2013	13/12
Périmètre de reporting sur l'ensemble des filiales KLM	92 %	94 %	2 %
HYGIÈNE ET SÉCURITÉ			
Nombre d'accidents du travail 2	92	72	-22 %
Nombre de décès dus à un accident du travail 2	0	0	
Taux de fréquence AT 3	8,46	6,77	-20 %
Taux de gravité AT 3	0,15	0,09	-40 %
FORMATION 4			
Dépenses en formation en K€ 2	19 736	18 524	-6 %
Dépenses en formation en € par salarié en équivalent temps plein	2 939	2 885	-2 %
HANDICAPÉS			
Nombre de salariés handicapés 2	88	99	13 %
ACCORDS COLLECTIFS 2	7	2	

2 Données vérifiées par KPMG pour 2013 à un niveau d'assurance modérée.

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

(1) (2) (3) (4) (5) : Voir note méthodologique.

RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ÂGE (EN %)



INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Opérations Aériennes

	Unité	GROUPE AIR FRANCE KLM				GROUPE AIR FRANCE ¹				GROUPE KLM ²				
		2011	2012	2013	13/12	2011	2012	2013	13/12	2011	2012	2013	13/12	
CONSOMMATIONS														
Consommations de matières premières : carburant √√	ktonnes	8 950	8 956	8 755	-2,2 %	5 047	5 078	4 918	-3,2 %	3 903	3 878	3 837	-1,1 %	
ÉMISSIONS														
Émissions de gaz à effet de serre	Émissions de CO ₂ √√	ktonnes	28 193	28 210	27 576	-2,2 %	15 899	15 997	15 491	-3,2 %	12 294	12 213	12 085	-1,0 %
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation	NO _x basse altitude (<3 000 ft) √	ktonnes	9,0	9,2	9,5	3,3 %	6,2	6,3	6,2	-1,6 %	2,8	2,9	3,3	13,8 %
	Émissions de SO ₂	ktonnes	10,4	9,9	11,8	19,2 %	7,2	6,4	6,8	6,3 %	3,2	3,5	5,0	42,9 %
	SO _x basse altitude (<3 000 ft) √	ktonnes	0,8	0,7	0,8	14,3 %	0,6	0,5	0,5	0,0 %	0,2	0,2	0,3	50,0 %
Délestages de carburant en vol	Nombre de délestages √	nombre	29	41	33	-19,5 %	23	27	23	-14,8 %	6	14	10	-28,6 %
	Carburant délesté √	tonnes	1 152	1 839	1 104	-40,0 %	945	1 210	758	-37,4 %	207	629	346	-45,0 %
Autres émissions	HC basse altitude (<3 000 ft) √	ktonnes	0,8	0,8	0,8	0,0 %	0,6	0,6	0,6	0,0 %	0,2	0,2	0,2	0,0 %
GÈNE SONORE														
Indicateur d'énergie bruit global √	10 ¹² kJ	1,65	1,69	1,62	-4,1 %	1,11	1,16	1,12	-3,4 %	0,54	0,53	0,50	-5,7 %	

√ Données vérifiées par KPMG pour 2013 (niveau d'assurance modérée). √√ Données vérifiées par KPMG pour 2013 (niveau d'assurance raisonnable).

1. Périmètre Groupe Air France : tous les vols sous code commercial Air France opérés par Air France, HOP!, CityJet et Transavia France.

2. Périmètre Groupe KLM : tous les vols KLM opérés par KLM et KLM Cityhopper, Martinair. Transavia est incluse pour la consommation de carburant, les émissions de CO₂ et SO₂, elle est exclue pour les émissions de HC, NO_x et SO_x basse altitude. Martinair et Transavia sont exclues pour l'indicateur d'énergie de bruit global.

FLOTTE DU GROUPE AIR FRANCE-KLM

Avions en exploitation au 31 décembre 2013: 552

Âge moyen de la flotte: 10,2 ans

	GROUPE AIR FRANCE			GROUPE KLM		
	ÂGE MOYEN (années)	TYPES D'AVION	NOMBRE D'AVIONS	ÂGE MOYEN (années)	TYPES D'AVION	NOMBRE D'AVIONS
COURT ET MOYEN COURRIER	9,7	A318, A319 A320, A321	128	7,5	737-700 /-800 / -900	47
LONG COURRIER	10,3	A380, A330-200 A340-300 777-200/-300, 747-400	106	11,9	A330-200/-300 777-200/-300 MD11, 747-400	65
CARGO AF KLM: KLM MARTINAIR	8,0	747-400ERF 777F	4	16,6	47-400ERF/BCF MD11-F	10
FLOTTE RÉGIONALE AF: HOP! KLM: CITYHOPPER	10,4	ATR, EMBRAER, BOMBARDIER	101	10,9	F70, EMB190	50
AUTRE FLOTTE AF: TRANSVIA FRANCE KLM: TRANSVIA PAYS-BAS	7,1	737-800	11	9,1	737-700/-800	30
TOTAL	10 ANS		350	10,5 ANS		202

Flotte du groupe Air France-KLM au 31 décembre 2013, incluant CityJet : 583 avions en exploitation.

Opérations au sol

	Unité	GROUPE AIR FRANCE KLM				GROUPE AIR FRANCE ¹				GROUPE KLM ²				
		2011	2012	2013	13/12	2011	2012	2013	13/12	2011	2012	2013	13/12	
CONSOMMATIONS														
Consommation d'eau √	Milliers de m ³	886	812	825	1,6 %	694	624	640	2,6 %	192	188	185	-1,6 %	
Consommation d'électricité √	MWh	408 408	392 233	383 605	-2,2 %	309 655	293 406	288 218	-1,8 %	98 753	98 817	95 387	-3,5 %	
Consommation autres énergies √	MWh	543 749	513 562	534 375	4,1 %	316 650	295 757	304 890	3,1 %	227 099	217 805	229 485	5,4 %	
ÉMISSIONS														
Émissions de gaz à effet de serre	CO ₂ √	tonnes	89 841	85 680	88 885	3,7 %	38 975	36 841	37 782	2,6 %	50 866	48 839	51 103	4,6 %
Émissions de substances participant à la pollution photochimique	Émissions de Composés Organiques Volatils (COV) √	tonnes	129	146	135	-7,5 %	90	102	87	-14,7 %	39	44	48	9,1 %
	Émissions de HC	tonnes	167	145	137	-5,5 %	108	86	76	-11,6 %	59	59	61	3,4 %
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation	NO _x √	tonnes	810	773	675	-12,7 %	541	508	409	-19,5 %	269	265	266	0,4 %
	SO ₂ √	tonnes	19,6	16,1	15,8	-1,9 %	16,6	12,9	11,4	-11,6 %	3,0	3,2	4,4	37,5 %
DÉCHETS														
Production de déchets	Quantité de déchets industriels non dangereux √	tonnes	58 964	57 060	54 966	-3,7 %	42 155	40 236	38 185	-5,1 %	16 809	16 824	16 781	-0,3 %
	Quantité de déchets industriels dangereux √	tonnes	7 000	7 009	7 073	0,9 %	4 748	4 474	4 420	-1,2 %	2 252	2 535	2 653	4,7 %
	% de valorisation des déchets industriels dangereux √	%	45 %	58 %	61 %	+3 PTS	28 %	43 %	44 %	+1 PTS	81 %	85 %	89 %	+4 PTS
EFFLUENTS														
Taux de conformité des rejets aqueux par rapport à la réglementation	Composés azotés √	%	100 %	100 %	98 %	-2 PT	100 %	100 %	90 %	-10 PT	100 %	100 %	100 %	0 PT
	Composés phosphorés √	%	100 %	99 %	97 %	-2 PT	100 %	98 %	93 %	-5 PT	100 %	100 %	100 %	0 PT
	Métaux ³ √	%	99 %	98 %	99 %	+1 PT	99,5 %	98 %	99 %	+1 PT	98,5 %	100 %	100 %	0 PT

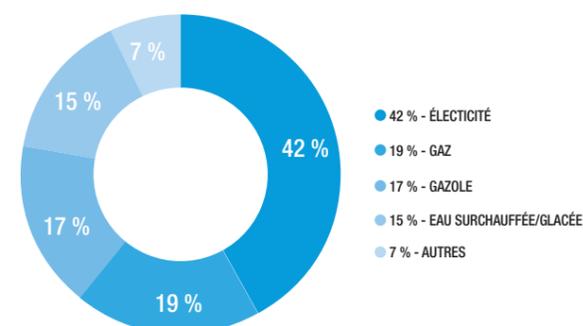
√ Données vérifiées par KPMG pour 2013 (niveau d'assurance modérée).

1. Air France et filiales : Régional, Brit Air, Servair et ses filiales (restreint à la France), Sodexi, CRMA et Blue Link. CityJet et Transavia France sont exclues.

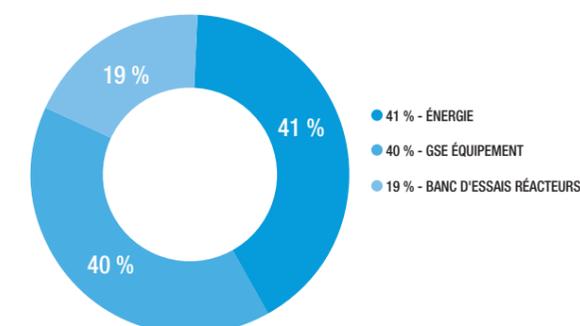
2. KLM et ses filiales : KLM Cityhopper (KLC), KLM Equipment Services (KES), KLM Catering Services (KCS), KLM Health Services (KHS), Martinair et Transavia.

3. Cr, Cd, Ni, Cu, Pb, Sn et Zn.

TYPES D'ÉNERGIE CONSOMMÉE



ÉMISSIONS DE CO₂ DES OPÉRATIONS AU SOL



NOTE MÉTHODOLOGIQUE SUR LE REPORTING DES INDICATEURS SOCIAUX

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

Un travail d’optimisation de ces indicateurs a été réalisé en 2011 afin d’aligner le reporting NRE social dès cette année sur les exigences de l’article 225 du décret d’application de la loi Grenelle II. Cette mise à jour des Informations sociales a été soumise au Commissaire aux comptes, KPMG Audit, pour revue avant le début de la campagne de reporting NRE social 2011.

Depuis l’exercice 2007-08, le groupe a choisi de faire vérifier par l’un des Commissaires aux comptes, KPMG Audit, ses principaux indicateurs sociaux. Depuis 2013, et en application des dispositions de l’article L.225-102-1 du Code du commerce, il appartient à notre Organisme Tiers Indépendant :
→ d’attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l’objet, en cas d’omission, d’une explication en application du troisième alinéa de l’article R.225-105 du Code du commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
→ d’exprimer une conclusion d’assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE) !

PÉRIMÈTRE

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

Le périmètre de reporting NRE couvre en fin d’année civile 96 % des effectifs moyens, exprimés en équivalent temps plein, du groupe Air France-KLM. Sont intégrées au périmètre de reporting NRE social les filiales d’Air France et de KLM, contrôlées au minimum à 50 %, acquises depuis au moins une année complète et disposant d’un effectif supérieur ou égal à 250 personnes. Les effectifs considérés pour Air France et KLM et ses filiales comprennent l’ensemble de leurs personnels, incluant les salariés employés à l’international.

→ Les filiales d’Air France consolidées pour l’exercice 2013 sont : Aero Maintenance Group, BlueLink, Britair, CityJet, VLM, CRMA, Regional, groupe Senvair (ACNA, Orly Air Traitair, PAC SA, Senvair SA et Passerelle), Sodexi et Transavia France, représentant 73 % des effectifs des filiales du groupe Air France.
→ Les filiales de KLM consolidées pour l’exercice 2013 sont : Cygnific, Cobalt Ground Solutions, KLM UK Engineering limited, KLM Cityhopper (UK et B.V.), Transavia, KLM Catering Services Schiphol B.V. et Martinair, représentant 94 % des effectifs des filiales du groupe KLM.

En 2013, le périmètre de reporting des filiales Air France et des filiales de KLM demeure inchangé.

L’effectif de référence pour le calcul du taux de couverture du reporting NRE social est l’effectif moyen en équivalent temps plein en 2013, issu de l’outil BFC de la direction du contrôle de gestion.

La période de reporting des données sociales du groupe est fondée sur l’année calendaire pour assurer la cohérence avec le Bilan Social des sociétés françaises. Nous rappelons que depuis 2011 l’exercice financier est également basé sur l’année calendaire.

OUTILS DE REPORTING

Les indicateurs sont collectés et consolidés à partir d’un logiciel de reporting, Osyris (Operating System for Reporting on Sustainability). L’outil est déployé auprès des contributeurs d’Air France, de KLM et de leurs filiales sur l’ensemble du périmètre de reporting. Des définitions précises de chaque indicateur et une assistance à l’utilisation de l’outil ont été rédigées en français et en anglais et sont accessibles aux contributeurs dans Osyris. Des tests de cohérence ont également été mis en place dans l’outil. Les données sont vérifiées et validées localement, au niveau de chaque filiale par un validateur local qui est responsable des données statistiques RH. Ce dispositif est complété par une procédure générale de reporting qui définit le processus de collecte, de calcul et de consolidation des indicateurs. Cette procédure s’appuie sur une « instruction mémo » émise par la direction Financière du groupe Air France-KLM. La consolidation des données sociales du groupe Air France-KLM est effectuée par la direction du développement durable d’Air France.

PRÉCISIONS ET MÉTHODOLOGIE - COMMENTAIRES SUR L'ÉVOLUTION DES INDICATEURS

Tableau « Données consolidées sur les effectifs du groupe Air France-KLM »

Ce tableau présente les indicateurs relatifs aux effectifs, embauches, départs, à la part des femmes et au pourcentage des effectifs travaillant à temps partiel. Ces

- Les travaux d’examen ont été menés conformément à la norme internationale d’audit ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements), spécifique à la vérification des données extra-financières.*

indicateurs sont consolidés au niveau groupe Air FranceKLM.

Les notes ci-dessous renvoient aux références des tableaux aux pages 74 et 75.

Effectif

Note 1 : Il s’agit des effectifs du groupe (exprimés en « tête »), en contrat à durée indéterminée (CDI) et à durée déterminée (CDD), inscrits et payés au 31 décembre de l’année de référence.

Embauches en contrat à durée indéterminée

Note 2 : L’indicateur concerne les embauches en contrat à durée indéterminée (CDI).

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

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

Départs

Note 3 : Les causes de départs sont détaillées dans les annexes du rapport développement durable d’Air France-KLM 2013.

Seuls les licenciements d’employés en CDI sont pris en compte dans le nombre de licenciements (y compris économiques).

Part des femmes – Organisation du temps de travail

Note 4 : Ces indicateurs, permettant d’évaluer la proportion des femmes par rapport à la main d’œuvre et la part des employées à temps partiel, intègèrent tant les employés en CDI qu’en CDD au 31 décembre de l’année considérée.

Effectifs par zone géographique au 31/12

Note 5 : En 2011, les quelques effectifs KLM de la zone géographique Caraïbes et Océan Indien ont été comptabilisés dans les effectifs de la zone Amérique du Nord et Amérique du Sud. En 2013, les effectifs du groupe d’Air France de la zone France Outre-Mer (Dom), soit 695 effectifs physiques, sont comptabilisés dans la zone géographique Caraïbes et Océan Indien.

Tableaux « Autres données sociales »

Les indicateurs publiés dans les tableaux « autres données sociales » ont des **qualifications et des obligations d’enregistrement légaes différentes entre la France et les Pays-Bas**, ce qui les rend non comparables et a conduit à les présenter séparément pour Air France et KLM. Les filiales concernées dans ces tables sont énumérées dans le paragraphe Périmètre ci-dessus.

Absentéisme – Santé et sécurité au travail

Une grande partie des accidents du travail déclarés par Air France sont dus à **des otites barotraumatiques et troubles musculo-squelettiques (TMS) reconnus comme accidents du travail en France**, alors qu’ils sont enregistrés comme **absentéisme pour maladie par KLM** conformément à la législation néerlandaise. Le taux d’absentéisme n’est pas communiqué pour les filiales d’Air France et de KLM en 2013 ; les dispositifs de suivis sont en cours de fiabilisation au niveau de ces entités.

Air France

Note 1 : Les taux d’absentéisme sont calculés sur la base du ratio du nombre d’heures d’absence sur le nombre d’heures théoriques travaillées (les congés sont exclus).

KLM et KLM filiales

Note 1 : Aux Pays-Bas, il n’existe aucune différence dans la prise en charge d’un arrêt de travail suite à un accident de travail ou en raison d’une maladie. Les absences pour cause de maladie ou accident de travail sont traitées de façon identique. Pour cette raison, l’ensemble des jours d’absence pour maladie et pour accident de travail est pris en compte dans le taux d’absentéisme pour maladie. Les taux d’absentéisme sont calculés comme le rapport des jours calendaires d’absence sur les jours calendaires théoriquement travaillés.

Hygiène et sécurité – Accidents de travail

Les critères de définition d’un accident de travail diffèrent de façon significative entre la France et les Pays-Bas (Voir également paragraphe Absentéisme).

Air France et filiales Air France

Note 2 : La définition de l’accident de travail avec arrêt retenue par le groupe Air France est conforme à celle définie dans la réglementation française (arrêt supérieur ou égal à un jour). Les accidents de trajet ne sont pas pris en compte dans l’indicateur, mais font l’objet de suivi et d’actions spécifiques.

KLM et filiales KLM

Note 2 : La définition de l’accident de travail avec arrêt retenue par le groupe KLM comprend uniquement les accidents de travail avec arrêt supérieur ou égal à un jour. Les accidents de trajet ne sont pas pris en compte dans l’indicateur, mais font l’objet de suivi et d’actions spécifiques. La variation observée entre 2012 et 2013 du nombre d’accidents du travail et du taux de gravité trouve en partie son explication dans le fait que la méthode de calcul a évolué : pour l’exercice 2013, sont désormais exclus les accidents de travail de la main d’œuvre extérieure.

Taux de fréquence et taux de gravité

Air France

Note 3 : Les taux de fréquence et les taux de gravité sont calculés :
→ pour le personnel au sol, sur la base d’heures travaillées réelles payées ;
→ pour le personnel navigant, sur la base des heures « d’engagement ».

Le nombre de jours d’arrêt considéré pour l’exercice correspond uniquement aux accidents ayant eu lieu pendant le même exercice.

KLM et filiales KLM

Note 3 : Les taux de fréquence et les taux de gravité sont calculés pour l’ensemble du personnel sur la base d’heures travaillées théoriques.

Formation

Air France et filiales Air France

Note 4 : L’indicateur « Nombre d’heures de formation par salarié » est calculé sur la base de l’ensemble des sessions de formation, indépendamment de leur caractère imputable ou non au titre de la déclaration réglementaire 2483. Les heures de formation des filiales du groupe Air France sont calculées sans les données de la filiale Transavia France.

KLM et filiales KLM

Note 4 : En ce qui concerne la formation, KLM ne dispose aujourd’hui d’une procédure de reporting centralisée que pour les coûts de formation de KLM et ses filiales. Nous rappelons que la législation néerlandaise ne requiert pas de publication du nombre d’heures de formation dispensées.

Note 4 : Les coûts de formation publiés prennent en compte les coûts extérieurs de formation facturés, les frais de personnel, les coûts de fonctionnement des services de formation ainsi que les coûts de productivité liés à la mobilisation des personnels formés. Ces derniers sont estimés en multipliant le nombre d’heures de formation déclaré par chaque salarié par le salaire moyen du service.

Nombre de salariés handicapés

Air France et filiales Air France

Note 5 : Pour Air France, les salariés déclarés handicapés sont ceux qui, basés en France métropolitaine et dans les DOM, sont en activité dans l’entreprise et pour lesquels une notification valide, conforme à la réglementation française (article L. 5212-2 du Code du travail), est disponible. À noter que les données des salariés à l’international sont reportées selon la législation locale. Le nombre de salariés handicapés recrutés correspond au nombre de contrats de travail CDI et CDD signés au cours de l’année ; un salarié embauché en CDD puis en CDI au cours de l’année sera comptabilisé deux fois. À noter que le taux d’emploi des salariés handicapés pour 2013 n’est pas encore connu à la date d’arrêt des chiffres dans le cadre du reporting NRE social pour le rapport de gestion et le document de référence.

KLM et filiales KLM

Note 5 : Pour KLM, une personne est considérée comme handicapée si elle souffre de troubles ne lui permettant plus de réaliser son travail ni tout autre travail au niveau de revenus équivalent. Cela contraint l’employeur et l’employé à chercher un autre poste avec un niveau de salaire aussi proche que possible de son niveau de revenus précédent et donne droit à l’employé à recevoir des allocations gouvernementales pour compenser le différentiel éventuel.

Air France

Note 6 : Pour Air France, a été ajouté pour l’exercice 2013 l’indicateur « chiffre d’affaires annuel généré avec le secteur adapté ». Il s’agit du chiffre d’affaires utile (c’est-à-dire lié au coût de la main d’œuvre) exprimé en M€ généré avec les entreprises du secteur adapté.

NOTE MÉTHODOLOGIQUE SUR LE REPORTING DES INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

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

Comme pour l’année fiscale 2007-08, le Groupe a choisi de faire vérifier une sélection d’indicateurs environnementaux par un de ses Commissaires aux Comptes, KPMG Audit. Depuis 2013, et en application des dispositions de l’article L. 225-102-1 du Code du commerce, il appartient à notre Organisme Tiers Indépendant :

→ d’attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l’objet, en cas d’omission, d’une explication en application du troisième alinéa de l’article R.225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
→ d’exprimer une conclusion d’assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE) !

De plus, les données relatives aux indicateurs « Consommation de carburant » et « émissions de CO₂ » liées aux Opérations aériennes sont vérifiées avec le plus haut niveau d’assurance, assurance raisonnable (indiqué par le symbole √√) depuis 2007-08.

PÉRIMÈTRE COUVERT ET PÉRIMÈTRE N-1

Pour les activités aériennes, le périmètre de consolidation du reporting environnemental couvre :
→ tous les vols sous Code commercial AF opérés par Air France et ses filiales HOP!, CityJet et Transavia.

→ Tous les vols sous Code commercial KLM opérés par KLM et sa filiale KLM Cityhopper (KLC). Les vols opérés par les filiales de KLM Transavia et Martinair sont également incluses sauf pour les indicateurs Énergie bruit global et les émissions basse altitude HC, NO_x et SO_x. Depuis 2013, Martinair est aussi inclus dans les émissions basse altitude de HC, NO_x et SO_x.

Pour les activités au sol, le périmètre de consolidation du reporting environnemental est identique à celui de l’an passé et couvre 100 % des sites en France et aux Pays-Bas. Les escales situées à l’étranger ne sont pas prises en compte.

→ Les filiales d’Air France consolidées sont HOP!, CRMA, Sodexi, BlueLink et Servair et ses filiales (uniquement pour les activités en France), Transavia France et CityJet n’ont pas été incluses au périmètre de reporting.

→ De plus, pour Air France, les indicateurs des escales françaises ne sont pas reportés lorsque les aéroports ne fournissent pas le détail des charges. La contribution des escales concernées est cependant marginale comparée aux données publiées.

→ Les filiales de KLM consolidées sont KLC (KLM CityHopper), KES (KLM Equipment Services), KCS (KLM Catering Services), KHS (KLM Health Services) et Transavia et Martinair.

OUTILS DE REPORTING

Les indicateurs environnementaux sont collectés au niveau local via deux outils de reporting, Osyris (progiciel d’Enablon) pour Air France et CaeSaR pour KLM, respectivement disponibles dans chaque filiale d’Air France et de KLM. Pour fiabiliser le reporting, des définitions de chaque indicateur et une assistance à l’utilisation de l’outil ont été rédigées en français et en anglais et sont accessibles aux contributeurs. Des tests de cohérence ont également été mis en place. La consolidation des données du groupe Air France-KLM est effectuée par le département environnement d’Air France.

PRÉCISIONS ET MÉTHODOLOGIE, COMMENTAIRES SUR LES ÉVOLUTIONS

Au niveau du groupe Air France-KLM, les exigences réglementaires, les principes de reporting et de consolidation sont décrits dans un document intitulé Instruction Memo Environment, mis à jour annuellement. Les modalités de collecte, les méthodologies de calcul et de consolidation des données sont définies dans des procédures spécifiques à Air France et à KLM, et harmonisées entre elles dans la mesure du possible. Dans le cadre d’une démarche d’amélioration continue, des précisions méthodologiques sont apportées constamment sur certains indicateurs, notamment dans leurs définitions. Lorsque ces modifications ont un impact significatif sur les données, la comparaison entre les données des années

précédentes et les données relatives à cet exercice n’est pas pertinente.

À défaut de données disponibles, la valeur reportée pour l’année N est estimée sur la base de la valeur reportée pour l’année précédente N-1.

La période de reporting des données environnementales du groupe est basée sur une année glissante du 1^{er} octobre N-1 jusqu’au 30 septembre N. Lorsque la donnée n’est pas disponible, la donnée reportée est estimée sur la base des données reportées pour l’année précédente.

OPÉRATIONS AÉRIENNES

Émissions de CO2

Pour le groupe Air France, les émissions de CO₂ baissent légèrement entre 2012 et 2013, comme l’activité du groupe.

Notons qu’il existe des différences entre le périmètre des émissions de CO₂ publiées et celles du système communautaire d’échange de quotas d’émissions de gaz à effet de serre (règlementation EU-ETS), qui ne permettent pas d’effectuer une comparaison.

Émissions de SO_x

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

Pour le groupe KLM ainsi que pour le groupe Air France, l’augmentation est due à la hausse de la composition moyenne en soufre du carburant utilisé.

Émissions de NOx et de HC basse altitude (LTO)

La méthodologie utilisée pour le calcul des émissions basse altitude (c’est-à-dire en dessous de 3000 pieds) est commune à Air France et KLM. Elle se base sur le cycle LTO (Landing-TakeOff) et sur les données moteurs communiquées par l’OACI⁶. Le temps de roulage pris en compte est le temps de roulage réel, plus précis que les valeurs standards recommandées par l’OACI. Il est à noter que les temps de roulage réels n’étant pas disponibles pour Transavia France, les valeurs standards de l’OACI ont été utilisées pour cette filiale.

Remarque : à la suite d’une réflexion sur la matérialité des indicateurs reportés au regard de la loi Grenelle II, il a été décidé de ne plus communiquer les émissions globales NO_x et HC, mais de se concentrer sur les émissions basse altitude qui ont un impact essentiellement sur la pollution locale autour des aéroports.

De ce fait, Air France-KLM ne reporte plus que les émissions basse altitude concernant les NO_x et HC, à compter de 2012.

Délestages de carburant

Il s’agit d’opérations exceptionnelles (moins de 1 vol sur 10 000 en 2013) de délestage en vol d’une certaine quantité de carburant afin d’éviter un atterrissage en surcharge de l’avion, lorsqu’un demi-tour en vol s’impose. Chaque opération est effectuée en coordination étroite avec le contrôle aérien dans des conditions strictes de lieu géographique (évitant les zones urbanisées) et d’altitude (en général égale ou supérieure à 2 000 mètres).

Pour le groupe KLM, les délestages de carburant des opérations aériennes de Martinair sont inclus à partir de 2013.

Énergie bruit global

Cet indicateur a été mis en place par le groupe Air France-KLM pour contrôler l’évolution de l’empreinte sonore globale de son activité. L’indicateur Énergie bruit global est calculé selon la méthodologie définie par la DGAC⁶. Les vols concernés sont les vols sous Code commercial AF ou KLM opérés, franchisés et affrétés, code share excepté. Le calcul de l’énergie bruit du groupe KLM exclut les avions qui sont opérés par Martinair et Transavia.

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

OPÉRATIONS AU SOL

Consommation d'eau

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

Consommation Autres Énergies

L’indicateur inclut les différentes sources d’énergies suivantes :

→ gaz naturel pour le chauffage des bâtiments, des ateliers de peinture avion à la Maintenance et la cuisine (en particulier l’activité catering). La conversion de la quantité de gaz consommée en énergie est effectuée en prenant en compte les caractéristiques du gaz, spécifiques à la France et aux Pays-Bas.

→ Eau surchauffée et eau glacée pour le confort climatique. Pour Air France, ces consommations sont fournies par ADP (Aéroports de Paris) pour les sites d’Orly et de Roissy. Les installations de KLM ne consomment pas ces types d’énergie.

→ Kérosène (Jet fuel A1) pour le Banc d’Essais Réacteurs.
→ Fioul domestique pour les groupes électrogènes.
→ GNR (Gazole Non Routier) pour une partie des engins de piste d’Air France.
→ Essence et gazole pour les véhicules d’Air France et de Servair et les engins de piste d’Air France et de KLM.

L’augmentation observée entre 2012 et 2013 pour le groupe Air France-KLM s’explique principalement par la mise en service d’un nouveau banc d’essai réacteur pour les très gros moteurs. Pour le groupe KLM la hausse s’explique par la hausse de la consommation de gaz naturel durant l’hiver 2012/2013. Remarque : lorsque les données ne sont pas disponibles pour les indicateurs des consommations d’eau et d’énergie (factures par exemple), les consommations de ces indicateurs sont estimées en se basant sur les données historiques.

Émissions des opérations au sol (CO2, SOx et NOx)

Les émissions de CO₂, SO_x et NO_x et leurs évolutions sont liées aux consommations d’énergies listées ci-dessus.

Pour Air France les émissions de NO_x pour le Banc d’Essais Réacteurs sont calculées selon une méthode similaire à celle utilisée pour les Opérations Aériennes et reflètent les conditions de tests réelles. La baisse des émissions de NO_x observée est due au changement de la méthode de calcul des émissions des véhicules et engins de piste. Cette année, les informations ont été issues en totalité des factures carburant contrairement aux années précédentes où des estimations étaient réalisées. La baisse des émissions de SO_x est due à la baisse de la consommation de fioul domestique.

Émissions de COV (composés organiques volatils)

Les émissions de COV sont calculées sur la base des émissions directes des solvants contenus dans les produits utilisés ; les COV contenus dans les déchets évacués sont retranchés. Pour le groupe Air France la baisse entre 2012 et 2013 est principalement due à un nombre d’avions, en chantier peinture, moins important en 2013.

Émissions de HC

Les émissions hydrocarbonées (HC) incluent les émissions du Banc d’Essais Réacteurs, des véhicules et engins de piste et de l’avitaillement des avions.

Déchets industriels dangereux

Lorsque la quantité de déchets dangereux n’a pas été communiquée par les prestataires à la fin de la campagne de reporting, c’est la quantité mentionnée sur le bordereau en sortie de site qui est prise en compte. Cependant, cette quantité est estimée comme marginale. Les filières de valorisation prises en compte sont celles de la réglementation européenne.

Effluents

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

Les données reportées sont le nombre de dépassements des seuils réglementaires par rapport au nombre de mesures pour chaque type d’effluents. Pour l’année 2013, le résultat du rapport entre le nombre de dépassements des seuils réglementaires et le nombre de mesures, est respectivement :

→ pour Air France, 1/10 pour les composés azotés, 4/61 pour les composés phosphorés et 8/723 pour les métaux ;
→ pour KLM, 0/52 pour les composés azotés, 0/52 pour les composés phosphorés et 0/280 pour les métaux.

Les métaux reportés sont Cr, Cd, Ni, Cu, Pb, Sn et Zn.

PRINCIPALES FILIALES DU GROUPE

Le tableau présente le groupe Air France-KLM et ses principales filiales, contrôlées au minimum à 50 %, acquises depuis au moins une année complète et disposant d'un effectif significatif.

AIR FRANCE		KLM	
Transport de passagers, Maintenance, Cargo ✕ ⓘ Ⓜ	BRIT AIR	✕	
	CITY JET	✕	
	VLM AIRLINES	✕	ACNA ⓘ
	REGIONAL	✕	OAT ⓘ
	SERVAIR GROUP		PAC SA ⓘ
	TRANSAVIA	✕	SERVAIR SA ⓘ
	CRMA	ⓘ	PASSERELLE ⓘ
	BLUELINK	ⓘ	
	SODEXI	ⓘ	
	AERO MAINTENANCE GROUP	ⓘ	
Transport de passagers, Maintenance, Cargo ✕ ⓘ Ⓜ	KLM CITYHOPPER B.V.	✕	
	TRANSAVIA AIRLINES C.V.	✕	
	KLM CATERING SERVICES SCHIPHOL B.V.	ⓘ	
	CYGNIFIC B.V.	ⓘ	
	COBALT GROUND SOLUTIONS LTD.	ⓘ	
	KLM EQUIPMENT SERVICES B.V.	ⓘ	
	KLM HEALTH SERVICES B.V.	ⓘ	
	KLM UK ENGINEERING LTD.	ⓘ	
	MARTINAIR HOLLAND N.V.	ⓘ	
	EPCOR B.V.	ⓘ	
	INTERNATIONAL AVIATION SERVICES LTD.	✕	
KLM LUCHTVAART SCHOOL B.V.	ⓘ		

✕ Transport de passagers ⓘ Maintenance Ⓜ Cargo (logistique ou transport fret) ⓘ Assistance en escale ⓘ Catering (restauration) ⓘ Nettoyage des avions ⓘ Call center ⓘ Service médical ⓘ Assistance des passagers à mobilité réduite ⓘ Formation

INFORMATIONS SOCIALES, SOCIÉTALES ET ENVIRONNEMENTALES GRENELLE II

Le reporting social, sociétal et environnemental, conformément à l'article 225 du décret d'application de la loi française Grenelle II du 12 juillet 2010, figure dans le chapitre 4 du rapport de gestion 2013 du groupe Air France-KLM approuvé par le Conseil d'administration du 19 février 2014. Ces informations sont également reprises au chapitre 4 du présent document de référence.

Reporting social, sociétal et environnemental	Document de référence Air France-KLM 2013
Informations sociales	
Emploi, organisation du temps de travail, formation, dialogue social	Pages 106 à 111
Santé et sécurité	Pages 111 à 114
Égalité des chances	Pages 114 à 116
Indicateurs sociaux	Pages 117 à 123
Informations sociétales	
Impact territorial, économique et social, mécénat et partenariats	Pages 126 à 128
Dialogue avec les parties prenantes	Pages 124 et 126
Sous-traitants et fournisseurs	Pages 128 à 129
Informations environnementales	Pages 124 à 125
Informations environnementales	
Politique environnementale	Pages 130 à 132
Pollution, gestion des déchets et utilisation durable des ressources	Pages 132 à 134
Changement climatique et biodiversité	Pages 134 à 136
Indicateurs environnementaux	Pages 137 à 143

Rapport d'examen de l'un des Commissaires aux comptes sur certains indicateurs environnementaux et sociaux du groupe Air France-KLM pour l'année civile 2013.

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

- une assurance modérée sur certains indicateurs environnementaux et sociaux 2013 sélectionnés par le groupe Air France-KLM et identifiés par le signe √ ;
- une assurance raisonnable sur les indicateurs « Consommation de carburant » et « Émissions de CO₂ » 2013, liés aux opérations aériennes et identifiés par le signe √√.

Cette sélection d'indicateurs (les « Données ») est présentée dans les tableaux « Indicateurs environnementaux » et « Indicateurs sociaux » du rapport développement durable 2013 du groupe Air France-KLM (« le groupe »).

Responsabilité de la société

Ces Données ont été préparées sous la responsabilité de la Direction Environnement et Développement Durable d'Air France-KLM, conformément aux référentiels internes de mesure et de reporting (ci-après les « Référentiels ») utilisés par la société et disponibles sur demande à la Direction Environnement et Développement Durable de la société Air France-KLM. Un résumé de ces Référentiels figure dans le rapport développement durable 2013, dans les notes méthodologiques associées aux tableaux « Indicateurs environnementaux » et « Indicateurs sociaux ».

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion sur les Données sélectionnées. Les conclusions formulées ci-après portent sur ces seules Données et non sur

l'ensemble du rapport développement durable 2013 du groupe Air France-KLM.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes d'exercice professionnelles applicables en France et à la norme internationale ISAE 3000¹.

Nature et étendue des travaux

Assurance modérée

Nous avons mené plusieurs entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Données sélectionnées auprès des directions en charge des processus de collecte des Données, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité, leur caractère compréhensible ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Données sélectionnées et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Données.

Au niveau de l'entité consolidante, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifiées, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des Données.

Au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées² en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mises en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les Données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 78 % des effectifs et entre 51 % et 100 % des informations quantitatives environnementales.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérifica-

tion plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Données sélectionnées ne peut être totalement éliminé.

Assurance raisonnable

Concernant les indicateurs « Consommation de carburant » et « Émissions de CO₂ », liés aux opérations aériennes, identifiés par le signe √√, nous avons mené des travaux de même nature que ceux décrits dans le paragraphe ci-dessus, mais de manière plus approfondie, en particulier en ce qui concerne le nombre de tests. L'échantillon sélectionné représente ainsi 100 % des informations environnementales identifiées par le signe √√.

Nous estimons que ces travaux nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable sur les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe √√.

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Données figurant dans les tableaux « Indicateurs environnementaux » et « Indicateurs sociaux » du rapport développement durable 2013, identifiées par le signe √, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Conclusion

Assurance modérée

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Données figurant dans les tableaux « Indicateurs environnementaux » et « Indicateurs sociaux » du rapport développement durable 2013, identifiées par le signe √, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Assurance raisonnable

A notre avis, les Données relatives aux indicateurs « Consommation de carburant » et « Émissions de CO₂ » liés aux opérations aériennes, identifiées par le signe √√ dans le rapport développement durable 2013, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels.

Paris La Défense, le 10 avril 2014

KPMG Audit

Département de KPMG S.A.

Valérie Besson

Associée

1. ISAE 3000 – Assurance engagements Other than Audits or Reviews of Historical Information.

2. Environnement : Direction Générale Industrielle Air France (Orly et Villeneuve Le Roi), Véhicules et engins de piste d'Air France, Servair et ses filiales (Servair 1, Acna Roissy), KLM Schiphol et Siège pour les activités au sol, Air France et ses filiales CityJet, BritAir, Régional et Transavia France d'une part, et KLM, KLM CityHopper, Transavia et Martinair d'autre part, pour les opérations aériennes. Social : Air France en France, KLM aux Pays-Bas, Cobalt Ground Solutions au Royaume-Uni.

Communication sur le Pacte mondial

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



PRINCIPES DU PACTE MONDIAL	PAGES	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	SOURCES
Droits de l'Homme Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence; Principe 2 : à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme	12,13,20	→ Charte sociale et éthique d'Air France-KLM → Clause contractuelle pour la protection de la main-d'œuvre et charte de développement durable pour les fournisseurs	Documents internes Sites internet http://www.af-klm.com/procurement/fr/ Air France : http://corporate.airfrance.com/fr/developpement-durable KLM : www.klm.com/csr www.klmtakescare.com Document de référence Air France-KLM 2013 pages 124, 128
Droit du travail Principe 3 : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective; Principe 4 : l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire; Principe 5 : l'abolition effective du travail des enfants; Principe 6 : l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession	50-59	→ Air France : Charte de prévention des harcèlements au travail, pour la prévention de la sécurité au travail, accords sur les risques psycho-sociaux, etc. → KLM : préambule de la convention collective et Déclaration de politique sur la santé et la sécurité	Documents internes Sites internet d'Air France et de KLM Document de référence Air France-KLM 2013 pages 106-123
Environnement Principe 7 : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement; Principe 8 : à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement; Principe 9 : à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement	22-37	→ Code de l'environnement pour une meilleure pratique dans les escales (GEP : Code for Good Environmental Practices) → Clause pour la protection de l'environnement pour les fournisseurs	Documents internes Sites internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2013 pages 130-143
Lutte contre la corruption Principe 10 : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin	12, 20	→ Code d'éthique financier Air France-KLM → Code de déontologie signé par les acheteurs d'Air France et de KLM → Système d'alerte professionnelle → Code de conduite KLM	Documents internes Sites internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2013 pages 124-125

Tableau de correspondance GRI: niveau A

Les principes et recommandations de la GRI3 ont été pris en compte pour la réalisation de ce rapport. La GRI a effectué la vérification du niveau d'application pour évaluer le degré de suivi des recommandations GRI pour la rédaction de ce rapport. Le rapport a été évalué au niveau A. Vous pouvez retrouver le tableau complet des indicateurs GRI sur les sites internet d'Air France et de KLM: www.klm.com/csr et <http://corporate.airfrance.com/fr/developpement-durable>.

PRINCIPAUX CHAPITRES DU RAPPORT	VOIR PAGE	STRATÉGIE ET ANALYSE	ORGANISATION	PARAMÈTRES DE REPORTING	GOUVERNANCE	MANAGEMENT ET INDICATEURS DE PERFORMANCE				
						ECONOMIE	ENVIRONNEMENT	SOCIAL : PRATIQUES EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE TRAVAIL DÉCENT	DROITS DE L'HOMME	SOCIÉTÉ CIVILE
Éditorial	3	X								
Entretien croisé	4	X								
Résultats financiers	8		X							
Chiffres clés du groupe	4-8		X	X						
Faits marquants développement durable 2013	9			X						
Gouvernance et organisation	12-21					X			X	
Approche développement durable	12	X			X	X			X	X
Environnement	22				X		X			
Expérience client	38				X					X
Politique sociale	50				X		X	X		
Développement local	60				X	X			X	
Indicateurs	70			X	X		X	X		



Intégration dans les indices extra-financiers et classement 2013

Air France-KLM est évalué chaque année par les principales agences de notation extra-financière internationales, dont RobecoSAM, Vigeo, Eiris et Oekom. Pour la neuvième année consécutive, le groupe est intégré dans les indices Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI World et DJSI Europe) et est classé leader du secteur « Compagnies aériennes » par RobecoSAM. De plus, pour la cinquième année, Air France-KLM a été classé leader du secteur « Transports » qui regroupe les entreprises de transport aérien, routier et maritime ainsi que les activités aéroportuaires. Cette distinction consacre le groupe comme l'une des 24 entreprises les plus responsables au monde chacune dans leur secteur d'activité. Grâce à ses performances, le groupe conserve son classement dans l'indice FTSE4 Good Index Series et dans les indices Vigeo (World 120, Europe 120, Eurozone 120 et France 20, Ethibel Sustainable Index (ESI) Excellence Europe). Air France-KLM fait partie du Climate Disclosure Leadership Index (CDLI) France 2013, qui regroupe les entreprises ayant obtenu les 10 % meilleurs scores de transparence parmi toutes les entreprises sollicitées. De plus, le groupe est intégré dans le Climate Performance Leadership Index (CPLI) France 2013 qui regroupe les entreprises ayant obtenu la note A.



Document édité par

Air France
 Direction Environnement et Développement durable
 45, rue de Paris
 95 747 Roissy-CDG cedex
 France

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

Pour plus d'informations, visitez:
<http://corporate.airfrance.com> et www.klmtakescare.com

Si vous le souhaitez, vous pouvez nous contacter directement:
mail.developpementdurable@airfrance.fr et csr@klm.com

Conception, rewriting et réalisation : BETC Content – Direction artistique et Infographies : Katkar
 Exécution et gravure : La Compagnie Des Couleurs – Couverture : Harrison & Wolf
 Crédits photos : Photothèques Air France, Servair et KLM, Joël Raveloson/ WWF-MWIOPO, Photo/UNICEF, Cécile Vic/Fondation Air France.

Dans le cadre de la démarche de développement durable du groupe, nous avons choisi, pour l'impression de ce rapport, les procédés les plus respectueux de l'environnement à tous les stades de la réalisation et un papier certifié PEFC. Le rapport est imprimé par Print Alliance, imprimerie certifiée ISO 14001.

