



Rapport  
de développement durable  
2004/05

# Caractéristiques du rapport

## A propos de ce rapport

Partisans de clarté et de transparence, KLM et Air France publient l'une et l'autre un rapport environnement ou un rapport de développement durable depuis plusieurs années. Ce premier rapport commun marque le début de leur engagement conjoint de faire d'Air France-KLM un groupe durable. Il vise à améliorer encore la circulation de l'information sur la performance économique, les valeurs sociales et la protection de l'environnement.

Ce rapport présente les principaux aspects de leurs politiques de développement durable. Il montre les résultats obtenus et les progrès qui restent à accomplir. Dans le contexte du rapprochement, un grand nombre de programmes communs ont vu le jour, adaptations d'initiatives antérieures ou créations sur une base commune.

Air France-KLM espère que ce document contribuera à encourager un dialogue constructif avec toutes ses parties prenantes, clients, collaborateurs, actionnaires, fournisseurs et autres, ainsi qu'avec les pouvoirs publics, les riverains des aéroports où nous opérons, les organisations de protection de l'environnement, et tous ceux qui liront ce rapport.

Ce rapport se limite, nécessairement, aux points principaux de la politique de développement durable. Internet joue aussi un rôle important dans la communication du Groupe. Une information plus détaillée est disponible sur [www.klm.com/sustainability](http://www.klm.com/sustainability), [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) et [www.airfranceklm-finance.com](http://www.airfranceklm-finance.com). Lorsque c'est nécessaire, les autres sources Internet sont mentionnées dans les paragraphes concernés.

## Périmètre et méthodologie

Les informations de ce rapport ont trait au premier exercice complet d'Air France-KLM qui s'est terminé le 31 mars 2005. Il couvre les activités du groupe Air France-KLM : la holding, Air France S.A. et KLM N.V. En fonction des événements et décisions qui ont eu un impact sur le développement durable des compagnies pendant l'année, les résultats des filiales détenues à 100 % sont également présentés de manière explicite.

## Global Reporting Initiative (GRI)

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

GRI	Rapport Air France-KLM	Pages
Vision et stratégie	Principaux défis du transport aérien	2
	Message des Présidents	3
	Responsabilité d'entreprise	6-9
Profil	Profil du groupe	Couverture
Responsabilité économique	La dimension économique	10-17
Responsabilité environnementale	La dimension environnementale	26-35
Responsabilité sociale	La dimension sociale	18-25

@ Pour une analyse détaillée de la position de KLM sur les indicateurs du GRI, consulter le site [www.klm.com/sustainability](http://www.klm.com/sustainability).

## Pacte mondial (Global Compact)

Air France a signé le Pacte mondial des Nations Unies en avril 2003 et la direction de KLM s'est engagée à s'associer à cette initiative en 2005. Pour de plus amples informations sur ces engagements, voir page 6.

Pour mettre en place les 10 principes dans sa sphère d'influence, Air France a créé en 2004 une charte de développement durable pour ses fournisseurs.

Principes du Pacte mondial	Pages	Information complémentaire
Droits de l'Homme (1 et 2)	6, 16, 17	
Normes du travail (3, 4, 5 et 6)	17, 18-21	Air France a publié une Charte sociale et éthique et une Charte pour la prévention des harcèlements au travail.
Environnement (7, 8 et 9)	26-35	Pour plus d'informations sur la politique environnementale de KLM et d'Air France, voir aussi <a href="http://www.klm.com/sustainability">www.klm.com/sustainability</a> et <a href="http://www.airfrance.com/corporate">www.airfrance.com/corporate</a>
Anti-corruption (10)	7	Le code d'Éthique d'Air France-KLM est disponible sur <a href="http://www.airfranceklm-finance.com">www.airfranceklm-finance.com</a>

@ Une description détaillée des actions entreprises pour appliquer les dix principes du Pacte mondial est disponible sur le site d'Air France [www.airfrance.com/corporate](http://www.airfrance.com/corporate).

Pour plus de renseignements sur le Pacte mondial : [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org).

## Contacts

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

# Caractéristiques du groupe

## Composition de la flotte

Au 31 mars 2005, la flotte du Groupe Air France-KLM totalise 551 appareils en exploitation : 370 sont opérés par Air France, dont 121 par ses filiales régionales (Brit Air, CityJet et Regional) et 181 sont opérés par KLM, dont 79 par KLM cityhopper et transavia.com.

L'âge moyen de la flotte du Groupe AF-KLM est de 9,4 années (filiales incluses).

### Renouvellement de la flotte en 2004/05

Pour le renouvellement de la flotte long-courrier, Air France et KLM ont décidé d'accorder leurs choix, lorsque cela est possible, préférant des avions comme le Boeing 777-200, l'Airbus 330-200 et le Boeing 747-400ERF. KLM a réalisé la première phase du renouvellement de sa flotte en introduisant dix B777-200ER et KLM acquerra dans une seconde phase six A330-200. D'autres types d'appareils tels le B777-300ER, l'A318 et l'A319, ont également été intégrés à la flotte d'Air France pour remplacer des modèles plus anciens, comme les B747-200, B737-300 et B737-500.

Au cours de l'exercice 2004/05, Air France a mis en service 22 nouveaux avions plus performants, tandis que 13 modèles anciens étaient retirés.

Air France & KLM	Nombre d'appareils		Nombre de Mouvements	Temps moyen de vol*	Distance moyenne parcourue en km	Vitesse moyenne en km/h*	Nombre moyen de sièges	
	Total	AF						KLM
B737-300/400/500	42	15	27	84 739	1h43mn	933	543	130
B737-800/ 900	18	0	18	28 155	2h14mn	1 488	663	173
B747-200/200F/300	13	13	0	10 084	6h59mn	5 829	833	489
B747-400/400ERF	45	20	25	25 710	9h11mn	7 882	858	363
B767-300	12	0	12	9 805	5h54mn	4 599	779	220
B777-200ER/300ER	44	34	10	21 187	8h52mn	7 356	828	288
A318/A319/A320/A321	132	132	0	228 344	1h36mn	1 030	639	156
A330-200	13	13	0	8 291	6h47mn	5 386	794	219
A340-300	22	22	0	12 981	8h17mn	6 701	808	327
MD11	10	0	10	6 582	7h12mn	6 046	840	282

Filiales	Nombre d'appareils		Nombre de Mouvements	Temps moyen de vol*	Distance moyenne parcourue en km	Vitesse moyenne en km/h*	Nombre moyen de sièges	
	Total	AF						KLM
Brit Air, CityJet et Regional	121	121	-	202 831	1h31mn	659	503	63
transavia.com B737-700/800	26	-	26	36 968	2h41mn	1 829	671	168
KLM cityhopper F 50/70/100	53	-	53	85 689	1h27mn	635	430	78

\* Roulage inclus



# Air France-KLM, nouveau leader du transport aérien

## Un groupe, deux compagnies

Le nouveau Groupe a été créé en 2004 et se compose d'une société holding, – Air France-KLM – et de deux compagnies, qui conservent chacune leur identité, leur marque et leurs trois métiers : transport de passagers, transport de fret, ingénierie et maintenance.

Cette structure simple, clairement découpée, garantit le management efficace de chaque compagnie. Chacune est responsable de ses propres opérations, tandis que la société holding a en charge la coordination de la stratégie d'ensemble.

Nommée Air France-KLM, la holding est une société de droit français. Ses actions sont cotées à Paris, Amsterdam et New York.

Au 31 mars 2005, la holding détenait 100 % du capital et des droits de vote d'Air France ainsi que 97,3 % des droits économiques et 49 % des droits de vote de KLM. Les autres droits de vote de KLM étaient détenus par des Fondations Hollandaises (34,8 %), l'Etat néerlandais (14,1 %) et différents actionnaires (2,1 % des droits de vote et 2,7 % des droits économiques). Depuis le 5 avril 2005, la part des Fondations Hollandaises est passée à 43 % et celle de l'Etat néerlandais à 5,9 %.

## Trois métiers

### Le transport de passagers

En combinant leurs réseaux et leurs capacités, les compagnies peuvent proposer un choix encore plus large de destinations et d'horaires à leurs clients, avec davantage de sièges au meilleur prix et un service continu sur un réseau élargi.

Le réseau long-courrier d'Air France-KLM s'organise autour de deux des quatre grands hubs européens : Roissy-Charles de Gaulle et Amsterdam-Schiphol. Il propose 228 destinations dans le monde entier : 98 pour Air France, 45 pour KLM, et 85 destinations communes.

Grâce au rapprochement des deux compagnies, l'alliance SkyTeam est devenue numéro 2 mondial, avec plus de 600 destinations dans 137 pays et 14 320 vols quotidiens.

### Le fret

Avec un chiffre d'affaires consolidé de 2,49 milliards d'euros, Air France-KLM est le numéro 2 mondial du transport de marchandises (hors intégrateurs). Depuis l'entrée en vigueur de leur rapprochement, les deux compagnies ont mis en œuvre un nombre significatif de synergies dans les domaines, entre autres, de la gestion du réseau, de la mise en commun des capacités et de la coordination des horaires d'avions cargos.

La création récente de "Maison européenne Cargo", qui doit être opérationnelle à la fin de 2005, aidera à tirer davantage parti de ces synergies, grâce à la mise en commun de la gestion du réseau, du marketing et du commercial.

### La maintenance

La fusion d'Air France Industries et de KLM Engineering & Maintenance a donné naissance à l'un des premiers acteurs mondiaux des services de maintenance. Le Groupe a enregistré un chiffre d'affaires de 777 millions d'euros avec les tiers, soit une hausse de 4 %.

Une offre étendue et consolidée de produits et services pour la maintenance et la révision aéronautiques, constitue le socle de l'approche commune aux deux compagnies. Air France Industries avec ses Services personnalisés à la flotte et KLM E&M avec son concept de Total Aircraft Care, sont complémentaires l'une de l'autre. Les chevauchements entre les portefeuilles respectifs étant limités, le marché se voit proposer une gamme élargie de produits et de services. La coopération est également avantageuse car elle donne la possibilité d'optimiser les capacités de production existantes sans avoir besoin de restreindre certaines activités ou de les transférer d'une organisation à l'autre.

L'activité Maintenance du Groupe se fonde sur la méthodologie Six Sigma, outil industriel innovant et compétitif. En 2004/05, Air France et KLM ont investi dans de nouvelles installations telles que EOLE (unité de réparation des équipements et composants aéronautiques) près de l'aéroport d'Orly, et dans un nouvel atelier de réparation des moteurs, près de Schiphol, pour un total de 154 millions d'euros.

## Groupe Air France-KLM Faits et chiffres clés au 31 mars 2005

- Premier groupe aérien mondial en chiffre d'affaires (19,078 milliards €)
- Première compagnie européenne en nombre de passagers transportés (64,1 millions de passagers par an)
- Second opérateur de fret en termes de tonnes-km
- Un des leaders pour la maintenance aéronautique
- 551 appareils en exploitation, vers 228 destinations dans 119 pays
- 108 000 collaborateurs

@Pour plus d'informations sur le profil du Groupe, prière de se reporter au site financier d'Air France-KLM [www.airfranceklm-finance.com](http://www.airfranceklm-finance.com)

# Table des matières

Les enjeux majeurs du transport aérien	<b>2</b>
Editorial	<b>3</b>
Panorama	<b>4</b>
La responsabilité du Groupe	<b>6</b>
Dimension économique	<b>10</b>
Dimension sociale	<b>18</b>
Dimension environnementale	<b>26</b>
Définitions et abréviations	<b>36</b>

# Les enjeux majeurs du transport aérien

Les compagnies aériennes transportent chaque année plus de 1,6 milliard de passagers dans le monde. L'acheminement rapide et sûr des marchandises est essentiel pour de nombreuses activités, car l'avion transporte, en valeur 40 % du fret mondial.

Pour une société qui se mondialise, et où la demande de mobilité ne cesse de croître, le transport aérien est donc un outil vital. En dynamisant l'accessibilité aux marchés et aux fournisseurs, il contribue aussi à soutenir le développement des régions et l'intégration sociale.

## Relever les défis économiques pour réussir une croissance rentable

Les compagnies aériennes sont au bout de la chaîne de valeur d'un marché semi-libéralisé. Leur rentabilité dépend fortement de l'efficacité de l'ensemble des métiers de l'aérien, elle-même déterminée par les efforts combinés des constructeurs d'avions, des aéroports et de la gestion du trafic aérien. De ce point de vue, le prix élevé du carburant, l'accroissement des charges et des taxes, ainsi que celui des coûts liés à la sûreté et aux assurances, ont pénalisé leur rentabilité et fait du transport aérien une activité à faible marge.

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

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

Un trafic aérien durable nécessite également des infrastructures et des services performants. Des infrastructures insuffisantes entraînent retards, manque de fiabilité pour les passagers, coûts supplémentaires pour les compagnies et gaspillage d'énergie et de matières premières. Aujourd'hui, la capacité d'utilisation des infrastructures par les compagnies européennes est largement déterminée par les réglementations de l'Union et des pays membres. L'illustration la plus manifeste en est la gestion du trafic aérien en Europe, qui est morcelée par les frontières de chaque pays, et souffre d'inefficacité faute d'harmonisation des systèmes.

En Europe, la gestion du trafic aérien coûte en retards environ 5,7 milliards d'euros par an et, d'après Eurocontrol, accroît la consommation de kérosène de près de 6 %.

La création d'un Ciel européen unique et l'amélioration de la capacité des infrastructures doivent être des priorités.

*Voir en pages 10-17 pour des informations complémentaires sur la performance économique d'Air France-KLM.*

## Dissocier la croissance économique de l'impact environnemental

Durant les quarante dernières années, le transport aérien a fait des progrès considérables en matière de protection de l'environnement, en dissociant l'augmentation du trafic de l'impact environnemental. C'est ce qui a permis, par exemple, de réduire la consommation énergétique des avions de 70 % par passager-kilomètre.

C'est en investissant dans de nouveaux modèles d'appareils, plus efficaces au plan environnemental, que les compagnies peuvent effectuer les progrès les plus importants. Quoi qu'il en soit, sur des questions telles que le changement climatique, il n'existe pas encore de technologies suffisamment concluantes pour contrebalancer la croissance du secteur. Les compagnies doivent donc trouver, en collaboration avec les fournisseurs, les autorités publiques et les autres acteurs du secteur aérien, les solutions les plus efficaces au plan économique et au plan environnemental, sans exclure les mécanismes économiques. Un marché de permis d'émission pourrait, à ce titre, constituer un outil incitatif pour contribuer à un avenir durable pour le transport aérien.

*Voir en pages 26-35 pour des informations complémentaires sur la performance environnementale d'Air France-KLM.*

## Investir dans les collaborateurs

Le transport aérien emploie environ quatre millions de personnes dans le monde, et offre de réelles opportunités de développement personnel et d'évolution de carrières. Qu'il s'agisse de l'activité passagers, fret ou engineering et maintenance, la satisfaction des clients dépend en premier lieu des collaborateurs.

Leur professionnalisme et leur responsabilisation sont essentiels à la réussite et à la pérennité d'une compagnie. Cela nécessite d'investir en permanence dans la satisfaction du personnel, les plans de formation et de développement de carrières, le dialogue social, la santé et la sécurité des conditions de travail. Le défi consiste à combiner ces investissements permanents dans les valeurs sociales, avec un incontournable contrôle des coûts et une amélioration de la productivité.

*Voir en pages 18-25 pour des informations complémentaires sur la performance sociale d'Air France-KLM.*





La réussite du rapprochement entre Air France et KLM a donné naissance au leader européen du transport aérien et au premier groupe mondial du secteur en termes de chiffre d'affaires. Cette position entraîne des obligations de comportement citoyen et de responsabilité éthique et sociale dans la gestion des opérations. Dès le début du processus de rapprochement, le développement durable a été placé en tête de nos priorités. Ce premier rapport commun de développement durable nous donne l'occasion d'expliquer notre approche et de communiquer nos résultats.

L'histoire et la culture d'entreprise de KLM et d'Air France s'enracinent dans des engagements sociaux et environnementaux forts. Les deux compagnies poursuivront leurs efforts de développement durable en

veillant à maintenir l'équilibre entre la croissance économique, la promotion des valeurs sociales et la qualité environnementale.

Le développement durable est une priorité en faveur de laquelle le Comité de Management Stratégique d'Air France-KLM a décidé de développer une politique commune. Le rapprochement d'Air France et KLM a offert la possibilité de partager nos meilleures façons de faire dans ce domaine. Ce rapport fournit de nombreux exemples de la manière dont nous améliorons en permanence nos propres processus, et dont nous coopérons avec nos fournisseurs et nos autres parties prenantes pour améliorer nos résultats en la matière. En 2004-05, nous avons augmenté nos investissements afin d'optimiser et de renouveler les flottes d'Air France et de KLM, limitant ainsi l'impact environnemental de notre croissance. Durant les quatre dernières années, nous avons réduit l'énergie sonore globale de nos activités aériennes de 18 %, et amélioré de façon significative notre efficacité énergétique, limitant ainsi l'augmentation du CO<sub>2</sub> et des émissions locales, malgré une croissance ininterrompue du trafic de passagers et de fret.

Le développement durable ne peut être mis en œuvre que dans un contexte de développement économique solide. Notre Groupe a été le premier à renforcer sa position en devenant leader européen du transport aérien, et en se donnant comme priorité de saisir toutes les opportunités de croissance. Accroître ses marges est naturellement la responsabilité première du Groupe. Il déploie pour cela une puissante stratégie de croissance rentable, associée aux gains de productivité issus de la concrétisation des synergies. Mais les marges des compagnies sont également déterminées par les politiques des aviations civiles internationales. Il est nécessaire que les règles soient les mêmes pour tous pour qu'Air France-KLM puisse faire de ses innovations en matière de produits et de processus, des outils de développement durable.

Dans les années qui viennent, nous poursuivons nos efforts pour continuer de compter parmi les acteurs majeurs du développement durable. Nous sommes persuadés que c'est une condition indispensable pour que notre stratégie de croissance bénéficie d'un large soutien de la société dans son ensemble. C'est en associant croissance économique et création de bien-être, de valeur sociale et de qualité environnementale, que nous obtiendrons le "droit à la croissance" pour nos hubs de Roissy-Charles de Gaulle et d'Amsterdam-Schiphol. Mais nous ne pouvons pas affronter les problèmes seuls : nous ne relèverons pas les grands défis du transport aérien sans coopération avec toutes nos parties prenantes - et notamment les autorités internationales et régionales, les aéroports, les gestionnaires du trafic aérien et les constructeurs d'avions. Nous cherchons à établir un dialogue constructif avec tous les acteurs de la profession qui sont susceptibles de contribuer à la réussite de notre objectif commun : une croissance supportable.

La réussite du Groupe dépend naturellement des 108 000 salariés d'Air France-KLM, et nous les remercions pour leur enthousiasme et pour leur contribution à la satisfaction des attentes de nos clients et aux bons résultats du dernier exercice. Leur professionnalisme et leur implication sont indispensables pour apporter en permanence à nos clients un service de qualité et réaliser nos ambitions. L'investissement dans les ressources humaines reste une de nos priorités, et nous voulons instaurer un équilibre optimal entre les hommes, le profit et la planète. Une bonne communication est essentielle pour rendre compte de cet équilibre, et nous vous invitons à nous donner votre opinion sur la manière dont il est mis en œuvre par Air France et KLM.

Nous espérons que vous apprécierez ce premier rapport commun de développement durable.

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

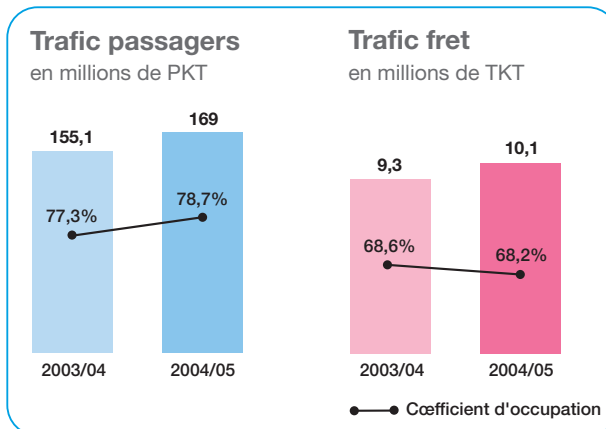
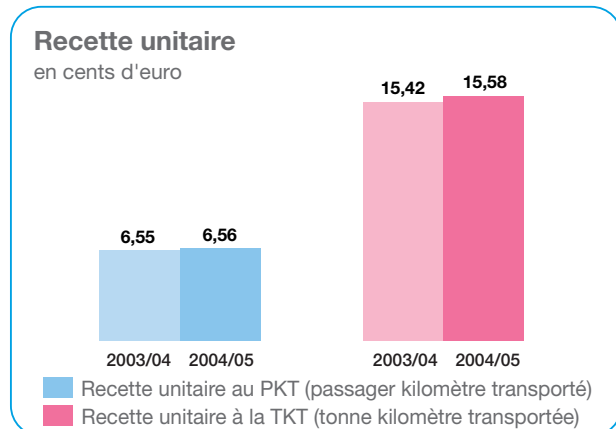
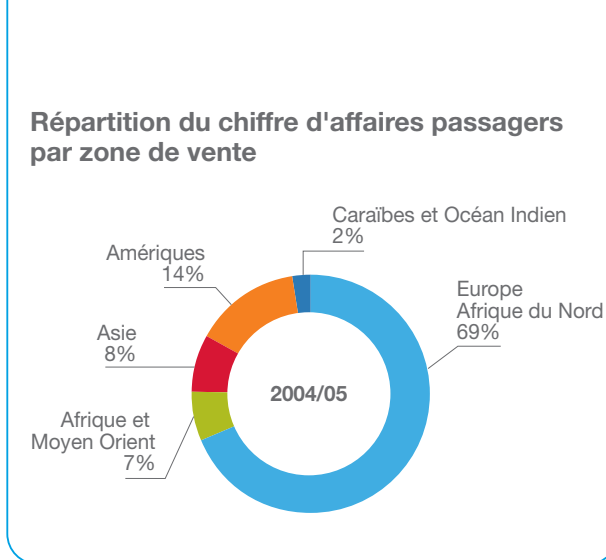
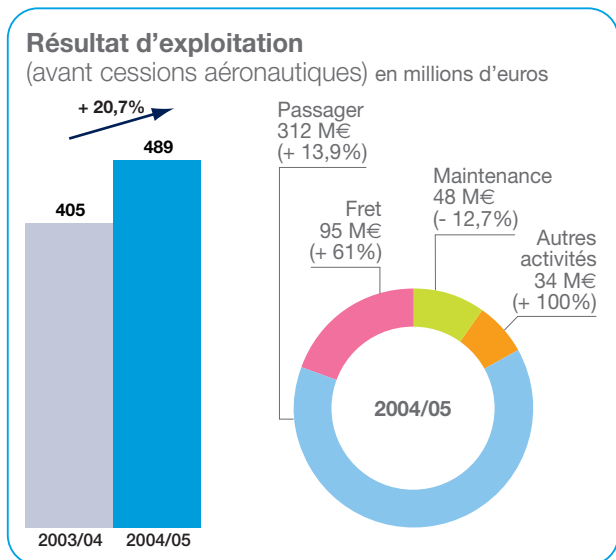
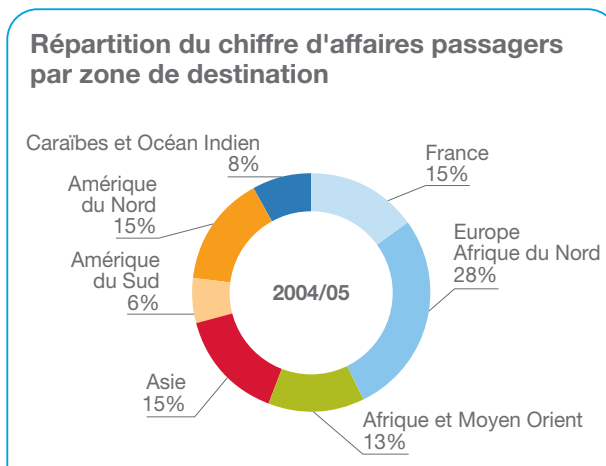
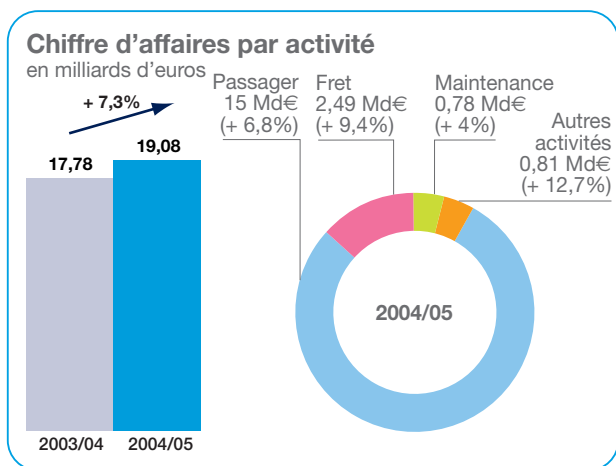
**Leo van Wijk**  
Président du directoire de KLM  
Vice Président du conseil d'administration d'Air France-KLM

# Panorama du Groupe Air France-KLM

## Chiffres clés économie

Les chiffres consolidés pour l'exercice fiscal 2004/05 sont présentés sur la base de 12 mois pour le Groupe Air France

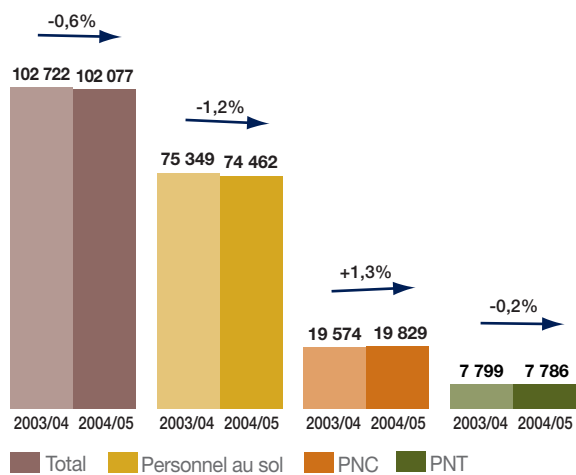
(avril 04-mars 05), de 11 mois pour le Groupe KLM (mai 04-mars 05) et de 15 mois pour Servair (jan 04-mars 05).





## Chiffres clés social

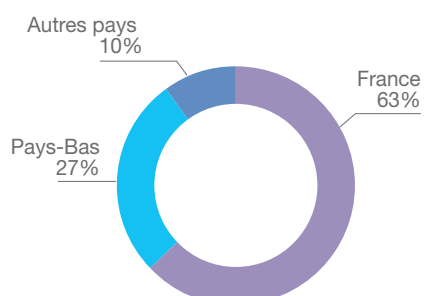
### Effectif moyen en équivalents temps plein



### Effectifs, au 31 déc 2004 (contrats à durée indéterminée)

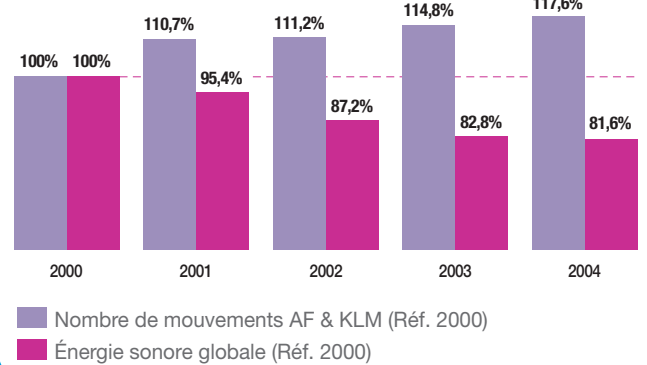
	Personnel au sol	PNC	PNT	Total
Groupe Air France-KLM	76 942	22 820	8 289	108 051
Air France	45 387	13 582	4 187	63 156
KLM	18 377	7 458	2 270	28 105
Filiales Air France	8 665	671	913	10 249
Filiales KLM	4 513	1 109	919	6 541

### Répartition géographique des effectifs Air France-KLM, au 31 déc 2004

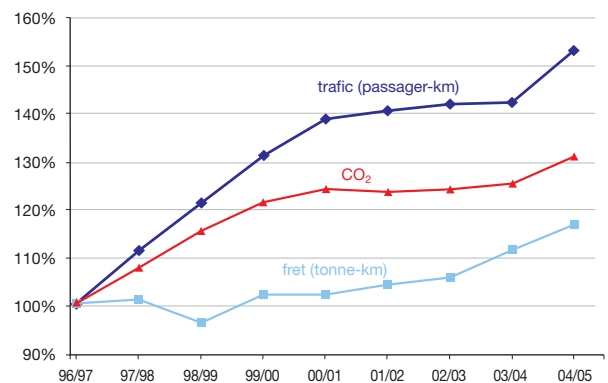


## Chiffres clés environnement

### Évolution de l'énergie sonore globale et du trafic



### Évolution des émissions de CO<sub>2</sub> et du trafic



### Émissions globales des avions

en milliers de tonnes

	2004/05	2003/04	Évolution à périmètre constant	
Émissions globales <sup>(1)</sup>	CO <sub>2</sub>	24 147	23 081	4,6%
	NO <sub>x</sub>	120	115	4,3%
	CO	13	14	-7,3%
	HC	3,4	3,8	-11,1%
Dont émissions à basse altitude "par cycle LTO" <sup>(2)</sup>	CO <sub>2</sub>	1 592	1 560	2,1%
	NO <sub>x</sub>	6,7	6,4	4,1%
	CO	5,8	5,9	-2,2%
	HC	1,1	1,1	-0,5%

(1) excepté les filiales, sauf KLM cityhopper  
(2) filiales incluses, sauf transavia.com

# La responsabilité du groupe

## Une vision partagée, fondée sur des valeurs communes

Air France et KLM ont la même vision de leurs responsabilités et cherchent à atteindre leurs objectifs opérationnels sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire leurs besoins, notamment en termes de mobilité, de conditions de travail, de développement personnel et de qualité de l'environnement.

### Une même tradition d'engagements environnementaux et sociaux

Air France et KLM assument depuis longtemps leurs responsabilités environnementale et sociale. Le schéma ci-dessous en donne quelques exemples pris au cours de la décennie passée.

### La stratégie de développement durable du Groupe

Conséquence de leur rapprochement, Air France et KLM ont entrepris de mettre en commun leurs bonnes pratiques en vue de réaliser le meilleur arbitrage possible entre leurs trois responsabilités : réaliser des profits durables, créer de la valeur sociale et protéger l'environnement. Une politique commune de développement durable est en cours d'élaboration.

### Performance économique

Condition préalable du développement durable d'Air France-KLM, la performance économique du Groupe est basée sur une stratégie de croissance rentable, résultant des atouts de chacune des deux compagnies, de leurs synergies potentielles et par l'impulsion qu'elles reçoivent de l'élargissement de l'alliance SkyTeam.

### Responsabilité sociale

Les relations de travail sont une composante essentielle du développement durable des deux compagnies, qui placent l'une et l'autre les valeurs humaines au cœur de leur stratégie. Partie intégrante des activités nationales respectives, chaque compagnie entend partager avec ses parties prenantes, comme les collectivités locales, les bénéfices du développement du transport aérien.

### Responsabilité environnementale

Engagées l'une et l'autre pour la protection de l'environnement, les deux compagnies partagent la même ambition de « découpler » croissance et impact environnemental. Le renouvellement de leur flotte en est un des moyens les plus significatifs et chaque compagnie a fortement investi dans une flotte plus moderne. De plus, le Groupe développe en permanence toute une série de mesures concernant ses opérations, son management et la gestion de ses fournisseurs.

### L'application des dix principes du Pacte Mondial

Le Pacte Mondial (Global Compact) est une initiative internationale des Nations Unies, lancée en juillet 2000, pour soutenir et promouvoir le développement durable à travers la mise en œuvre de dix principes essentiels concernant les droits de l'homme, les normes du travail, la protection de l'environnement et la corruption. Air France a signé le Pacte Mondial en avril 2003. KLM s'y associera en 2005.

@ Pour plus d'informations sur le Pacte Mondial : [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

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

### KLM

- 2<sup>e</sup> unité de traitement des déchets et des eaux usées.
- Déclaration environnementale, création de l'équipe KLM de management environnemental
- Industry Award pour la maintenance (E&M) récompensant sa gestion environnementale
- 1<sup>er</sup> rapport Environnement
- Certification ISO 14001 sur l'ensemble des opérations aux Pays-Bas
- Lancement du programme AirCares
- Création du Centre de management environnemental

1990

1993

1996

1999

2000

2002

2003

2004

- Acquisition de 200 véhicules GPL

- Participation au programme de recherche Mozaic
- Création de la Fondation Air France

- 1<sup>er</sup> rapport Environnement

- Certification ISO 14001 pour CRMA (filiale maintenance)

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

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

- Déploiement sur 4 escales des bonnes pratiques environnementales
- Adhésion au Pacte Mondial des Nations-Unies
- Charte pour la prévention des harcèlements au travail
- Certification ISO 14001 du site de maintenance du Bourget

- Charte développement durable pour les fournisseurs

**Groupe Air France - KLM 2005**

- Cotation dans l'Indice éthique FTSE4Good
- Politique de développement durable en cours de définition
- Prochaine adhésion de KLM au Pacte Mondial

### Air France

# Gouvernement d'entreprise

En plus de ses structures légales de contrôle, la société holding Air France-KLM est dirigée par un comité de management stratégique (SMC). Chacune des filiales du Groupe reste responsable de sa propre gestion commerciale et opérationnelle quotidienne, et s'assure que les recommandations du SMC sont bien mises en oeuvre.

@ Pour plus d'informations sur les organes de gouvernement d'entreprise d'Air France-KLM, voir le site financier du Groupe : [www.airfranceklm-finance.com](http://www.airfranceklm-finance.com)

## Le code de déontologie d'Air France-KLM

Le 25 mars 2004, le Conseil d'administration du Groupe a adopté un code de déontologie. Ce code, qui s'applique à la totalité du Groupe, a pour vocation d'informer les membres du Conseil d'administration et des Comités exécutifs, ainsi que certains collaborateurs, des conditions sous lesquelles ils peuvent effectuer des transactions boursières ainsi que de leur devoir de ne pas divulguer les informations confidentielles dont ils peuvent être détenteurs, et de prévenir tout conflit d'intérêts.

@ Le code de déontologie d'Air France-KLM est disponible sur [www.airfranceklm-finance.com](http://www.airfranceklm-finance.com)

Structure	Rôle	Composition au 31 mars 2005	Nb de réunions en 2004/05
<b>Conseil d'administration</b>	Dirige et contrôle la gestion du Groupe. Assiste la Direction dans la gestion de la société, s'assure que le Groupe réalise ses objectifs et sollicite l'avis et les recommandations des comités spécialisés.	16 membres dont 7 indépendants : - 11 représentants des actionnaires autres que l'Etat français et les salariés actionnaires, - 3 représentants de l'Etat français, à proportion de leur part du capital du Groupe, - 2 représentants des actionnaires salariés. Ses membres sont nommés pour six ans.	10
<b>Comité d'audit</b>	Examine les comptes consolidés, les principaux risques financiers, les résultats des travaux d'audit interne, le programme des travaux, les conclusions et recommandations des Commissaires aux Comptes. Il veille à la qualité des procédures permettant le respect des réglementations boursières.	5 membres dont 3 indépendants	4
<b>Comité stratégique</b>	Etudie les orientations stratégiques relatives aux activités du Groupe et à ses évolutions en termes de flotte, de filiales, d'acquisition ou de cession d'actifs aériens, de politique de sous-traitance aérienne et de l'alliance SkyTeam.	7 membres dont 3 membres indépendants et 2 représentants des actionnaires salariés	2
<b>Comité de rémunération</b>	Formule des propositions quant au montant et à l'évolution de la rémunération du Président Directeur général et du Directeur Général. On peut aussi lui demander son avis sur la rémunération des cadres dirigeants et sur la politique en matière de « stock options ».	3 membres indépendants	2
<b>Comité de nomination</b>	Propose la nomination d'administrateurs au Conseil d'administration, qui approuve ces propositions et les soumet pour approbation à l'assemblée générale des actionnaires. Désigne les membres du SMC.	3 membres indépendants	1
<b>Comité de management stratégique (SMC)</b>	Définit la stratégie du Groupe : réseau et coordination des hubs, budget et plan moyen terme, flotte et investissements, stratégie d'alliances et de partenariat, mise en oeuvre des synergies.	8 membres : - 4 représentants d'Air France - 4 représentants de KLM Le président d'Air France dispose d'une voix supplémentaire d'arbitrage	Se réunit tous les quinze jours, alternativement à Paris et Amsterdam.

## Dialoguer avec les parties prenantes

Ecouter nos parties prenantes est l'une des composantes clés de la stratégie de développement durable du Groupe. Air France comme KLM sont depuis longtemps engagées dans des processus de consultation de leurs principales parties prenantes. L'attention que nous portons à la publication de nos rapports développement durable illustre la volonté du Groupe de fournir une information précise sur les questions environnementales, sociales et économiques.

### Le Groupe Air France-KLM entre dans l'indice FTSE4GOOD

Air France-KLM est entrée dans l'indice FTSE4Good, le 18 mars 2005. Cet indice boursier extra-financier mesure les performances de plus de 800 sociétés qui satisfont à des critères clairement identifiés de responsabilité sociale et environnementale.

@ Pour plus d'informations sur l'indice FTSE4Good : [www.ftse4good.com](http://www.ftse4good.com)

### Engagements d'Air France-KLM envers ses parties prenantes, illustrés d'exemples

☉ Structures dédiées au dialogue avec les collectivités, à l'emploi local (CROS, JEREMY, SODESI, Aireemploi, etc.) et au développement local, (Pays de Roissy, IAMA en Afrique, etc.).

#### Collectivités locales

**Instaurer** un dialogue permanent avec les riverains sur le bruit et autres sujets environnementaux.  
**Contribuer** au développement économique et à l'emploi.

☉ Comité des actionnaires individuels, lettre d'information, site Internet dédié ([www.airfranceklm-finance.com](http://www.airfranceklm-finance.com)), réunions régulières avec les analystes.  
☉ Distribution de dividendes.

#### Actionnaires et investisseurs

**Fournir** à tous les actionnaires en temps utile des informations exactes sur la performance financière et la stratégie du Groupe.  
**Partager** les bénéfices avec les actionnaires.

☉ Contribuer aux groupes de travail des autorités internationales, de l'IATA et de l'AEA.  
☉ Veille réglementaire, programmes d'audit.

#### Pouvoirs publics

**Satisfaire** les réglementations et les accords nationaux et internationaux.  
**Travailler** avec les pouvoirs publics à l'ajustement du cadre législatif du transport aérien.

#### Clients

**Offrir** la meilleure qualité de service possible à des prix compétitifs.  
**Assurer** la sécurité et la sûreté des clients.  
**Informier** les passagers en cas de retards.  
**Rendre** les vols accessibles à tous les passagers.  
**Concevoir** des produits et des services novateurs.

☉ Certification de service, enquêtes périodiques de satisfaction clients.  
☉ Compensation du refus d'embarquement.  
☉ Dialogue sur la transparence des tarifs.  
☉ Services spéciaux pour les personnes avec des besoins particuliers (programmes Saphir, KLMCares).

#### Fournisseurs

**S'assurer** que les fournisseurs se conforment aux règles environnementales, sociales et éthiques, ainsi qu'aux conventions internationales.  
**Donner** une information claire sur les conditions d'achat et les exigences contractuelles.

#### Collaborateurs

**Offrir** un environnement de travail stimulant et assurer le développement des compétences individuelles.  
**Protéger** la santé et la sécurité des collaborateurs.  
**Promouvoir** un dialogue constructif avec les représentants du personnel.

#### Société

**Soutenir** les projets d'aide aux enfants défavorisés.  
**Promouvoir** l'intégration sociale.  
**Encourager** les collaborateurs à participer à des actions humanitaires.

☉ Critères environnementaux et audits de fournisseurs chez KLM.  
☉ Charte de développement durable des fournisseurs chez Air France.

☉ Fondation Air France, KLM's Aircares.  
☉ Participation à des programmes humanitaires internationaux comme Aviation sans frontières.  
☉ Rencontres ad hoc avec les ONG.

☉ Programmes de formation et de gestion des carrières.  
☉ Instances de consultation des salariés (organisations professionnelles, comité de Groupe).  
☉ Chez KLM, conventions collectives (collective labour agreements), procédure d'appels et de plainte.  
☉ Chez Air France : charte sociale, charte de prévention des harcèlements au travail.

# Sécurité et sûreté des vols, un engagement fondamental

La sécurité et la sûreté de nos clients et de notre personnel constituent la priorité absolue du groupe Air France-KLM. Préoccupation inhérente à toute activité, la sécurité concerne, dans le cas du transport aérien, la maîtrise des risques techniques durant le vol lui-même. La sûreté est liée aux menaces extérieures, comme le terrorisme.

## Sécurité du transport aérien

La sécurité des vols est principalement liée à la fiabilité de l'avion, des processus au sol et de la conduite du vol. Les mesures préventives pour améliorer la sécurité incluent la surveillance constante des risques, la maintenance régulière, conformément aux réglementations très strictes imposées par les autorités de l'aviation civile, et la sensibilisation de l'équipage aux divers risques. Les mesures curatives consistent à rendre compte de tous les incidents, à les analyser et à engager les actions qui s'imposent. Le Groupe a mis en œuvre une politique d'immunité pour encourager les remontées d'informations, chaque fois que se produit un incident, même mineur, dès l'instant où il pourrait avoir une incidence sur la sécurité des opérations.

Air France-KLM s'est doté d'un processus de gestion systématique des risques opérationnels pour que la sécurité et la gestion du risque deviennent partie intégrante de l'exploitation. Un programme préventif annuel de sécurité aérienne est mis en œuvre de manière systématique et continue. Les deux compagnies enregistrent, jour après jour, dans des bases de données dédiées, les notifications d'incident de tous leurs vols. L'analyse des données de vol est également réalisée pour le compte de plusieurs compagnies clientes.

## Sûreté

Pour répondre au besoin croissant de sûreté, Air France-KLM a déployé un ensemble de mesures, tant réglementaires que volontaires, dont la plupart dépassent le niveau d'exigence fixé par les autorités. Elles incluent, entre autres, le contrôle et la fouille régulière des appareils, des contrôles aléatoires du personnel, la radiographie de l'ensemble des bagages et le rapprochement bagages-passagers, la présence sur certains vols d'agents de sûreté spécialement formés. Sur tous les appareils d'Air France-KLM, le cockpit est équipé d'une porte de sûreté conforme aux normes OACI.

Les deux compagnies KLM et Air France ont introduit un système de réconciliation automatique des bagages, qui permet de rechercher et de décharger, systématiquement et très rapidement, les bagages de soute d'un passager qui n'aurait pas pris place à bord. KLM a mis en place un programme de « radiographie de 100 % des bagages de soute », en coopération avec l'aéroport de Schiphol.

Les mesures de sûreté ont également été renforcées dans le transport de fret, par des contrôles de la fiabilité des fournisseurs du contenu de la cargaison. Air France Cargo et KLM Cargo ont fait suivre à leur personnel une formation à la sûreté. Toutes ces actions allongent les temps d'exploitation au sol, du fait du renforcement des fouilles, et entraînent des coûts supplémentaires.

## Gestion de crise

Dans les deux compagnies, des plans préventifs de situation d'urgence et des exercices de gestion de crise en grandeur réelle sont effectués plusieurs fois par an. L'échange de bonnes pratiques avec d'autres compagnies — notamment avec les partenaires de SkyTeam et avec l'IATA — contribue à l'amélioration continue des programmes de gestion de crise.

Le programme mis en œuvre par Air France mobilise 2 800 volontaires parmi le personnel au sol. A ce jour, 1 600 salariés ont reçu une formation spécifique.

L'organisation d'urgence de KLM est totalement intégrée avec celle de Northwest Airlines, son partenaire américain. Ensemble, ils assurent le programme de gestion des situations d'urgence sur toutes les destinations de leurs deux réseaux et le niveau de formation et le soutien de l'organisation ASSIST. Chez KLM, plus de 1 700 volontaires formés au programme ASSIST sont présents aux Pays-Bas et quelque 3 000 autres sont répartis dans les réseaux de KLM et de Northwest Airlines. A Paris, à Amsterdam et à Minneapolis, un centre de renseignements téléphoniques peut être mis en route en moins d'une heure. Des équipes d'intervention peuvent être mobilisées depuis Paris, Amsterdam, Minneapolis et Tokyo pour aller porter assistance, sur le terrain, aux victimes et aux membres de leurs familles, et gérer les opérations pendant la crise.





# Dimension économique

## Une contribution clé à l'économie locale et mondiale

### Un transport aérien fort stimule l'économie mondiale

Comme l'a constaté la Commission européenne dans son Livre Blanc<sup>1</sup> sur la Politique européenne des transports, il est difficile de dissocier une croissance économique vigoureuse, créatrice d'emplois et de richesses, d'un système de transport aérien efficace, permettant de réaliser toutes les potentialités du marché intérieur et d'un commerce mondialisé.

Selon l'IATA, la contribution économique directe du transport aérien s'élève à 320 milliards d'euros<sup>2</sup>.

Quand on y ajoute les impacts indirects, ainsi que l'impact « catalytique » lié au tourisme et au transport de fret, **la contribution totale du transport aérien peut être estimée à 1 100 milliards d'euros<sup>3</sup>.**

### Accroître la compétitivité des sociétés

La possibilité d'accéder à des marchés internationaux et la qualité des transports sont des critères fondamentaux dans les décisions d'implantation des entreprises. Le transport aérien optimise les capacités d'exportation des entreprises, leur efficacité et leur productivité, en leur facilitant l'accès à leurs clients et à leurs fournisseurs, et en accélérant le transport du fret, en phase avec les exigences d'une économie de plus en plus mondialisée.

### Contribuer à la croissance économique nationale

Le rôle essentiel du transport aérien comme moteur de l'économie nationale a été mis en évidence par des études récentes, comme celles du BIPE en France (voir encadré ci-contre). On estime entre **1,4 % et 2,5 % du PIB**, tourisme exclu, la contribution des aéroports européens à la croissance économique.

De plus, le transport aérien est un moteur essentiel du développement du tourisme qui représente, dans l'Union européenne, 5 % du PIB et de l'emploi, et jusqu'à 30 % du commerce extérieur dans les services<sup>4</sup>.

### Soutenir le développement local et l'accès à l'emploi

En stimulant l'accès aux marchés et aux fournisseurs, les liaisons aériennes jouent un rôle régional majeur dans la planification et le développement. La meilleure preuve en est le développement économique autour des grands aéroports comme Schiphol et Roissy-Charles de Gaulle, où se sont constitués des parcs d'activités qui profitent de l'attrait exercé par les réseaux aériens sur le commerce international. En France, les aéroports de Roissy-Charles de Gaulle et d'Orly font de Paris un pôle d'attraction pour les affaires : 53 % des principaux groupes européens ont des implantations en région parisienne.



<sup>1</sup> "European Transport Policy for 2010: time to decide" –<http://europa.eu.int/comm/energy-transport/en/lb-en.html>

<sup>2</sup> 400 milliards de \$ (source IATA / Environment summit 2005) / taux de change moyen en 2004 : 1 US \$ = 0,803921 E

<sup>3</sup> 1 400 milliards de \$ (source IATA / Environment summit 2005) / taux de change moyen en 2004 : 1 US \$ = 0,803921 E

<sup>4</sup> Source : Airports Council International ([www.aci-europe.org](http://www.aci-europe.org)) - Impacts sociaux et économiques des aéroports en Europe Janvier 2004





Parce qu'il relie les individus, les pays et les cultures, et parce qu'il facilite l'accès à des régions éloignées et à des communautés insulaires, le transport aérien est aussi un instrument de lutte contre l'exclusion sociale. Vecteur clé de l'intégration européenne, du fait de son importance économique et sociale, le transport aérien a toutes les chances de croître dans le contexte du récent élargissement de l'Union.

## Faire vivre une large gamme de fournisseurs

Le transport aérien soutient l'emploi directement, sur les sites aéroportuaires et dans les zones voisines, et aussi indirectement, par ses approvisionnements. En France, en 2001, les biens et les services achetés par le transport aérien ont représenté une valeur totale de 7 milliards d'euros, soit l'équivalent de 0,5 point de PIB<sup>5</sup>.

## Créer des emplois

Au niveau mondial, on estime que le transport aérien est responsable de la création de **28 millions d'emplois directs, indirects et induits**<sup>6</sup>. D'ici à 2010, ce chiffre est prévu atteindre **31 millions**.

Selon une étude récente d'ACI Europe<sup>7</sup>, les aéroports européens créent actuellement environ **950 emplois locaux par million de passagers et par an**. Quand on y ajoute les emplois indirects et induits, on estime que le transport aérien européen génère environ plus de **4 000 emplois par million de passagers**.

Une étude récente sur l'impact économique de Schiphol, réalisée par la Chambre de commerce d'Amsterdam et par la direction de l'Economie de la municipalité d'Amsterdam, démontre que l'emploi à Schiphol (environ 57 000 personnes en 2003) a augmenté plus vite, au cours des dix dernières années, que la moyenne nationale des Pays-Bas.

## La contribution du transport aérien à l'économie française

En 2004, le Club de Prospective du Transport Aérien<sup>8</sup> a demandé au cabinet de prévision économique BIPE d'analyser la contribution directe et indirecte du transport aérien à l'économie française. Cette étude souligne les liens de plus en plus étroits entre l'industrie du transport aérien et son environnement économique, social et géopolitique :

Aujourd'hui, plus de **25 % des Français prennent l'avion au moins une fois par an**, contre 17 % il y a quinze ans. Un sixième des exportations françaises, en valeur, s'effectue par avion. La valeur de l'activité et de la consommation intérieures du transport aérien dépasse les 10 milliards d'euros par an.

Pendant la période 1992-2001, le transport aérien a été le **4<sup>e</sup> secteur de l'économie française en dynamisme**, avec une croissance annuelle moyenne de 7,6 % en valeur ajoutée, par rapport à 2,2 % pour l'ensemble de l'économie.

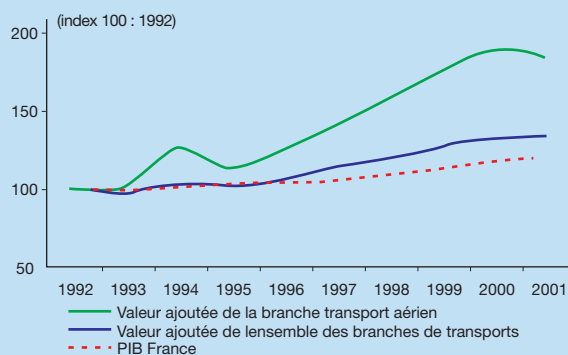
Le secteur emploie directement **plus de 115 000 personnes**, pour la plupart dans des postes hautement qualifiés, dont 80 000 dans les compagnies aériennes et 35 000 dans les aéroports, à la DGAC et dans les services de traitement en escale. Les emplois au sein des compagnies aériennes **sont plus qualifiés** que dans les autres modes de transports (20 % de postes d'encadrement contre 9 % pour l'ensemble du secteur des transports). Ils sont aussi **plus productifs** que la moyenne nationale : la valeur ajoutée annuelle du transport aérien est de 80 000 euros par emploi, contre une moyenne nationale de 50 000 euros, tous secteurs confondus.

En outre, à chaque emploi direct du transport aérien dans un aéroport correspond un emploi indirect, par exemple dans la construction aéronautique, et deux emplois induits, par exemple dans la sidérurgie, fournisseurs des constructeurs d'avions.

Les aéroports français financent le développement de leurs propres infrastructures à hauteur de 38 % avec leur cash flow opérationnel, 50 % par l'emprunt et 12 % seulement par les subventions publiques (contre 92 % pour le rail).

@ Pour plus d'informations, le rapport complet "Contribution du transport aérien à l'économie française" est disponible sur le site du BIPE : [www.bipe.fr](http://www.bipe.fr).

## Evolution comparée des valeurs ajoutées de la branche transport aérien, de l'ensemble des branches transports et de la valeur ajoutée totale (PIB) française



Ensemble des branches de transports = maritime, ferroviaire, aérien, routier et fluvial  
Données INSEE - Comptes de la Nation

<sup>5</sup> Source : INSEE

<sup>6</sup> Source : l'étude la plus récente de l'ICAO sur la contribution économique de l'aviation civile (1998), IATA 2005

<sup>7</sup> Source : Airports Council International ([www.aci-europe.org](http://www.aci-europe.org)) - Impacts sociaux et économiques des aéroports en Europe Janvier 2004

<sup>8</sup> Ce club réunit les acteurs majeurs du transport aérien en France : Aéroports de Paris, Air France, la Direction Générale de l'Aviation Civile, SNECMA (constructeur de moteurs) et Vinci Airports.

# Performance financière

### Une stratégie de croissance rentable

Le rapprochement d'Air France et de KLM a permis au Groupe de devenir l'un des leaders mondiaux du transport aérien. La mise en œuvre des synergies identifiées lui donne les moyens d'atteindre ses objectifs de croissance rentable en réduisant davantage ses coûts, en améliorant son organisation, en augmentant ses parts de marché et en développant de nouveaux produits.

Les tarifs combinés ont permis à Air France et à KLM une mise en œuvre économique des complémentarités de leurs réseaux.

La stratégie de croissance rentable du Groupe repose sur :

- une fidélisation accrue de la clientèle par l'innovation en matière de produits et de services,
- une politique rigoureuse de contrôle des coûts,
- la capitalisation des atouts clés du Groupe : deux hubs de nature complémentaire, un réseau équilibré, les bénéfices de l'alliance SkyTeam, une flotte rationalisée,
- la poursuite de la conquête des marchés émergents et à croissance rapide (Asie, Amérique latine, Moyen Orient, Europe de l'Est),
- le développement coordonné des hubs de Roissy-Charles de Gaulle et d'Amsterdam-Schiphol,
- la consolidation de la rentabilité sur les marchés clés,
- le développement des synergies entre les deux compagnies.

En 2004-05, on estime à 115 millions d'euros l'impact de la mise en œuvre des synergies identifiées sur le résultat d'exploitation du Groupe.

#### Air France-KLM "Compagnie aérienne de l'année 2005"

Le 27 janvier 2005, le magazine américain Air Transport World a élu Air France-KLM "Compagnie aérienne de l'année 2005". Cette distinction récompense la fusion de deux compagnies qui a propulsé le Groupe au rang de leader européen tout en dégagant des bénéfices substantiels. Selon ce magazine, cette première fusion de deux compagnies nationales fortes inaugure la rationalisation des capacités au sein du transport aérien.

### Principaux résultats financiers

#### Succès important de la première année de fusion Air France-KLM

Le groupe Air France-KLM a affiché des résultats satisfaisants au cours de l'exercice 2004-05. Le chiffre d'affaires a augmenté de 7,3 % à 19,08 milliards d'euros. Le résultat d'exploitation avant cessions aéronautiques a atteint 489 millions d'euros (405 millions au 31 mars 2004), soit une progression de 20,7 %.

Toutes les activités ont contribué à cette croissance, et tout particulièrement l'activité Cargo.

Les dépenses d'exploitation hors carburant ont augmenté de 3,6 %, à comparer avec une augmentation de 7,3 % des sièges-km offerts (SKO), ce qui reflète bien la gestion efficace des coûts.

Les coûts de carburant se sont élevés à 2,65 milliards d'euros au lieu de 1,99 milliard d'euros l'année précédente, soit une hausse de 33,3 %.

La politique de couverture carburant du Groupe lui a permis d'économiser 372 millions d'euros, ce qui représente 14 % de la facture pétrolière.

Au total, les dépenses d'exploitation ont crû de 7 %. Les coûts unitaires mesurés en équivalent sièges-km offerts (ESKO) sont restés stables, ce qui équivaut à une baisse de 2,8 % à change et coût carburant constants.

Pour l'exercice 2004-05, la marge d'exploitation (résultat d'exploitation avant cessions aéronautiques divisé par les recettes) a atteint 2,6 %, soit une légère amélioration de 0,3 point.

#### Activité Passagers

Les recettes de l'activité Passagers se sont élevées à 15 milliards d'euros (+6,8 %), dont 14 milliards proviennent des vols réguliers, soit une hausse de 7,1 % comparable à l'augmentation de la capacité offerte (+6,9 %). Avec un trafic en augmentation de 8,9 %, le taux d'occupation s'est amélioré de 1,5 point (78,7 %). L'activité Passage a généré 312 millions d'euros de résultat d'exploitation au 31 mars 2005, en augmentation de +13,9 %.

#### Activité Cargo

La totalité des recettes Cargo s'est élevée à 2,49 milliards d'euros (+9,4 %). Le trafic a crû de 8,8 % avec une capacité en hausse de 9,4 %, ce qui entraîne une réduction du taux de remplissage de 0,4 point (68,2 %).

Les recettes fret ont augmenté de 10,4 %, soit une forte amélioration de la recette unitaire.

Le résultat d'exploitation Cargo a atteint 95 millions d'euros au 31 mars 2005, soit +61 % par rapport à l'année précédente.

#### Maintenance

L'activité Maintenance a affiché un chiffre d'affaires avec les revenus des clients tiers de 777 millions d'euros, en hausse de 4,0 %.

Le résultat d'exploitation s'est monté à 48 millions d'euros, contre 55 millions au 31 mars 2004.

### Résultats financiers clés

	2003/04 pro forma	2004/05	Évolution (%)
Chiffre d'affaires	17 782	19 078	+7,3%
Résultat d'exploitation avant cessions aéronautiques	405	489	+20,7%
Résultat net (Groupe)	292	351	+20,2%

## Créer de la valeur pour les parties prenantes

Les résultats du groupe Air France-KLM ne bénéficient pas seulement à ses actionnaires, mais aussi à ses autres parties prenantes, comme ses collaborateurs, fournisseurs, pouvoirs publics et collectivités locales.

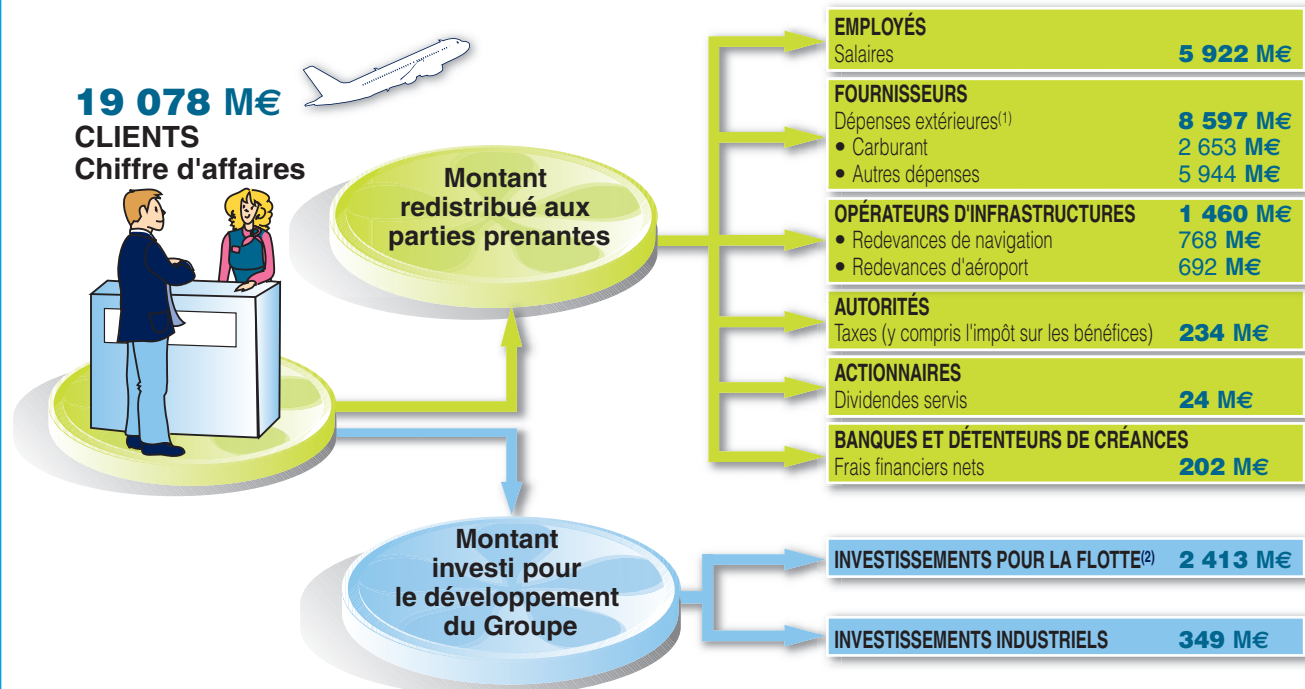
Le tableau ci-dessous donne une vision schématique de la façon dont les bénéfices du Groupe se distribuent entre différentes parties prenantes. Le Groupe participe aussi au financement d'organisations nationales et

locales d'actions humanitaires et d'aide au développement. Cette participation prend la forme de dons en espèces ou en nature, comme des miles gratuits (voir pages 24-25).

En plus du prix du billet, les clients acquittent de nombreuses taxes pour lesquelles les compagnies aériennes jouent le rôle de perceuteur pour le compte de l'Etat. Pour Air France-KLM, il s'agit d'environ 1,5 milliards d'euros, qui servent à financer en France par exemple l'Administration de l'Aviation Civile ou encore pour les aéroports la sûreté, la sécurité (pompiers...), le péril aviaire, etc.

### REDISTRIBUTION FINANCIERE D'AIR FRANCE-KLM VERS SES PARTIES PRENANTES

L'offre publique d'échange s'étant clôturée le 3 mai 2004, les chiffres consolidés pour l'exercice fiscal 2004-05 sont présentés en millions d'euros sur la base de 12 mois pour le Groupe Air France (avril 04 – mars 05) et de 11 mois pour le Groupe KLM (mai 04 – mars 05)



(1) : sont exclus les loyers opérationnels d'avions, les redevances pour le contrôle aérien et les redevances des aéroports

(2) : le montant cumule le solde à la livraison des nouveaux avions et le coût des loyers des avions de la flotte durant l'exercice, ainsi que les acomptes sur les livraisons futures

### Les taxes aériennes, contribution significative au développement national et local

On entend souvent dire que les compagnies aériennes ne sont pas assez lourdement taxées, en particulier du fait de l'absence de taxe sur le kérosène. En réalité, le transport aérien acquitte un nombre important de taxes et redevances sur ses opérations pour couvrir par exemple les coûts de sa sûreté... et finance l'ensemble de ses coûts d'infrastructures. De plus, l'aviation est le seul mode de transport qui indemnise directement les riverains pour l'insonorisation de leurs habitations.

Selon une étude récente de l'IATA sur le niveau de taxation des différents modes de transport, l'Etat encaisse en France un revenu net de 67€ pour 1 000 passagers-km dans l'aérien, tandis qu'il débourse 78€ pour le même 1 000 passagers-km par le rail. En Allemagne, pour le même trafic, l'Etat gagne 11 euros lorsque le transport se fait par avion, mais paye 51€ lorsqu'il est réalisé par le train.

KLM et Air France contribuent toutes deux à des programmes d'insonorisation par le biais de taxes spécifiques sur le bruit et ont versé 31 millions en 2004-05 au titre de l'insonorisation en France et aux Pays Bas. Par ailleurs, Air France et ses filiales ont versé 85 millions d'euros de taxes aux collectivités locales en France, dont 74 millions d'euros au titre du développement économique local.

# La satisfaction des clients

Air France et KLM sont actuellement en train de définir des méthodes communes pour mesurer la satisfaction des clients.

## Répondre aux attentes des passagers

### Les enquêtes de satisfaction

Les deux compagnies évaluent régulièrement la satisfaction des passagers au moyen de questionnaires. KLM et Air France utilisent encore à ce jour des méthodes d'enquêtes différentes, mais elles ont lancé des projets pour se doter d'outils communs et le premier test à grande échelle sera effectué sur la destination Roissy CDG – Amsterdam.

Chez KLM, les résultats des questionnaires distribués en vol sont examinés au plus haut niveau de la Direction et publiés chaque mois sur l'intranet. Chaque passager de KLM peut faire partie d'un panel virtuel, et un grand nombre d'entre eux profitent de cette opportunité.

10 000 grands voyageurs remplissent régulièrement les questionnaires qui leur sont destinés. En 2004, KLM a reçu le Trophée d'Excellence de la gestion de la relation client (Customer Relationship Management Award) ainsi que, le Trophée Elite pour l'automatisation des outils marketing par le magazine américain CRM.

Air France collecte chaque mois plus de 30 000 questionnaires distribués à bord pour analyser le profil et le niveau de satisfaction de ses clients. Les indicateurs s'y rapportant sont transmis à la Direction générale et aux services qui sont en relation étroite avec les clients. Par ailleurs, des "clients-mystères" d'une société extérieure, mesurent chaque année 1 200 critères de qualité, couvrant toute la chaîne de la relation client et tous les sites d'Air France. Ils mesurent notamment la conformité des services et des produits, la fiabilité et la cohérence de l'information relative aux vols.

### La certification Qualité

Air France-KLM a pour objectif de devenir une référence mondiale dans le domaine de la qualité des services.

Plus de 60 des entités d'Air France sont certifiées ISO 9001, dont 10 ont reçu leur certification en 2004-05. En janvier 2005, Air France a été la première compagnie aérienne à recevoir la certification Qualicert de SGS pour ses 38 engagements de services, qui ont été définis conjointement avec des associations de consommateurs et qui vont bien au-delà des 14 exigences de l'AEA. La certification Qualicert couvre 142 destinations, progressivement certifiées entre 2002 et 2004. En interne, 40 000 agents, appartenant à toutes les activités et les fonctions d'Air France, se sont impliqués dans le projet, contribuant pour une très grande part à sa réussite.

### La ponctualité

La performance en ponctualité résulte des efforts de chacun. L'objectif majeur est de gagner du temps et d'effectuer les correspondances indispensables pour une organisation efficace des hubs. Air France et KLM

enregistrent toutes deux une bonne performance moyenne en matière de ponctualité (voir le site de l'AEA : [www.aea.be](http://www.aea.be)). L'effondrement du terminal 2E à Roissy-CDG en mai 2004 a pénalisé la performance des vols long-courriers, en provoquant la saturation des infrastructures de l'aéroport ; cependant les efforts conjoints de toutes les équipes concernées ont permis d'améliorer la ponctualité des vols court et moyen-courriers. Par ailleurs, un plan d'action conjoint a été lancé sur la liaison Roissy CDG-Amsterdam Schiphol.

### Le traitement des bagages

Afin de réduire et de gérer efficacement le nombre d'incidents dans le traitement des bagages, le groupe Air France-KLM a mis en place un système de "suivi monde" (world tracer) capable de localiser tout bagage en 24 heures.

Air France est l'une des premières compagnies aériennes européennes pour la qualité du traitement des bagages.

Contrairement à l'année précédente, KLM a vu baisser la qualité de l'acheminement des bagages : 2,1 % des bagages ne sont pas arrivés en même temps que leurs propriétaires. Dans presque tous les cas, ces bagages ont été livrés au domicile des passagers dans les 24 heures. KLM et l'aéroport de Schiphol ont pris des mesures ciblées pour améliorer la ponctualité des bagages. Par ailleurs, KLM expérimente la technologie d'identification par puce électronique pour améliorer le traitement et le suivi des bagages.

### Enrichir les services électroniques

Les « e-services » apportent aux clients gain de temps, bénéfices financiers, confort d'utilisation et sentiment d'autonomie accrus, tout en s'inscrivant dans les plans de réduction des coûts lancés au sein du Groupe.





Entre autres services, Air France et KLM développent des solutions de billetterie, enregistrement et réservation électroniques, ainsi que des automates en libre-service. Sur les destinations éligibles, 54 % des passagers de KLM et 47 % de ceux d'Air France utilisent déjà le billet électronique.

KLM a été la première compagnie européenne à introduire la chaîne complète du « e-business », depuis la réservation en ligne et les « e-billets » jusqu'à l'enregistrement électronique avec l'impression de la carte d'embarquement par les passagers eux-mêmes.

### **Mettre en place une gestion commune de la relation client**

En 2005, Air France-KLM a lancé un programme de fidélité commun baptisé Flying Blue. C'est le tout premier exemple de combinaison des programmes de fidélisation de deux grandes compagnies aériennes européennes.

Afin de s'assurer que les réclamations des passagers sont traitées selon des critères et des procédures identiques, Air France et KLM élaborent un « Customer Care Manual », document commun qui couvre tous les aspects du traitement des réclamations. En outre, les passagers qui veulent adresser une réclamation peuvent le faire auprès de tous les partenaires SkyTeam, quelle que soit la compagnie de l'Alliance sur laquelle ils ont voyagé.

Le Groupe a également mis en place des mesures préventives et curatives afin d'atténuer l'impact de retards ou d'annulations. Le service ROC (Rappel Opérationnel des Clients) d'Air France prend ainsi contact avec les passagers dont les vols vont être retardés ou annulés, pour leur proposer une solution alternative. Les clients Premium sont appelés personnellement en cas d'incidents ou de retards.

### **Renforcer les droits du passager**

En juillet 2004, la Convention de Montréal a accru la responsabilité des compagnies aériennes concernant les blessures aux personnes et les dommages matériels.

Air France et KLM ont déjà mis en application la plupart des règles qui en découlent.

La réglementation européenne relative aux droits des passagers est entrée en vigueur mi-février 2005. Elle établit un système d'indemnisation qui régit les droits des passagers en cas de refus d'embarquement, d'annulation, de déclassé ou de retard.

Air France et KLM ont coordonné l'application de cette nouvelle réglementation, et leurs passagers ont reçu une brochure explicative.

Les services de Relation clientèle sont régulièrement informés des implications de cette nouvelle réglementation, de manière à ce que les passagers qui les appellent reçoivent une information complète et exacte. La réglementation européenne sur les droits des passagers est également disponible sur les sites web d'Air France et de KLM.

### **Le souci de la santé et de la sécurité des passagers**

Air France-KLM informe en permanence ses passagers des risques de maladies infectieuses telles que le SRAS ou les maladies tropicales. Des vaccinations sont proposées dans les quatre Travel Clinics de KLM aux Pays-Bas, et au Centre international de vaccination d'Air France. Durant ces dernières années, 40 000 clients se sont fait vacciner dans les Travel Clinics et chaque année, 60 000 passagers sont vaccinés par Air France.

Air France et KLM dispensent également des conseils en ligne sur la prévention de la thrombose veineuse profonde. Des mouvements de gymnastique destinés à stimuler la circulation sanguine sont expliqués sur les vols long-courriers, soit par la diffusion de vidéos, soit dans les magazines des compagnies. Une trousse médicale et un défibrillateur semi-automatique sont disponibles sur chaque avion et tous les équipages d'Air France et de KLM sont qualifiés pour dispenser les premiers soins et sont régulièrement formés pour faire face aux problèmes de santé des passagers.

## **Rendre les vols accessibles à tous les passagers**

Air France et KLM ont mis en place des services dédiés pour organiser le voyage des passagers à mobilité réduite ou exigeant une assistance médicale à bord. Baptisés Saphir et KLMCares, ils assurent une assistance au moment de l'embarquement, des transferts et du débarquement, le transport des fauteuils roulants, des déambulateurs et des chiens guides, etc. L'utilisation de ces services s'est accrue de 10 % par an au cours des 3 dernières années.

En 2005, KLM a renouvelé pour deux ans l'accord signé en 2001 avec le Dutch Council for the Disabled (Commission néerlandaise des Handicapés). Grâce à cette coopération, KLM a une meilleure vision des besoins spécifiques des passagers handicapés, ces derniers étant eux-mêmes mieux informés des services proposés par la Compagnie.

*@ La brochure sur Saphir est disponible sur le site web d'Air France. Des informations complémentaires peuvent être obtenues par mail adressé à [Saphir@airfrance.fr](mailto:Saphir@airfrance.fr) ou par téléphone (08 20 04 24 24). KLMCares peut être joint par téléphone (numéro vert : 0800 556 22 737), ainsi qu'à l'adresse mail [KLMCARES@klm.nl](mailto:KLMCARES@klm.nl).*

# Dimension économique

## Accroître la satisfaction des clients Cargo

L'harmonisation et la coordination des réseaux permettent désormais au groupe Air France-KLM d'offrir à ses clients Cargo davantage de destinations et de vols réguliers. Le lancement de la nouvelle "Maison européenne Cargo" créera une offre commerciale unique pour le plus grand bénéfice des clients.

Air France et KLM Cargo poursuivent une politique de qualité avec un double objectif : atteindre le meilleur positionnement en termes de fiabilité et de sécurité, améliorer la qualité de service et la performance. Depuis 1999, une enquête de satisfaction annuelle est conduite auprès de 800 clients des principaux marchés.

Air France Cargo et KLM Cargo sont toutes deux certifiées ISO 9001 et sont membres de Cargo 2000, initiative lancée par l'industrie du fret pour répondre aux attentes des clients en matière de transparence de la logistique d'approvisionnement.

En septembre 2004, KLM Cargo a rejoint SkyTeam Cargo. Les produits de l'Alliance sont régulièrement améliorés afin d'accroître la satisfaction des clients. Ainsi, la gamme de services Variation-Fresh offre aujourd'hui trois niveaux différents de conditionnement pour les denrées périssables. Un nouveau service Variation Pharma est sur le point d'être lancé (*pour plus de renseignements, consulter le site [www.skyteamcargo.com](http://www.skyteamcargo.com)*).

## Répondre aux besoins spécifiques des clients de la maintenance

Grâce aux approches complémentaires de KLM Engineering & Maintenance et d'Air France Industries, les clients Maintenance peuvent bénéficier d'un service global fondé sur une démarche qualité qui vise l'optimisation des processus et la satisfaction des clients. L'outil industriel moderne qui comprend, entre autres, le nouvel atelier de pièces détachées EOLE, près d'Orly, et le nouvel atelier pour les moteurs, à Schiphol, améliore encore la réduction des coûts et permet aux clients d'optimiser l'utilisation de leur flotte.

Depuis 1994, Air France Industries, certifiée ISO 9001, s'est engagée dans une démarche de management par la Qualité et privilégie la créativité et la responsabilité des salariés, via des programmes comme le système PIQ (Programme Innovation Qualité) : il permet à chaque agent de soumettre une suggestion viable pour résoudre tout type de problème, et contribuer à accroître la satisfaction des clients, améliorer la sécurité des conditions de travail ou la protection de l'environnement. Plus de 48 000 propositions ont été reçues depuis le lancement du PIQ, en 1994.

KLM Engineering & Maintenance conduit des enquêtes

de satisfaction depuis 1995, pour mieux servir ses clients et améliorer ses processus chaque fois que nécessaire. Durant les deux derniers mois de 2004, 54 clients, représentant 95 % du chiffre d'affaires de KLM Engineering & Maintenance, ont répondu à l'enquête de satisfaction en ligne.

Air France Industries et KLM Engineering & Maintenance ont tout deux mis en œuvre le programme de qualité Six Sigma, Air France depuis 2000 et KLM depuis 2003. Ce programme vise à fournir les produits et les services les mieux adaptés possible aux attentes des clients, à améliorer le management de proximité en rationalisant le processus de résolution de problèmes et à optimiser les processus en diminuant au maximum les défauts. Air France Industries a terminé 250 projets et travaille encore sur 50 autres, quant à KLM, ce sont 30 projets terminés et 103 en cours. Ces démarches ont conduit par exemple à la réduction significative du temps de traitement en atelier («TAT» : «turnaround time») des accessoires et équipements avioniques de KLM et une réduction des coûts de 3,8 millions d'euros. Pour sa part, Air France a fortement diminué la variabilité des temps de mise à disposition des pièces et a ainsi économisé 5 millions d'euros de stocks.

## Sensibiliser les clients

Air France et KLM s'engagent à partager leur vision des problématiques de développement durable avec leurs clients.

Pour comprendre l'opinion et les attentes des clients sur ce sujet, KLM a interrogé un échantillon de grands voyageurs. Les résultats montrent qu'un petit pourcentage considère le développement durable comme un critère de sélection d'une compagnie aérienne. Les personnes interrogées estiment que les compagnies aériennes doivent contribuer à ralentir le rythme du changement climatique, réduire la pollution de l'air et le niveau de bruit près des aéroports, diminuer la production de déchets, et aider à la prévention des impacts négatifs du tourisme. Selon environ un tiers des personnes interrogées, KLM est active dans la mise en œuvre d'une politique de développement durable. KLM met à la disposition de ses clients un outil en ligne qui calcule les émissions de gaz à effet de serre, selon la destination et le type d'appareil.

Tous les deux mois, dans le magazine distribué à bord, Air France rend compte du déploiement du développement durable au sein de la Compagnie. Depuis 1999, Air France soutient le réseau d'associations ECPAT ([www.ecpat.net](http://www.ecpat.net)) pour lutter contre l'exploitation sexuelle des enfants. Une vidéo destinée à accroître la sensibilisation des passagers est diffusée à bord des appareils de la Compagnie et dans les bus qui relient Paris aux aéroports de Orly et Roissy-Charles de Gaulle.



# Gestion des fournisseurs

## Sensibiliser les fournisseurs

Les politiques d'achats et de sous-traitance engendrent des responsabilités importantes en termes d'impact social et environnemental. Fournisseurs et sous-traitants sont donc des partenaires stratégiques pour la mise en œuvre de la politique de développement durable d'Air France-KLM.

En accord avec sa politique environnementale, KLM intègre les normes environnementales à sa politique d'achats. Son principe est de mesurer, avant de prendre une décision d'achat, l'impact environnemental d'un produit ou d'un service et, notamment, les taux d'émissions, la consommation d'énergie et la conformité aux exigences en vigueur, ainsi que celles en matière de santé et de sécurité. Des procédures cadres ont été élaborées pour traduire les standards environnementaux de KLM en instructions pratiques. Elles servent aussi de base pour quantifier et auditer les activités, et pour mesurer en amont et en aval la performance environnementale des fournisseurs.

A travers ses cahiers des charges techniques, KLM cherche à exercer une influence sur les processus de production de ses fournisseurs et sur les matériaux qu'ils utilisent. Une liste des substances interdites ou réglementées, ainsi qu'une checklist environnementale à l'intention des fournisseurs, sont disponibles dans les différents services Achats de KLM. Les critères environnementaux sont intégrés au processus de décision au moment de l'examen des offres. Ainsi, les procédures d'achats donnent la préférence aux sociétés qui ont mis en place leur propre système de management environnemental.

En complément de la Charte sociale et éthique, signée en 2001, la direction des Achats d'Air France a adopté, en septembre 2004, une charte des Achats pour le développement durable, qui repose principalement sur les dix principes du Pacte mondial des Nations Unies. Cette charte témoigne de la volonté d'Air France de promouvoir les principes du développement durable chez ses fournisseurs. Quand ils signent un contrat avec la Compagnie, ils sont encouragés à signer également la charte du Développement durable d'Air France. Le fournisseur qui ne le souhaite pas doit répondre à un questionnaire établi pour permettre à Air France d'identifier les principales zones de risques et affiner la connaissance des méthodes des fournisseurs.

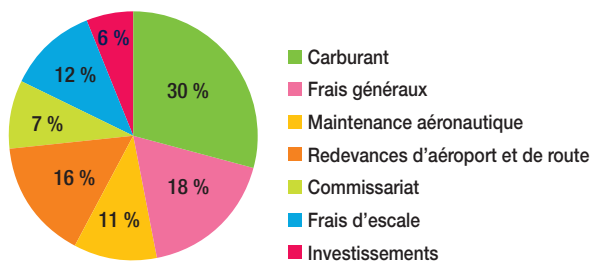
Air France a commencé à tester la charte des Achats pour le développement durable auprès de ses principaux fournisseurs pendant une période d'essai d'un an. L'équipe projet analysera alors leurs retours, pour définir des critères pertinents de développement durable à intégrer dans les audits de qualité des fournisseurs. Elle les encouragera ainsi à augmenter leurs standards environnementaux et sociaux.

## L'audit environnemental des fournisseurs

En 2005, KLM a réalisé un audit environnemental de deux de ses fournisseurs (une société de transport et un opérateur de traitement des déchets) sur le traitement des effluents de dégivrage. L'audit visait l'application de la législation et le suivi des données du transport et du traitement des déchets. Ces deux fournisseurs sont certifiés ISO 14001. La vérification incluait également le processus de traitement des déchets. Dans la quasi totalité des phases du processus, des produits de nettoyage organiques sont utilisés. Aucun manquement aux obligations contractuelles ou légales n'a été constaté pendant l'audit.



## Répartition des dépenses extérieures d'Air France-KLM en 2004/05 (\*)



\* exclus : exploitations conjointes, affrètements, assurances, frais commerciaux, loyers opérationnels des avions, investissements pour la flotte...

# Dimension sociale

## Les ressources humaines, au cœur de nos compagnies

### Des politiques RH spécifiques et des initiatives communes

En raison des différences de législation sociale entre les Pays-Bas et la France, et selon les termes du rapprochement, chacune des deux compagnies poursuit sa propre politique de ressources humaines, tout en favorisant la coopération à travers un certain nombre d'initiatives communes.

Dans un contexte économique difficile pour le transport aérien, réduire ses coûts et améliorer sa rentabilité sont indispensables à la préservation de la position du Groupe au niveau international.

KLM entend continuer ses efforts en ce sens, condition essentielle pour préserver l'emploi à court et à long terme. Cette démarche se décline dans quelques grands domaines : augmentation de la productivité à travers la flexibilité des personnes et des contrats, mobilité à l'intérieur et à l'extérieur de la compagnie et du Groupe, simplification des procédures et des services de ressources humaines, renforcement des mesures de prévention dans le domaine de la santé, participation des salariés et gestion de la diversité dans un esprit d'ouverture.



Chez Air France, les ressources humaines accompagnent pleinement le changement en facilitant l'adaptation des ressources : gestion prévisionnelle, mobilité professionnelle et géographique et actions de formations appropriées. Par ailleurs, la Compagnie s'efforce de moderniser le dialogue social et les processus RH tout en respectant ses engagements fondamentaux : politique contractuelle, cohésion sociale fondée sur l'intégration par l'emploi et le respect de la diversité.

Des initiatives majeures sont déjà en cours pour faire partager le projet du Groupe à tous les collaborateurs et faire en sorte que la nouvelle organisation leur apporte des opportunités pour développer leur employabilité au sein du Groupe.

### Rapprocher les cultures

En 2004, des séminaires de formation interculturelle ont été créés pour favoriser la coopération, la communication et l'efficacité du travail dans le cadre du rapprochement.

- *"Développer le travail d'équipe"* : ces séminaires mixtes Air France-KLM ont pour objectif d'optimiser le travail des groupes de synergies. Des cadres d'Air France et de KLM participant à ces groupes suivront ces séminaires sur les deux prochaines années.

- *"Travailler ensemble"* : ces séminaires mixtes Air France-KLM ont pour objectif d'aider d'autres cadres des deux compagnies à optimiser leur compréhension réciproque et leur coopération.

- *"Premiers contacts avec KLM"* aidera des salariés d'Air France à mieux gérer leurs premiers contacts avec leurs homologues de KLM.

- Plus de 4 000 salariés d'Air France et 950 salariés de KLM ont déjà entamé une formation à l'anglais et au français. Un Institut du Management se met également en place au niveau du Groupe pour fournir aux cadres des sessions communes d'information et de formation adaptées.

### Le programme d'échanges entre les managers

En 2004, Air France et KLM ont mis en place un programme d'échanges destiné aux jeunes managers à potentiel. Durant deux ans, ils acquièrent une nouvelle expérience professionnelle en occupant une ou deux fonctions, au sein des activités principales des deux compagnies.

### Suivre la perception du rapprochement par les salariés

La réussite du rapprochement dépendra de la capacité des équipes de chaque compagnie à bien travailler ensemble et à en avoir une vision positive. Dans cette perspective, un baromètre de perception a été lancé, sous forme d'un questionnaire auquel ont répondu 2 090 collaborateurs d'Air France-KLM, au dernier trimestre 2004.

Ils ont exprimé une vision positive du rapprochement, tant pour chaque compagnie que pour leurs clients, mais aussi leur besoin d'améliorer leurs compétences pour pouvoir travailler ensemble, compte tenu des différences de langue et de culture d'entreprise.

Ils ont aussi manifesté le souhait d'en savoir plus sur le sens du rapprochement pour leur service et pour eux-mêmes, et ont exprimé un souci d'équité quant aux processus conjoints de décision.

Pour autant, les équipes paraissent très motivées pour contribuer à la réussite du rapprochement.

En plus du Baromètre, le Groupe a demandé aux universités de Tillburg et de Lyon d'étudier comment les deux compagnies combinent leurs ressources et créent des synergies. La mesure de la perception des équipes, sur une période de trois ans, apportera un point de vue extérieur sur le rapprochement.



## Adapter et responsabiliser les équipes

Le plan de "mesures structurelles" que KLM a dû mettre en œuvre en 2003-04 pour restaurer sa position financière s'est poursuivi en 2004-05. Il s'est traduit par un changement dans les pratiques professionnelles et par la suppression de 4 500 emplois sur une période de trois ans (départs volontaires de certains collaborateurs, non-renouvellement de postes vacants et de contrats à durée déterminée). Concernant les suppressions de postes, en nombre limité, un plan a été négocié avec les syndicats et KLM a mis en place le "Work to Work Center" pour aider les salariés concernés à trouver un autre emploi. Sur les 548 personnes qui ont bénéficié de ce support en 2003 et 2004, plus des deux tiers ont retrouvé du travail. 150 autres salariés sont actuellement intégrés à ce processus.

Le rapprochement s'est opéré avec un objectif de développement, fondé sur des synergies opérationnelles et la responsabilisation des collaborateurs. Parallèlement, les deux compagnies se sont mutuellement engagées en termes de rentabilité et de contrôle des coûts, afin d'assurer la croissance rentable du Groupe. Dans ce cadre, Air France et KLM privilégieront les projets de conduite du changement qui permettent d'atteindre cet objectif.

En 2004, Air France a poursuivi sa politique de maîtrise et de stabilisation des effectifs, en donnant priorité aux ressources internes et à la mobilité professionnelle.

En ce qui concerne les escales, environ 40 destinations sont desservies conjointement par les deux compagnies. Dans certains cas, l'une des deux a cessé son activité au profit de l'autre. Le transfert des opérations est maintenant achevé pour Manille et Caracas.

Les plans de formation sont également des outils essentiels pour l'amélioration continue des services fournis et de l'organisation du travail. La première priorité de l'aérien est la sécurité. Aussi, les formations à caractère technique et réglementaire (45 % des actions de formation à Air France) garantissent-elles aux salariés le maintien des compétences requises pour exercer leur métier dans les meilleures conditions de sécurité pour eux-mêmes et pour nos clients.

Le programme de formation 2004-05 d'Air France a ainsi par exemple représenté un montant de 200 millions d'euros, couvrant l'ensemble des domaines clés de la vie professionnelle.

## Construire par le dialogue

KLM et Air France ont toutes deux une solide tradition de dialogue social. La communication a joué un rôle fondamental durant le processus de rapprochement, et les nombreux accords signés depuis 2003 ou en cours

de négociation montrent bien la détermination des deux compagnies à développer durablement le dialogue social et la cohésion.

En 2003 et 2004, KLM a conduit des négociations majeures concernant des mesures structurelles (cf. paragraphe précédent), la planification de la production et les plans de carrière PNC (Personnels Navigants Commerciaux). Par ailleurs, le gouvernement néerlandais a révisé les lois concernant la sécurité sociale, la retraite et le développement de la diversité, avec application en 2006. Ces évolutions auront également des répercussions sur le dialogue entre KLM et ses collaborateurs dans les mois qui viennent.

En 2004, outre les accords pluri-annuels en cours, Air France a conclu neuf nouveaux accords avec le personnel navigant — notamment des avenants aux accords collectifs PNC et PNT (pilotes), — deux avec le personnel au sol, et deux s'appliquant à l'ensemble des salariés, dont un sur l'exercice du droit syndical pour la période 2004-2007.

En outre, sur la base de cette dynamique commune, la direction d'Air France-KLM a souhaité instituer une structure de dialogue à l'échelle du Groupe, avec les différentes organisations professionnelles. Un "Holding Forum" a été créé spécialement en 2004, afin de fixer un cadre aux échanges en attendant que l'instance en charge des négociations ait abouti à la création du Comité de Groupe européen, en 2006.

Les membres du Forum sont des représentants des partenaires sociaux de KLM et Air France. Ils se sont déjà réunis deux fois pour aborder les problématiques générales et le Plan Stratégique. À côté du Comité de Groupe européen, Air France et KLM conserveront chacune leurs instances de dialogue interne.



# Promouvoir la diversité et l'égalité

## Encourager l'égalité professionnelle et le développement personnalisé des carrières

Le fonctionnement d'une compagnie aérienne internationale repose sur de nombreux savoir-faire, avec une grande diversité de cultures : personnels navigants, personnels au sol, spécialistes de la maintenance, du commercial et du fret, fonctions supports... Autant de formations et de profils dont la diversité contribue à l'efficacité et à la créativité du Groupe, dans toutes ses composantes.

L'égalité des chances représente l'un des principaux engagements d'Air France-KLM. Dès 2001, Air France publiait ainsi sa Charte sociale et éthique.

Le dialogue social et les accords sociaux, combinés à l'information et à la responsabilisation des salariés, sont les fondements d'une gestion de la diversité harmonieuse et respectueuse, depuis le recrutement jusqu'au suivi individuel des carrières.

Au 31 mars 2005, les femmes représentaient 44 % du Groupe soit une augmentation de 1 % par rapport au précédent exercice.

Air France a élaboré des processus de recrutement garantissant une représentation équitable des femmes durant les sessions d'information dispensées aux candidats potentiels (composition équilibrée des jurys de sélection, définition équitable des critères de sélection, etc.).

Les deux compagnies ont également facilité la mise en œuvre de mesures spécifiques (congé parental, passage à temps partiel...) pour permettre aux collaborateurs d'équilibrer vie privée et vie professionnelle.

Par ailleurs, 150 collaborateurs d'Air France ont bénéficié d'un bilan de compétences, avec une attention particulière accordée à la gestion d'une "deuxième partie de carrière" pour les collaborateurs seniors. En 2004/05, la Compagnie a élargi la palette de ses outils de formation et d'évaluation professionnelle, dans le cadre de l'Accord Pour Progresser Ensemble (APPE).

En 2004, Air France a également mis en application sa Charte de prévention des harcèlements au travail, accompagnant cette démarche d'une large campagne de communication.

## Favoriser l'emploi pour tous

Aux Pays-Bas, la loi sur l'Emploi des minorités définit les obligations faites aux entreprises en matière d'égalité des chances. Cette loi n'existe plus, mais ses objectifs sont toujours applicables. La loi française interdit, quant à elle, toute référence aux origines ou à la culture du candidat lors d'un recrutement. KLM et Air France appliquent leur législation nationale respective, et s'engagent à favoriser l'intégration professionnelle de tous.

En 1991, Air France a lancé une initiative majeure en faveur de l'emploi des personnes handicapées. Elle est l'une des rares entreprises françaises à avoir atteint le quota légal de 6 % de personnes handicapés au sein de l'effectif total, dépassant même ce seuil avec un pourcentage de 6,2 %, en 2004. Toutefois, une loi récente modifie la base de référence qui inclut désormais les équipages navigants, et supprime la différenciation entre les types de handicaps. Cette évolution va certainement obliger Air France à accentuer ses efforts sur ce point. Le 5e accord triennal, qui couvre la période 2003-2005, renforce les initiatives de la Compagnie et, pour la première fois, ouvre les procédures de recrutement aux conjoints et aux enfants handicapés des collaborateurs.

Air France-KLM encourage également l'intégration sociale à travers la formation professionnelle et l'emploi. (voir page 23).

*@ Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site de KLM ([www.klm.com](http://www.klm.com)) ainsi que la brochure 2005 "Diversité et cohésion sociale" d'Air France (disponible sur les sites [www.airfrance.com/corporate](http://www.airfrance.com/corporate) et [www.equallite.com](http://www.equallite.com)).*



# Améliorer en permanence la santé et la sécurité

## Garantir des conditions de travail sûres

L'attention portée à la sécurité et à la santé des collaborateurs est un principe fondamental pour les deux compagnies. La direction de KLM a publié il y a quelques années son document de référence H&S (Health and Safety), qui structure sa démarche pour garantir la sécurité des conditions de travail. Air France a également publié un manuel sur La Santé et la sécurité au travail, en ligne avec la méthodologie de l'Assurance Qualité, et a mis en œuvre une politique Santé/Sécurité spécifique.

Ces deux processus visent à améliorer en permanence la sécurité des collaborateurs dans tous les secteurs d'activité, à réduire les coûts engendrés par de mauvaises conditions de santé et de sécurité au travail, à accroître la connaissance des éléments de la politique Santé/Sécurité, et à encourager des initiatives de progrès au sein du Groupe.

Tous les accidents du travail sont signalés et enregistrés par les deux compagnies. Chez KLM, depuis mi-2004, tous les accidents graves sont signalés au Comité Sécurité et Qualité. Cette instance évalue les incidents sérieux quatre fois par an, et lance les plans d'actions nécessaires. La consignation de la totalité des incidents favorise le partage d'expérience et garantit une meilleure pertinence des actions entreprises.

En 2004-05, aucun accident mortel n'a été à déplorer chez KLM, tant pour les collaborateurs que pour les sous-traitants, et le taux d'absentéisme moyen dû aux accidents du travail a baissé durant l'exercice.

A Air France, une hôtesse est décédée en février 2005, en tombant accidentellement de la passerelle. Plusieurs enquêtes sont en cours. La Compagnie a procédé à un rappel à toutes les équipes des procédures de sécurité obligatoires et a mis en place un groupe de travail afin de renforcer encore les conditions de sécurité.

En conformité avec les réglementations européennes,

Air France et KLM mesurent en continu les données relatives au rayonnement cosmique et informent les équipages, en France et aux Pays-Bas, de leur degré individuel d'exposition. A titre d'exemple, les données KLM pour 2004 — environ 9 500 — sont toutes inférieures aux deux tiers de la dose maximum autorisée en Europe.

D'autres améliorations concernant la santé et la sécurité vont être apportées en poursuivant différents types d'actions, telles que le partage d'expérience, l'information, la responsabilisation des collaborateurs, l'optimisation des procédures. En voici quelques exemples :

- Depuis 2003, un ergonome contribue à renforcer les initiatives de prévention des problèmes lombaires. Elles intègrent le programme "PRADOS", mis en œuvre par Air France Cargo, et "L'Académie du dos", destinée au personnel au sol souffrant de lombagos et de lombalgies chroniques. Plus de 800 personnes en ont déjà bénéficié. En parallèle, KLM a lancé en juillet 2004 un module expérimental pour un nouveau traitement préventif des incapacités chroniques dues aux problèmes de lombalgies. Ce test a montré qu'un programme d'activité progressif peut être mis en place avec succès au quotidien.
- Des formations spécifiques ont été lancées pour renforcer la sensibilisation aux problématiques de Santé/Sécurité. En 2004/05, 132 000 heures de formation ont été dispensées à 21 350 personnes d'Air France. Depuis 2002, 963 collaborateurs ont suivi des sessions consacrées à la prévention des accidents de la route.

De graves problèmes de santé peuvent empêcher certains salariés de réintégrer leur poste de travail. Air France-KLM y attache une grande importance, et cherche à les conserver en activité. KLM a mis au point une approche structurée de l'absentéisme de longue durée, dont la réussite a été confirmée en 2004/05. Elle repose sur une proposition de réintégration, adressée après six semaines d'absence, adaptée au cas de la personne concernée. Le nombre de demandes d'allocations d'invalidité est tombé de 243 en 2003, à 141 en 2004. Les Ressources Humaines, en collaboration avec les équipes médico-sociales, traite chaque cas et propose des solutions personnalisées.

*@ Pour plus d'informations sur la sécurité au travail, se référer au document de référence consultable sur le site : [www.airfranceklm-finance.com](http://www.airfranceklm-finance.com)*



# Dimension sociétale

### Encourager le dialogue avec les collectivités locales

Air France et KLM sont des acteurs économiques majeurs de leur domaine d'intervention. Ils sont à ce titre naturellement intégrés aux instances consultatives mises en place localement avec les parties prenantes et notamment les riverains, afin de faire partager leur vision des problématiques stratégiques de développement et d'assurer une compréhension mutuelle concernant l'impact du transport aérien. Les principaux points abordés incluent l'aménagement urbain, la lutte contre les nuisances sonores, et l'apport de l'industrie aéronautique au développement de l'activité économique régionale.

KLM joue un rôle actif et structurant au sein du CROS, le Comité régional de supervision de Schiphol. Le CROS est une instance consultative réunissant les autorités locales et régionales, et des représentants des riverains et du transport aérien. Sa principale mission est d'animer le dialogue afin d'optimiser l'utilisation de l'aéroport en tenant compte des intérêts des différentes parties en présence. En 2004-05, le CROS s'est réuni six fois en séance plénière. Ses décisions ont porté sur les trajectoires des départs et sur l'extension du système de contrôle des émissions sonores. Cinq groupes de travail ont avancé sur des problématiques telles que l'analyse de la base de données des réclamations ou l'amélioration de l'information concernant les pistes.

*@ Pour plus d'informations concernant les activités du CROS, consulter le site [www.crosinfo.nl](http://www.crosinfo.nl)*

Air France et ses filiales prennent activement part aux Commissions Consultatives de l'Environnement des dix plus grands aéroports français où elles opèrent. Présidées par le Préfet du département concerné, ces instances réunissent les autorités locales, les riverains, les associations de protection de l'environnement et les professionnels du transport aérien. Travaillant sur les impacts locaux de l'activité aérienne et les nuisances qu'elle entraîne, les Commissions élaborent des chartes locales de qualité environnementale et en suivent la mise en œuvre.

En 2004/05, elles se sont consacrées à l'application des nouvelles règles françaises pour l'exposition au bruit. Ceci a conduit à l'évolution des restrictions d'urbanisation consécutives à l'extension des zones d'exposition au bruit dûe à la réduction des indices utilisés pour les délimiter. De nouvelles règles pour les programmes d'insonorisation des riverains, financés par les compagnies aériennes sont désormais gérés par les autorités aéroportuaires.

Air France-KLM contribue à la fourniture d'informations aux riverains ayant déposé une réclamation contre le bruit. A Schiphol, le CROS enquête sur les causes de toute pollution sonore due à un vol ayant suscité au moins dix plaintes. Si les réclamations n'ont pas de

cause manifeste (changement de route demandé par le contrôleur du trafic aérien, par exemple), la compagnie enquête en interne. Durant l'exercice, aucune demande d'information relative à un vol KLM n'a été faite par le CROS.

### Assumer notre responsabilité en matière de développement local

#### Améliorer l'emploi et le développement économique des collectivités environnantes

Acteurs majeurs de leur secteur, les deux compagnies soutiennent l'activité économique au voisinage des plates-formes aéroportuaires : elles font appel aux fournisseurs locaux et dynamisent l'emploi local.

Air France et KLM sont les premiers employeurs des zones de Roissy-CDG, d'Orly et d'Amsterdam.

KLM emploie directement plus de 30 000 personnes sur sa base de l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol.

On mesure le poids de la Compagnie en rapportant ce chiffre à celui de la population active néerlandaise : 8,4 millions de personnes.

Selon une enquête récente effectuée à l'aéroport de Schiphol, le nombre des emplois liés à la plate-forme s'est élevé à 57 573 en Octobre 2004, soit une augmentation de 0,8 % par rapport à Octobre 2003, alors que l'emploi a chuté de 1,1 % aux Pays-Bas.

En ce qui concerne son environnement local, Air France s'est donné pour objectif d'améliorer l'accès à l'emploi pour les riverains proches des aéroports de Roissy-CDG et d'Orly. Sur les 1 176 collaborateurs embauchés en France en 2004-05, 82 % l'ont été en Ile-de-France et 33 % des candidats admis aux tests de sélection étaient des résidents locaux.

La Compagnie approfondit son action en s'impliquant aux côtés de partenaires dans des instances territoriales qu'elle a créées ou auxquelles elle participe. Ainsi, l'association « Pays de Roissy-CDG » ([www.paysderoissy-cdg.asso.fr](http://www.paysderoissy-cdg.asso.fr)), fondée en 2003, rassemble aujourd'hui plus de 200 membres — élus locaux, entreprises et riverains. Son objectif est d'agir pour un développement local fructueux, via cinq leviers d'amélioration : développement économique, transport, cadre de vie, emploi-formation et culture. Cette année, l'association a notamment monté un partenariat entre des acteurs financiers, des professionnels de la construction et des commanditaires pour élaborer une offre résidentielle de qualité à proximité de Roissy-Charles de Gaulle.

*@ Pour en savoir plus sur les autres instances territoriales — GIP Emploi Roissy CDG, Sodesi, Papa Charlie — et sur les partenariats avec des organisations gouvernementales — ANPE, collectivités locales —, se référer à la brochure 2005 d'Air France "Diversité et cohésion sociale", consultable sur le site [www.airfrance.com/corporate](http://www.airfrance.com/corporate).*



### Faire un atout de la formation et de l'information

Air France et KLM sont toutes deux attachées à la transmission des connaissances et des compétences aux jeunes salariés, à travers des dispositifs internes — KLM a mis en oeuvre 300 opérations de ce type en 2004 — et des programmes d'accompagnement : depuis 1996, Air France a ainsi dispensé plus de 18 000 heures/homme de formation.

Air France s'est particulièrement engagée en faisant de l'intégration par l'emploi le fondement du développement de ses actions locales. Avec différents partenaires, la Compagnie a mis en place plusieurs structures associatives destinées à faciliter l'accès aux jeunes des collectivités environnantes à l'information, à l'apprentissage et à l'intégration dans la vie active.

- Le centre d'information "Airemploi" ([www.airemploi.asso.fr](http://www.airemploi.asso.fr)) renseigne les collégiens, lycéens, étudiants et chômeurs sur les opportunités de carrières dans l'industrie aéronautique. En 2004, 1 300 entretiens individuels y ont été conduits et, depuis 2001, 10 000 étudiants ont assisté aux conférences Terre et Ciel.
- L'association JEREMY ([Jeremy.assoc@wanadoo.fr](mailto:Jeremy.assoc@wanadoo.fr)) est dédiée à l'intégration professionnelle des jeunes riverains. Depuis 1998, elle a pu aider environ 1 500 jeunes à préparer leur future vie professionnelle et à se former aux métiers proposés sur un aéroport.

- Le Centre de Formation des Apprentis (CFA) des métiers de l'aérien ([www.cfadelaerien.fr](http://www.cfadelaerien.fr)), créé par l'association AFMAé, permet aux jeunes d'obtenir un diplôme national dans le transport aérien. En tant que partenaire du CFA, Air France a formé près de 400 apprentis par an depuis 1996. Plus de 80 % d'entre eux sont engagés à l'issue de leur formation.

A l'étranger, Air France apporte son soutien technique et financier au développement de l'Institut Africain des Métiers du transport Aérien (IAMA) situé à Bamako, au Mali. Il assurera la formation d'agents aux procédures opérationnelles selon les normes internationales.

#### Zoom

En 2004, les services au sol de KLM ont rejoint la démarche lancée par la ville d'Amsterdam pour enseigner le néerlandais aux "Oudkomers" (citoyens hollandais âgés de 18 ans et plus, nés à l'étranger et venus s'installer aux Pays-Bas avant 1998). Au sein des services au sol, une majorité de "Oudkomers" effectue des tâches manuelles. Améliorer leur pratique de la langue permettra d'améliorer également la communication et la sécurité de l'environnement de travail, tout en enrichissant les opportunités de carrière. Ces formations sont déjà identifiées par les salariés comme des sources de satisfaction et de confiance en soi supplémentaires.



# La solidarité, un engagement de longue date

Compagnie aérienne internationale desservant plus de 200 destinations, le groupe Air France-KLM se considère citoyen du monde. Dans une même volonté de venir en aide aux plus démunis, KLM et Air France se sont impliquées depuis longtemps dans l'aide humanitaire, à travers des soutiens financiers, des dons matériels et des campagnes de sensibilisation des passagers.

### Soutien des actions en faveur des plus démunis

Air France et KLM ont toutes deux développé des programmes d'aide humanitaire aux enfants en détresse, partout dans le monde ; ils sont mis en œuvre par la Fondation Air France, créée en 1992 et, pour KLM, par le groupe de bénévoles de AirCares.

Dans le cadre de son programme AirCares, KLM a signé un accord avec Close the Gap, association qui collecte des ordinateurs usagés au bénéfice des jeunes dans le cadre de programmes d'éducation de pays émergents. En 2004, 4 000 ordinateurs ont été donnés par KLM, la Compagnie prévoyant d'en remettre encore 6 000 en 2005. KLM prend également en charge une partie des coûts de transport.

En 1992, Air France a créé la Fondation Air France, pour assister et éduquer les enfants souffrant de maladies, de handicaps et de pauvreté, dans les pays qu'elle dessert. En treize ans, la Fondation a aidé plus de 125 000 enfants, à travers 140 programmes. 34 nouveaux projets ont été approuvés en 2004, concernant les enfants malades et handicapés (12 projets), les enfants de la rue (7 projets), ainsi que les enfants et adolescents en détresse. Ces projets incluent, entre autres, la construction d'une école pour les enfants victimes de la guerre à Luanda (Angola), le financement d'un atelier au Pérou qui accueillera 360 jeunes filles vivant dans la rue, la rénovation d'un dispensaire et d'une école pour enfants handicapés en Roumanie.

En France, les donations de la Fondation Air France ont contribué, par exemple, à équiper des salles de classe pour des enfants autistes et à financer des programmes pour des jeunes en détresse. La Fondation consacre environ 40 % de son budget au soutien de projets solidaires locaux en France. Les salariés, réunis au sein de comités de sélection, choisissent les initiatives que soutiendra la Fondation dans leur région. En 2004, elle a créé le réseau des Amis de la Fondation : 1 500 collaborateurs s'y sont inscrits, illustrant l'esprit de solidarité du Groupe.

Air France-KLM soutient aussi les initiatives de salariés avec Aviation Sans Frontières (ASF), association indépendante qui assure une aide logistique pour le transport de médicaments et d'enfants malades. Plus de 1 000 enfants, en attente d'un traitement médical urgent, ont été transportés par l'association en 2004/05.

Après la catastrophe du tsunami, KLM et Air France ont coopéré avec des ONG (en particulier avec Aviation sans frontières) pour acheminer les convois humanitaires sur les zones sinistrées. Les deux compagnies ont conduit des initiatives d'envergure, telles que :

- une assistance immédiate aux victimes pour leur rapatriement et leur soutien durant le voyage,
- l'acheminement du fret humanitaire depuis l'Europe à des prix extrêmement bas, ou gratuitement (à l'exemple de KLM, qui a transporté gracieusement 20 tonnes de fret à Medan, au nord de Sumatra),
- la gratuité pour les excédents de bagages du personnel des ONG,
- le traitement des dons en espèces effectués par les salariés,
- l'abondement des dons faits en « miles » par les grands voyageurs.

La Fondation Air France a collecté 185 000 euros directement auprès des salariés d'Air France, montant qui a été abondé par la Fondation elle-même de 350 000 euros. Cette somme permettra de financer des projets de reconstruction en faveur des enfants et des adolescents, dans les pays victimes de la catastrophe du tsunami.

Air France-KLM encourage les passagers à effectuer des dons pour ses projets humanitaires, en espèces ou sous forme de miles. Les deux compagnies donnent en effet à leurs grands voyageurs la possibilité de verser des dons en miles à des associations humanitaires, miles qui sont ensuite convertis en billets d'avion pour les personnels d'assistance.

Jusqu'au 31 mai 2005, les dons effectués à la Croix Rouge française ont été abondés par Air France pour un montant équivalent, et utilisés sur place par les équipes de secours.

Air France-KLM soutient d'autres initiatives, telles que « *Wings of support* » par KLM, association indépendante qui monte des projets en faveur des enfants déshérités, et Groupe Développement par Air France, ONG qui conduit des programmes de développement urbain et des projets de micro-crédit sur plusieurs continents. Parmi d'autres actions, l'association a mis en place le programme ECPAT (*End Child Prostitution and Trafficking*) pour sensibiliser les passagers au grave problème du tourisme sexuel impliquant des enfants. Associée à ce programme depuis 1999, Air France diffuse sur ses vols long-courriers des vidéos destinées à sensibiliser ses passagers sur ce fléau et sur la législation en vigueur tant sur le lieu du délit que dans le pays d'origine.





### L'aide aux enfants atteints de maladies rares

Des aides logistiques sont également consenties aux associations médicalisées. Par exemple, depuis 1999, Air France est associée à l'INSERM (Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale) pour une action humanitaire en faveur d'enfants atteints de maladies rares. Air France fournit des voyages gratuits pour les consultations et le traitement dans des centres spécialisés, souvent éloignés du lieu de résidence des malades. L'INSERM apporte de son côté ses compétences pour l'analyse du dossier médical des patients.

Depuis mai 1999, 237 dossiers ont été acceptés (soit 80 % des requêtes), la majorité concernant des jeunes de moins de 20 ans, ce qui correspond aux objectifs des deux partenaires.

### Construire pour les enfants

Beaucoup d'enfants souffrent toujours des conséquences du tsunami qui s'est abattu sur l'Asie du Sud le 26 décembre 2004. Les salariés impliqués dans AirCares, Wings of support et Aviation sans frontières ont apporté leurs compétences et leurs ressources pour construire un orphelinat destiné aux enfants handicapés de Medan, au nord de Sumatra. Le personnel navigant appartenant à Wings of Support se rend régulièrement sur le site pour contribuer à la construction. Les équipages appartenant à Aviation sans frontières mettent leurs compétences logistiques à disposition pour acheminer du matériel médical de première nécessité et des équipements pour l'aménagement intérieur. L'association de KLM AirCares a mobilisé ses ressources en matière de communication pour collecter des fonds supplémentaires. Le Centre, qui sera achevé en 2006, procurera soins, surveillance médicale et affection à plus de 100 enfants handicapés. Le coût total de la construction est estimé à 70 000 euros, hors aménagements intérieurs et matériel médical.

@ Pour plus d'informations sur AirCares, la Fondation Air France et Wings of Support, consulter les sites [www.aircares.nl](http://www.aircares.nl) ; [www.airfrance.com/corporate](http://www.airfrance.com/corporate) ; [www.wingsofsupport.org](http://www.wingsofsupport.org) ; <http://fondation.airfrance.com>

# Dimension environnementale

## Nos grands défis environnementaux

Les enjeux environnementaux du transport aérien sont depuis longtemps une préoccupation majeure pour Air France et KLM. Le Groupe s'est engagé dans l'amélioration continue de ses résultats

environnementaux afin de concilier la croissance de la demande de transport aérien avec la nécessité de protéger l'avenir de notre planète.

Problèmes principaux	Priorités d'Air France – KLM	Voir le détail en page :
<b>Changement climatique</b>	<b>Définir les solutions les plus efficaces pour limiter l'impact sur le changement climatique.</b> Air France et KLM sont convaincues que les compagnies aériennes ont un rôle important à jouer pour réduire leur impact sur le changement climatique. Depuis des années, elles prennent des mesures pour améliorer l'efficacité énergétique en investissant dans de nouveaux appareils, en rationalisant les réseaux, en optimisant l'exploitation et en améliorant les procédures de maintenance. En outre, le Groupe prend une part active à la recherche de politiques qui permettraient d'atténuer la contribution du transport aérien à l'effet de serre.	<b>28-29</b>
<b>Bruit</b>	<b>Répondre à l'augmentation de la demande de transport aérien en respectant les plafonds d'énergie sonore fixés par aéroport.</b> Le groupe Air France-KLM partage le point de vue de l'OACI qui prône "l'approche équilibrée" de la nuisance sonore. Les mesures prioritaires incluent la réduction du bruit à la source, notamment grâce au renouvellement de flotte, l'assurance de la mise en œuvre des meilleures procédures opérationnelles et la contribution au financement des programmes d'insonorisation. La réussite de ces mesures dépend de la prise en compte de la quatrième composante de l'approche équilibrée : la gestion, par les autorités, de l'occupation des sols autour des aéroports. Le Groupe favorise le dialogue avec les municipalités avoisinantes et les riverains. Il fournit des informations précises sur les niveaux de bruit afin d'améliorer la compréhension mutuelle.	<b>30-31</b>
<b>Qualité de l'air autour des aéroports</b>	<b>Limiter les émissions à basse altitude d'oxydes d'azote, d'oxyde de carbone, et d'hydrocarbures imbrûlés.</b> Les cycles d'atterrissage et de décollage, ainsi que les opérations au sol, produisent des émissions de NO <sub>x</sub> , CO et HC autour des aéroports. Bien que la part du trafic aérien dans la pollution locale soit relativement faible comparée à celle de la circulation routière et autres sources locales, le groupe Air France-KLM s'est engagé à réduire ses émissions partout où il est raisonnablement possible de le faire, en renouvelant la flotte, en investissant dans des véhicules et des équipements de service au sol moins polluants, et en améliorant ses procédures opérationnelles.	<b>32-33</b>
<b>Autres impacts des activités au sol</b>	<b>Optimiser la gestion des déchets, réduire la consommation d'eau et d'énergie.</b> Les principaux impacts des activités au sol concernent la consommation d'eau et d'énergie, la production de déchets et d'eaux usées, les liquides de dégivrage, et les émissions de composés organiques volatils (COV) des peintures et solvants. Les sites d'Air France et de KLM sont engagés dans un processus d'amélioration permanente pour intégrer la dimension environnementale dans la gestion des sites. La démarche prend aussi en compte l'impact environnemental des fournisseurs et sous-traitants.	<b>34-35</b>



# Nos grands leviers d'action : le renouvellement de la flotte et le management environnemental

## Exploiter des appareils performants

L'utilisation des technologies les plus récentes est l'outil le plus efficace d'une politique de réduction du bruit et des émissions gazeuses. Le transport aérien a réalisé des progrès majeurs en termes d'environnement au cours des 40 dernières années, en réduisant considérablement la production de CO<sub>2</sub> par passager ou tonne kilomètre et l'énergie sonore des appareils. Toutefois le rythme du changement est conditionné par la disponibilité de nouvelles technologies à un coût raisonnable. Air France et KLM investissent en permanence dans de nouveaux appareils et l'âge moyen de la flotte du Groupe est de 8,8 ans (hors compagnies régionales) ce qui est relativement jeune par rapport à la moyenne mondiale qui est de 11,7 ans<sup>1</sup>.

*Pour plus de détails, voir le tableau de la flotte en page de couverture.*

## Le management environnemental, clé d'une politique de développement durable

Outre le renouvellement de la flotte, les compagnies aériennes font face aux grands défis environnementaux en intégrant la protection de l'environnement dans leur exploitation aérienne, leurs activités au sol, ainsi que dans l'optimisation de leurs réseaux.

En février 2005, Air France et KLM ont décidé de définir une politique commune de développement durable. Cet engagement est soutenu par des processus structurés de management environnemental à long terme. L'objectif d'Air France-KLM est de se développer en limitant, voire en réduisant lorsque c'est possible, son impact sur l'environnement. Les pages qui suivent donnent plusieurs exemples d'avancées récentes. Cependant, la technologie qui permettrait d'atteindre certains de nos objectifs n'existe pas encore.

Air France-KLM doit trouver des compromis entre les différents aspects environnementaux, par exemple entre les émissions de NO<sub>x</sub>, celles de CO<sub>2</sub> et la diminution des nuisances sonores (voir Qualité locale de l'air, page 33). Chacune des deux compagnies a également inclus des critères environnementaux dans sa politique d'achats (voir page 17).

L'ambition du groupe Air France-KLM est de figurer dans le peloton de tête mondial des compagnies aériennes pour la qualité de son management environnemental. C'est ce que traduit la Déclaration de politique environnementale de KLM, qui a été approuvée par le Conseil de direction en 1999. Les responsabilités

environnementales ont été définies à chaque niveau de l'organisation afin d'en favoriser l'appropriation par chaque acteur dans le cadre d'une coordination d'ensemble. Un programme environnemental annuel, associant objectifs et moyens, en est la traduction concrète. Les réalisations et les difficultés sont exposées dans la section dédiée du site web de KLM.

Le système de management environnemental de KLM a été certifié à la fois ISO 14001 en 1999 et EMAS en 2000. Ces deux certifications sont, depuis, renouvelées chaque année.

En 2003, Air France a également défini une politique environnementale et s'est dotée d'une organisation décentralisée, pour maintenir la décision au niveau approprié, et pour impliquer l'ensemble de son personnel et de ses sous-traitants dans sa démarche environnementale. Cette organisation surveille la mise en œuvre du plan d'actions environnementales par les Directions, en conformité avec la politique du Groupe. Cette politique conduit à étendre à l'environnement le champ d'application d'actions déjà en place dans le cadre du processus Qualité Sécurité Environnement (QSE) d'Air France. C'est ainsi qu'Air France Industries vise activement la certification ISO 14001 de 70 % de ses sites, d'ici à 2006.

### L'extension du management environnemental aux escales

En 1999, KLM a mis en place un management environnemental de ses escales en faisant l'inventaire de leurs aspects environnementaux et de leurs obligations réglementaires.

En 2000 et 2001, plus de 80 % des escales avaient renvoyé leur inventaire et la première édition des Good Environmental Practices (GEP) de KLM a été présentée à Vienne. Depuis 2003, les GEP ont été mises en œuvre dans toutes les escales de KLM, en insistant en particulier sur la conformité à la législation locale et sur la prévention des risques environnementaux. Air France a déployé une approche similaire pour améliorer le management environnemental de ses escales françaises.

En 2004/05, un ensemble de principes environnementaux a été officiellement intégré dans les missions de chefs d'escales. Au début de 2005, les escales ont organisé des forums Qualité, Santé - Sécurité au travail et Environnement.

Cette initiative, qui s'est traduite par 690 heures de sensibilisation aux questions environnementales, est appelée à se développer dans les années à venir.

<sup>1</sup> Source : IATA 2004



# Limiter notre contribution au changement climatique

## Une part réelle mais modérée des émissions mondiales

Les moteurs d'avions émettent du CO<sub>2</sub>, de la vapeur d'eau, des NO<sub>x</sub> et des particules qui modifient la composition de l'atmosphère. Un rapport de l'IPCC<sup>1</sup>, des Nations Unies sur le changement climatique a précisé, en prenant en compte l'ensemble des émissions et impacts, que la contribution de l'aviation à l'effet de serre, pourrait augmenter de 3,5 % en 1992 à 5 % en 2050. Bien que cette contribution reste relativement faible par rapport à celle des autres modes de transport, Air France-KLM s'est engagé dans une politique volontariste en matière de changement climatique.

Le rôle du CO<sub>2</sub> dans l'effet de serre est parfaitement identifié par la communauté scientifique. Selon l'IPCC, l'aviation était responsable, en 1992, d'environ 2 % des émissions humaines de CO<sub>2</sub>. En revanche, l'impact réel des autres émissions (NO<sub>x</sub>, vapeur d'eau et suie) est encore incertain.

Depuis plusieurs années, Air France participe à des programmes de recherche dont l'objectif est d'analyser les mécanismes qui affectent la couche supérieure de l'atmosphère, et en particulier l'impact des émissions à haute altitude. Pour le programme MOZAIC, un de ses A340 transporte depuis 1994 130 kg d'instruments qui mesurent la concentration d'ozone, de vapeur d'eau, de CO dans la haute atmosphère.

En 2004/05, MOZAIC a notamment mis en évidence

une pollution importante entre 9 et 12 km au-dessus de la Sibérie, de la Chine et du Japon, avec de fortes concentrations de CO.

## Des mesures d'amélioration continue de l'efficacité énergétique

Les émissions de CO<sub>2</sub> des compagnies aériennes sont directement proportionnelles à la consommation de carburant. Ce dernier étant un de leurs principaux postes budgétaires, elles ont toujours cherché à réduire la consommation en carburant de leurs appareils. Le renouvellement de la flotte est un moyen essentiel d'amélioration de son efficacité énergétique. L'optimisation des hubs et la mise en synergie des réseaux d'Air France-KLM ont permis d'améliorer le coefficient de remplissage de 8,6 points depuis 1993 tout particulièrement sur les vols long-courrier. La maintenance, les procédures de vol, la formation des pilotes et le développement des simulateurs de vol ont également contribué à faire baisser la consommation de carburant. De plus, le Groupe a également pris des mesures visant à réduire le poids des aménagements de bord afin de pouvoir réduire la puissance moteur nécessaire au vol. Conséquence de ces différentes mesures, alors que depuis 1996/97, le trafic a augmenté de 53 % en passagers-kilomètres transportés (PKT) et le fret de 17 % en tonnes-kilomètres transportés (TKT), la consommation de carburant des avions d'Air France-KLM n'a augmenté que de 31 %, soit une efficacité énergétique par passager-km améliorée de 10 % environ.

## L'efficacité énergétique d'Air France-KLM

L'efficacité énergétique d'Air France-KLM est mesurée en litres de kérosène consommés par 100 kilogrammes (poids des passagers avec bagages et ravitaillement) par 100 kilomètres (distance orthodromique). Sur la base des distances et des taux de remplissage moyen constatés sur l'exercice 2004/05, elle s'établit à 3,2 Litres /100 kg/100 km. Il s'agit d'une valeur moyenne, puisque en réalité la masse des passagers varie selon les individus.

De plus, l'aménagement cabine est spécifique à chaque avion. Ainsi l'aménagement d'une cabine en classe Affaires diffère de celui d'une cabine charter. Par conséquent, le poids supplémentaire associé au confort du passager doit être pris en compte.

De plus, à l'instar des autres modes de transport, les avions n'empruntent pas les routes orthodromiques (voir illustration ci-dessous), puisqu'ils sont contraints de suivre des routes définies par le contrôle aérien. La distance réellement parcourue est en moyenne plus longue que la distance orthodromique de 15% (vols moyen-courriers) et de 4% (vols long-courriers).

Par conséquent, l'efficacité énergétique exprimée en litres par 100 kilos (poids des passagers avec leurs bagages plus masse des équipements attribuables au confort du passager) par 100 kilomètres (distance réelle parcourue) s'élève pour Air France à 2,1 Litres/100 kg/100 km.

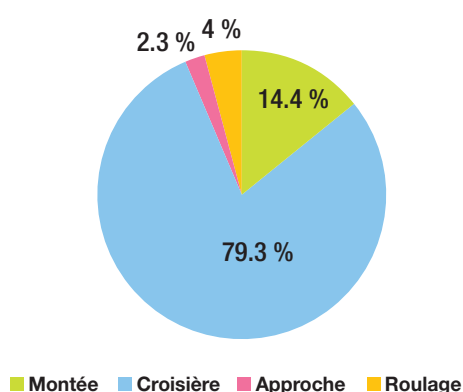


En suivant la trajectoire orthodromique (en vert), un avion parcourrait 680 km. En réalité, la distance parcourue (en orange) est de 910 km.

<sup>1</sup> IPCC (Intergovernmental Panel for Climate Change), Aviation and Global Atmosphere, 1999.



Air France-KLM : répartition des émissions de CO<sub>2</sub> par segment de vol



### Quelles options pour le futur ?

Air France et KLM limitent leurs émissions de gaz à effet de serre grâce au renouvellement de leur flotte, à la rationalisation de leur réseau et à l'efficacité de leur maintenance et de leurs opérations aériennes. Désormais, le potentiel d'amélioration de l'efficacité énergétique est limité, tandis que la demande de transport aérien est prévue augmenter.

Pour sa part, le groupe Air France-KLM participe activement aux travaux des instances internationales sur le changement climatique, visant à identifier les solutions les plus efficaces, tant environnementalement qu'économiquement.

L'OACI considère que, dans le cas du transport aérien, un marché d'échange de permis d'émission est la meilleure solution pour lutter contre ses effets sur le changement climatique. Un marché de ce type a été ouvert le 1<sup>er</sup> janvier 2005 au sein de l'Union européenne pour les émissions de CO<sub>2</sub> des sources fixes. Les sources mobiles, comme les avions, pourraient y être intégrées dans les prochaines années. Air France-KLM est favorable à une solution englobant l'aérien mondial, mais la création d'un marché limité à l'aérien européen, avec des règles équitables, pourrait constituer une première étape.

De nombreux points techniques et concurrentiels restent à étudier, parmi eux, la fixation des objectifs de réduction d'émissions, la répartition des droits d'émissions et le périmètre géographique. Il est important pour Air France-KLM que les efforts déjà faits pour améliorer leur efficacité énergétique soient pris en compte dans l'attribution initiale de droits d'émission. L'atténuation de la distorsion de concurrence avec les compagnies non européennes est aussi un point important.

L'attribution initiale de quotas doit être gratuite et doit prendre en compte l'absence de sources d'énergie

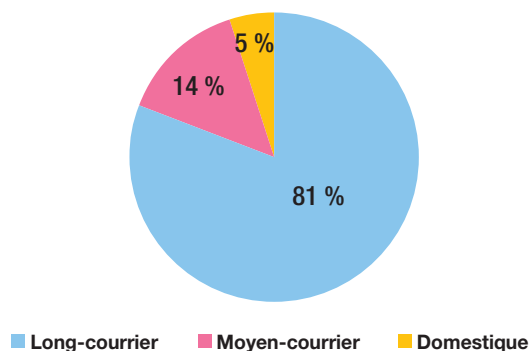
alternatives pour l'aviation. Les perspectives de croissance de chaque secteur font aussi partie des paramètres essentiels. Enfin, le marché d'échange de permis devra être aussi large que possible afin d'éviter la pénurie de permis, et les autres modes de transport devront aussi participer à la lutte contre le changement climatique.

Les compagnies aériennes sont opposées à la taxation du kérosène ou à toute forme de redevance, autres options envisagées.

Selon les études menées par l'OACI, la taxation ou la redevance n'apporteraient aucun gain environnemental significatif alors qu'elle aurait un impact économique et social très négatif. Une telle mesure pourrait même limiter la capacité d'investissement des compagnies aériennes dans le renouvellement de flotte.

Le transfert de l'aérien vers le rail ne semble pas non plus apporter une réponse pertinente au problème du changement climatique. 81 % des émissions de CO<sub>2</sub> d'Air France-KLM proviennent de leurs vols intercontinentaux qui ne peuvent pas être remplacés

Air France-KLM : répartition des émissions de CO<sub>2</sub> par type de vol



par le train ou la route. Il en va de même de vols court-courriers nécessaires au développement économique régional, que le train ne peut pas remplacer faute d'un trafic suffisant. En conséquence, seule une petite proportion des émissions de CO<sub>2</sub> pourrait être réduite par le report d'une partie du trafic aérien vers d'autres modes de transport.

Une réorganisation du contrôle aérien permettrait de raccourcir les routes aériennes et les trajectoires d'arrivée ou de départ. Les espaces aériens et les aéroports s'en trouveraient décongestionnés, avec réduction des temps de vol et des émissions associées. Le potentiel de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> dégagé par une meilleure gestion du trafic aérien est estimé à 6,2 % en Europe<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Eurocontrol - Performance Review Report - An assessment of Air Traffic Management in Europe during the Calendar Year 2004.

# Limiter les émissions sonores

## La nécessité d'une approche équilibrée

Le bruit est perçu par les riverains comme l'enjeu environnemental majeur autour des aéroports.

L'environnement sonore à proximité des aéroports dépend essentiellement de l'activité aérienne.

Mais certaines opérations de maintenance, comme les essais moteurs, peuvent contribuer à relever les niveaux de bruit.

Le groupe Air France-KLM a réduit son énergie sonore globale de 18,4 % au cours des quatre dernières années, alors que le nombre de mouvements a augmenté de 17,6 %. Toutefois, une urbanisation en développement à proximité des aéroports peut neutraliser les progrès apportés par la mise en ligne d'avions plus silencieux. Bien que la nuisance sonore diminue, le nombre des plaintes recensées tend à augmenter. Cette augmentation est plus particulièrement liée à la densité de population autour des aéroports et à la diminution de la tolérance au bruit de la part des riverains.

Tous les outils disponibles doivent être utilisés conjointement pour diminuer le nombre de riverains

exposés au bruit et pour améliorer leur protection à un coût raisonnable. Air France-KLM adhère au concept "d'Approche équilibrée", adoptée par l'OACI en 2001, pour faire face au problème du bruit en faisant jouer quatre leviers : planification de la réduction du bruit à la source, réglementation de l'occupation des sols autour des aéroports, adaptation des procédures opérationnelles, mise en place de restrictions d'exploitation. En outre, chacune des deux compagnies contribue à des programmes d'insonorisation au voisinage des aéroports.

## Réduire le bruit à la source par le renouvellement de la flotte

Les avions modernes ont un bruit à la source inférieur de 20 dB au décollage et à l'atterrissage par rapport aux avions exploités il y a 40 ans. Aujourd'hui encore et plus que jamais, l'amélioration des caractéristiques acoustiques d'un avion est un objectif de conception. La réduction du bruit à la source est la solution la plus efficace pour rendre les opérations aériennes plus silencieuses.

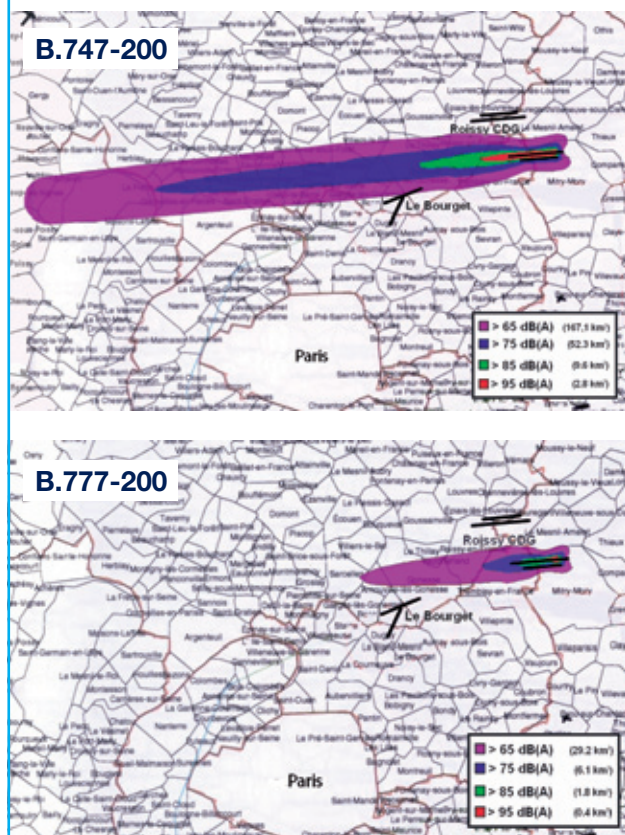
Tous les avions à réaction construits actuellement doivent satisfaire aux normes de certification sonore définies par le Chapitre 3 de l'annexe 16 de l'OACI. Une norme plus exigeante, le Chapitre 4, adoptée en 2001 sera exigée pour les appareils certifiés à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2006.

En 2004/05, Air France et KLM ont continué à optimiser et à renouveler leur flotte, limitant ainsi l'impact sonore généré par leur croissance. Tous leurs appareils répondent aux exigences actuelles du Chapitre 3 et 86 % d'entre eux pourraient être re-certifiés conformément au Chapitre 4. Au cours de cette période, KLM a mis en service dix nouveaux Boeing 777-200 et Air France a retiré 13 de ses B737-300, B737-500 et B747-200, les remplaçant par des modèles plus silencieux comme le B777-300 ou le A318.

## Développer des procédures opérationnelles « moindre bruit »

L'environnement sonore peut être également amélioré en modifiant les procédures opérationnelles : pistes et itinéraires préférentiels, déplacements de seuil, procédures de décollage et d'approche « moindre bruit » et utilisation

### Comparaison d'empreinte sonore



### KLM cityhopper et Régional récompensées par l'aéroport d'Amsterdam Schiphol

En 2004, l'aéroport d'Amsterdam Schiphol a décerné à KLM cityhopper (KLC) le prix de la compagnie qui exploite les appareils les plus silencieux en Europe. KLM cityhopper a une flotte de Fokker 50 et de Fokker 70 qui sont tous conformes aux exigences du chapitre 4 de l'OACI. Régional, compagnie filiale d'Air France, a été récompensée en tant qu'opérateur ayant réalisé la réduction d'impact sonore la plus importante.

minimale de l'inversion de poussée à l'atterrissage. Au décollage, la variante 1 de l'OACI préconisée en Europe est le standard pour Air France-KLM. Elle permet d'atteindre aussi vite que possible une altitude élevée (environ 1000 mètres) en utilisant une poussée réduite, ce qui minimise le bruit perçu au sol. En approche, la procédure moindre bruit consiste à maintenir l'avion dans la configuration la plus lisse possible en retardant au maximum la sortie des volets et des trains d'atterrissage. La capture du plan de descente final est réalisée le plus haut possible (4000 pieds si l'ATC le permet). Tous les pilotes d'Air France-KLM sont formés à l'application de ces procédures.

Les approches en descente continue (CDA) et les approches avec sortie retardée et réduite des volets (DRFA) font partie de la formation de base des pilotes de KLM, dont plus de 70 % des vols utilisent les procédures qui retardent au maximum la sortie des volets.

## Adapter les restrictions d'exploitation

Nombre de grands aéroports Européens voient d'ores et déjà leur activité contrainte pour réduire les émissions sonores. Des restrictions partielles d'exploitation, comme la limitation des vols de nuit, peuvent accompagner le retrait progressif d'avions bruyants sur certains aéroports. Aujourd'hui, Roissy-CDG est le seul aéroport Européen à appliquer la Directive Européenne 2002/30/EC, qui recommande de réduire de 20 % par an, le nombre de mouvements des appareils « les plus bruyants du Chapitre 3 », c'est-à-dire qui présentent une marge inférieure à 5 db par rapport à la norme. Cette réduction s'applique depuis octobre 2004. KLM ne possède plus d'appareils classés parmi « les plus bruyants du Chapitre 3 ». Air France respecte cette obligation grâce au renouvellement de sa flotte et à une gestion appropriée des opérations.

De plus, depuis fin mars 2004, la compagnie a supprimé tous ses vols au départ, ou à destination, de Roissy-CDG entre minuit et 5 heures du matin, à la seule exception de l'arrivée du vol en provenance de Nouméa via Tokyo. En 2004, seulement 14 % des 731 constats d'infraction effectués à Roissy-Charles de Gaulle par la Commission nationale de prévention des nuisances (CNP) concernaient des vols d'Air France, alors que la compagnie réalise plus de 50 % des 526 000 mouvements de l'aéroport.

## Réglementer l'utilisation des sols

On constate que les zones où les compagnies aériennes ont réussi à réduire l'exposition au bruit se sont ensuite urbanisées. Ceci contribue à l'installation de nouveaux riverains à proximité des plates-formes alors que l'objectif est de réduire l'exposition au bruit des résidents. Le succès des efforts consentis par les compagnies aériennes est donc conditionné par la capacité des pouvoirs publics et des autorités locales à limiter le

développement de l'urbanisation autour des aéroports. Ce succès passe par la mise en place de structures adaptées de dialogue et d'information. Air France et KLM participent activement à des commissions locales, comme les Commissions Consultatives de l'Environnement en France et le Comité Régional de surveillance de Schiphol (CROS) aux Pays-Bas (voir p. 22). Parallèlement, les aéroports doivent communiquer de façon transparente sur les niveaux de bruit et les mesures prises pour réduire la pollution sonore.

## Programmes d'insonorisation

En plus des mesures précédentes, KLM et Air France participent toutes deux, à des programmes d'insonorisation au voisinage des aéroports.

A Schiphol, les taxes d'atterrissage des compagnies financent le « Projet d'isolation sonore de Schiphol ». KLM est le plus important contributeur, vu le nombre de ses vols. 4 320 habitations voisines de Schiphol ont été isolées durant la première phase du projet. La deuxième phase, qui doit être achevée en 2005, concerne 7 000 logements supplémentaires. La troisième doit commencer peu après. Le coût total de l'opération, à ce jour, s'élève à 523 millions d'euros, ce qui en fait le plus grand projet d'insonorisation d'Europe.

En France, l'insonorisation des riverains est financée à 100 % par les compagnies aériennes, à travers une « taxe bruit », qui a rapporté 30 millions d'euros en 2004. Son augmentation régulière au cours des dernières années devrait permettre d'élargir le périmètre des zones protégées et d'augmenter le nombre de résidents qui bénéficient d'une aide financière.





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

## Le cycle LTO : modélisation des émissions locales de NO<sub>x</sub>, CO et HC

Au voisinage immédiat des aéroports, le transport aérien affecte la qualité de l'air par ses émissions d'oxydes d'azote (NO<sub>x</sub>), de monoxyde de carbone (CO), d'hydrocarbures imbrûlés (HC) et de particules. Toutes ces substances sont considérées comme dommageables pour la santé.

Si les opérations aériennes et les activités au sol sont toutes deux des sources émettrices, la majorité des émissions locales provient des décollages et atterrissages des avions (cycle LTO). Ainsi, selon les estimations disponibles, les cycles LTO sont à l'origine de deux tiers des émissions totales de NO<sub>x</sub>, le deuxième contributeurs étant les services routiers, qui permettent aux passagers et aux employés de gagner les aéroports. En revanche, moins de la moitié des émissions de CO et de HC provient des activités aériennes.

## Une contribution mineure comparée à celle du trafic routier

La contribution du transport aérien à la pollution de l'air est faible comparée à celle du trafic routier régional. De plus, le développement d'un aéroport s'accompagne toujours du développement des plates-formes multimodales de transport et d'importants réseaux routiers. Une étude d'Airparif<sup>1</sup>, chargé du contrôle de la qualité de l'air en Ile-de-France, a estimé qu'à peine 4 % des émissions de NO<sub>x</sub> en région parisienne pouvaient être

attribuées au trafic aérien de l'Aéroport Roissy-CDG. Les sources les plus contributrices sont en fait les transports routiers, le chauffage urbain et les activités industrielles.

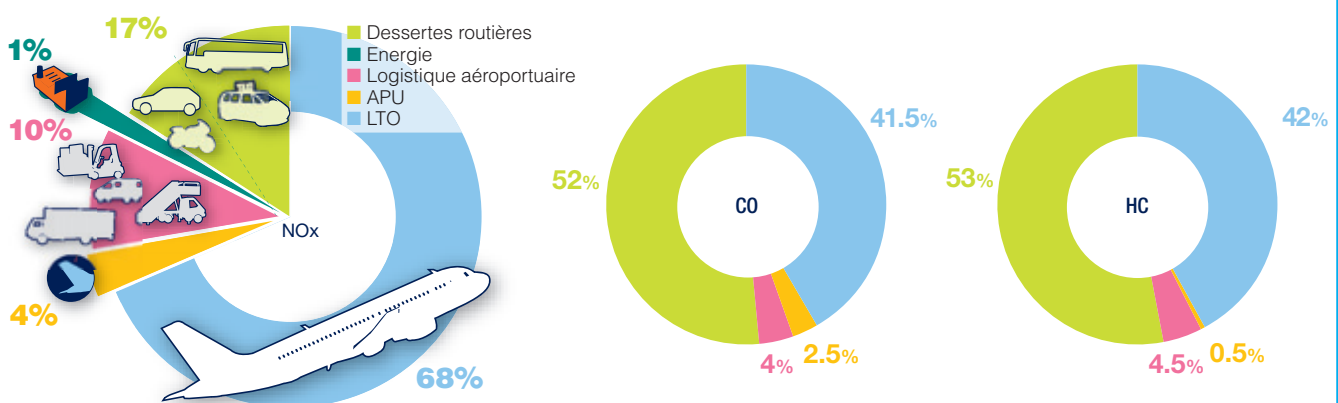
## Développer les synergies air-rail

Le développement des synergies entre le transport aérien et le rail peut contribuer à réduire la congestion et améliorer la qualité de l'air. Partout où cela est possible, et si le bénéfice environnemental est réel, les opérateurs de transport ferroviaire partenaires de KLM et d'Air France ont mis en place une interface efficace et pratique. A titre d'exemple, KLM et l'opérateur de chemin de fer NS (Nederlandse Spoorwegen) ont conclu un accord de réduction tarifaire sur les trajets quotidiens des salariés travaillant à Schiphol pour limiter le transport par la route. De son côté, Air France a développé des partenariats avec la SNCF pour améliorer les liaisons entre les villes françaises de taille moyenne et les principaux aéroports du pays. Autre exemple, la ligne à grande vitesse qui reliera Amsterdam et Rotterdam à Anvers, Bruxelles et Paris à partir de 2007, sera gérée conjointement par KLM et NS.

## Les bénéfices du renouvellement de la flotte.

Durant les quarante dernières années, les émissions locales de CO et de HC ont diminué respectivement de 50 et 90 %<sup>2</sup>. Ces importantes réductions ont été obtenues

### Emissions locales pour les activités d'Air France à l'aéroport Roissy-CDG



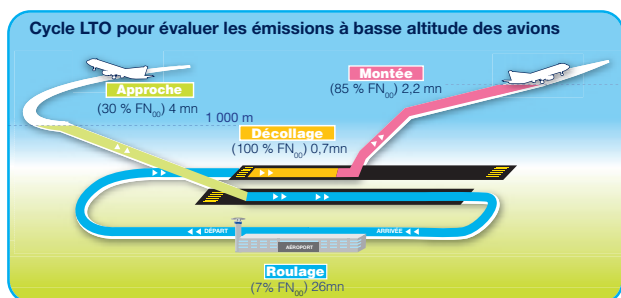
### La qualité de l'air aux environs de l'aéroport de Schiphol

En 2004, l'Université de Wageningen a mis en oeuvre un projet de recherche toxicologique consacré aux effets potentiels des émissions de l'aéroport d'Amsterdam-Schiphol sur les ovins de la région. En analysant des échantillons d'air et de laine prélevés à proximité de l'aéroport, et en les comparant à d'autres échantillons prélevés en zone rurale, l'étude a montré que l'impact des activités aéroportuaires sur les ovins était très limité. Ceci confirme les résultats obtenus lors d'une autre étude réalisée en 2001 par TNO (Netherlands Organization for Applied Scientific Research) sur la qualité de l'air à Schiphol.

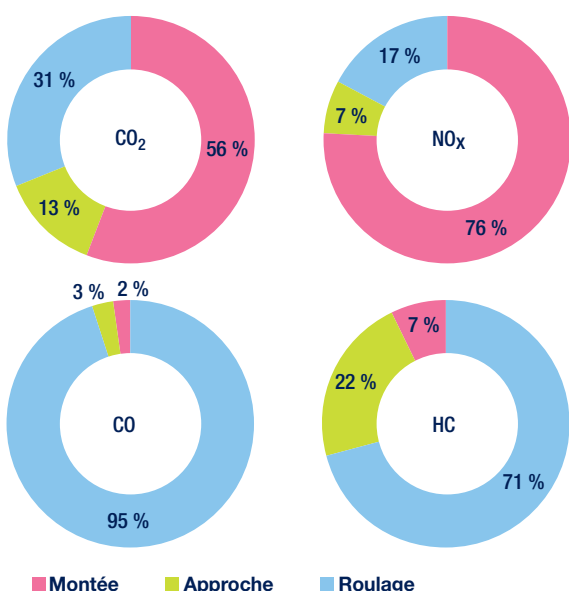
<sup>1</sup> www.airparif.asso.fr  
<sup>2</sup> Source : IATA 2004.



grâce à l'intégration progressive dans la flotte des meilleures technologies disponibles, résultant des partenariats étroits entre l'industrie aéronautique et la recherche publique. Cependant un compromis entre les émissions de NO<sub>x</sub> et les autres doit encore être trouvé. En effet, si aujourd'hui, l'énergie sonore et les émissions de CO<sub>2</sub> peuvent être réduites en améliorant la combustion des moteurs, les conditions de température et de pression requises tendent à augmenter la production de NO<sub>x</sub> et de particules. Les constructeurs doivent donc trouver un équilibre entre ces différentes contraintes.



### Répartition des émissions à basse altitude selon les phases du cycle LTO



### Optimiser les procédures pour atténuer les émissions

Air France-KLM a déployé différentes mesures en partenariat avec les aéroports et les autorités, pour limiter ses émissions locales chaque fois que cela était réalisable, non seulement pour respecter la réglementation, mais aussi pour améliorer globalement la situation sur et autour des aéroports.

Air France-KLM a mis en œuvre des mesures garantissant le décollage de ses appareils à masse minimum, diminuant ainsi la puissance nécessaire au vol. Pour réduire les émissions de CO et de HC, le Groupe a limité l'utilisation des moteurs au sol : ainsi lorsque cela est possible, les bimoteurs et les quadrimoteurs roulent respectivement avec un ou deux moteurs coupés. Le développement de la procédure d'approche en descente continue contribue également à réduire les émissions à basse altitude.

Air France-KLM préfère l'utilisation du réseau électrique aéroportuaire pour alimenter les avions au sol à celle des APU (Auxiliary Power Unit) et GPU (Ground Power Unit) dont l'énergie est d'origine thermique. Toutefois, dans certains aéroports, l'utilisation des APU reste nécessaire pour climatiser l'avion avant l'embarquement des passagers. A Schiphol, KLM étudie l'utilisation de systèmes de pré-conditionnement d'air (PCA) pour réduire le recours aux APU.

### Le soutien du projet de recherche Aeronet sur la qualité de l'air

Aux côtés d'autres compagnies aériennes et de gestionnaires d'aéroports, KLM et Air France se sont associés au projet Aeronet (AErosol RObotic NETwork), programme lancé par l'ONERA (Office français d'études et de recherches aérospatiales) sur le thème de la qualité de l'air au voisinage des aéroports. La dernière réunion, en 2004/05, a eu lieu au siège d'Air France. Elle a porté sur les APU, les GPU et les services au sol.

### Développer l'utilisation de véhicules propres

Les activités au sol d'Air France-KLM deviennent de plus en plus propres, grâce à l'efficacité de la maintenance, l'optimisation de la logistique, la réduction des trajets en voiture et au renouvellement du parc de véhicules. En 2004/05, l'acquisition par Air France de 90 nouveaux véhicules a porté à 90 % la proportion de véhicules légers équipés de pots catalytiques, et a réduit l'âge moyen du parc à six ans. Le plan de renouvellement s'étend également aux bus et aux camions équipés de moteurs conformes aux normes Euro-3. Pour sa part, KLM a acquis 37 camions utilisés pour le ravitaillement en eau et en carburant et les opérations de dégivrage, dont les moteurs répondent à la norme Euro-3. Cet investissement porte à 46 % la part du parc de véhicules répondant à cette norme. De plus, lorsque cela est approprié et techniquement réalisable, le Groupe favorise les équipements fonctionnant avec des énergies propres. A titre d'exemple, Air France a déployé dans ses escales métropolitaines 40 véhicules électriques servant aux chargements/déchargements des bagages en remplacement de véhicules thermiques. Huit tracteurs électriques de repoussage avion, TPX 100 (conçus avec le concours d'Air France) ont été achetés en 2004, pour un million d'euros ; six autres le seront en 2005.

# Maîtriser les impacts environnementaux sur les sites opérationnels

Les activités au sol d'Air France-KLM ont un impact environnemental, principalement en termes de consommation des ressources (eau, énergie, papier), d'émissions et de déchets.

Les sites opérationnels de KLM sont localisés autour de l'aéroport de Schiphol tandis que les centres d'activité d'Air France, sont situés essentiellement en France à Orly, Roissy-CDG et Toulouse.

### Activités au sol

Indicateurs environnementaux	2004	2003	Variation à périmètre constant
Consommation d'eau globale (milliers de m <sup>3</sup> )	1 057	1 169	-9,6%
Consommation totale d'électricité (MWh)	367 841	354 399	3,8%
Consommation totale d'énergie (MWh)	421 448*	374 052	0,3%
Emissions de CO <sub>2</sub> liées aux chaufferies (tonnes)	31 680	33 130	-4,4%
Production de déchets industriels (DIB) (tonnes)	48 960	49 144	-0,4%
Production de déchets industriels spéciaux (DIS) (tonnes)	4 452	4 371	1,9%
% de DIS réutilisés	41%	35%	18,5%

Indicateurs environnementaux	IATA 2004/2005	IATA 2003/2004	Variation à périmètre constant
Quantité de composés organiques volatiles contenus dans les ingrédients (tonnes)	252	276	-8,5%

\* En incluant la consommation de SERVAIR non disponible l'an dernier

### Réduire la consommation d'énergie

La consommation totale d'énergie du Groupe s'élève à 51 276 tonnes équivalent pétrole pour l'année 2004/05, consommation équivalente à celle d'une ville de 33 000 foyers.

Aux Pays Bas, KLM a conclu, avec le gouvernement néerlandais et les autorités locales, le deuxième Accord énergétique pluriannuel portant sur l'efficacité énergétique de ses installations et de ses processus industriels. Toutes les mesures techniques, dont le retour sur investissement est inférieur à cinq ans, sont rendues obligatoires. L'inventaire des économies d'énergie a été finalisé en décembre 2004, et la mise en place des mesures obligatoires sera intégrée au plan d'actions 2005/07, principalement des Directions de la Maintenance, du cargo et des affaires immobilières. Depuis 1989, KLM a amélioré l'efficacité énergétique de ses installations et de ses procédés de 45 %.

### Encourager le tri sélectif et le traitement des déchets.

Les sites d'Air France-KLM en France et aux Pays-Bas ont produit environ 48 960 tonnes de déchets en

2004/05, ce qui correspond là encore à la production d'une ville d'environ 33 000 foyers.

En 2004/05, la part de déchets industriels triés sur les sites de KLM a atteint 37 %.

Plusieurs initiatives ont été conduites afin d'encourager le recyclage des déchets produits par les activités Maintenance et Fret. Des efforts particuliers ont été consacrés à l'accroissement de la collecte de plastique, partout où cela est possible. Depuis cette année, le nouveau centre de dépôt de la gare de fret G1XL près de l'aéroport de Roissy-CDG peut traiter annuellement 180 tonnes de film plastique usagé. Air France-KLM envisage d'intensifier cette collecte dans les prochains mois, et étudie la faisabilité de procédés similaires pour le recyclage des déchets de bois.

Depuis 2005, KLM Cargo n'emploie que des palettes réutilisables, permettant l'économie annuelle de 34 000 palettes de bois. Le fournisseur, impliqué dans ce processus, doit garantir que 100 % des déchets de bois des palettes brisées sont recyclés.

KLM Cargo s'efforce également de trouver le meilleur équilibre entre épaisseur et efficacité pour que le film plastique destiné à l'emballage des palettes de fret soit le plus léger possible. A Schiphol, les films plastiques usagés sont collectés séparément, compressés et vendus à une entreprise spécialisée dans le recyclage. En 2004, 224 tonnes de plastique ont été recyclés par cette filière.

En outre, KLM négocie avec ses principaux fournisseurs la possibilité de réduire les emballages en plastique des pièces détachées de ses avions.

### Réduire la consommation d'eau et limiter les effluents

Ces dernières années, Air France et KLM ont considérablement réduit leur consommation d'eau,



Nouvelle unité d'Air France Industries : EOLE (Entretien et Opérations Logistiques Equipements) près d'Orly

grâce aux contrôles des processus, à la responsabilisation des équipes et à l'éco-conception des outils et des postes de travail.

Les actions entreprises pour réduire cette consommation intègrent l'installation à grande échelle de compteurs d'eau, la réutilisation des eaux de rinçage, l'optimisation des méthodes de rinçage, le remplacement des systèmes de refroidissement par pompage de la nappe phréatique par des systèmes en circuits fermés ou par des systèmes alternatifs.

A titre d'exemple, la consommation d'eau sur le site d'Air France de Blagnac est inférieure de moitié à celle du précédent site de Montaudran, à activité et niveau de production équivalents. Aux Pays-Bas, la consommation de KLM est tombée à 100 000 m<sup>3</sup> par an en 2002, contre environ 700 000 m<sup>3</sup> il y a trente ans.

En 2004 et 2005, Air France et KLM ont pris de nouvelles mesures pour limiter la production d'eaux usées. Ainsi, le système de traitement d'eau du nouvel atelier de pièces détachées et de traitement de surface de KLM devrait consommer sensiblement moins d'eau et de produits chimiques. La technique de régénération par échangeur ionique a cédé la place à l'osmose inverse très peu consommatrice d'eau ou de produits chimiques. La quantité de sels déversés dans les eaux usées s'en trouve ainsi considérablement réduite.

## Maîtriser les substances à risques

Sur leur sites, Air France et KLM procèdent régulièrement à des mises à jour de leur inventaire de substances à risques. KLM a mis en œuvre des procédures de vérification des nouveaux produits chimiques avant toute utilisation. Des fiches de données sécurité sont disponibles pour informer le personnel sur les propriétés des substances et leurs caractéristiques.

De plus, KLM vise une réduction de 30 % des émissions de COV (Composés organiques volatils) entre 2000 et 2010. Cet objectif concerne toutes les étapes d'une opération de peinture : les décapants contenant des COV ainsi que les primaires contenant du chrome ont été éliminés ; l'utilisation de peintures à haute résistance a permis de réduire le nombre de couches de peinture.

D'autre part, le nouveau procédé de peinture des avions développé par KLM permet de réduire l'utilisation de diluant et d'améliorer l'adhérence. Ce procédé a permis de diminuer la consommation de peinture et donc les émissions de COV de façon significative et d'améliorer les conditions de travail.

Air France Industries utilise depuis des années des peintures à faible taux de COV et encourage l'utilisation de lingettes pré-imprégnées contenant peu de COV pour les opérations de décapage et de dégraissage.

## Protéger les sols et les paysages

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

La phase II de réhabilitation de l'ancien site Air France de Montaudran, a été lancée en 2004, pour un coût estimé à 2,5 millions d'euros. Une étude détaillée des risques sanitaires a été conduite, concluant que les niveaux de pollution mesurés ne présentaient aucun risque majeur. Les travaux d'excavation et de réhabilitation finale vont être lancés prochainement.

### Un nouvel atelier de révision des moteurs à Schiphol

En 2004, KLM a inauguré à Schiphol un nouveau centre de révision des moteurs. Des unités souterraines de stockage de chaleur et de froid permettront de réduire la consommation d'énergie en régulant la température des bâtiments en fonction de la période de l'année.

Les cabines (utilisées par exemple pour le polissage des surfaces) où s'accumule une grande quantité de poussières bénéficient aujourd'hui d'un système de filtrage extrêmement efficace, d'un système de recyclage d'air et d'équipements de sécurité. Au final, ce système permet d'économiser l'énergie et améliore considérablement les conditions de travail.

Les processus ont également été revus : au cours des opérations de nettoyage des pièces détachées, chaque opération en cuve est désormais suivie d'un rinçage statique avant rinçage final, ce qui réduit la quantité d'eau utilisée. Le remplissage de la cuve du rinçage final est, de plus, contrôlé par conductivité, réduisant encore la consommation d'eau. Grâce à l'utilisation de systèmes de lavage des gaz, de filtres à poussière et de ventilateurs, les émanations de produits dangereux seront également réduites. La qualité de l'air sera contrôlée par des filtres HEPA, et 50 à 90 % de l'air purifié est réutilisé dans le processus.

### Traiter les impacts du dégivrage et de l'anti-givrage

En hiver, des produits contenant du propylène glycol, de l'éthylène glycol ou du diéthylène glycol sont utilisés pour le dégivrage ou l'anti-givrage des appareils. Essentielle pour la sécurité des vols effectués en dessous de zéro ou par temps de neige, cette opération peut toutefois être consommatrice d'oxygène pour les eaux de surface en cas de fortes concentrations. Depuis plusieurs années, Air France et KLM investissent dans la formation du personnel, l'optimisation des équipements et la sélection de produits moins polluants, dans le but de concilier sécurité, ponctualité et environnement. En outre, de nombreux aéroports sont aujourd'hui équipés de systèmes de récupération des liquides de dégivrage.

Le Groupe participe activement au groupe de travail "Dégivrage - Anti-givrage" de l'AEA, qui collabore étroitement avec son homologue américain, le SAE G-12 Aircraft Ground Deicing Committee, en particulier pour les questions d'améliorations de produits sur le plan environnemental.

# Termes et abréviations

**AEA** : Association of European Airlines, Association des compagnies aériennes européennes.

**Approche équilibrée** : Démarche définie en 2004 par l'OACI pour limiter et, si possible, réduire le nombre de personnes exposées au bruit des avions en utilisant, de façon "équilibrée", quatre leviers de progrès : la réduction programmée du bruit à la source, le plan d'occupation des sols à proximité des aéroports, les procédures opérationnelles de réduction de bruit et les restrictions locales d'exploitation.

**APU/GPU** : (Auxiliary Power Unit/Ground Power Unit), groupe auxiliaire, assurant l'alimentation électrique de l'avion au parking.

**ATC** : (Air Traffic Control), contrôle aérien.

**CCE** : Commission Consultative de l'Environnement qui se tient dans les principaux aéroports français.

**CDA** : (Continuous Descent Approach), approche en descente continue.

**CDG** : aéroport de Roissy-Charles de Gaulle.

**Changement climatique** : ensemble des altérations provoquées par les émissions de gaz à effet de serre dans l'atmosphère, qu'ils soient d'origine naturelle ou humaine.

**CO** : Monoxyde de carbone.

**Coefficient de remplissage** : Rapport des PKT ou TKT sur les SKO ou TKO.

**CO<sub>2</sub>** : Dioxyde de carbone.

**COV** : Composés organiques volatils. Composés organiques provenant des hydrocarbures, qui se vaporisent à température ambiante. Ils contribuent à la destruction de la couche d'ozone dans la stratosphère et à la formation d'ozone dans la troposphère, qui contribue à l'effet de serre.

**dB** : décibel, unité de mesure de l'intensité d'un signal acoustique.

**DGAC** : Direction Générale de l'Aviation Civile.

**DRFA** : (Delayed or Reduced Flap Approach), approche avec sortie retardée ou réduite des volets.

**Emissions à basse altitude - cycle LTO** : pour certifier le rendement des moteurs d'aéronefs, l'OACI a défini un cycle de référence connu sous la dénomination de cycle LTO (landing and take-off). Evalué en avril 2002 par des experts de l'AEROCERT, programme de recherche de l'Union européenne, il est reconnu comme représentatif des émissions à basse altitude inférieures à environ 1 000 mètres.

**Energie sonore** : pour une intensité sonore I, exprimée en décibels, l'énergie sonore est égale à  $10^{I/10}$  exprimé en joules. L'énergie sonore d'une somme de plusieurs événements sonores différents est la somme de l'énergie sonore de chaque événement.

**EPNdB (Effective perceived noise decibel)** : unité d'intensité sonore utilisée pour la certification des avions de transport civil.

**EPT** : équivalent temps plein.

**Gaz à effet de serre (GES)** : composants de l'atmosphère, d'origine naturelle ou humaine qui réfléchissent les radiations infrarouges émises par la terre. Le seul GES produit par les avions est le dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>).

**GRI** : Global Reporting Initiative ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)).

**HC** : hydrocarbures imbrûlés.

**Hub** : plate-forme de correspondance ("hub").

En concentrant le trafic sur un aéroport unique, un hub réduit le nombre de vols à effectuer, augmente le coefficient d'occupation des appareils tout en augmentant l'offre de vols directs et les opportunités de correspondances.

**IATA** : International Air Transport Association.

**IPCC** : (Intergovernmental Panel on Climate Change), en français GIEC, Groupe Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat.

**Intermodalité** : utilisation successive de plusieurs modes de transport, rail, route et air.

**Marché des permis d'émissions** : système d'échange de permis d'émissions de GES. Dans un système de quota et d'échange, une autorité de régulation fixe l'objectif d'émission. L'échange intervient quand une entité dispose, du fait des mesures qu'elle a prises ou des progrès qu'elle a mis en œuvre, d'un surplus de droits d'émission. Elle peut alors les vendre à une autre entité dont les émissions ont augmenté et qui n'a pu mettre en œuvre des mesures de réduction économiquement acceptables. On appelle Marché ouvert un marché comprenant tous les secteurs industriels.

**NO<sub>x</sub>** : Oxydes d'azote, gaz qui n'est pas un GES mais qui peut contribuer à l'effet de serre à haute altitude et à la pollution locale à basse altitude.

**OACI** : Organisation de l'Aviation Civile Internationale.

**PKT** : Passager-kilomètre transporté. Nombre de passagers transportés multiplié par la distance exprimée en kilomètres.

**SKO** : Siège-kilomètre offert.

**Skyteam** : Alliance mondiale des compagnies aériennes suivantes : Aeromexico, Air France, Alitalia, Continental Airlines, CSA Czech Airlines, Delta Airlines, KLM, Korean Air et Northwest Airlines ([www.skyteam.com](http://www.skyteam.com)).

**SRRB** : (Schiphol Regional Review Board), commission régionale de contrôle de Schiphol.

**TKO** : Tonne-kilomètre offerte.

**TKT** : Tonne-kilomètre transportée. Charge transportée exprimé en tonne multipliée par la distance exprimée en kilomètres.



# Chiffres clés périmètre couvert

## Données économiques

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffre d'affaires par activité (p. 4, 12)</li> <li>• Résultat d'exploitation avant cessions aéronautiques (p. 4, 12)</li> <li>• Recette unitaire (p.4)</li> <li>• Répartition du chiffre d'affaires Passagers par zone géographique de destination (p. 4)</li> <li>• Répartition du chiffre d'affaires Passagers par zone géographique de vente (p.4)</li> <li>• Trafic Passagers (p.4)</li> <li>• Trafic Fret (p.4)</li> <li>• Résultat net (p.12)</li> </ul>	<p>Groupe Air France et Groupe KLM, y compris leurs filiales, dans tous les pays d'opération.</p> <p><i>N.B.</i> : données du groupe Air France consolidées sur 12 mois (avril 04 - mars 05) ; données du groupe KLM consolidées sur 11 mois (mai 04 - mars 05) ; données Servair consolidées sur 15 mois (jan 04 - mars 05)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition des dépenses externes (p.17)</li> </ul>	<p>Compagnies Air France et KLM, en 2004/05</p>

## Données sociales

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effectifs moyens en équivalents temps plein (p.5)</li> <li>• Nombre d'employés (contrats à durée indéterminée) (p.5)</li> </ul>	<p>Groupe Air France et Groupe KLM, y compris leurs filiales, dans tous les pays d'opération, en 2004/05 (Avr 04 - Mar 05)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartition géographique des salariés (p.5)</li> </ul>	<p>Compagnies Air France et KLM (avec KLM cityhopper), au 31 déc 2004</p>

## Données environnementales

<b>Bruit des avions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution de l'énergie sonore globale et du trafic (p.5)</li> </ul>	Tous vols Air France, KLM et KLM cityhopper ; année civile (Air France) / année IATA (KLM) ; dans le monde entier
<b>Emissions des avions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissions de CO<sub>2</sub> et trafic (p.5)</li> <li>• Emissions globales : CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, CO, HC (p.5, 29)</li> <li>• Emissions "cycle LTO" à basse altitude (p.5, 33)</li> </ul>	<p>Avions Air France (sauf filiales régionales) ; avions KLM et KLM cityhopper ; année civile (Air France) /année IATA (KLM) ; dans le monde entier</p> <p>Avions Groupe Air France (y compris filiales régionales) ; avions KLM et KLM cityhopper ; année civile (Air France) /année IATA (KLM) ; dans le monde entier</p>
<b>Activités au sol</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consommation d'eau (p.32)</li> <li>• Consommation d'électricité (p.32)</li> <li>• Consommation d'énergie (p.32)</li> <li>• Emissions de CO<sub>2</sub> liées aux chaufferies (p.32)</li> <li>• Déchets Industriels Banals (p.32)</li> <li>• Déchets Industriels Spéciaux (p.32)</li> <li>• % DIS réutilisés (p.32)</li> <li>• Composés organiques volatiles contenus dans les ingrédients (p.32)</li> </ul>	<p>Air France et ses filiales : tous sites en France ; KLM, KLM cityhopper et KLM catering services : tous sites aux Pays-Bas ; année civile</p> <p>Tous sites en France d'Air France Industries ; tous sites aux Pays-Bas de KLM Engineering &amp; Maintenance ; année IATA</p>



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

45, rue de Paris  
95747 Roissy-CDG Cedex  
France

Postbus 7700  
1117 ZL Luchthaven Schiphol  
Netherlands

Imprimé sur papier couché brillant sans bois - norme environnementale ECF