

# ensemble

O U V E R T E T E N G A G É



Rapport  
Développement durable  
**2010-11**

# DONNÉES CLÉS

102012  
COLLABORATEURS  
(EN ÉQUIVALENT TEMPS PLEIN)

593  
AVIONS EN EXPLOITATION

244  
DESTINATIONS  
DANS 105 PAYS

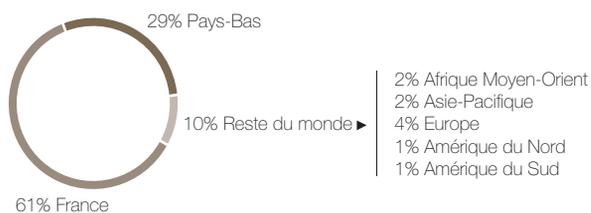
71,3  
MILLIONS DE PASSAGERS

81,6%  
COEFFICIENT D'OCCUPATION

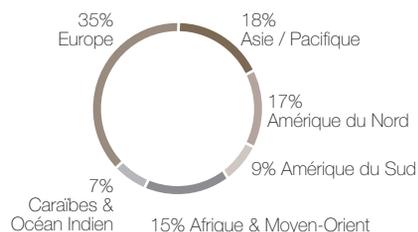
1,5  
MILLION DE TONNES  
DE FRET



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



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PASSAGERS  
PAR DESTINATION, 2010-11



Air France-KLM publie un rapport annuel de Développement durable. L'information publiée dans ce rapport couvre l'exercice financier 2010-11 qui débute le 1<sup>er</sup> avril 2010 et se termine le 31 mars 2011. Lorsque l'information publiée couvre une autre période, la légende le mentionne.

# SOMMAIRE



Éditorial 4

Contexte et enjeux du transport aérien 6  
Notre démarche développement durable 12

## Nos cinq enjeux-clés

Lutter contre le changement climatique 22  
Réduire notre impact environnemental 30  
Construire une relation durable avec nos clients 38  
Promouvoir une politique de ressources humaines responsable 46  
Contribuer au développement des territoires 54

Annexes 62

Indicateurs et méthodes 66

## Comment lire ce rapport

### Quatre sections

La première section permet d'appréhender notre secteur et ses enjeux. Elle traite de l'environnement mondial du secteur aérien et décrit le groupe Air France-KLM.

Dans la deuxième section, nous présentons notre approche et notre organisation en matière de développement durable et décrivons la manière dont nous travaillons avec nos parties prenantes. Cette section décrit également les modes de gouvernance et les positions publiques du groupe.

La troisième section, divisée en cinq chapitres, décrit nos cinq enjeux-clés et la

manière dont nous les prenons en compte. En fin de rapport, vous trouverez des informations sur la flotte, le dialogue avec nos parties prenantes, ainsi que nos indicateurs de performance, notre méthodologie de reporting et l'avis de l'un de nos Commissaires aux comptes.

### Notre ambition et nos engagements communs

Dans le présent rapport, chacun des cinq enjeux-clés du développement durable s'ouvre sur la présentation de notre ambition commune, de nos engagements et de nos indicateurs de pilotage déployés par Air France et par KLM pour la réaliser.

Suit un texte explicatif complété d'indicateurs et de chiffres clés. Les tableaux récapitulatifs des pages 67 et 69 présentent les indicateurs environnementaux et sociaux en référence à la loi NRE en vigueur en France.

### Dialogue avec nos parties prenantes

Ce rapport souligne l'importance du dialogue avec les parties prenantes. A la fin de chaque enjeu-clé, deux parties prenantes, une externe et une interne, échangent leurs points de vue sur les engagements et actions menées par Air France-KLM. Cet échange attire notre attention sur les progrès à réaliser et les challenges à relever.

## « Nous prouvons chaque jour notre détermination à réussir de façon durable et responsable »



Après deux années difficiles, Air France-KLM a opéré un redressement très significatif en retrouvant un résultat positif dès cet exercice. Le groupe a su tirer parti de la reprise économique mondiale, reprise pourtant affectée durant toute cette année par une série de crises : éruption du volcan islandais, situation politique au Moyen-Orient et en Afrique, séisme et tsunami au Japon.

Caractérisées par une forte réactivité et l'adaptation de l'offre, les actions stratégiques menées par Air France-KLM ont porté leurs fruits, aussi bien pour l'activité Passage que pour le Cargo et la Maintenance. Plus

encore, le groupe a su mobiliser toutes ses ressources et rester fidèle à ses engagements d'entreprise socialement responsable.

L'année 2010-11 est celle où Air France-KLM a adopté son nouveau projet d'entreprise, « Embark », qui fixe l'ambition du groupe – être un leader du transport aérien globalisé – et précise ses objectifs et ses engagements. Développer ses trois métiers, renforcer la puissance de son réseau et la position de ses marques, assurer au client la qualité de la relation humaine, du service et de la performance opérationnelle, promouvoir ses valeurs auprès des salariés, consolider ses performances économiques : tels sont les piliers du projet « Embark ». Un projet dont les valeurs sont aussi celles du développement durable : **ouvert** aux autres et au monde face au défi de la mondialisation ; **engagé** avec nos partenaires au service de nos clients ; **ensemble**, c'est-à-dire solidaires et complémentaires, unissant nos forces et nos énergies.

En matière de développement durable plus encore qu'ailleurs, si les engagements sont nécessaires, seules comptent les preuves. Ce rapport en apporte de multiples.

Ainsi, face au **défi du changement climatique**, nous progressons dans la réduction de nos émissions de CO<sub>2</sub> grâce à la poursuite de la modernisation de notre flotte, et nous sommes activement engagés dans le développement et l'utilisation des biocarburants

durables. Dans le même temps, les efforts que nous déployons au sein de notre industrie pour faire émerger une réglementation internationale ont été récompensés par la résolution adoptée à l'unanimité des États membres de l'OACI.

La **maîtrise de nos autres impacts environnementaux** progresse en permanence, qu'il s'agisse des nuisances sonores, des émissions affectant la qualité de l'air ou de la préservation des ressources. Avions et procédures plus performants, véhicules électriques, nouveaux bâtiments répondant à des exigences environnementales élevées, écoconception : investissement et innovation portent leurs fruits.



**Pour gagner et conserver la préférence des clients** dont les attentes évoluent constamment, nos deux compagnies s'appuient sur la qualité de la relation humaine et sur les nouvelles technologies. Elles mettent en place des offres multiples et personnalisées, afin de mieux répondre à la diversité de leurs clients. Par la puissance de son réseau et une offre moyen et long-courrier rationalisée, le groupe entend ainsi faire la différence.

Malgré le contexte économique difficile, Air France et KLM, fidèles à leurs valeurs, ont maintenu une politique de **cohésion**

**interne, de solidarité, de dialogue social**, déterminante pour son redressement. Le groupe a su préserver l'emploi de ses personnels et ses savoir-faire tout en relevant les défis rencontrés. À tous les niveaux et dans tous les secteurs, le changement et l'adaptation sont devenus les maîtres mots.

Notre groupe poursuit sa **contribution au développement des territoires** : là où nos compagnies sont implantées, particulièrement autour de leurs hubs, et dans les pays et régions que nous desservons. Former les générations nouvelles, travailler avec des publics fragiles, soutenir des programmes humanitaires ou de développement, encourager les initiatives des salariés, autant d'exemples d'actions concrètes que nous conduisons.

Dans un monde complexe en mutation accélérée, nous sommes fidèles à l'engagement pris lors de notre adhésion au Pacte Mondial des Nations unies et nous démontrons, chaque jour, notre détermination à agir de façon durable et responsable.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'PH Gourgeon'.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'P Hartman'.

Peter Hartman  
Président du Directoire de KLM

# Contexte et enjeux du transport aérien



Leader du transport aérien, Air France-KLM doit relever les défis posés à un **secteur essentiel à l'activité mondiale**, mais fortement tributaire des événements financiers, géopolitiques, météorologiques ou sanitaires. Il lui faut **contribuer à stimuler l'économie internationale**, mais aussi résister à ses fluctuations, faire face à la volatilité du prix du pétrole, s'adapter aux **mutations rapides de la demande**, et assurer comme une priorité absolue la **sécurité des vols**.

Comme l'ensemble du secteur, le groupe a subi de fortes pertes depuis 2009. Il ne pouvait maintenir son rôle et son niveau d'exigence sans une action résolue et durable de **réduction de ses coûts**, d'adaptation de son organisation, de ses pratiques et de son offre. Aujourd'hui, la **restructuration de l'offre passagers**, le **renforcement du réseau long-courrier**, la modification en profondeur de **l'activité de fret**, et le développement des **services de maintenance**, portent leurs fruits et permettent d'entrevoir le retour à la croissance.



## Air France-KLM: un groupe, deux compagnies, trois métiers

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

tenance aéronautique pour sa flotte et celles d'autres compagnies. Pour connaître le détail des principales filiales du groupe, reportez-vous à la page 64.

### DES ATOUTS FONDAMENTAUX

#### Un réseau puissant et équilibré

Air France-KLM offre le plus important réseau entre l'Europe et le reste du monde, articulé autour de deux hubs coordonnés, Roissy-Charles de Gaulle et Amsterdam-Schiphol. Grâce à cette implantation stratégique, le groupe joue un rôle clé dans le développement des échanges économiques et la compétitivité européenne.

Le double réseau d'Air France et de KLM est l'un des piliers fondamentaux de la stratégie du groupe. Le groupe offre à ses clients de nombreuses fréquences, tout en exploitant un nombre limité de destinations communes aux deux compagnies: 70 % des escales long-courriers et 60 % des escales moyen-courriers sont des destinations desservies uniquement par l'une des deux compagnies. Fortement complémentaire, cette combinaison unique de deux hubs donne également la possibilité de partir de l'un et de revenir par l'autre, proposant ainsi de nombreuses options de voyage aux passagers. Présent sur tous les continents, le groupe offre à ses clients un réseau équilibré, aucun de ses marchés ne représentant plus du tiers du chiffre d'affaires passagers.

#### Une alliance mondiale qui renforce le réseau

Air France et KLM sont membres de l'alliance SkyTeam, deuxième alliance mondiale en parts de marché. Très intégrée, elle regroupe un nombre croissant de compagnies aériennes et dessert 898 destinations dans 169 pays. En optimisant les synergies entre chacun de ses membres, SkyTeam renforce l'offre du groupe en termes de réseau et de services à ses clients, tels que le partage des programmes de fidélité.

#### Une flotte performante

Le groupe exploite l'une des flottes les plus jeunes et les plus modernes d'Europe avec 593 avions dont l'âge moyen est de 9,9 ans. Gage d'efficacité énergétique et de rationalité économique, la qualité de la flotte est une ressource essentielle pour le développement durable du groupe. Pour plus d'informations, reportez-vous à la page 64.

# NOS DÉFIS FACE AUX ENJEUX DU TRANSPORT AÉRIEN

## Stimuler l'économie mondiale, résister à ses fluctuations

Le transport aérien, moteur de l'économie mondiale qu'il soutient en favorisant le développement des échanges et en répondant à la demande de mobilité, subit aussi de manière directe et parfois brutale les conséquences des fluctuations économiques internationales. Présent sur tous les continents, le secteur est l'un des premiers affectés quand surviennent des événements de nature géopolitique, météorologique ou sanitaire.

Très durement touché par la pire crise de son histoire en 2009, avec au plus fort de la crise une baisse de 12 % pour le trafic passagers et de 25 % pour le fret, le transport aérien a connu une courte embellie en 2010 avant d'enregistrer un nouveau ralentissement en 2011. À l'image de l'économie mondiale, sa reprise s'avère lente et contrastée selon les grandes régions du monde, et ce, d'autant plus que les compagnies aériennes opèrent dans un environnement très concurrentiel et avec des marges opérationnelles limitées.

## Assumer des contraintes spécifiques

La volatilité et la tendance de long terme à la hausse des cours du pétrole pèsent fortement sur le résultat des compagnies aériennes. Selon l'Association Internationale du Transport Aérien (IATA), la reprise du trafic mondial enregistrée en 2010 a été remise en question par l'envolée des cours du carburant, dès le début de l'année 2011. En 10 ans, la part du carburant est passée de 13 % à 29 % dans les

coûts du transport aérien, chaque dollar de hausse du pétrole se traduisant pour l'industrie du transport aérien par un coût additionnel de 1,6 milliard de dollars.

Les réglementations, qui sont développées pour réduire l'impact du transport aérien sur le changement climatique, ont également imposé de nouvelles charges. Si le secteur génère environ 2 % des émissions totales de CO<sub>2</sub> d'origine humaine – une contribution souvent surévaluée dans l'esprit collectif – cela n'en dispense pas moins les compagnies de prendre leur part dans la lutte contre le changement climatique. Ainsi, dès 2012, les compagnies aériennes seront intégrées dans le système communautaire d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre (EU-ETS). Ce n'est cependant qu'une première étape, car seule une approche sectorielle globale permettra de répondre efficacement au problème des émissions de l'aviation au niveau mondial tout en garantissant l'équité de traitement des opérateurs internationaux.

Les compagnies aériennes opèrent dans un cadre réglementaire de plus en plus strict, notamment en matière de protection du consommateur et de sûreté, avec des réglementations toujours plus contraignantes pour le client et plus coûteuses pour le transporteur. À la différence du transport ferroviaire, le secteur aérien couvre lui-même la totalité de ses coûts d'infrastructures, au sol et en vol, ainsi que ceux relatifs à la sûreté et à la sécurité des vols. Il finance également, à hauteur de 40 millions d'euros pour Air France et KLM, les mesures d'insonorisation des habitations dans les communes riveraines de ses aéroports.

Enfin, exploiter des lignes aériennes dans des régions du monde au contexte politique incertain, comme face à des phénomènes naturels dont la force et la fréquence sont imprévisibles, nécessite flexibilité et réactivité pour continuer à offrir des solutions adéquates et assurer un service de qualité.

### FOCUS

#### LE GROUPE MOBILISÉ AU JAPON

*Air France et KLM ont des liens anciens et étroits avec le Japon, et les deux compagnies desservent Tokyo et Osaka grâce à 38 vols hebdomadaires. Dès le début de la catastrophe qui a frappé le Japon le 11 mars 2011, les équipes des deux compagnies se sont mobilisées pour permettre une reprise rapide des vols de et vers Tokyo, ainsi que pour adapter les capacités à la forte demande de voyage et mettre en place des mesures commerciales exceptionnelles.*

*Air France et KLM ont exercé une surveillance permanente de l'évolution de la situation grâce à leur dispositif de crise respectif. Les mesures mises en place conjointement par les opérations aériennes, les escales et les centres de coordination des opérations ont permis d'assurer la sécurité des dessertes de Tokyo et d'Osaka. Pour Air France, la desserte d'Osaka a été maintenue en vol direct et celle de Tokyo a été réalisée via Séoul de manière à garantir la réactivité maximum en cas d'évolution défavorable de la situation à Tokyo. Pour répondre à ces mêmes contraintes, KLM a opéré la desserte directe de Tokyo avec une escale à Osaka pour le vol retour. Durant toute la période d'alerte, les deux compagnies ont fait le choix de maintenir leurs fréquences de et vers Osaka, afin de répondre à la demande de leurs clients.*

## S'adapter à l'émergence de nouvelles demandes

De plus en plus globalisé, le transport aérien mondial s'articule désormais autour de trois grandes alliances qui regroupent les principales compagnies européennes, américaines et asiatiques. Ce phénomène est encore amplifié par différentes formes de partenariats menées à l'échelle internationale, telles que les *joint-ventures*, fusions ou prises de participation.

L'enjeu pour le transport aérien est de conforter ses positions et de trouver de nouveaux relais de croissance sur les marchés en expansion. Les prévisions de croissance annuelle du trafic passagers sont estimées à 5,3 %<sup>1</sup> en moyenne au niveau mondial jusqu'en 2029, principalement sous l'impulsion des pays émergents, et à 4,4 %<sup>1</sup> en moyenne en Europe, où l'évolution démographique et

<sup>1</sup> Source: Boeing Market update - February 2011

notamment le vieillissement de la population induiront de nouvelles habitudes de consommation et de nouvelles offres de voyages dans le secteur aérien.

La crise économique a profondément modifié le comportement des consommateurs, la composante prix devenant plus que jamais un critère de choix déterminant. Si l'après-crise redonne un rôle clé à d'autres facteurs – tels que les fréquences, les services, les outils de fidélisation, la transparence – dans le processus de choix, les compagnies aériennes doivent répondre à ces attentes en adaptant leurs modèles d'activité et leurs offres de services. Ces restructurations touchent les trois métiers de l'aérien : nouvelles offres pour les

passagers, réduction de la part des avions tout cargo pour le transport de marchandises et évolution de l'activité maintenance face à la concurrence de nouveaux opérateurs.

Répondre à ces nouvelles attentes tout en réduisant les émissions de CO<sub>2</sub> représente un enjeu pour le groupe, et le recours à une part croissante de combustibles à faible intensité carbone peut y apporter une réponse. Malgré la progression de la recherche en matière de certification technique, la production de quantités suffisantes de biocarburants au regard de la demande reste un défi. Une approche globale de l'industrie apparaît donc nécessaire, notamment en matière de législation.

## LA SÉCURITÉ DE NOS VOLS: NOTRE PRIORITÉ ABSOLUE

### Assurer la sécurité au sol et en vol

La sécurité est la première exigence de tous – clients et salariés –, et une priorité absolue pour Air France et KLM, à toutes les étapes du voyage. La sécurité des vols ne repose pas seulement sur des équipements et sur des procédures, mais avant tout sur le professionnalisme, l'engagement et l'attention de tous les collaborateurs. Ainsi les deux compagnies vont au-delà des réglementations nationales, européennes et internationales applicables, et ont obtenu la certification IOSA, un système d'évaluation conçu par IATA couvrant tous les aspects de l'exploitation qui contribuent à la sécurité des opérations.

À travers la démarche *Safety Management System* (SMS), les deux compagnies assurent l'identification, l'analyse et la maîtrise permanente des risques de sécurité. Cette démarche implique tous les personnels. Afin de progresser en permanence, les personnels sont encouragés à signaler tout incident qui aurait pu avoir un impact sur la sécurité. Dans cet esprit également, le groupe adapte et enrichit constamment ses programmes de formation afin de maintenir les compétences des salariés au meilleur niveau. Des plans préventifs de gestion de crise sont mis en place dans toutes les escales du groupe et des exercices sont effectués plusieurs fois par an.

#### ACCIDENT DU RIO-PARIS: UNE AVANCÉE DÉCISIVE

Depuis l'accident, survenu le 1<sup>er</sup> juin 2009, de son vol Rio-Paris, Air France a mobilisé tous ses efforts tant auprès des familles des passagers et membres d'équipage disparus qu'en soutenant le programme de recherches de l'avion dans l'océan Atlantique. Fin avril et début mai 2011, les deux enregistreurs de vol de l'A330 ont enfin été récupérés, au terme d'opérations particulièrement délicates, conduites grâce à la ténacité des autorités, d'Airbus et d'Air France.

L'analyse des données de ces enregistreurs devrait permettre aux enquêteurs de reconstituer avec précision le déroulement du vol et de déterminer les causes de cet accident. Ce qui est une demande légitime des familles et proches des victimes mais aussi une nécessité pour la communauté aéronautique afin d'éviter le renouvellement d'un tel drame.

#### FOCUS

##### LA MISSION D'EXPERTISE EXTERNE SUR LA SÉCURITÉ DES VOLS D'AIR FRANCE

En décembre 2009, Air France a mis en place une mission d'expertise externe sur la sécurité des vols. Composée de huit experts internationaux, reconnus et indépendants, la mission s'est intéressée à tous les modes de fonctionnement internes, aux processus de décision et aux pratiques pouvant avoir un impact sur la sécurité des vols. À l'issue d'un travail qui s'est poursuivi tout au long de l'année 2010, les experts ont proposé 35 recommandations s'inscrivant dans la logique d'amélioration continue de la sécurité des vols engagée par la compagnie.

Air France a mis en œuvre sans délai les premières recommandations de ces experts comme, par exemple, la création, au sein du Conseil d'administration d'Air France, d'un Comité de sécurité des vols, ou le lancement d'une campagne d'observation en vol LOSA (Line Operations Safety Audit), mise en œuvre pour la première fois par une grande compagnie européenne.

### Intégrer la sûreté à toutes les opérations

Devant la menace potentielle terroriste ou criminelle, le groupe maintient un dispositif de sûreté renforcé, visant tout particulièrement à assurer la protection de ses clients, de ses personnels et de ses biens. Ce dispositif comprend différentes mesures comme le contrôle des avions, le contrôle des bagages, les contrôles aléatoires des personnels ou les contrôles des formalités d'embarquement et de débarquement des passagers. Ces procédures, strictement réglementées, sont mises en œuvre avec le souci permanent du respect de la vie privée des passagers.

Les compétences spécifiques d'Air France-KLM en matière de gestion des flux de passagers, l'étendue de son réseau, et la dimension internationale de son organisation, lui permettent de jouer un rôle important auprès des autorités internationales chargées de la prévention des risques. Ainsi, le groupe a contribué aux travaux communs de IATA, de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et de l'Organisation Mondiale des Douanes (OMD) afin de réglementer le traitement des informations personnelles relatives aux passagers.

Air France travaille à la mise en œuvre de mesures de sûreté en étroite collaboration avec les aéroports, la gendarmerie du transport aérien, la police aux frontières et les autorités de tutelle. Afin de garantir le meilleur niveau de protection de ses clients et de ses salariés dans près de 100 pays et 200 villes à travers le monde, Air France sensibilise et forme tous ses personnels sur ces questions. De plus,

50 experts ont pour mission d'assurer quotidiennement la sûreté des vols et, lorsque le contexte l'impose, de mettre en œuvre des mesures de sûreté additionnelles dans certaines escales. En 2010, KLM a souhaité mettre un accent particulier sur les questions de sûreté et de sécurité avec une campagne mensuelle de sensibilisation des personnels.

## POSITIONNER LE GROUPE DANS LE MONDE DE DEMAIN

### Résultats financiers 2010-11

L'exercice 2010-11 se traduit par un résultat d'exploitation positif de 122 millions d'euros contre une perte de 1,28 milliard d'euros au 31 mars 2010. Cette amélioration est due aux actions stratégiques engagées en 2009-10, principalement dans les activités passage et cargo, et à la reprise économique. Le résultat net consolidé – part du groupe est positif de 613 millions d'euros, après un profit de 1,03 milliard d'euros dégagé lors de l'introduction en Bourse d'Amadeus.

Sur l'exercice, le chiffre d'affaires total d'Air France-KLM s'élève à 23,6 milliards d'euros (+12,5 %). Avec un chiffre d'affaires en hausse

de 11,3 %, l'activité Passage a été dynamique et s'est fortement redressée malgré de nombreux événements exceptionnels. Le groupe a transporté 71,3 millions de passagers, et enregistre un trafic en hausse de 1,1 % pour des capacités stables (-0,1 %). Deuxième activité du groupe, le cargo a retrouvé le chemin de la croissance et de la rentabilité en avance sur le plan de marche, avec un trafic en hausse de 2,5 % pour des capacités quasiment stables (-0,3 %). L'activité maintenance présente également une hausse de 7,6 % de son chiffre d'affaires, sous l'impulsion des activités à forte valeur ajoutée « Moteurs » et « Equipements ».

### L'adaptation permanente d'Air France-KLM

Les profondes restructurations engagées depuis 2009 commencent à porter leurs fruits, aussi bien pour le transport de passagers que pour le fret. En effet, les efforts d'adaptation des collaborateurs et les modifications structurelles ont permis une amélioration des recettes unitaires et une réduction des coûts hors carburant. L'ajustement des capacités à la demande a permis un maintien du coefficient de remplissage des avions à des niveaux toujours très élevés, supérieurs à 80 %.

#### Restructurer l'offre court et moyen-courrier

Pour répondre aux besoins des passagers européens de point à point et connecter l'ensemble de l'Europe au monde entier grâce à la performance et à la complémentarité de ses hubs, le groupe a adapté son offre en matière de programme court et moyen-courrier, de services, de structure tarifaire et engagé une série d'actions pour réduire ses coûts unitaires.

#### Développer un réseau long-courrier solide

Afin de s'engager sur la voie de la reprise, le groupe développe son activité long-courrier, clé de voûte de son développement, et s'appuie sur l'exploitation d'une flotte plus performante avec l'arrivée des Airbus A380 chez Air France, la densification des Boeing 777-200, le choix des Airbus A330-300 et, chez KLM, la transformation de deux combis (appareils mixtes cargo-passagers) en tout passager.

La reprise ou l'augmentation des fréquences, l'ouverture de nouvelles destinations, la mise à disposition des passagers de moyens technologiques innovants et la signature de partenariats et accords de *joint-venture*, tels que l'accord conclu entre Air France-KLM et Delta Airlines, contribuent à renforcer la compétitivité du groupe.

#### Rationaliser l'activité Cargo

Premier opérateur mondial en matière de fret aérien, le groupe a été fortement pénalisé durant la crise économique. En réduisant en 2010 sa flotte tout cargo de 25 à 14 appareils, il a restructuré son activité en la rendant moins vulnérable aux cycles conjoncturels. Complétée par la capacité d'emport de marchandises des avions passagers et des combis, l'offre cargo repose sur une meilleure valorisation de l'ensemble du réseau et du large choix de destinations du groupe. Cette véritable réorganisation stratégique nécessite de modifier en profondeur les processus opérationnels et la politique commerciale. En 2010-11, la part des avions passagers et combis pour le transport des marchandises représente 67 % contre 33 % pour les avions tout cargo. En 2007-08, ces parts étaient respectivement de 54 % et 46 %.

#### Proposer des services de maintenance performants

Pour garder sa position de leader en matière de maintenance aéronautique dans un environnement fortement concurrentiel, le groupe doit répondre aux exigences de ses clients avec réactivité et fiabilité. Ainsi, Air France Industries et KLM Engineering Maintenance ont développé un réseau mondial de maintenance en s'appuyant sur les savoir-faire développés à Paris et Amsterdam.

#### Perspectives pour 2011

Toutes les réponses de court et long terme mises en œuvre par Air France-KLM devraient lui permettre de mieux maîtriser la situation d'après crise et de continuer à anticiper les incertitudes extérieures à son activité. L'engagement en faveur du développement durable reste un élément clé et l'intégration toujours plus forte de ces enjeux dans l'ensemble des activités du groupe et lui permettra de poursuivre son développement tout en préparant l'avenir.



# Notre démarche développement durable



Pleinement conscient de sa responsabilité et des enjeux dans lesquels s'inscrit le développement partagé de son activité, Air France-KLM place la **responsabilité sociétale au cœur de son projet stratégique** et dans son organisation, en prenant en compte les attentes de ses parties prenantes.

Pour assumer pleinement sa responsabilité d'entreprise et sa « légitimité à opérer » (*licence to operate*), le groupe a fait le choix de viser une croissance rentable, d'agir avec détermination pour limiter l'impact négatif de ses activités, pour **protéger l'environnement**, pour fournir à ses clients des **services personnalisés, innovants et responsables**, et de contribuer au **développement des territoires** où il est présent. Pour répondre à ces défis, le groupe a organisé sa démarche de développement durable autour de **cinq enjeux clés et la conduit en lien avec ses parties prenantes** internes et externes.

Cette stratégie et sa mise en œuvre ont valu à Air France-KLM d'être reconnu par des agences de notation spécialisées comme l'un des leaders mondiaux en matière de **responsabilité sociétale d'entreprise**.



## Notre ambition

Être une référence en matière de responsabilité sociétale d'entreprise et maintenir notre position de leader au sein du transport aérien, en mobilisant tous les moyens du groupe et l'ensemble de nos collaborateurs.

## Nos engagements

Le fondement de la politique de développement durable d'Air France-KLM s'inscrit dans le respect des droits fondamentaux tels que définis par les grands principes internationaux :

- déclaration universelle des droits de l'homme ;
- déclaration relative aux principes et droits fondamentaux au travail de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) ;
- principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) ;

Air France-KLM accompagne et soutient un certain nombre d'engagements nationaux et internationaux en faveur du développement durable.

- Le groupe adhère au Pacte mondial des Nations unies et s'engage à respecter et à promouvoir ses 10 principes en matière de droits de l'homme, de normes de travail, de respect de l'environnement, et de lutte contre la corruption ;
- En France, Air France est signataire de la charte de la diversité, de la charte d'engagement des entreprises au service de l'égalité des chances dans l'Éducation nationale, et de la charte de la parentalité ;
- Aux Pays-Bas, KLM a signé en 2010 le manifeste pour l'approvisionnement durable et la responsabilité sociale des entreprises, visant à soutenir le marché des produits et services durables et à encourager d'autres entreprises et ses fournisseurs à s'engager dans cette voie.

# NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

## Viser l'exemplarité

La politique de développement durable d'Air France-KLM s'inscrit dans sa Déclaration de responsabilité sociale dans laquelle le groupe affirme son engagement en faveur du respect de l'environnement, de l'équité sociale et du développement local. Cet engagement a été renforcé en 2007 avec l'adoption du Plan Climat (lire page 23) et, en 2008, avec la signature

de la charte sociale et éthique (lire page 51) dans le cadre du Comité de groupe européen. Différentes chartes internes viennent compléter ces engagements, comme la charte développement durable pour les fournisseurs d'Air France, le code de conduite de KLM ou la charte contre le harcèlement et la charte de l'alternance chez Air France.

## Porter nos engagements à tous les niveaux

Air France-KLM entend faire du développement durable une partie intégrante de son activité, en diffusant et en partageant cette ambition avec l'ensemble des entités, à tous les niveaux. Présenté fin 2010, le nouveau projet d'entreprise « Embark » définit la vision stratégique à moyen terme du groupe. Il place le développement durable et les engagements auprès des parties prenantes au cœur de ses priorités.

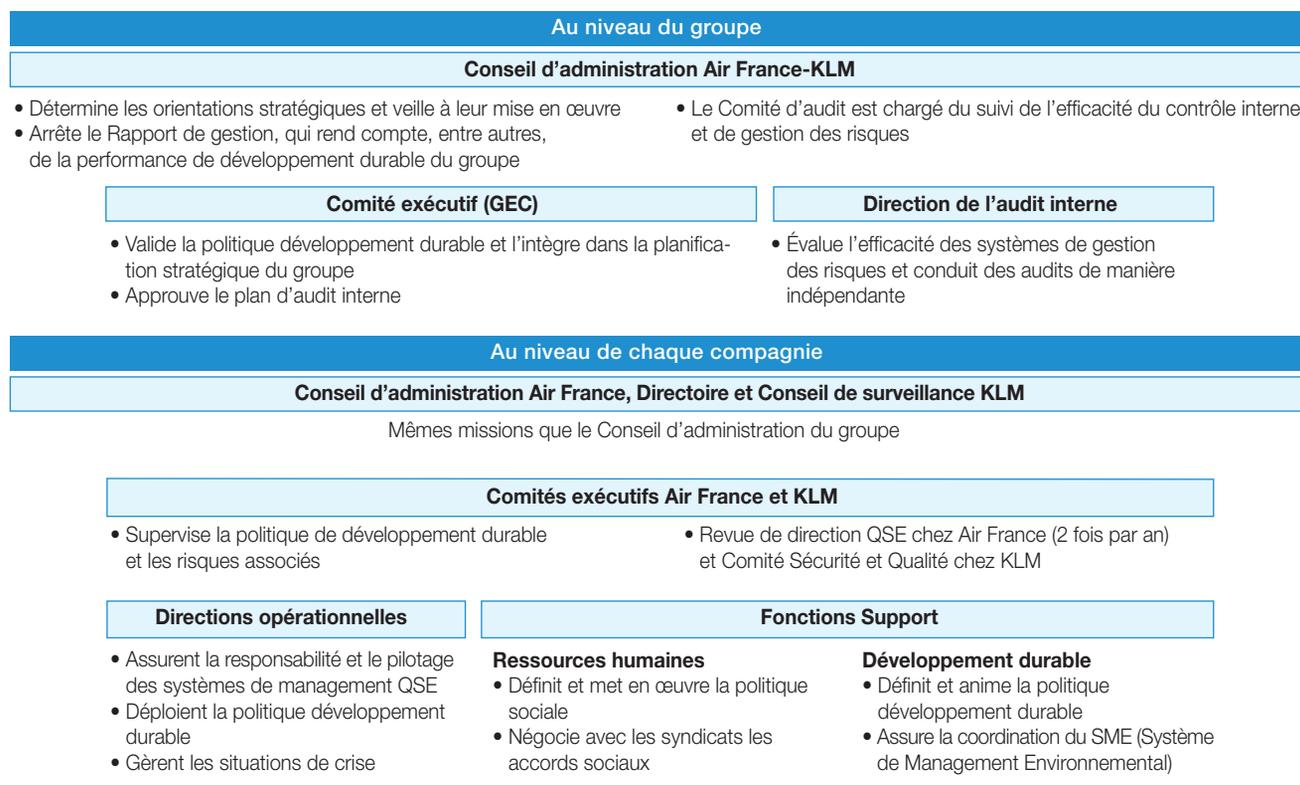
Chez Air France, la politique de développement durable est pilotée par un Directeur général adjoint, membre du Comité exécutif; chez KLM, ce rôle est assuré par un membre du Directoire. Les directions du développement durable d'Air France et de KLM en définissent le contenu et garantissent sa mise en oeuvre dans chaque compagnie. Tous les deux ans, les responsables exécutifs du groupe participent à une réunion stratégique sur le développement durable.

Chez KLM, un Conseil de développement durable trimestriel a été mis en place. Ce Conseil réunit plusieurs directeurs et managers chargés proposer au Conseil de surveillance et au Comité exécutif, des pistes de réflexion sur la politique de développement durable de la compagnie.

Air France et KLM intègrent également des indicateurs de développement durable dans les objectifs des principaux managers, comme la performance en matière de sécurité au travail pour les responsables opérationnels d'Air France et l'inscription d'objectifs de développement durable dans la part variable de rémunération de tous les cadres supérieurs de KLM.

Enfin, les risques et enjeux du développement durable du secteur sont intégrés au plan stratégique triennal du groupe. La direction de l'audit interne a mené plusieurs audits dans le domaine du développement durable, comme la sécurité au travail, la formation, le programme de compensation CO<sub>2</sub> d'Air France et de KLM et le risque de conflit d'intérêts dans la fonction achat.

La gouvernance et le pilotage du développement durable sont présentés dans le schéma d'organisation général ci-dessous.



## Piloter et vérifier notre performance de développement durable

Depuis plus de dix ans, l'introduction systématique, dans la stratégie du groupe, d'objectifs de pilotage et de plans d'action d'amélioration continue, s'est appuyée sur la norme ISO 14001. Les deux compagnies sont certifiées pour l'ensemble de leurs activités, aussi bien sur leurs installations en France et aux Pays-Bas qu'à bord de leurs avions. Air France Industries (AFI) a souhaité intégrer les recommandations de la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale d'entreprise. À l'issue de l'évaluation réalisée en novembre 2010, AFI, première entreprise évaluée selon ces critères, est devenue le premier opérateur de maintenance aéronautique au monde à bénéficier de cette nouvelle norme internationale.

En 2009, KLM a défini différents indicateurs de performance en matière de développement durable dans cinq secteurs clés, allant de la conformité à l'innovation en passant par l'implication des parties prenantes. Ces indicateurs permettent de mesurer les progrès réalisés au niveau de chaque direction et facilitent la définition et le suivi des plans d'action.

Pour l'élaboration de son Rapport de développement durable, le groupe a mis en place depuis 2006 un système de *reporting* annuel commun, audité tous les ans par l'un de ses deux commissaires aux comptes lors de la vérification des indicateurs sociaux et environnementaux, selon la norme ISAE 3000 (*International Standard on Assurance Engagement*). Le Rapport de développement durable d'Air France-KLM est rédigé selon les lignes directrices du référentiel GRI (*Global Reporting Initiative*) (voir le tableau page 65).

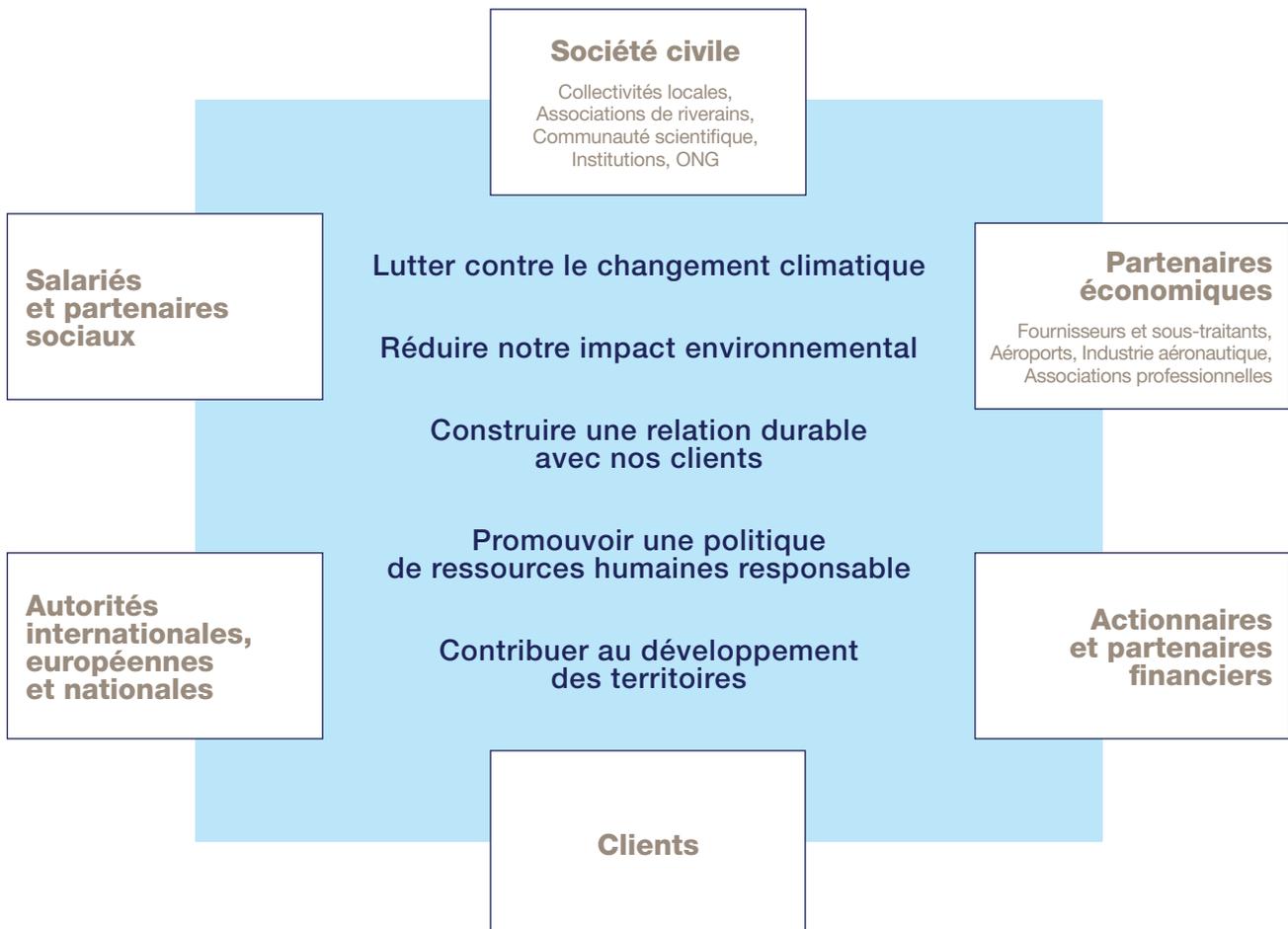
## Répondre aux attentes de nos parties prenantes

L'écoute et le partage sont des composantes majeures de la stratégie de développement durable du groupe, à la fois pour identifier les enjeux comme pour les mettre en oeuvre. Grâce à ce dialogue permanent avec ses parties prenantes, le groupe intègre leurs attentes dans la définition de ses objectifs, notamment par l'application du « test de matérialité » préconisé dans le référentiel de la GRI.

Au plan interne, Air France-KLM recueille la perception de ses collaborateurs par le biais d'enquêtes, de forums ou d'événements thématiques. En 2010, le projet d'entreprise « Embark » a fait l'objet d'une démultiplication à tous les niveaux et chaque collaborateur a pu exprimer sa vision de la politique de développement durable du groupe.

À l'externe, Air France et KLM ont mis en place différents modes d'écoute et de dialogue qui comprennent, entre autres, les contributions des clients collectées par enquête d'opinion, les remarques des actionnaires, les réflexions menées avec les associations du transport aérien, l'analyse des stratégies des concurrents et d'autres secteurs, l'analyse des évolutions réglementaires et les recommandations des agences de notation extra-financière. (Pour plus d'informations sur le dialogue avec les parties prenantes, voir tableau en page 62).

Le schéma ci-dessous permet de visualiser les différents groupes de parties prenantes avec lesquelles Air France-KLM entretient un dialogue régulier. Ces échanges participent à la définition de sa stratégie, permettent de mieux identifier les enjeux et sont pris en compte dans le Rapport annuel de développement durable.



# LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE, FONDEMENT DE NOTRE PROJET STRATÉGIQUE

## Appliquer les principes d'une meilleure gouvernance

Composé de 15 membres, dont 4 sont de nationalité néerlandaise, le Conseil d'administration d'Air France-KLM détermine les orientations de l'activité de la société et veille à leur mise en œuvre. Il s'appuie sur les travaux des comités spécialisés pour s'assurer de la bonne marche de l'entreprise en collaboration avec la Direction générale. Il fonctionne selon les principes du gouvernement d'entreprise en vigueur en France tels que présentés dans le code de gouvernement d'entreprise AFEP-MEDEF mis à jour en 2010.

En application de ces principes, le Conseil d'administration est régulièrement amené à débattre de sa gouvernance et à la faire évoluer.

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

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

### Évaluation du fonctionnement du Conseil d'administration

Au cours de l'exercice 2010-11, les membres du Conseil d'administration ont procédé à une auto-évaluation de son fonctionnement. Les entretiens avec les administrateurs ont fait l'objet d'une restitution anonyme et ont donné lieu à une présentation et un débat lors du Conseil d'administration du 23 mars 2011. D'une manière générale, l'autoévaluation a fait apparaître une évolution très positive du fonctionnement du Conseil depuis la dernière évaluation réalisée par un cabinet indépendant en 2010 : les débats sont bien ciblés, les réunions bien conduites, les échanges sont directs et les discussions sont libres.

### Représentation des femmes au sein du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration compte deux femmes parmi les administrateurs, soit une proportion de 13,3 %. Dans la perspective des échéances de mandat d'administrateurs devant intervenir en 2012 et 2013, le Comité de nomination fera des propositions tendant au renforcement de la présence des femmes au sein du Conseil afin de se conformer à la recommandation AFEP-MEDEF du 19 avril 2010 et aux dispositions de la loi du 27 janvier 2011 relatives à la représentation équilibrée des femmes et des hommes dans les Conseils d'administration.



### Indépendance des administrateurs

Après avoir examiné la situation de chaque administrateur, le Conseil d'administration, réuni le 23 mars 2011, a considéré que six administrateurs étaient indépendants compte tenu de la répartition de son capital (notamment État et salariés) et des règles particulières qui régissent le mode de désignation d'une partie de ses administrateurs. Le Conseil a considéré que tous les administrateurs disposaient des compétences requises ainsi que d'une expérience professionnelle utile à la société, qu'ils soient ou non considérés comme indépendants au regard des critères AFEP-MEDEF.

### Règlement intérieur du Conseil d'administration

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

Le règlement intérieur est régulièrement mis à jour. Il a en particulier été modifié par le Conseil d'administration le 26 mars 2009 afin, notamment, de préciser le rôle et les attributions du Président et du Directeur général à la suite de la dissociation de ces fonctions intervenue le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

*Le règlement intérieur est disponible sur :*

*<http://www.airfranceklm-finance.com> (rubrique Gouvernement d'entreprise).*

Conseil d'administration et comités spécialisés		Bilan 2010-11		
Composition du Conseil d'administration	12 administrateurs nommés par l'Assemblée (dont 2 représentants des salariés actionnaires) 3 représentants de l'État français nommés par arrêté Dissociation des fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur général depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2009			
Durée du mandat des administrateurs	4 ans (exceptionnellement 2 ou 3 ans, afin de favoriser un renouvellement harmonieux du Conseil)			
Nombre de réunions et taux moyen de participation aux réunions	9 réunions. Taux de participation : 88,1 % (92,4 % hors réunions extraordinaires)			
Formation des membres du Conseil d'administration	Les administrateurs nouvellement nommés ont pu effectuer des visites de sites, rencontrer les principaux dirigeants de l'entreprise et bénéficier de formations organisées par la société. Ils ont en outre reçu un dossier comportant toutes les informations nécessaires à l'exercice de leur mandat.			
<b>Comités du Conseil d'administration</b>	<b>Comité d'audit</b>	<b>Comité de rémunération</b>	<b>Comité de nomination</b>	
Nombre de membres	6 membres dont 3 indépendants	3 membres dont 2 indépendants	4 membres (tous indépendants)	
Nombre de réunions	4	1	4	
Taux moyen de participation aux réunions	79 %	100 %	100 %	
Évaluation annuelle du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses comités	Oui (autoévaluation sous forme de questionnaire adressé à chaque administrateur Restitution anonyme des réponses lors d'une réunion du Conseil)			
Existence d'un règlement intérieur, d'un code de déontologie boursière et d'un code d'éthique financier	Oui			
Rémunérations des mandataires sociaux	Publication des critères et des montants des rémunérations des dirigeants mandataires sociaux dans le Document de référence, dans le Rapport de gestion et sur le site internet de la société. Les dirigeants mandataires sociaux ne bénéficient ni de stock options ni d'actions gratuites. En cas de départ, ils ne bénéficient pas d'indemnités spécifiques Publication des modalités d'attribution et des montants des jetons de présence des administrateurs dans le Document de référence et dans le Rapport de gestion.			

Pour plus d'information, voir le Document de référence 2010-11 sur [www.airfranceklm-finance.com](http://www.airfranceklm-finance.com).

## Veiller au respect des principes éthiques

### Nos règles de conduite des affaires

Pour encadrer ses activités, Air France-KLM dispose de plusieurs documents relatifs à la conduite des affaires et à la prévention de la corruption. Certains concernent l'ensemble des salariés, d'autres sont spécifiques.

Le Conseil d'administration a adopté un code de déontologie boursière et un code d'éthique financier. Le premier impose aux mandataires sociaux, aux dirigeants et à certains postes sensibles, des règles relatives aux opérations sur les titres de la société, tandis que le second détermine les règles liées aux informations financières auxquelles ils doivent se conformer.

KLM s'est doté en 2008 d'un code de conduite des affaires qui présente les grands principes en matière de confidentialité et de loyauté, tels que la lutte contre la corruption, les conflits d'intérêts ou la transparence financière.

Afin de permettre aux salariés de révéler des faits graves dont ils pourraient avoir connaissance, Air France a mis en place une procédure d'alerte professionnelle accessible à tous, facultative, anonyme si le salarié en fait le choix, et sans risque de sanction à l'encontre de celui qui a donné l'alerte.

### Respect des règles de concurrence

Depuis 2007, Air France-KLM a mis en place une politique de prévention des pratiques anticoncurrentielles en diffusant le « Manuel Air France et KLM relatif à l'application des règles de concurrence », disponible en trois langues. Ce manuel a été mis à jour à la fin de l'année 2010 et est accessible à tous les salariés.

Depuis, plusieurs autres outils de prévention ont été mis en œuvre et sont à la disposition des employés du groupe. En 2008, un module de formation en ligne sur l'application des règles de la concurrence a été déployé auprès de 8000 salariés du groupe, dont les fonctions nécessitent la connaissance de la réglementation en la matière. Après avoir suivi cette formation et passé un test d'évaluation, ces salariés ont signé une déclaration individuelle par laquelle ils s'engagent à respecter les règles de la concurrence s'appliquant à leurs fonctions.

À la fin de l'année 2010, un second module de formation en ligne – obligatoire pour 12000 employés d'Air France – est venu compléter cette formation. D'autres moyens de sensibilisation des salariés ont été mis en place, par le biais notamment de la création d'une ligne téléphonique dédiée au droit de la concurrence ainsi que d'une campagne d'affichage interne. Enfin, un manuel rappelant les règles à suivre en cas d'enquête par des autorités de contrôle de la concurrence, sera mis en ligne et disponible pour tous les employés à l'été 2011.

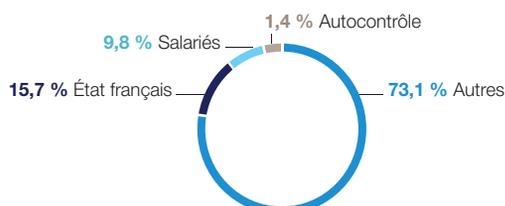
## Entretenir une relation de qualité avec nos actionnaires

### Connaître nos actionnaires

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

Au 31 mars 2011, Air France-KLM est détenu à hauteur de 65,2 % par des intérêts français (63,4 % au 31 mars 2010) et à plus de 75 % par des institutions européennes, comme au 31 mars 2010.

### Répartition de l'actionnariat au 31 mars 2011



### Assemblée générale des actionnaires du 8 juillet 2010

Une action est égale à un droit de vote	Oui
Nombre d'actionnaires présents, représentés, ayant donné pouvoir au Président ou ayant voté par correspondance	14 686 actionnaires représentant 159 620 056 actions
Taux de participation	54,46 %

### Entretenir un dialogue régulier avec nos actionnaires

Par devoir de transparence auprès des actionnaires et investisseurs, Air France-KLM s'appuie sur différents supports et événements : conférences et communiqués de presse, réunions avec les investisseurs et agences de notation, lettre trimestrielle aux 7 000 membres du Club des actionnaires, et un site internet dédié. Le groupe participe régulièrement à des réunions d'information réservées aux actionnaires individuels en province avec la presse économique. Depuis 2000, une instance de proposition participative renforce les relations avec les actionnaires : le Comité Consultatif Représentatif des Actionnaires individuels (CCRAI).

### Impliquer les salariés

Air France-KLM est parmi les entreprises du SBF 120 à avoir le plus fort taux d'actionnariat salarié, avec près de 10 % du capital détenu par plus de la moitié des salariés ou anciens salariés, représentant collectivement le deuxième actionnaire le plus important du groupe.

Deux représentants des salariés actionnaires siègent au Conseil d'administration d'Air France-KLM. Ils contribuent également aux travaux du Comité d'audit. Conformément aux statuts, ces deux représentants ont été sélectionnés à la majorité absolue des suffrages exprimés par les salariés actionnaires à l'occasion du vote organisé en mars 2010. Les candidats ainsi désignés ont été nommés par l'Assemblée générale du 8 juillet 2010 pour quatre ans.

### Évolution de l'actionnariat salarié

Mars 2008	Mars 2009	Mars 2010	Mars 2011
11,2 %	12 %	11,8 %	9,8 %

## Exercer notre responsabilité dans nos positions publiques

Air France-KLM intervient régulièrement dans le débat public en rappelant la réalité et les contraintes inhérentes à ses activités pour :

- apporter aux législateurs et aux responsables politiques les informations nécessaires à la compréhension des enjeux actuels du secteur aérien et des sujets à la complexité croissante ;
- susciter les évolutions que le secteur estime indispensables, parfois par le biais de démarches volontaires ;
- prôner la mise en œuvre et l'application efficaces des réglementations nationales, européennes et internationales, de manière à éviter toute distorsion de concurrence.

Pour cela, le groupe est membre d'associations internationales (IATA – Association Internationale du Transport Aérien), européennes (AEA – Association of European Airlines), régionales (ERA – European Regions Airlines Association) et nationales (FNAM – Fédération Nationale de l'Aviation Marchande, en France et BARIN – Board of Airline Representatives, aux Pays-Bas), dont la vocation est de représenter le secteur du transport aérien et de faire valoir ses positions publiques.

Le Président du Conseil d'administration d'Air France-KLM, Jean-Cyril Spinetta, est membre de la nouvelle « Plate-forme Aviation » créée à l'initiative de la Commission européenne. Composée de quinze personnalités représentatives du secteur, la plate-forme a vocation à proposer des pistes pour favoriser un avenir durable de l'aviation européenne.

Enfin, trois représentants du groupe sont basés à Bruxelles pour relayer ses positions. Ils sont signataires de la charte déontologique européenne.

<b>Changement climatique</b>	Air France-KLM considère que la maîtrise des émissions du transport aérien, activité par nature mondiale, ne peut s'inscrire efficacement que dans une approche sectorielle et globale. Celle-ci doit s'exercer dans le cadre de la Convention de Chicago, fondée sur l'égalité de traitement entre compagnies opérant sur les mêmes marchés. Le groupe soutient la stratégie développée par IATA et adoptée par ses membres. Air France-KLM salue l'adoption de la résolution sur le changement climatique approuvée en 2010 par l'OACI lors de la 37 <sup>e</sup> session de son assemblée, et qui formule les responsabilités de l'organisation, définit des objectifs sectoriels et appelle à la mise en place de stratégies par ses États membres.
<b>Intégration des compagnies aériennes au système communautaire d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre (EU-ETS)</b>	Air France-KLM a toujours soutenu le mécanisme du <i>cap and trade</i> (système d'échange de permis d'émissions), considérant qu'il est plus efficace qu'une simple taxation qui n'a pas de bénéfice direct sur l'environnement. Les revenus générés par la vente aux enchères des permis d'émissions devraient être alloués à l'innovation durable dans le secteur aérien, notamment l'optimisation de la gestion du trafic aérien ou le développement de carburants alternatifs. Bien qu'il ne concerne qu'une partie du secteur mondial de l'aviation, ce dispositif est un premier pas vers un système qu'il est nécessaire de faire appliquer à l'échelle mondiale. Le groupe veille à ce que son application ne génère ni distorsion de concurrence ni détournement de trafic vers des hubs non européens (fuite de carbone). Compte tenu de l'opposition et parfois des menaces de représailles exprimées par des États et compagnies aériennes non européennes, le groupe estime que l'application de ce dispositif devrait, pour l'heure, se limiter au trafic intra européen. Son extension au trafic intercontinental devrait être mise en œuvre dans le cadre d'accords entre États, conformément aux recommandations de l'OACI.
<b>Ciel Unique Européen</b>	Depuis l'adoption en 2009 des textes prévoyant la création d'un Ciel Unique Européen, plusieurs initiatives ont été mises en œuvre pour la définition de blocs d'espace aérien fonctionnels ( <i>Functional Airspace Blocks</i> ). Le groupe espère que les États membres se conformeront à leurs engagements en matière d'objectifs locaux afin de parvenir à une bonne efficacité des espaces. Un système de contrôle aérien efficace est un facteur clé pour garantir la sécurité des vols et permettre une réduction des coûts, de la consommation de carburant et des émissions de CO <sub>2</sub> .
<b>Carburants alternatifs</b>	Air France-KLM considère que les biocarburants constituent l'une des voies les plus prometteuses pour réduire l'empreinte carbone du transport aérien. Le groupe soutient financièrement la recherche et participe activement à la production de biokérosènes respectueux de l'environnement et du développement économique et social. Le groupe appelle les autorités publiques à soutenir fermement les travaux de recherche et de développement sur les biocarburants destinés à l'aviation. En raison de la faible quantité de biomasse cultivée de manière durable pour la production de carburants liquides, le groupe s'engage en faveur d'une législation globale qui met l'accent sur ces ressources rares pour les secteurs qui n'ont pas d'alternative pour les combustibles liquides.
<b>Redéfinition de la politique des transports en Europe (dans le cadre du Livre blanc européen et de la stratégie EU 2020)</b>	Le transport aérien restera un moteur indispensable du développement économique et humain pour les pays industrialisés comme pour les pays en développement. Le Livre blanc de la Commission européenne traite de la décarbonisation du secteur aérien et de l'adaptation des infrastructures nécessaires aux besoins de mobilité des citoyens européens. Air France-KLM contribue aux travaux de la Commission visant à réduire les nuisances générées par les transports. Le groupe souligne qu'il convient de garantir une concurrence équitable entre les différents modes de transport et au sein d'un même mode, et de prendre en compte la dimension internationale du transport aérien.
<b>Comodalité air/fer</b>	Les transports aérien et ferroviaire sont potentiellement complémentaires. Le groupe encourage l'utilisation du train pour élargir la zone de chalandise des aéroports et en tant que substitut pour certaines liaisons moyen-courriers. L'accès au marché ferroviaire doit être garanti à tous les nouveaux entrants, afin de promouvoir une comodalité de qualité.
<b>Droits des consommateurs</b>	La relation client est au cœur du métier et des préoccupations d'Air France-KLM. Le groupe contribue aux travaux engagés par la Commission européenne en matière de droits des consommateurs, et reste vigilant sur l'homogénéité de l'application des règles à l'ensemble des compagnies opérant de et vers l'Union européenne.
<b>Grand Roissy</b>	Air France soutient les initiatives du gouvernement français visant à assurer une croissance équilibrée de l'aéroport Roissy-CDG. Les mesures annoncées en faveur de la protection de l'environnement participent au développement responsable de l'aéroport. Air France y contribue pleinement en modernisant sa flotte et en adaptant ses procédures. La compagnie soutient les initiatives visant à promouvoir l'accès à la formation et à l'emploi des habitants du territoire, et à créer les meilleures conditions d'accueil pour les entreprises. Air France encourage l'utilisation des transports publics pour accéder à l'aéroport, tant auprès de ses passagers que de ses employés. Enfin, la compagnie est favorable à la mise en place d'une gouvernance coordonnée pour le territoire et souhaite participer à toutes les initiatives de coopération et de coordination.

# PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS NOTRE ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL

## Soutenir l'engagement de nos filiales

Les filiales sont associées à la politique de développement durable du groupe et mènent également leurs propres démarches. La majorité d'entre elles participent au *reporting* des données sociales et environnementales du groupe. En 2008, la signature de la charte éthique et sociale d'Air France-KLM par l'ensemble des filiales européennes a constitué une étape importante dans la définition d'une stratégie commune.

Servair, filiale de restauration d'Air France, fixe ses propres orientations stratégiques de développement durable afin de garantir une offre saine et sûre à ses clients, de favoriser la diversité et l'égalité des chances dans l'entreprise, de réduire ses impacts environnementaux et de promouvoir une démarche éthique et respectueuse du développement local.

Servair a publié en 2010 son premier Rapport de développement durable. Plusieurs filiales de KLM – KLM Cityhopper, Transavia et Martinair – ont été associées au programme *Weight & Fuel* de réduction de la masse embarquée, qu'elles ont mis en œuvre dans leurs propres activités. En coopération avec KLM, KLM Catering Services a travaillé sur la chaîne d'approvisionnement afin de proposer des solutions responsables pour le lavage de la vaisselle et des couverts utilisés à bord. En réduisant notamment le recours au fret routier par une meilleure organisation, ces nouvelles mesures ont permis de diminuer les coûts et l'impact environnemental, au bénéfice de l'ensemble des acteurs concernés par cette activité.

## Être force de proposition au sein de l'alliance SkyTeam

En tant que partenaires de l'alliance SkyTeam, Air France et KLM partagent un engagement fort en matière de développement durable avec les autres membres de l'alliance. SkyTeam est d'ailleurs la première alliance à avoir signé une charte de développement durable dès 2008. Chaque année, lors de la journée du développement

durable de SkyTeam, les partenaires de l'alliance échangent leurs connaissances et bonnes pratiques. Air France préside actuellement le groupe de travail « Développement durable » SkyTeam et a organisé un séminaire en février 2011 à Paris.

## Mobiliser tous les acteurs de la chaîne d'approvisionnement

Le groupe travaille en étroite collaboration avec ses fournisseurs et ses partenaires de la chaîne d'approvisionnement, de la phase de conception du produit jusqu'à sa fin de vie. Le schéma de la page 11 fait apparaître les principaux acteurs de la *supply chain* dont le rôle est essentiel pour permettre au groupe de répondre aux attentes de ses clients. Parmi ces partenaires, figurent l'industrie aéronautique, tant pour la flotte que pour la maintenance des avions, ou encore les fournisseurs de carburant. Ces postes représentant des dépenses importantes et des investissements de long terme, il est capital pour le groupe de travailler en partenariat avec ses fournisseurs afin d'optimiser les processus et de concevoir des solutions innovantes.

### S'engager pour des achats responsables

La priorité du groupe est de promouvoir une approche globale des achats pour contribuer à une chaîne d'approvisionnement responsable. La direction des achats entend conjuguer développement durable, innovation et réduction des coûts dans une perspective d'optimisation et de maîtrise des dépenses. Des critères de développement durable sont intégrés dans l'évaluation des performances. Ils sont pris en compte dans tous les domaines d'achats, notamment dans le secteur de la maintenance aéronautique qui applique les principes de la norme ISO 26000 en matière de développement durable et de suivi des fournisseurs.

Les efforts réalisés en faveur des biocarburants illustrent bien cette démarche. Le groupe participe à la création d'un marché international pour les biocarburants en collaboration avec des fournisseurs et plu-

sieurs ONG. Par ailleurs, des avancées ont été réalisées sur les services à bord, en matière de restauration ou d'équipements. D'autres actions, fondées sur une analyse complète du cycle de vie du produit (*cradle to cradle*), ont permis le recyclage d'uniformes réformés.

La prise en compte des impacts sur l'environnement, directs et indirects, des produits et services, conduit le groupe à choisir des fournisseurs selon le coût total de possession. Par exemple, la forte volatilité des prix du textile début 2011 a permis d'initier une nouvelle approche liée à l'écoconception pour tous les produits textiles – uniformes, couvertures, serviettes –, en introduisant l'impact environnemental global, estimé sur la base du cycle de vie du produit, dans l'évaluation classique fondée sur la qualité et le prix.

### Impliquer et mobiliser les acheteurs

Le groupe s'emploie à promouvoir la responsabilité sociale et la performance environnementale auprès des acheteurs et des prescripteurs internes. Tous les membres de la direction des achats sont invités à signer un code de déontologie qui rappelle les règles d'éthique à adopter dans toutes les relations avec les fournisseurs. Ce document est disponible sur le nouveau site internet dédié à la fonction Achats, accessible directement depuis les sites commerciaux d'Air France et de KLM.

En 2010, de nombreux acheteurs ont également suivi une formation sur le développement durable et sur l'écoconception, et ont participé à des événements externes sur ce thème.

## Gérer la relation avec les fournisseurs

Le groupe utilise un système d'approvisionnement permettant d'assurer transparence et cohérence dans ses relations avec les fournisseurs. Signataire du Pacte mondial des Nations unies, Air France-KLM s'assure que ses partenaires en respectent les grands principes, soit en leur proposant de signer une charte de développement durable, soit en leur demandant de fournir un document équivalent au moment de leur réponse à un appel d'offres. Un questionnaire d'enregistrement sert de référence lors de la phase de sélection du fournisseur. Ce questionnaire, également utilisé pour l'évaluation du risque fournisseurs, aborde plusieurs aspects de développement durable tels que les certifications environnementales, la localisation des lieux de production, la conformité avec la charte du développement durable et, plus particulièrement, avec la réglementation européenne REACH (*Registration Evaluation and Authorization for Chemicals*) relative aux produits chimiques.

La charte de développement durable est consultable sur le site internet dédié, dans la partie « Engagement RSE ». Le groupe s'engage à promouvoir des pratiques responsables auprès de ses fournisseurs et à accroître la part des fournisseurs responsables. Pour cela, il entend intégrer encore davantage de principes de développement durable dans les procédures d'audit déjà mises en œuvre.

Plusieurs fournisseurs et produits ont déjà été sélectionnés sur la base de leurs performances socialement ou écologiquement responsables, comme par exemple des engins de piste électriques, des fournitures de bureau ou des bouteilles de vin en plastique qui permettent d'alléger le poids embarqué à bord des avions.

## Agir en partenaire local responsable

Conscient de l'importance de l'activité qu'il génère localement, Air France-KLM s'engage à construire une relation pérenne avec ses fournisseurs, au travers de contrats équilibrés en termes d'intérêt des parties, et particulièrement dans le respect des délais de paiement contractuels. Les services sous-traités par le groupe représentent un nombre élevé d'emplois directs sur les hubs nationaux et les aéroports de destination, avec plus des deux tiers des emplois situés en Europe.

Le développement de l'activité confiée à des structures qui emploient des personnels handicapés mobilise fortement l'ensemble des équipes. Aujourd'hui, ce sont ainsi plus de 12 millions d'euros qui sont produits par des entreprises du secteur protégé et adapté dans des activités aussi diverses que la distribution des uniformes, le nettoyage des couvertures de bord ou la logistique des pièces de rechange de moteur ou de sièges d'avions.

## UN ENGAGEMENT RECONNU

Le groupe est évalué chaque année par les principales agences internationales de notation extra-financière, dont SAM, Vigeo, Eiris et Oekom.

Pour la 6<sup>e</sup> année consécutive, le groupe est classé leader du secteur aérien par les deux indices DJSI (Dow Jones Sustainability Index): DJSI World et DJSI STOXX. En 2010, Air France-KLM a été nommé « *supersector leader* » du secteur élargi « Voyage et loisirs », une distinction qu'il avait déjà reçue en 2008.

Grâce à ses bonnes performances, le groupe est intégré dans les indices extra-financiers Aspi Eurozone, Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe et FTSE4Good Index Series.

Air France-KLM fait partie du CDLI2010 (Carbon Disclosure Leadership Index), qui distingue les 20 meilleures entreprises françaises du SBF250 (250 premières capitalisations boursières françaises) (voir Focus page 25).

Aux Pays-Bas, KLM participe à la démarche *Transparency Benchmark*, une initiative menée par le ministère des Affaires économiques qui encourage les entreprises néerlandaises à faire preuve de transparence dans la conduite de leurs activités et de leur politique de développement durable.



FTSE4Good



CARBON DISCLOSURE PROJECT

# Lutter contre le changement climatique



Le changement climatique est l'un des plus grands défis environnementaux auxquels la planète est confrontée. Alors que la **contribution de l'aviation** aux émissions de gaz à effet de serre d'origine humaine est **d'environ 2 %**, elle progresse néanmoins de façon mécanique, en raison de la croissance continue du transport aérien.

À ce défi mondial, **une réponse efficace** doit être mondiale. Une avancée sans précédent a été réalisée en octobre 2010 à Montréal où 174 pays de l'**Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI)** ont adopté une résolution comprenant **un objectif de limitation des émissions de CO<sub>2</sub> du secteur**, première étape vers un accord sectoriel à l'échelle internationale.

Acteur majeur de ce combat, Air France-KLM continue à agir pour mobiliser le secteur et prend toute **sa part à l'effort collectif** en agissant vigoureusement pour réduire ses émissions de CO<sub>2</sub>, notamment en contribuant au développement de **biocarburants durables** qui réduiront aussi sa dépendance aux énergies fossiles.



## Notre ambition

Concilier l'essor du transport aérien avec la maîtrise de ses émissions de CO<sub>2</sub>, en prenant notre part dans l'effort mondial. Mobiliser notre industrie face à ce défi et agir sur tous les leviers pour réduire notre propre impact.

## Nos engagements

Pour soutenir la lutte contre le changement climatique, le groupe Air France-KLM met en œuvre sa stratégie dénommée « Plan Climat » :

- nous soutenons les efforts menés en vue d'atteindre un nouvel accord mondial sur le climat après 2012. Le groupe s'engage également à mobiliser le secteur aérien pour une juste contribution aux efforts collectifs ;
- nous poursuivons la modernisation de notre flotte, contribuons à la recherche aéronautique et impliquons l'ensemble de la *supply-chain* pour réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> ;
- nous mobilisons l'ensemble de nos collaborateurs autour de plans d'action environnementaux ambitieux, consistant en des mesures d'économie de carburant dans nos opérations aériennes et de réduction des émissions de nos activités au sol ;
- nous encourageons activement des programmes de recherche, notamment en énergies renouvelables, tels que les biocarburants pour l'aviation respectant des critères de développement durable ;
- nous participons à des programmes de protection de l'environnement conduits par des ONG ;
- nous mettons à la disposition de nos clients des informations transparentes et fiables sur les émissions de CO<sub>2</sub> liées à leur voyage grâce à un calculateur fondé sur les données réelles d'exploitation et leur proposons la possibilité de les compenser.

## Nos indicateurs de pilotage

Air France / objectifs	/ échéance	/ réalisations 2010-11	/ statut
-20 % émissions CO <sub>2</sub> en France pour les vols vers les DOM/2005 -5 % émissions CO <sub>2</sub> en France pour les vols domestiques/2005	2012	Réalisation au-delà des objectifs avec le remplacement des B747 par des B777-300 depuis 2008 et l'adaptation de l'offre au contexte économique	●
3,7 litres/passager/100km (soit 95 g CO <sub>2</sub> /passager/km)	2012	3,8 litres/passager/100 km en 2010	○
-300 000 tonnes de CO <sub>2</sub> par an d'ici à 2012 -500 000 tonnes de CO <sub>2</sub> par an d'ici à 2020	2009-20	236 250 tonnes de CO <sub>2</sub> évitées (plan Carburant)	○
60 % de la flotte d'équipements de piste électrifiés en 2020	2020	45 % du parc électrifiés	○
KLM / objectifs	/ échéance	/ réalisations 2010-11	/ statut
Croissance CO <sub>2</sub> neutre (2007-2011)	2011	Suivi de l'engagement avec le WWF-NL Participation du WWF au Conseil du développement durable de SkyNRG	○
Réduction de 20 % des émissions de CO <sub>2</sub> par tonne/kilomètre en 2020 (base 2009)	2020	+1 % d'efficacité carburant dans le cadre du programme <i>Fuel Awareness</i> mis en place par les Opérations aériennes	○
Limitation du poids à bord, avec notamment la réduction de 2 % du poids du catering (restauration)	2011	Mise en place de nombreuses initiatives mais retard de l'introduction du chariot allégé	○
Biocarburants	2011-12	Démonstration de l'utilisation concrète de biocarburants sur des vols KLM sous réserve de leur autorisation au niveau technique	○

○ Objectif partiellement atteint

○ En ligne avec l'objectif

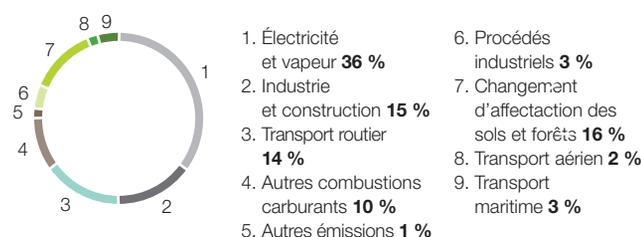
● Objectif atteint ou dépassé

## L'empreinte carbone du transport aérien

**Transport aérien :**  
environ **2 %**  
des émissions de CO<sub>2</sub>  
d'origine humaine

La contribution du secteur aérien aux émissions mondiales de CO<sub>2</sub> d'origine humaine est d'environ 2 %<sup>1</sup>, soit 1,6 %<sup>2</sup> des émissions totales de gaz à effet de serre.

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



Source: Institut des ressources mondiales (WRI), Agence internationale de l'énergie (IEA) et Organisation maritime internationale (IMO) (2005)

## Le contexte politique et réglementaire

### Une résolution mondiale pour le secteur aérien : une avancée historique

C'est une première à l'échelle mondiale : le 8 octobre 2010, à Montréal, 174 pays de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) ont adopté une résolution de réduction des émissions du secteur. Cet accord comprend un objectif d'amélioration de l'efficacité énergétique de l'aviation internationale de 2 %<sup>3</sup> par an jusqu'en 2020, il engage également le secteur à stabiliser ses émissions nettes et à définir un cadre réglementaire de compensation basé sur le marché. Air France-KLM salue l'adoption de cette résolution qui consacre enfin la nécessité d'un engagement sectoriel global.

### Le groupe soutient les réglementations environnementales efficaces

À partir de 2012, le secteur aérien européen sera soumis au système communautaire d'échange de quotas d'émission (SCEQE ou EU-ETS). Air France-KLM accueille favorablement ce mécanisme de *Cap and Trade* (système d'échange de permis d'émissions), le considérant plus efficace qu'une simple taxation à condition qu'aucune distorsion de concurrence n'en résulte. Le produit de la vente par enchères des quotas par les États devrait être affecté à l'amélioration de la performance du transport aérien. Néanmoins, son efficacité dépendra du respect de son périmètre d'application.

Ce mécanisme de *Cap and Trade* aura un impact environnemental significatif puisque les émissions de l'aviation seront ainsi ramenées à un niveau inférieur à leur niveau moyen de 2005.

<sup>1</sup> IPCC Fourth Assessment Report/Technical Summary  
(<http://www.ipcc.ch/pdf/assessment-report/ar4/wg3/ar4-wg3-ts.pdf>, p. 49), 2007 et GIEC-AIE 2005

<sup>2</sup> Stern Review, chapitre 15  
([http://www.hm-treasury.gov.uk/media/4/5/Chapter\\_15\\_Carbon\\_Pricing\\_and\\_Emissions\\_Markets\\_in\\_Practice.pdf](http://www.hm-treasury.gov.uk/media/4/5/Chapter_15_Carbon_Pricing_and_Emissions_Markets_in_Practice.pdf)), 2006

<sup>3</sup> [http://www.icao.int/env/statements/sbsta-33\\_Item-6a.pdf](http://www.icao.int/env/statements/sbsta-33_Item-6a.pdf)

## Prendre part à des initiatives collectives

Air France-KLM participe activement aux travaux de IATA afin de proposer des solutions opérationnelles permettant d'atteindre les objectifs environnementaux adoptés par l'Assemblée générale de 2009 :

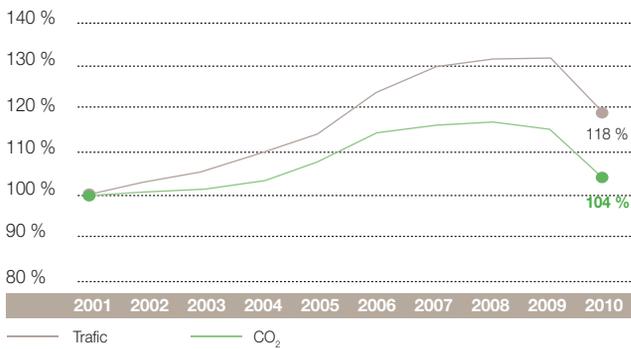
- d'ici à 2020, amélioration de l'efficacité énergétique de 1,5 % par an ;
- à partir de 2020, stabilisation et croissance neutre en émissions de CO<sub>2</sub> ;
- en 2050, réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de 50 % par rapport au niveau de 2005.

## Répondre à des engagements nationaux

Air France a adhéré à la Convention d'engagements pris par le secteur aérien dans le cadre du Grenelle de l'environnement en janvier 2008. Elle s'y est notamment engagée à réduire la consommation spécifique de sa flotte à 3,7 litres/passager/100 km avant 2012, soit 93 g de CO<sub>2</sub>/passager/km.

## Notre empreinte carbone

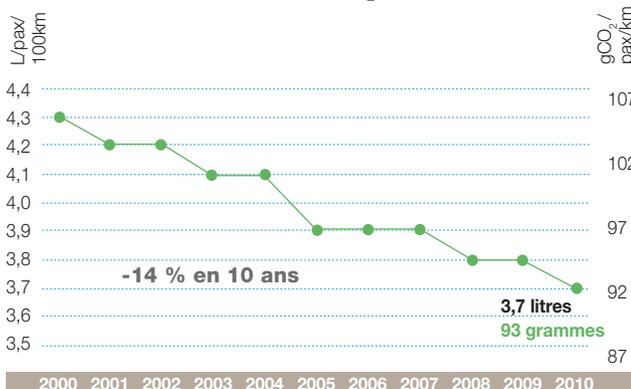
### Évolution des émissions de CO<sub>2</sub> et du trafic d'Air France-KLM



Près de 80 % des émissions du groupe Air France-KLM sont dues à notre activité long-courrier pour laquelle il n'existe pas de mode de transport alternatif.

## Consommation spécifique du groupe

### Consommation spécifique du groupe 3,7 litres/passager/100 km soit 93 g de CO<sub>2</sub>/passager/km



## FOCUS

### LA POSITION D'AIR FRANCE-KLM SUR L'EU-ETS

Le système communautaire d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre (EU-ETS) intégrera les activités aériennes à partir de 2012. Air France-KLM considère qu'il est de la responsabilité du transport aérien international de maîtriser ses émissions de CO<sub>2</sub>. L'aérien n'étant pas en capacité technique de réduire dans l'absolu ses émissions, il financera les réductions réalisées par d'autres secteurs à travers des Emissions Trading Schemes (ETS). Cependant, Air France-KLM considère que seule l'inclusion du transport aérien mondial impliquant l'ensemble des compagnies aériennes, aurait une efficacité optimale. En effet, on éviterait ainsi des détournements de trafic vers des hubs non européens, donc des « fuites de carbone » et des distorsions de concurrence. A ce jour, l'application de l'EU-ETS aux compagnies non-européennes est contestée et des recours ont été déposés par des compagnies de pays tiers. Air France-KLM reste vigilant pour que ses conditions d'application soient équitables.

## FOCUS

### NOTRE TRANSPARENCE ET NOTRE PERFORMANCE CARBONE RECONNUES

En 2010, Air France-KLM arrive en 5<sup>e</sup> position du Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI) qui couronne les 20 meilleures entreprises françaises. Le Carbon Disclosure Project (CDP) est une enquête menée pour le compte de 534 investisseurs institutionnels gérant plus de 64000 milliards de dollars. Ils interrogent ainsi les grandes entreprises sur leur intégration du changement climatique dans leur stratégie, leur approche de la contrainte carbone et leurs performances en matière de gaz à effet de serre. Pour la première fois, en 2010, une note relative à la performance des entreprises en matière de gestion de l'enjeu carbone a été délivrée pour former l'indice CPLI. Le score de performance, sur une échelle de A (meilleures pratiques) à D (débutants), a été évalué à B pour Air France-KLM qui met tout en œuvre pour atteindre le meilleur niveau en 2011.

## Nos calculateurs et options de compensation

Air France et KLM mettent à disposition de leurs clients des calculateurs d'émissions de CO<sub>2</sub>, disponibles sur leurs sites internet respectifs. Ces calculateurs leur ouvrent la possibilité de compenser les émissions qu'ils mesurent. Pour cette compensation, le partenariat d'Air France avec l'ONG Good Planet soutient la construction de réservoirs de biogaz en Chine et la valorisation de déchets organiques en compost pour l'agriculture à Madagascar. KLM soutient le projet d'énergie éolienne sur l'île de Bonaire aux petites Antilles. Ce projet, certifié *Gold Standard*, vise à couvrir l'ensemble des besoins énergétiques de l'île avec une énergie renouvelable.

## Réduction de l'empreinte carbone de nos opérations

### Une flotte toujours plus performante

En 2010, malgré une indispensable maîtrise des investissements pour sortir de la crise économique dans les meilleures conditions, Air France-KLM a franchi une nouvelle étape dans sa démarche de renouvellement de flotte :

- trois A380, ainsi qu'un B777-300ER et sept nouveaux avions moyen-courriers ont été introduits dans la flotte d'Air France en 2010 ;
- treize nouveaux avions ont été ajoutés à la flotte de KLM, dont un 777-300ER et un A330-200, pour sa croissance et onze moyen-courriers pour son renouvellement. Désormais, tous les avions turbopropulsés ont été sortis de la flotte.



L'arrivée de l'A380 et du 777 ont permis de réduire les consommations de carburant d'environ **15 % par passager transporté** par rapport au 747-400

### Réduire notre consommation de carburant

Le plan Carburant d'Air France et le projet *Weight & Fuel* (Poids & Carburant) de KLM, lancés en 2008, ont pour objectif d'évaluer, d'explicitier et de promouvoir toutes les actions relatives à l'optimisation de la consommation de carburant.

Le plan Carburant réunit ainsi plus de 100 pistes de réduction dont la mise en œuvre a permis l'économie de 75 000 tonnes de carburant en 2010, soit 1,5 % de la consommation totale d'Air France.

Le projet *Weight & Fuel* a permis d'économiser 1 % de carburant par rapport à 2008. De même, Transavia a mis en œuvre une approche intégrée visant à réduire ses dépenses de carburant et ses émissions de CO<sub>2</sub>. Pour sensibiliser les pilotes à leur rôle dans ce projet, tous les pilotes de KLM ont reçu le programme d'économie de carburant 2.0.

### FOCUS

#### DES VOLS « VERTS » AU QUOTIDIEN

Depuis la réalisation, le 6 avril 2010, du premier « vol vert » transatlantique optimisé de bout en bout pour réduire les émissions gazeuses et sonores, Air France organise quotidiennement des vols transatlantiques optimisés. C'est le cas entre New York-JFK et Roissy-CDG en Airbus A380 ainsi qu'entre Orly et les Antilles en Boeing B777-300. Sur ces vols, Air France optimise chaque phase de vol en coordination avec le contrôle aérien. Chacun de ces vols réduit de 3 à 5 tonnes ses émissions de CO<sub>2</sub>.

Lorsque ces optimisations seront applicables sur tous les vols long-courriers d'Air France de et vers le continent américain, les émissions de CO<sub>2</sub> seront réduites de 135 000 tonnes par an.

Ces vols s'inscrivent dans le cadre du programme Atlantic Interoperability Initiative to Reduce Emissions (AIRE), initiative commune de la Commission Européenne et de la FAA, à laquelle KLM participera également à partir de cette année.

La Direction générale industrielle mobilise, quant à elle, ses salariés autour des « Challenge carburant » depuis 2008. Ils ont permis l'économie de 2 000 tonnes de carburant dans les activités de maintenance.

### Optimiser l'espace aérien

L'optimisation des routes aériennes et de leur trafic permet de réduire les émissions produites par les vols. C'est pourquoi Air France et KLM sont mobilisées autour de trois projets à long terme visant à l'amélioration de l'usage de l'espace aérien : SESAR, AIRE et CDM<sup>4</sup>.

Cette année, par exemple, l'aéroport de Roissy-CDG a obtenu le label *Airport-Collaborative Decision Making* (A-CDM) en novembre 2010. L'Organisme Central de Gestion du Trafic Aérien d'Eurocontrol (CFMU) lui délègue ainsi la gestion de ses départs.

Les plans de vol vers Bangkok ont été améliorés. KLM, en collaboration avec le Groupe régional de coordination de IATA et les autorités de l'Inde et du Pakistan, ont permis le survol d'une zone proche de Delhi, réduisant ainsi le temps de vol de 6 minutes et les émissions de CO<sub>2</sub> de 3 tonnes par vol.

### Optimiser la conduite de nos vols

Air France et KLM intègrent la mise en application par ses pilotes des procédures les plus économes en carburant, sans compromettre la sécurité du vol : optimisation des plans de vol par la recherche permanente du niveau de vol et de la vitesse optimum, procédures d'approche en descente continue ou à vue, roulage au sol avec un ou deux moteurs coupés, ou encore négociations de routes directes avec le contrôle aérien.

KLM est le premier client et partenaire du programme de Boeing *Wind Updates*, qui permet de disposer des informations météorologiques en temps réel grâce à un équipement dédié. L'optimisation permanente du vol en regard de ces informations permet des économies estimées à 7 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. En 2011, ce projet a remporté le prix Jane qui récompense les meilleures innovations en termes de contrôle du trafic aérien.

### L'allègement et l'amélioration de la performance de nos avions

Plus l'avion est léger, moins il consomme de carburant et donc moins il émet de CO<sub>2</sub>. C'est pourquoi Air France-KLM déploie des efforts de réduction de masse. Celle de ses matériels de commissariat (restauration, nettoyage) a déjà été diminuée de 15 % depuis 2006. Les efforts de conception ont par exemple concerné les armoires Atlas, tiroirs et cabarets :



<sup>4</sup> Single European Sky Air Traffic Management (SESAR), qui vise à fournir à l'Europe des systèmes de gestion du trafic performants. The Atlantic Interoperability Initiative Reduction Emissions (AIRE), pour la mise en place de trajectoires « vertes » de et vers les USA (voir Focus). Collaborative Decision Making (CDM) pour coordonner les différents acteurs de l'aéroport.

## Les carburants alternatifs

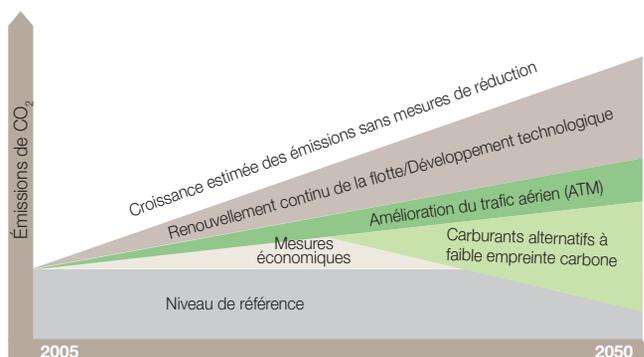
Un biocarburant est un carburant liquide issu de la transformation de matériaux d'origine animale ou végétale dénommé biomasse. Il constitue donc une énergie renouvelable.

Toutefois, certains biocarburants ont fait l'objet de critiques ces dernières années. Air France-KLM porte la plus grande attention à ces questions afin de promouvoir des filières de biocarburants durables qui n'entraînent pas d'impact environnementaux ou sociaux négatifs.

### Une priorité stratégique pour Air France-KLM

Les biocarburants durables sont la voie la plus prometteuse pour réduire de manière drastique les émissions de CO<sub>2</sub> de l'aérien tout en garantissant une sécurité d'approvisionnement et une exemption de l'EU-ETS. Ils seront essentiels à l'atteinte des objectifs de réduction d'Air France-KLM et du secteur aérien tout entier qui ne dispose pas d'alternative aux carburants liquides.

### Facteurs clés de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>



Source: IATA

Depuis 4 ans, Air France-KLM s'implique activement au sein de l'industrie du transport aérien afin de favoriser le développement de carburants durables pour l'aviation en tant que membre fondateur du groupe SAFUG, membre du consortium *Sustainable Way for Alternatives fuels and Energy for Aviation* (SWAFEA) ou encore des associations IATA ou AEA. Les réserves de biomasse durable destinées à la production de biocarburants liquides étant limitées, Air France-KLM plaide pour la mise en place de politiques et de réglementations globales centrées sur l'utilisation de ces ressources limitées par les secteurs ne pouvant encore bénéficier d'aucune alternative aux carburants liquides. Le rapport Energie du WWF<sup>5</sup> soutient la position d'Air France-KLM à cet égard.

### Les clés pour des biocarburants plus durables

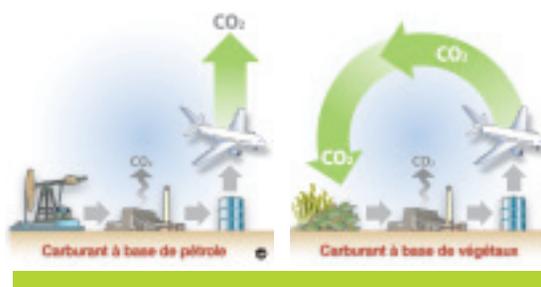
Air France et KLM ont signé le 25 septembre 2008 au sein du groupe SAFUG, une charte sur les biocarburants durables, élaborée en concertation avec des ONG telles que le WWF ou le NRDC (*Natural Resources Defense Council*). Le groupe est également partie prenante des travaux de la RSB (table ronde sur les biocarburants durables) et suit attentivement ceux de la Commission Corbey aux Pays-Bas. Air France-KLM reconnaît le potentiel que représente la biomasse issue de la valorisation des déchets, des récoltes et des ressources forestières en tant que source d'énergie renouvelable, mais souligne qu'une politique d'aménagement du territoire pertinente ainsi qu'une amélioration de la gouvernance et de la coopération internationales constituent également des aspects essentiels de cette question.

**1 tonne**  
de kérosène brûlée  
**= 3,15 tonnes**  
de CO<sub>2</sub> émises

### FOCUS

#### EN QUOI UN BIOCARBURANT RÉDUIT-IL NOTRE IMPACT CARBONE ?

La combustion du biocarburant émet autant de CO<sub>2</sub> que le kérosène traditionnel soit 3,15 tonnes de CO<sub>2</sub> par tonne de kérosène brûlé. Cependant, elle ne fait que réémettre dans l'atmosphère le carbone prélevé par la biomasse lors de sa croissance. Aussi l'analyse du cycle de vie (culture, récolte, traitement et utilisation finale) d'un biocarburant réalisée par l'université technologique du Michigan a démontré une réduction de CO<sub>2</sub> allant jusqu'à 80 % par rapport au kérosène fossile.



### Agir avec des projets concrets

Air France-KLM s'est engagé à utiliser des biocarburants dès qu'ils seront certifiés (ex : la certification des huiles végétales hydro-traitées par l'ASTM<sup>6</sup> est prévue pour juin 2011) et disponibles.

#### SkyNRG : une action collaborative pour un projet « Well to Wing »

Dans le cadre de son partenariat avec SkyNRG, KLM travaille avec le groupe North Sea et Spring Associates sur le projet « Well to Wing ». Ce projet vise à soutenir le développement technique et économique des biocarburants durables pour l'aviation depuis la culture de la biomasse jusqu'à la mise en place à l'aéroport de Schiphol d'une chaîne d'approvisionnement en biocarburant pour des vols commerciaux. Un comité composé du WWF-NL, de Solidaridad et de l'institut Copernicus de l'université d'Utrecht, apportera ses conseils au consortium SkyNRG quant au choix des lieux de production et des matières premières. Ce projet a fait l'objet d'une subvention de 1,25 million d'euros de la part du ministère des Infrastructures et de l'Environnement. SkyNRG vise à mettre en place un cadre de sélection durable de la ressource, à développer un modèle de coopération pour les technologies de raffinage et à établir une logistique de livraison du biocarburant à l'aéroport de Schiphol. Le projet finalisé en 2011 se traduira par la démonstration d'utilisation de biocarburant à bord de la flotte KLM.

<sup>5</sup> Rapport Energie du WWF. Pour une énergie 100 % renouvelable d'ici 2050.

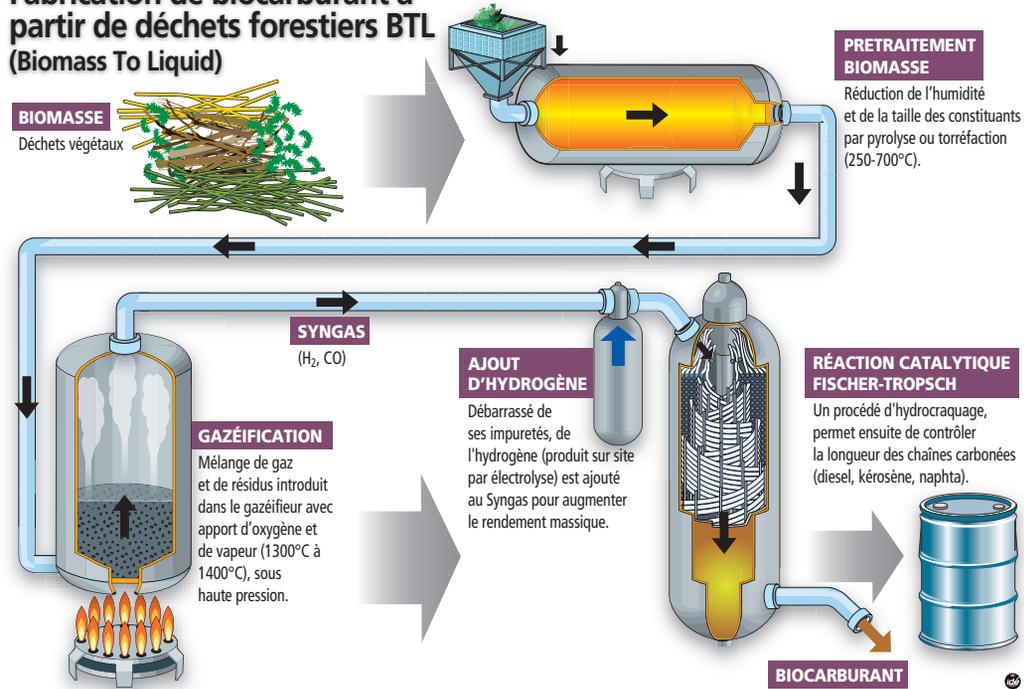
<sup>6</sup> ASTM : American Society for Testing Material

### Produire du BtL à partir de déchets forestiers

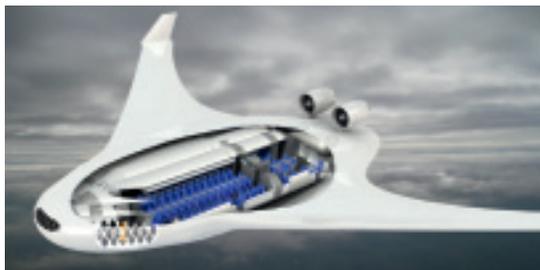
Air France participe au projet de démonstration de production de biocarburants à partir de déchets forestiers, mené par le CEA (Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies renouvelables), initiant ainsi une démarche concrète et novatrice. L'utilisation de ce kérosène synthétique appelé BtL (*Biomass to Liquid*) a été certifiée,

mi-2009, par l'ASTM en mélange à 50 % avec du Jet A1 traditionnel et ne modifie pas les opérations carburant actuelles. Dès 2014, une partie de sa production (2 000 tonnes/an) pourra alimenter les moteurs des avions. Air France participera également à la société SYNDIESE chargée de l'industrialisation de cette production.

### Fabrication de biocarburant à partir de déchets forestiers BTL (Biomass To Liquid)



## Participer aux recherches sur le climat et l'innovation technologique



### FOCUS

#### CLEAN ERA

La faculté d'ingénierie aérospatiale de l'Université de Delft développe le projet Clean Era, programme de recherche de nouvelles technologies pour un avion ultra écologique. Ces recherches, qui dureront 4 ans, portent principalement sur la réduction des émissions. Elles s'appuient sur l'expérience opérationnelle de KLM. L'un des premiers résultats de ce projet est le développement de cabines pressurisées pour les « Flying Wings » respectant les contraintes de maximisation de l'espace intérieur et de réduction maximale du poids de la structure. Cet objectif est atteint grâce à l'utilisation de techniques « multi-bubble ». Les résultats permettront d'évaluer ce qui peut être réalisé pour réduire la consommation de carburant et limiter les émissions de CO<sub>2</sub>, et aideront à mieux se figurer l'aspect des avions du futur.

### Aider à la connaissance des émissions de l'aviation

Les émissions de CO<sub>2</sub> ne sont pas les seules émissions issues de l'aviation. Par exemple, la vapeur d'eau ou les suies rejetées par les moteurs influencent la formation des traînées de condensation. Leur impact sur le climat est encore mal connu. La communauté scientifique a besoin de renforcer ses connaissances à l'aide de mesures qu'Air France contribue à collecter en transportant des instruments à bord de ses avions depuis 1994. En mars 2011, une étude d'installation des instruments du projet IAGOS<sup>7</sup> sur un avion d'Air France a été lancée.

### Préparer la prochaine génération d'avions

Air France participe au Conseil pour la Recherche en Aéronautique Civile (CORAC) autour d'Airbus, EADS, Thalès, Safran, etc., afin d'établir la feuille de route des recherches françaises en aéronautique d'ici à 2050, notamment sur l'avion électrique ou composite.

Le groupe encourage un engagement solidaire depuis les constructeurs jusqu'aux opérateurs. C'est pourquoi il soutient les travaux du Comité de l'Aviation pour la Protection de l'Environnement de l'OACI (CAEP) visant à définir des standards CO<sub>2</sub> pour les nouveaux avions.

<sup>7</sup> In-service Aircraft for a Global Observing System

## Notre soutien aux actions de lutte contre la déforestation et pour la protection de la biodiversité dans le monde

### Lutter contre la déforestation à Madagascar

La déforestation représente environ 16 % des émissions de gaz à effet de serre dans le monde, soit l'équivalent de l'ensemble du secteur des transports, tous modes confondus. Au cours des 50 dernières années, la planète a perdu environ 50 % de ses forêts. Chaque année, c'est l'équivalent de trois fois la superficie de la Suisse qui disparaît. Outre l'impact climatique, cette déforestation représente également une destruction de la biodiversité puisque 75 % des espèces animales et végétales terrestres de la planète vivent dans les forêts.

C'est dans ce contexte qu'en partenariat avec Good Planet, Air France soutient le Programme Holistique de Conservation des Forêts (PHCF) couvrant 515000 hectares de forêt à Madagascar, réalisé par le WWF. Air France investit ainsi 5 millions d'euros sur quatre ans pour la réalisation d'avancées concrètes telles que la restauration de paysages forestiers dégradés ou l'aide aux communautés locales à la gestion durable de leur forêt, ainsi qu'un volet scientifique d'estimation du carbone séquestré dans la forêt. Ce projet est particulièrement d'actualité puisque l'année 2011 est déclarée « Année internationale de la forêt » par les Nations unies.

### Contribuer à la préservation de la biodiversité

Le changement climatique est un des éléments à l'origine de la perte de biodiversité. Aussi, même si l'impact direct d'une compagnie aérienne est limité, son impact indirect est quantifiable. C'est pourquoi le groupe Air France-KLM veille à réduire son impact sur la biodiversité.

Air France participe au projet SANGHA2012 « Biodiversité en terre Pygmée » en facilitant les déplacements des matériels et des personnes impliquées dans cette expédition d'inventaire de la biodiversité en République centrafricaine.

Ainsi, KLM a lancé l'année dernière un partenariat avec l'ONG *Landscape North Holland* qui travaille sur la protection de la nature dans la région de Schiphol. Par ailleurs, KLM poursuit son engagement dans le cadre du programme « Destination Nature », qui contribue à la protection de la biodiversité dans ses destinations. En 2011, KLM a aidé le WWF à soutenir des projets pour la protection des océans et de la barrière de corail sur l'île de Bonaire ou pour les forêts de Choco Darien en Colombie par exemple.

## REGARDS CROISÉS



## Le rôle primordial de l'OACI pour un accord mondial



### Raymond Benjamin

Secrétaire général de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale

**L'OACI a tenu son assemblée triennale du 28 septembre au 8 octobre 2010. Une résolution sur le changement climatique y a été adoptée.**

#### Que va-t-elle changer ?

La résolution A37-19 sur le changement climatique a été reconnue par la Communauté internationale comme étant un engagement global sans précédent pour limiter et réduire les émissions de carbone de l'aviation civile internationale. L'OACI et ses États membres ont en effet abouti à un accord établissant des bases solides pour atteindre un développement durable de l'aviation civile internationale au cours des prochaines décennies. La résolution prévoit, un programme d'action ambitieux que nous sommes déjà en train de mettre en œuvre. Les grands objectifs comprennent : l'élaboration par les États membres de plans d'action nationaux pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub> liés à l'aviation internationale, le développement et l'utilisation de carburants alternatifs durables, la définition de principes pour la conception et la mise en œuvre de mesures fondées sur le marché et l'élaboration d'objectifs de réduction des émissions à long terme. L'Association Internationale du Transport Aérien (IATA) a d'ailleurs salué les États membres de l'OACI pour être parvenus à ce premier accord gouvernemental global en la matière.

#### À l'avenir, qu'attendez vous des compagnies et de leurs associations ?

Ces dossiers complexes ne relèvent pas que des États. Je me félicite que l'OACI et l'IATA travaillent en étroite collaboration depuis des années pour réduire l'impact du transport aérien sur notre environnement, et plus récemment sur la question du changement climatique. Cette coopération dynamique entre l'OACI, les États membres et l'industrie est un facteur clé de succès et je suis convaincu qu'elle prendra encore plus d'ampleur au fil des années et des défis.



### Bertrand Lebel

Directeur général adjoint Organisation et Développement durable, Air France

**Que pensez-vous du rôle de l'OACI dans la lutte contre le changement climatique ?**

Depuis sa création en 1946, l'OACI a largement démontré sa capacité à élaborer et à faire adopter par ses États membres le cadre réglementaire qui a permis le développement remarquable du transport aérien international. Vis-à-vis du changement climatique qui est devenu un défi considérable pour notre industrie, nous sommes convaincus que l'OACI a un rôle primordial à jouer pour parvenir à un accord mondial ambitieux de limitation des émissions du transport aérien associant les États et les autres parties prenantes.

La résolution adoptée par les États membres lors de la dernière assemblée, après de longues journées de négociations, est une excellente démonstration du rôle que l'OACI peut et doit jouer.

#### Le groupe est-il prêt à user de son influence pour la mobilisation de tous les acteurs ?

Oui, bien sûr. Nous l'avons toujours fait dans le passé et continuerons à le faire. La nomination récente de Peter Hartman à la présidence de IATA va d'ailleurs permettre à notre groupe d'être encore plus actif et plus efficace pour mobiliser les compagnies aériennes et, au-delà, l'ensemble des acteurs concernés : autorités, constructeurs aéronautiques, aéroports, services de navigation aérienne et de météorologie.

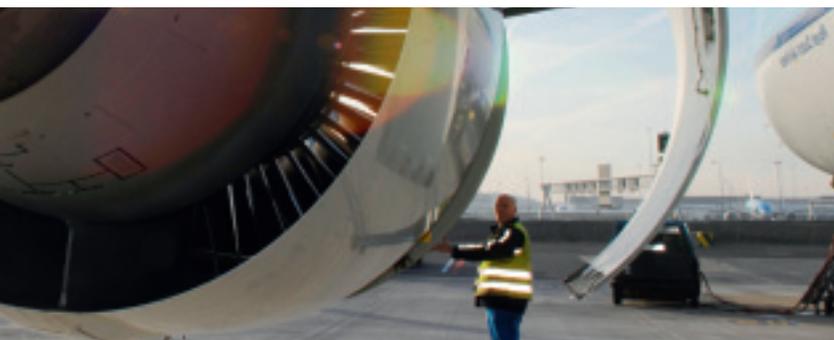
# Réduire notre impact environnemental



Outre les émissions de CO<sub>2</sub>, les **principaux impacts environnementaux** des compagnies aériennes sont **le bruit, les émissions gazeuses locales, la consommation d'énergie et d'eau, et la production de déchets**. Grâce à des solutions novatrices, Air France et KLM progressent dans la réduction de ces impacts au-delà des exigences réglementaires.

En dépit de la crise économique, le groupe a poursuivi en 2010 la **modernisation de sa flotte**, réduisant ainsi le bruit, principale nuisance pour les **riverains des aéroports**. Pour limiter ses **consommations d'énergie** au sol, il recourt aux véhicules électriques et à de nouveaux bâtiments aux normes environnementales élevées. En s'impliquant, depuis la naissance des projets jusqu'à l'**optimisation de la fin de vie des avions**, le groupe met en œuvre les principes de **l'écoconception**.

Air France-KLM mobilise l'engagement et l'initiative de ses collaborateurs et implique ses fournisseurs dans la mise en œuvre d'**actions innovantes** dans le domaine de l'environnement.



## Notre ambition

Agir sur nos opérations, processus et produits, pour réduire nos émissions sonores et nos autres impacts environnementaux, en y associant nos personnels et nos fournisseurs.

## Nos engagements

Air France-KLM s'engage par sa Déclaration de Responsabilité Sociale à se conformer à la réglementation environnementale et à investir au bénéfice de la protection de l'environnement au-delà des exigences réglementaires :

- renouveler la flotte d'avions en introduisant les technologies les plus récentes et en mettant en œuvre les meilleures procédures pour réduire le bruit et limiter les émissions des opérations aériennes ;
- développer l'écoconception en améliorant la performance environnementale des produits liés à ses services avec l'analyse rigoureuse des sites et des procédures ;
- impliquer les salariés dans la mise en œuvre d'actions respectueuses de l'environnement, encourager les initiatives et soutenir les innovations participant à l'amélioration des processus ;
- demander aux prestataires et aux fournisseurs de mettre en œuvre des actions d'amélioration de leur performance environnementale.

## Nos indicateurs de pilotage

AIR FRANCE / objectifs	/ échéance	/ réalisations 2010-11	/ statut
Mise en place d'un outil de veille et de conformité réglementaire	2011	En cours de déploiement pour mise en opération en juin 2011	⊙
Mise en place d'un outil de calcul des émissions gazeuses des avions, basé sur des données opérationnelles réelles	2011	Outil opérationnel, utilisé pour calculer les émissions de 2010	⊙
Contribuer à réduire les émissions polluantes issues des déplacements domicile-travail en Île-de-France par un report modal de 10 %	2012	– Taux d'utilisation de l'automobile: - 7 % par rapport à 2007 (sera réévalué en septembre 2011) – Participation à la constitution d'un Plan de Déplacement Inter-Entreprises (PDIE) sur la plate-forme de Roissy-CDG	⊙
Développer l'activité tout en maintenant les émissions sonores à un niveau inférieur à celui de 2005 (10 principaux aéroports français) dans le cadre de l'engagement « Grenelle »	2012	– 31 % d'énergie sonore par rapport à 2005	●
KLM / objectifs	/ échéance	/ réalisations 2010-11	/ statut
Émissions locales: promouvoir l'utilisation d'équipements au sol électriques ou fonctionnant au biocarburant	2020	– 6 escabeaux à énergie solaire pour les avions de petite capacité – Remplacement d'équipements diesel (8 unités d'air conditionnés et 6 générateurs fixes) par des équipements électriques – Projet pilote avec des scooters électriques à l'E&M	⊙
Énergie: amélioration de l'efficacité énergétique d'environ 2 % par an	2020	Les projets d'économie d'énergie ont permis d'améliorer l'efficacité énergétique de 4,8 % en tout sur deux ans (2009 et 2010)	●
Déchets: réduction maximale des ressources utilisées, réduction des déchets non-recyclables et projets de traitement des déchets en interne.	2020	– Réduction de 6,3 % des déchets liés aux activités de la compagnie – Lancement du projet « Waste-to-Energy » à Schiphol – Semaine « Waste-week » dans les directions de KLM pour une sensibilisation à la réduction des déchets et leur recyclage	⊙
Bruit: réduction des nuisances sonores à Schiphol	En cours	– Mise en œuvre du rayon de virage imposé pour les B777, A330 et Embraer – KLM a versé 25 M€ pour l'isolation phonique de 1 100 logements (à terminer courant 2011). Au total 12 200 logements ont été isolés dans les phases 1 et 2 du projet	⊙

○ Objectif partiellement atteint

⊙ En ligne avec l'objectif

● Objectif atteint ou dépassé

## Maîtriser les nuisances sonores

La maîtrise des nuisances sonores est une demande forte des parties prenantes. Air France-KLM a pris en compte cette exigence dans sa Déclaration de responsabilité sociale signée en juillet 2006. Le groupe conduit son action dans le cadre de l'Approche équilibrée de l'OACI. Ce concept place chaque partie prenante au service d'une solution globale en faveur de l'environnement. L'Approche équilibrée a servi de base à l'élaboration des mesures annoncées aux Assises du Grand Roissy et dans le cadre de l'Alders Table pour l'aéroport de Schiphol.

### Événements majeurs en 2010: les Assises du Grand Roissy et l'Alders Table à Schiphol

La maîtrise des nuisances sonores était l'un des thèmes majeurs des Assises du Grand Roissy dont l'objectif global est d'assurer le développement durable de l'aéroport Roissy-CDG. Pour répondre à ce défi, le ministère des Transports s'est engagé à mettre en œuvre des mesures directement inspirées de l'Approche équilibrée: retrait d'avions bruyants, relèvement des altitudes de survol et déploiement des approches en descente continue, utilisation plus rationnelle des doublets de pistes, modification des trajectoires de façon à réduire le nombre de riverains survolés. Prises dans leur globalité, ces



mesures permettront d'améliorer l'environnement sonore autour de la plate-forme, sans réduire sa capacité ni hypothéquer son développement économique.

En août 2010 à Schiphol, les habitants, les représentants du ministère et les professionnels du transport aérien sont parvenus à un accord sur le développement de la capacité environnementale de la plate-forme, établissant un juste équilibre entre la croissance du nombre des mouvements et les mesures de réduction des nuisances sonores comme le permettent l'approche en descente continue, l'optimisation des trajectoires, etc.

### Réduction du bruit à la source

Malgré la persistance d'un environnement économique dégradé, Air France-KLM a poursuivi son effort d'investissement en intégrant 13 nouveaux avions dans sa flotte, 5 long-courriers et 8 moyen-courriers. Air France a mis en ligne son 4<sup>e</sup> A380 et maintenu son objectif d'en opérer 12 à l'horizon 2014. L'A380 est actuellement l'avion le plus abouti en matière de qualité acoustique et il répond dès aujourd'hui aux standards sonores qui seront imposés à l'horizon 2025.

### Procédures de moindre bruit

Air France-KLM est très impliqué dans le développement de procédures de moindre bruit, notamment l'approche en descente continue ou CDA (*Continuous Descent Approach*). En 2010, KLM a participé au développement de CDA qui seront déployées à partir de 2012.

En France, la CDA est déjà opérée à sur Marseille et Orly avec le concours d'Air France qui participera à sa mise en œuvre à Roissy-CDG dès 2011.

KLM est la première compagnie au monde à avoir mis en œuvre une procédure *Fixed radius turn* (rayon de virage imposé) au décollage pour ses B737. En 2010, KLM a étendu son utilisation aux B777, A330 et Embraer afin de réduire encore davantage les émissions sonores. Le 7 avril 2011, cette procédure a fait l'objet d'une publication par le service de l'information aéronautique et pourra être utilisée par les autres compagnies. L'extension du *Fixed radius Turn* est en cours d'étude et pourrait être appliquée à trois autres trajectoires.

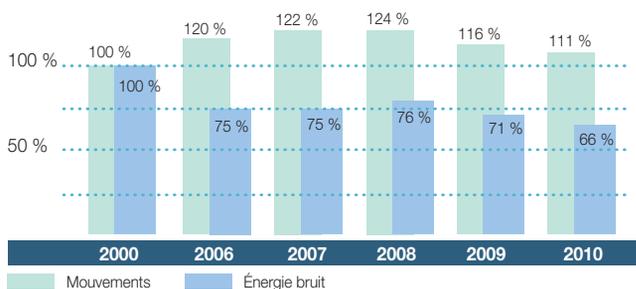


### Dialogue continu avec les riverains et aide à l'insonorisation

Air France et KLM entretiennent un dialogue continu avec toutes les parties prenantes. Depuis plusieurs années, KLM s'engage auprès des riverains de Schiphol, essentiellement dans le cadre de l'Alders Table et du Conseil régional de Schiphol (CROS) où deux employés de KLM travaillent à temps plein.

La plupart des aéroports français ont mis en place des Commissions Consultatives de l'Environnement (CCE) qui constituent la principale instance de dialogue avec les parties prenantes et orientent les mesures environnementales accompagnant le développement aéroportuaire. Air France est membre de chacune de ces CCE. Par ailleurs, pour l'année 2010, Air France et KLM ont contribué à l'aide à l'insonorisation à hauteur de 40 millions d'euros.

### Indicateur bruit global Air France-KLM



### FOCUS

#### L'INDICATEUR BRUIT GLOBAL AIR FRANCE-KLM

L'indicateur prend en compte tous les vols réalisés par Air France et KLM. Il utilise les bruits certifiés par les constructeurs comme données de base. Le bruit annuel est comparé au bruit émis en 2000. Le décrochage entre l'indicateur de bruit et le nombre de mouvements reflète la contribution du renouvellement de la flotte à l'amélioration de l'environnement sonore.

## Des actions concrètes

### Une démarche proactive

En France, la loi « GrenelleII » de juillet 2010 encadre l'engagement national en faveur de l'environnement. Les obligations réglementaires qu'elle comporte, telles que la réalisation d'un bilan Carbone, la publication d'un rapport annuel de développement durable ou l'étiquetage des émissions de CO<sub>2</sub> ont été anticipées par le groupe depuis de nombreuses années. En novembre 2010, cette loi a élargi les compétences de l'ACNUSA des émissions sonores à la pollution atmosphérique sur et autour des aéroports.

Afin d'optimiser la veille et le suivi de conformité réglementaire, Air France et KLM disposent de logiciels qui intègrent l'ensemble des textes environnementaux applicables ou en préparation.

### Émissions locale

#### Véhicules légers et camions

- BOUSSOLE, le Plan de Déplacements d'Entreprise d'Air France en Île-de-France – en place depuis 2007 pour réduire les émissions des déplacements domicile-travail – a encore été renforcé avec la mise en place de bureaux de passage à Roissy-CDG et Paray, d'une formation de conduite durable (écoconduite et sécurité) et d'aides au covoiturage ou au télétravail. Cette année, cet engagement a pris une nouvelle dimension avec la signature d'un Plan de Déplacement Inter-Entreprises (PDIE) à Roissy-CDG.
- Les contrats qu'Air France-KLM Cargo établit avec les sociétés de transport par camion imposent un suivi des émissions de carbone. Air France-KLM Cargo souhaite également réduire son empreinte carbone en utilisant des camions au gaz naturel, en phase de test à Schiphol.
- Un groupe de grandes entreprises françaises, dont Air France, a validé cette année un cahier de charges commun de véhicule électrique immatriculé. Air France souhaite remplacer ses véhicules légers en Île-de-France par 600 véhicules électriques entre 2012 et 2014. KLM s'est engagée auprès du gouvernement néerlandais pour faire de Schiphol un site pilote en termes de véhicules durables; le test de l'Airpod en a été un exemple.

#### Véhicules et engins de piste sur les aéroports

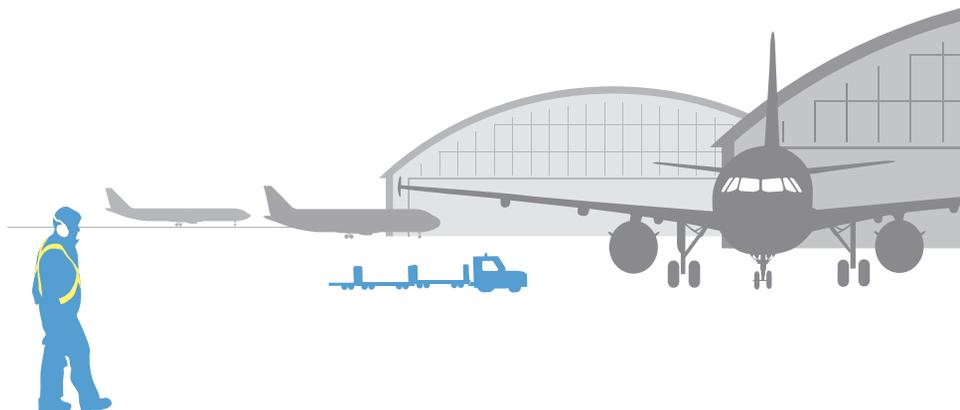
- Fin 2010, 45 % du parc matériel de piste de la Direction Générale Exploitation Sol d'Air France (DGES) était électrique, en ligne avec l'objectif pour 2020. Pour tout nouvel achat de matériel, le matériel électrique a priorité.
- Une modification de l'ensemble du parc GPU (*Ground Power Unit*) de la DGES en déploiement entraîne l'arrêt automatique de l'engin au bout de 15 minutes s'il n'est pas branché à un avion. Pour le parc de loaders (monte-charge), une modification en cours permet l'arrêt automatique de l'engin au bout de 30 minutes d'inactivité.
- À Schiphol, KLM a commencé en 2011 à limiter l'utilisation d'*Auxiliary Power Units* (APU), matériels fonctionnant au kérosène sur 16 points de parking au sol. Lors du traitement au sol, l'alimentation électrique et l'air conditionné sont fournis par un équipement d'assistance au sol qui a permis de réduire les émissions locales (CO<sub>2</sub>, NOx). De même, le tractage des avions au moyen d'une alimentation extérieure a réduit les émissions de CO<sub>2</sub> de 3500 tonnes en 2010-11.

### Consommation d'énergies

#### Engagement pour l'efficacité énergétique

KLM s'est volontairement engagée à améliorer d'en moyenne 2 % par an son efficacité énergétique d'ici 2020. Depuis 2009, cette réduction atteint 4,8 % : 365 000 kWh/an avec des rideaux qui gardent l'air froid à l'intérieur, 156 000 m<sup>3</sup>/an de gaz en modifiant les méthodes de lavage des chariots, 136 000 kWh/an sur la climatisation des locaux informatiques.

Air France s'est également engagée en septembre 2010 à améliorer l'efficacité énergétique par la signature du Manifeste du *World Business Council for Sustainable Development* (WBCSD) pour l'efficacité énergétique des bureaux.



### Consommation d'eau

- Le procédé EcoShine, permettant le lustrage avec un produit biodégradable et recyclé, a été étendu cette année aux avions long-courriers. La technique d'application du produit nécessite une quantité d'eau minimale en comparaison d'un nettoyage d'avion standard. Désormais, l'ensemble des avions de la flotte Air France à CDG et Orly seront brossés grâce à ce procédé, économisant 8 m<sup>3</sup> d'eau par lavage.
- Le remplacement des brise-jets débitant 10 litres par minute d'eau sanitaire par de nouveaux modèles au débit de 3 litres par minute, a permis de réduire la consommation d'eau du site de Maintenance d'Air France de Toulouse de 18 % par rapport à 2009.

### Diodes électroluminescentes (LED)

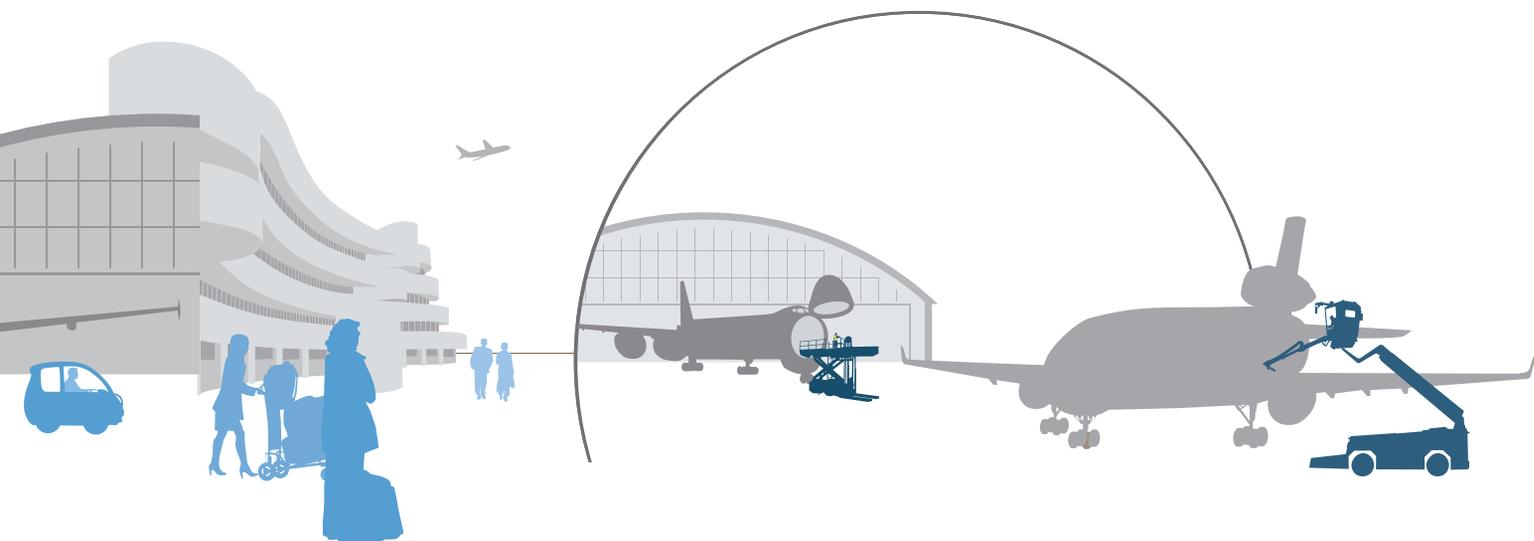
À la maintenance de KLM, un projet pilote mené en collaboration avec Philips, spécialiste néerlandais de l'éclairage, utilise des diodes électroluminescentes dans les hangars afin de réduire les dépenses et la consommation d'énergie, d'améliorer le confort des employés sur leur lieu de travail et d'augmenter l'éclairage disponible pour les appareils en maintenance. Ce projet a également permis le remplacement d'un système lumineux mobile consommant 2 000 kWh par des LED de 12 kWh.

Fin 2010, KLM a commencé à remplacer tous les éclairages tubulaires de cabine de ses F70 par des LED qui économisent près de 20 % d'énergie, durent plus longtemps, rejettent moins de chaleur et pèsent 8 kilos de moins, permettant ainsi de réduire la consommation de carburant et les émissions de CO<sub>2</sub>. Avant 2011, les 26 F70 de la compagnie devraient être équipés de LED en cabine.

### Livraison et installation du bâtiment Constellation

S'inscrivant dans une démarche de Haute Qualité Environnementale (HQE), le nouveau bâtiment Constellation d'Orly de 11 000 m<sup>2</sup>, dédié à la révision des moteurs, est équipé notamment d'une pompe à chaleur, d'un récupérateur d'eau de pluie, d'un chauffe-eau solaire et d'un parterre de plantes absorbant les odeurs d'huile à l'intérieur de l'atelier. Il consomme 30 % d'énergie de moins qu'un bâtiment classique.

L'activité Fret d'Air France-KLM a également mis en place des mesures de réduction de consommation d'énergie: abaissement de la température de 22 °C à 16 °C au magasin de fret d'Orly et allumage sur détection de mouvement dans la zone des réfrigérateurs de fret périssable.



### Pollution des eaux et des sols

- Le produit utilisé pour laver les avions d'Air France suivant le procédé Ecoshine est non toxique, non inflammable et biodégradable, respecte les directives écologiques européennes et permet aux équipes d'intervention de travailler sans équipement de protection individuelle. Les retombées d'eau au sol économisées lui ont permis d'être validé par Aéroports de Paris pour une utilisation sur les pistes.
- Depuis la saison hiver 2010, la DGES utilise dans ses escales un produit antigivrage moins polluant, à biodégradabilité accélérée. Il en est de même pour le produit de dégivrage des matériels de piste 100 % dégradable utilisé sur l'escale d'Orly depuis trois ans et en test cet hiver sur le hub de CDG.

- Avant toute réparation, les engins de la DGES sont régulièrement nettoyés. Depuis 2010, l'escale d'Orly utilise un nouveau produit de lavage dont les composants sont moins agressifs pour l'homme et pour l'environnement (sans potasse), réduisant ainsi la pollution des eaux de lavage.
- L'activité Fret d'Air France a mis en place des mesures telles que le traitement physico-chimique des eaux de lavage des batteries et la construction d'un local dédié aux marchandises dangereuses afin de circonscrire les risques d'inflammabilité ou de pollution des eaux et des sols.

## Optimiser le cycle de vie de nos avions

### Démantèlement des avions et recyclage des métaux

En septembre 2010, Air France Industries a terminé avec succès une grande opération de démantèlement de onze A320 en fin de vie. Celle-ci a nécessité le développement d'une plate-forme spécifiquement dédiée à la déconstruction.

L'opération se caractérisait par le démontage de près de 10 000 vérifications scrupuleuses, par le traitement d'environ 1 700 litres de fluides hydrauliques et le tri et la valorisation de plus de 200 tonnes de matériaux.

Dans un souci permanent de valorisation du patrimoine aéronautique réformé, cette activité a permis en outre de mettre certains éléments d'aéronefs à la disposition de centres de formation aux métiers de l'aérien.



### Valorisation de déchets métalliques issus des avions

Depuis deux ans, Air France-KLM applique le programme SCRAP visant à récupérer les métaux des pièces aéronautiques usagées afin de fabriquer de nouvelles pièces ou de valoriser certains éléments en bon état.

Air France Industries a ainsi pu traiter 27 tonnes d'acier et d'alliages aéronautiques en 2010-11 permettant désormais d'utiliser 40 % de nickel recyclé par tonne de nickel fabriqué. KLM a valorisé 150 tonnes de métaux en 2010 dans ce programme. Ce programme permet également l'amélioration du bilan carbone avec une économie de 12 % de CO<sub>2</sub> sur le cycle de fabrication du nickel.

Dans le cadre de ce projet et en partenariat avec KLM E&M, Martinair, Fokker, Rolls Royce et *Inspectie Verkeer en Waterstaat* (IVW), KLM Cityhopper a travaillé à la réutilisation de 15 Fokker 100 issus de leur flotte. Cette coopération a permis de réutiliser des composants onéreux et des matériaux rares et sensibles en suivant le principe du *cradle to cradle*. L'utilisation des moteurs et des composants clés du F100 pour l'entretien des F70 permet d'économiser plus de quatre ans de maintenance et de limiter la dépendance aux fournisseurs pour ces avions qui ne sont plus produits aujourd'hui. Deux de ces F100 ont été offerts au musée de l'Aviodome de Schiphol, 13 seront recyclés offrant près de 15 tonnes de matériaux par appareil, dont 8 tonnes de métaux purs.

## Améliorer le taux de recyclage de nos déchets

### Recyclage des produits à bord de nos avions

Le vol constitue un processus complexe du fait des nombreuses composantes du service et des contraintes liées au transport aérien. En effet, les produits en vol doivent être collectés, stockés et transportés avant de pouvoir être recyclés. En moyenne, 80 % des articles de commissariat sont recyclés. Le taux de recyclage des coffrets de restauration NEO est en constante augmentation et a atteint 40 % en novembre 2010, soit environ 10 tonnes de polystyrène récupérées en deux mois.

### Du déchet à l'énergie

Les services de restauration de KLM travaillent actuellement sur le projet *Waste to Energy* pour produire de l'énergie à partir de déchets destinés à être incinérés. En 2010, les installations dédiées ont été adaptées aux besoins spécifiques de l'activité catering. Des tests sont actuellement en cours et une mise en œuvre est prévue en 2011.

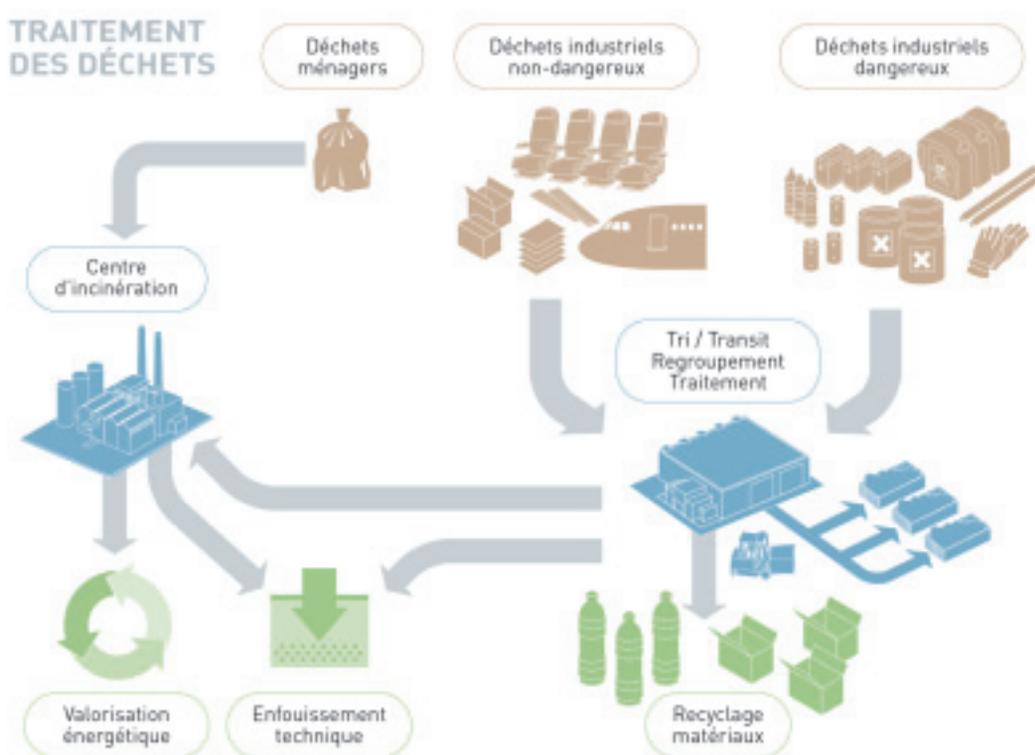
### Recyclage des anciens uniformes

En 2010, KLM a remplacé 11 000 uniformes de son personnel féminin par les nouveaux modèles signés par le couturier néerlandais, Mart Visser. Près de 90 tonnes de tissu ont ainsi été récupérées. Les anciens uniformes ont été recyclés de manière écocitoyenne à Twente, bassin de l'industrie textile néerlandaise, grâce à des technologies innovantes. Entourée de plusieurs partenaires, KLM a été la première compagnie aérienne au monde à « upcycler » d'anciens uniformes en matières premières permettant la fabrication de produits nouveaux et de qualité. La valorisation de ces 90 tonnes de tissu a permis d'économiser au moins 500 millions de litres d'eau, 4 600 tonnes de CO<sub>2</sub> et 1 million de m<sup>3</sup> de gaz naturel, autant de ressources qui auraient été consommées ou émises par la production de nouveaux textiles. Les plateaux repas font partie des produits ainsi réalisés et KLM réfléchit à d'autres utilisations possibles.

### Recyclage des moquettes

La réduction du poids des moquettes et leur recyclage sont mis en œuvre au sein des deux compagnies. KLM a étendu ces actions dans le cadre d'un projet nommé « *Carpet Care* », en coopération avec le fabricant et une société de traitement de déchets, afin de réutiliser ces moquettes en tant que matière première pour l'industrie du ciment. L'objectif est de recycler 80 % de ses 35 000 m<sup>2</sup> de moquette chaque année.

## Cycle de traitement des déchets



## REGARDS CROISÉS

## Un dialogue permanent autour des aéroports



**Hans Alders**  
Président de l'Alders Table

### Quels sont l'histoire et le rôle de l'Alders Table ?

En 2007, il n'existait aucun consensus sur la croissance de l'aéroport de Schiphol et sur sa capacité environnementale en termes de niveau de gêne acceptable, et la réglementation était considérée comme dépassée voire contre-productive. Le ministre du Transport et de l'Environnement m'a alors demandé de créer une plate-forme rassemblant des représentants des ministères, des autorités régionales et locales, des riverains et du secteur aérien. Cette initiative, baptisée « Alders Table », a permis d'instaurer un dialogue direct entre les parties prenantes. En 2008 et 2010, les participants ont émis des recommandations, parmi lesquelles de nouvelles règles en matière de réduction des nuisances sonores, qui ont été suivies par le gouvernement et le parlement néerlandais. Un tel accord entre tous les acteurs est un cas unique dans le transport aérien aux Pays-Bas.

### Quelle sera la prochaine grande question à l'ordre du jour pour l'Alders Table ?

Les principales discussions porteront sur l'élaboration d'une recommandation finale commune sur les règles actuellement en test jusqu'en novembre 2012. La question est de savoir si celles-ci répondent aux attentes des parties prenantes et si leur application est viable à long terme. Le secteur aérien devra proposer des mesures de réduction des nuisances sonores, comme l'approche en descente continue. Ces propositions constituent un défi compte tenu de la complexité des lignes et des couloirs aériens du ciel néerlandais.



**Pieter Elbers**  
Directeur général adjoint  
des Opérations, KLM

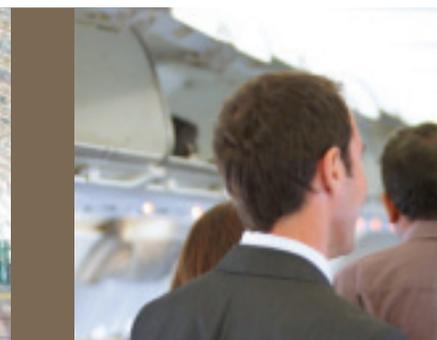
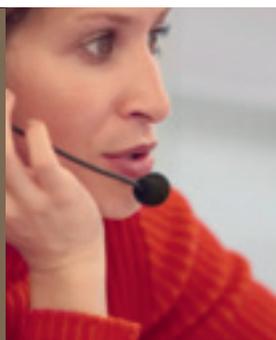
### Pourquoi KLM a-t-elle décidé de participer à l'Alders Table ?

KLM a estimé que l'accord de toutes les parties concernées était une condition nécessaire pour maintenir sa « légitimité à opérer » (*licence to operate*) et poursuivre son développement à Schiphol. Certes, il existe des points de vue et des intérêts différents entre les riverains, les autorités régionales et le secteur aérien. Au début, l'application du « modèle polder » – le fait de discuter d'un problème de manière directe et constructive avec toutes les parties intéressées –, pour parler de la capacité environnementale de l'aéroport, n'a pas simplifié les choses. Néanmoins, toutes les parties ont été et sont toujours prises au sérieux et nous avons trouvé un bon moyen d'avancer. C'est pour cela que l'Alders Table est considérée comme la meilleure façon de progresser ensemble.

### Quel est votre principal défi pour l'avenir ?

Air France-KLM est une entreprise commerciale privée et, pour une compagnie aérienne, la rentabilité est loin d'être un fait acquis. Si nous voulons continuer à relier les Pays-Bas au reste du monde grâce à notre hub de Schiphol, nous devons trouver un juste équilibre. Nous serons parfois confrontés à des difficultés, mais le groupe est déterminé à y parvenir en dialoguant avec les parties prenantes.

# Construire une relation durable avec nos clients



Dans un monde en profonde mutation, Air France-KLM doit faire face à des situations inédites tandis que le **comportement des clients change durablement**.

Les nouvelles technologies, la montée des réseaux sociaux, l'accès à l'information en temps réel, la multitude des choix offerts font des clients **des consommateurs avertis et autonomes**. Plus que jamais, les notions de rapport qualité/prix, de facilité, de rapidité et de service sont d'actualité. Grâce aux investissements réalisés pour **mieux connaître ses clients**, le groupe est aujourd'hui en mesure d'assumer ces changements et de poursuivre sa démarche pour **mieux les servir**.

**Pour gagner et conserver la préférence des clients**, Air France-KLM poursuit son engagement dans la relation humaine et la qualité de service. Face à ces attentes croissantes, le groupe propose une **vaste gamme de solutions**, de la plus simple à la plus exclusive, adaptée à tous les budgets.



## Notre ambition

Dans un environnement toujours plus concurrentiel, faire la différence en tirant partie de stratégies proactives, simples et personnalisées, tout en offrant à nos clients des produits et des services plus responsables et innovants.

## Nos engagements

Air France-KLM s'est fixé pour objectif de maintenir un haut niveau d'exigence en matière de responsabilité sociétale à travers des engagements inscrits dans le projet d'entreprise du groupe et qui concernent ses trois métiers : le transport de passagers, le Cargo et la Maintenance.

Vis-à-vis de nos clients, ces engagements se déclinent en :

- offrir un accueil chaleureux, être disponible et à l'écoute ;
- garantir leur sécurité et leur santé tout au long du voyage ;
- fournir des informations fiables, transparentes et pertinentes ;
- respecter leur vie privée tout en leur offrant un service personnalisé ;
- offrir une assistance en cas d'aléas de transport ;
- proposer des services responsables et toujours plus innovants ;
- les impliquer dans nos initiatives de développement durable.

## Nos indicateurs de pilotage

Air France-KLM / objectifs

/ réalisations 2010-11

Constamment améliorer la qualité de service

- déploiement d'Air France-KLM Connect, service d'information des clients en temps réel
- dispositif pluridisciplinaire de retour d'expérience étendu aux clients Cargo
- formation « préférence client » : environ 90 % des chefs de cabine et 63 % des navigants d'Air France formés en 2010
- dispositif de mesure de la qualité complété sur l'ensemble de la chaîne de service
- ponctualité : Air France et KLM ont conservé leur place dans le peloton de tête des compagnies majors européennes et publient leurs résultats

Innovier en intégrant le développement durable dans notre offre de service

- intégration de l'écoconception dans le développement de nouveaux produits et services
- élargissement de la gamme des produits de restauration responsable (bio, équitable, respect du bien-être animal) à 26 nouveaux produits (KLM)
- offre de calcul et de compensation proposée aux passagers et aux clients Cargo
- offre de compensation de CO<sub>2</sub> intégrée dans l'outil de réservation (KLM)
- évaluation d'Air France Industries selon les lignes directrices de la norme ISO 26000

Assurer la santé et la sécurité de nos clients

- espace médicalisé installé sur l'A380
- conseils et services de santé offerts avant, pendant et après le voyage
- sécurité alimentaire vérifiée grâce à la certification ISO 22000 (Air France)

Instaurer un dialogue avec nos clients et les impliquer dans la démarche de développement durable d'Air France-KLM

- enquête annuelle invitant les clients Flying Blue à communiquer leurs attentes et à évaluer les actions de développement durable mises en place par le groupe
- implication des clients dans la réactualisation des enjeux de développement durable pour Air France-KLM
- promotion du don de miles aux ONG
- sensibilisation aux enjeux du changement climatique
- croissance du recours aux médias sociaux pour informer et impliquer nos clients

## Intégrer l'écoconception dans notre offre de service

### Réduire le poids des avions

Plus l'avion est léger, moins il consomme de carburant et moins il émet de CO<sub>2</sub>. Un kilo gagné à bord d'un avion d'Air France permet d'économiser plus de 80 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. C'est pourquoi Air France remplace les sièges de ses avions par de nouveaux modèles plus légers, permettant une réduction de 60 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

Outre les sièges, tout l'équipement de cabine est concerné, y compris le matériel de service (trolleys, armoires, rangements, etc.) qui aura vu sa masse diminuer en moyenne de 15 % entre 2006 et 2012, avec une réduction hors sièges de 125 kg par avion moyen-courrier et de 650 g par avion long-courrier.

KLM continue d'étendre son programme *Weight & Fuel*, avec le choix en 2010 de nouveaux couverts allégés en *World Business Class*. Conçus par Marcel Wanders, ils permettent une économie 700 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

### Raisonnement en cycle de vie

En s'appuyant sur l'écoconception, Air France-KLM intègre la question environnementale en amont des projets et élargit son analyse d'impact avec pour objectif de réduire l'impact environnemental de son offre de service, à qualité inchangée. Il s'agit, en coopération avec les fournisseurs, d'intégrer dès la prescription générale, la recherche de matériaux innovants, allégés et recyclables.

Par exemple, en travaillant sur la fonctionnalité, le plateau repas long-courrier a été redessiné pour intégrer la fonctionnalité « antidérapant ». Cette action a permis de supprimer le napperon utilisé à cet effet et d'économiser ainsi 6 tonnes de polystyrène par an.

### Recycler

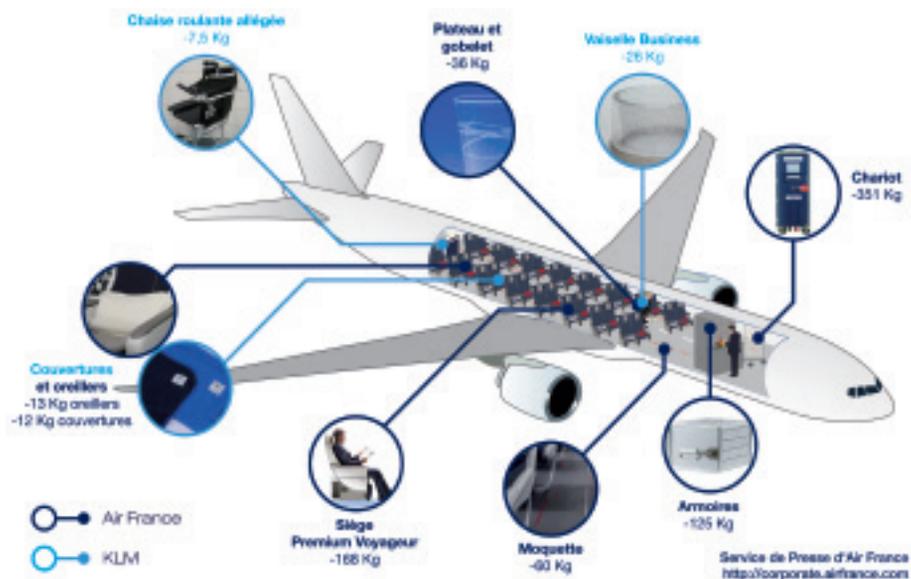
La réutilisation permet de donner une nouvelle vie aux déchets et de réduire l'utilisation de matières premières. Ainsi, les coffrets repas moyen-courrier NEO d'Air France sont fabriqués en polystyrène recyclable. Le personnel navigant commercial s'implique dans une démarche de collecte sélective de ces coffrets dont le recyclage est assuré par le fournisseur. Le plastique ainsi recyclé contribuera à la fabrication de couverts pour Air France.

Autre exemple, les textiles utilisés à bord des avions d'Air France sont recyclés à 100 % pour la fabrication d'isolant. En 2010, KLM a mis en place le recyclage de ses uniformes reformés grâce à une technologie innovante. Les 90 000 kilos de matière textile récupérés

ont servi à la fabrication de nouveaux objets d'usage courant. 11 000 uniformes ont ainsi été revalorisés (voir chapitre « Réduire notre impact environnemental »).

## La réduction du poids embarqué à bord d'un avion

Exemples d'actions sur un avion long courrier (Boeing 777)



## Évaluer les performances opérationnelles et la qualité de service

### Transparence sur les performances opérationnelles

Les performances opérationnelles, au regard de nos standards de service, sont évaluées en permanence. Elles font l'objet de contrats d'objectifs annuels et de mesures correctives.

Air France et KLM reportent en toute transparence leurs performances de ponctualité et de régularité des vols<sup>1</sup> sur le site corporate d'Air France et sur le site de l'AEA<sup>2</sup>.

Cette année, le transport aérien a dû faire face à une série de perturbations qui ont eu des répercussions importantes pour les clients. Air France et KLM se sont mobilisées pour informer et apporter assistance aux voyageurs, et des milliers de nuitées ont été assurées dans les hôtels des environs de Paris et d'Amsterdam. D'importants moyens humains et logistiques ont ainsi été mis en œuvre. Par exemple, pendant les chutes de neige de décembre 2010, de nombreux personnels ont été appelés en renfort des équipes au sol.

Pendant la paralysie complète du trafic liée à l'éruption du volcan Eyjafjöll, KLM a mis en place un numéro d'appel dédié, *Bring me home*, afin d'apporter une assistance immédiate à ses clients.

Le retour d'expérience des incidents d'exploitation joue un rôle essentiel, en particulier pendant ces périodes. Pour ce faire, Air France dispose d'un comité nommé « REX1 », réunissant l'ensemble des directions. Elle permet d'analyser tout dysfonctionnement et facilite la prise de décision et le pilotage des plans d'actions pour améliorer la qualité du service.

### Suivre le niveau de satisfaction client

Air France-KLM s'engage publiquement, à travers 7 standards de service à offrir une prestation de qualité. Des enquêtes de satisfaction clients couvrent l'ensemble du parcours client, de la réservation jusqu'au service après-vente, et permettent de suivre la perception des clients au quotidien.

Plusieurs centaines de « clients mystères » évaluent la conformité du service aux 7 standards d'Air France-KLM. Tous les salariés, au contact des clients, suivent une formation spécifique. À titre d'exemple, en 2010 environ 90 % des chefs de cabine et 63 % des navigants d'Air France ont bénéficié de la formation « préférence client ».

<sup>1</sup> Régularité : taux de vols réalisés par rapport au nombre de vols prévus à J-3.

<sup>2</sup> <http://corporate.airfrance.com> et <http://www.aea.be>

## Développer une offre de service responsable et innovante

Air France-KLM place l'échange avec ses clients au cœur de sa stratégie. Grâce aux nouvelles technologies, le groupe est aujourd'hui en mesure d'accompagner chacun de ses clients avant, pendant et après le voyage en lui donnant une information personnalisée, une assistance en cas d'aléas tout en respectant la confidentialité des informations transmises.

Les engagements pris par le groupe vis-à-vis des clients se traduisent par une offre de voyage responsable, dont les principales composantes sont détaillées ci-dessous.



1

### RESPECT

Air France-KLM veille à préserver la confidentialité des données transmises par ses clients et garantit l'exclusivité de leur utilisation par et pour Air France-KLM et ses partenaires. De plus, Air France mesure la « pression de communication » perçue par ses clients. Celle-ci est jugée acceptable par la grande majorité des clients (85 %). Enfin, Air France-KLM met en place des outils internes de contrôle et d'orchestration de ses communications afin de proposer à ses clients des informations conformes à leurs attentes.

2

### DIALOGUE

Air France et KLM font appel à des panels de clients et à des sondages pour améliorer en permanence leurs produits et services, comme Score à bord par an, le blog « *In Touch* » avec 500 clients, fb@home avec 12 000 clients actifs, ou encore l'enquête annuelle sur la RSE à laquelle 1 180 clients ont répondu en 2011.

Air France et KLM échangent également de manière proactive avec leurs clients sur les médias sociaux, dont Twitter et Facebook. Ces réseaux ont connu un développement très rapide, avec 220 000 abonnés dans Twitter et près de 400 000 fans dans Facebook en avril 2011. KLM a fait son entrée sur le réseau néerlandais Hyves avec plus de 100 000 fans en avril 2011.

Par ailleurs, Air France et KLM entretiennent des relations avec leurs clients via des communautés professionnelles ou de loisir.

3

### INFORMATION

Air France-KLM diffuse des informations complètes et transparentes sur les conditions tarifaires lors de la réservation en ligne, ainsi que l'affichage automatique du tarif le plus avantageux ou des réponses aux questions les plus fréquentes. De plus, Air France et KLM ont développé des applications mobiles pour faciliter la préparation au voyage.

Par exemple, depuis début 2011, un service inédit et personnalisé permet l'envoi d'informations dès 14 jours avant le vol jusqu'à l'embarquement sur tout changement inopiné tel qu'annulation de vol, retard, changement de porte d'embarquement, etc. Ce service permet également d'informer le passager d'un bagage manquant à l'arrivée. L'information est transmise en temps réel, par SMS ou par email à tous les clients, un service aujourd'hui disponible en 8 langues.

### FOCUS

#### UNE RELATION CLIENT RÉCOMPENSÉE

Les initiatives d'Air France-KLM en matière de relation client ont été récompensées par divers prix, parmi lesquels :

- Premier prix de la relation client, catégorie transport pour Air France (juin 2010).
- Meilleures initiatives en médias sociaux catégorie industrie du voyage et classement à la 22<sup>e</sup> position au niveau mondial par le rapport « Social Brands 100 » de Headstream pour KLM (2010).



4

## SANTÉ

Tous les membres d'équipage d'Air France et de KLM sont qualifiés en secourisme et chaque avion est équipé d'une trousse médicale et d'un défibrillateur automatique. Pour prévenir le risque de thrombose, une vidéo à bord des vols long-courriers propose des exercices aux passagers. Le nouvel airbus A380 d'Air France comporte un espace médical équipé. Divers services de santé sont également proposés par le groupe.

KLM Health Service propose un service complet destiné aux voyageurs en 3 étapes : pendant le voyage, sur place et au retour. Air France propose une rubrique d'information santé et bien-être sur son site commercial et un centre de vaccination à Paris. Il s'agit du seul centre français certifié ISO 9001.

Pour répondre aux exigences de la réglementation européenne en matière de sécurité alimentaire, Air France s'est appuyée sur la norme ISO 22000 (sécurité alimentaire), devenant la 1<sup>re</sup> compagnie aérienne au monde certifiée en 2006.

En coopération avec la fondation Valk et l'université de Leiden, KLM propose un traitement, pour vaincre la peur de l'avion, basé sur une recherche approfondie de ses causes. Air France propose de son côté des stages pour aider les passagers à surmonter leur phobie de l'avion.

5

## PERSONNALISATION

Air France-KLM répond à la grande diversité culturelle et linguistique de ses clients par des solutions adaptées aux attentes spécifiques de chacun, par exemple, en termes de restauration, ou avec des films traduits jusqu'en 13 langues. Afin de mieux servir ses clients scandinaves, KLM propose dorénavant des versions de son site commercial dans les langues locales. Pour devancer les attentes de ses clients, Air France-KLM personnalise son offre. Certains clients vont ainsi privilégier l'autonomie et la recherche de solutions innovantes, tandis que d'autres auront besoin d'une assistance. Les programmes Saphir pour Air France et KLM Cares offrent un service dédié aux passagers à mobilité réduite et proposent des solutions adaptées et personnalisées à chaque étape du voyage.

Air France et KLM proposent aussi un service adapté aux familles (espaces dédiés, repas spéciaux, etc.) et depuis de nombreuses années un service d'accompagnement spécifique pour les 425 000 enfants de moins de 12 ans qui voyagent seuls. KLM offre la possibilité de choisir son repas à bord au moment de l'enregistrement sur internet. Par ailleurs, KLM figure parmi les 10 compagnies les plus innovantes, selon un classement publié par [airlinetrends.com](http://airlinetrends.com).

6

## RESPONSABILITÉ

Afin de proposer une restauration à bord, conforme à ses engagements d'entreprise responsable, le groupe coopère avec ses fournisseurs pour réduire son impact environnemental. Par exemple, KLM sert uniquement du poisson labellisé MSC et augmente le nombre de produits responsables (bio, équitables, etc.) dans ses menus. De plus, un menu bio est proposé en option payante. Dans tous les contrats d'achat de restauration d'Air France comme de KLM figure une clause environnementale précisant aux fournisseurs les exigences de l'entreprise en matière de démarche environnementale (voir p. 20).

Servair, la filiale de restauration d'Air France, prend en compte l'environnement dans sa politique d'achat, par exemple, en mettant l'accent sur l'approvisionnement en produits de saison ou en réduisant les suremballages et le poids total des conditionnements.

7

## ASSISTANCE

Air France et KLM mettent l'accent sur le traitement des réclamations dans les meilleurs délais et proposent un service d'e-réclamations. 90 % des réclamations déposées sur le site internet d'Air France (70 % pour KLM) sont traitées dans les 9 jours.

Avec le programme Recovery, Air France propose un traitement proactif des passagers en cas d'irrégularité majeure. 254 055 passagers ont bénéficié en 2010 de ce service, 504 millions de *miles* ont été distribués en dédommagement, sans que les passagers aient eu besoin de contacter le service de relation client et 100 % des clients concernés ont été contactés dans les quatre jours suivant l'incident.

## Nos clients, partenaires de notre démarche de développement durable

### Sensibiliser

Depuis avril 2010, une section dédiée au développement durable a été créée dans la programmation vidéo sur les vols long-courriers d'Air France. *Air France Magazine* consacre tous les mois plusieurs pages au développement durable (rendez-vous, chiffres clés, actions d'Air France et de ses partenaires). En partenariat avec l'ONG ECPAT, Air France diffuse à bord de ses avions long-courriers des campagnes de sensibilisation contre le tourisme sexuel.

iFly le magazine de bord électronique de KLM, qui a été récompensé par le prix du meilleur journal électronique en 2010, publie régulièrement des articles sur le développement durable. À bord, des programmes éducatifs, tels que les coffrets repas WWF ou le personnage de Mr. Finney sur la chaîne Enfants, sensibilisent les plus jeunes aux questions de développement durable.

Air France a collaboré à plusieurs publications sur le thème du transport aérien responsable, par exemple dans le cadre de la Fédération nationale de l'aviation marchande (FNAM) ou en participant à un guide sur le thème « Déplacement professionnel et développement durable sont-ils opposables ou complémentaires ? » édité par le groupe Marco Polo (un cercle de réflexion constitué de professionnels du monde du voyage d'affaires).

Enfin, Air France-KLM intervient régulièrement dans des conférences pour présenter ses actions de développement durable.

### Consulter

Depuis 2008, Air France-KLM mène une enquête annuelle sur la responsabilité sociétale des entreprises auprès de ses clients Flying Blue afin d'identifier leurs attentes en matière de développement durable pour le transport aérien et d'évaluer les actions mises en place par le groupe pour y répondre.

Cette étude permet de mieux déterminer les sujets de préoccupation des clients en termes de développement durable sur un périmètre international, et d'identifier les thèmes sur lesquels ils attendent des réponses pertinentes de la part du groupe.

Cette enquête démontre par ailleurs que les clients surestiment de façon significative la part des émissions de CO<sub>2</sub> émises par le transport aérien, évaluée jusqu'à 10 fois plus que sa contribution réelle qui est d'environ 2 %.

### Impliquer

De nombreuses initiatives sont proposées aux clients pour renforcer les efforts de développement durable d'Air France-KLM, comme la compensation CO<sub>2</sub> (voir chapitre « Lutter contre le changement climatique ») ou encore à bord, avec une page mensuelle ECPAT International qui permet, en achetant un des produits de cette page, de contribuer à la lutte contre l'exploitation des enfants.

En 2010, le tournoi de golf, Open KLM, a affiché un bilan d'émissions de CO<sub>2</sub> neutre grâce à des mesures concrètes comme l'utilisation d'énergies renouvelables, le tri des déchets et une offre de restauration durable. Le reste des émissions de CO<sub>2</sub> a été compensé par le biais du dispositif *Gold Standard* pour la réduction des émissions.

## Proposer des services de Cargo et de Maintenance responsables

### Une offre plus durable pour le Cargo

Pendant le forum mondial du Cargo à Amsterdam, visité par plus de 3000 personnes, Air France-KLM a présenté sa nouvelle offre ainsi que toutes les actions mises en place par le groupe pour réduire l'impact environnemental de l'activité, comme le développement du e-fret ou les carburants alternatifs.

De nouvelles initiatives viennent renforcer ce positionnement comme de nouvelles installations dédiées aux marchandises dangereuses en construction à l'aéroport Roissy-CDG ou encore un pôle de proximité clients mis en place pour les PME et PMI adapté à leurs besoins spécifiques.

### Une Maintenance certifiée et à l'écoute

Un dispositif d'écoute permanent et de traitement des réclamations permet d'optimiser, d'adapter et de personnaliser les prestations. Il inclut aussi l'analyse des attentes en termes de développement durable. KLM E&M a organisé une journée de consultation de ses clients pour échanger sur l'évolution de leurs attentes, notamment en termes d'engagement citoyen.

En mai 2010, Air France Industries a obtenu le renouvellement de la Certification Unique, parce qu'elle concerne l'ensemble du périmètre industriel français, et Globale parce qu'elle porte sur huit normes internationales de référence.

Cette reconnaissance souligne l'engagement du groupe en faveur de la « green maintenance », un véritable atout distinctif pour nombre de parties prenantes.

### FOCUS

#### L'APPLICATION DE LA NORME ISO 26000 CHEZ AIR FRANCE INDUSTRIES

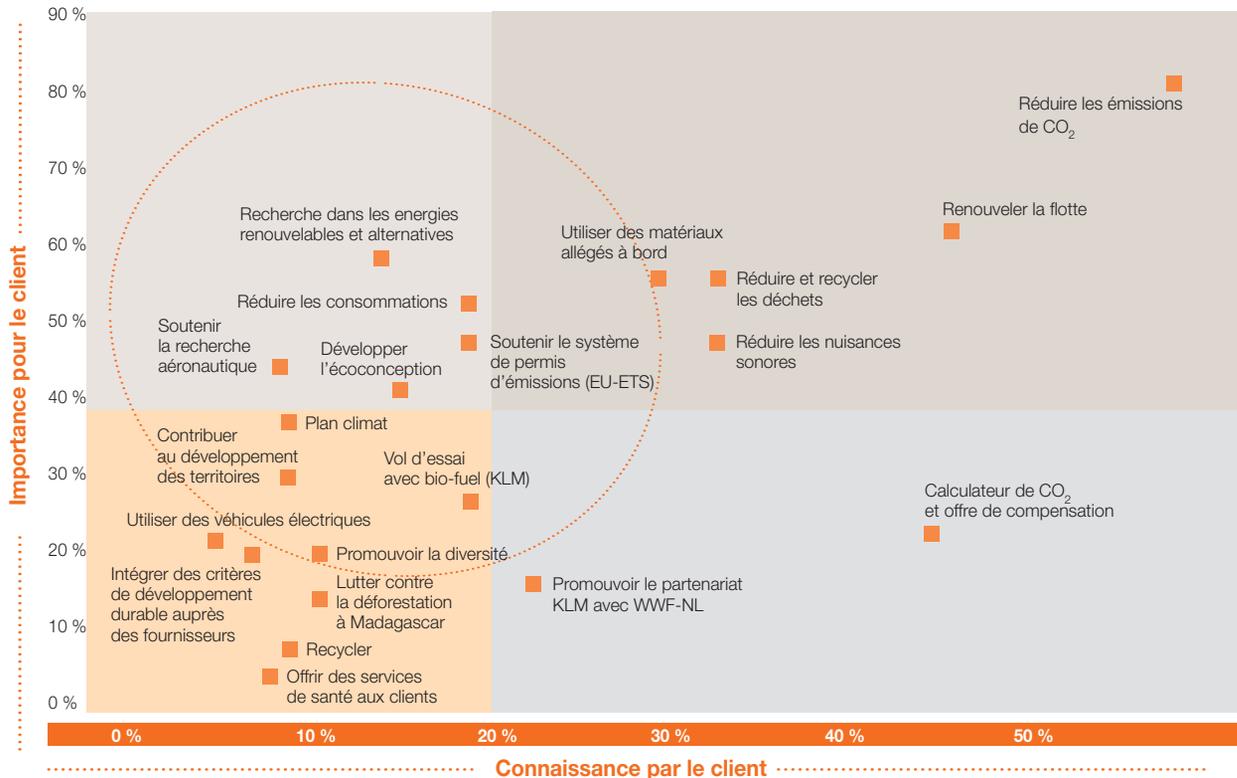
*En novembre 2010, Air France Industries est devenu la première entreprise de maintenance aéronautique reconnue par une tierce partie, le Bureau Veritas, pour son engagement et sa démarche de développement durable au regard de la norme ISO 26000.*

*Par exemple, concernant les « questions relatives aux consommateurs », les domaines suivants ont été analysés par les évaluateurs du bureau Veritas :*

- pratiques loyales en matière de commercialisation, d'information et de contrats ;
- protection de la santé et de la sécurité des consommateurs ;
- consommation durable ;
- service après-vente, assistance et résolution des litiges pour les consommateurs ;
- protection des données et de la vie privée des consommateurs.

*Ainsi, les évaluateurs ont noté comme point fort qu'Air France Industries a réfléchi à la mise en place d'un code de déontologie destiné aux commerciaux.*

## Perception des clients sur les actions Air France-KLM



Source: InSites Consulting

## REGARDS CROISÉS



## Offre de voyage responsable



« **Jean-François Rial**  
Président directeur général,  
Voyageurs du Monde

### Quel est le rôle du transport aérien dans le tourisme responsable ?

Le transport aérien a une immense utilité sociale. Au-delà de son intérêt économique évident, il augmente les échanges entre les peuples et favorise une meilleure compréhension entre les cultures ; c'est donc un outil de paix. Une compagnie aérienne peut et doit être un acteur essentiel du tourisme durable : en ayant une politique sociale responsable à l'égard de tous ses salariés, partout dans le monde et en participant à la création de richesses dans les pays desservis. Le grand défi du transport aérien reste la réduction de son impact environnemental, un défi sur lequel Air France-KLM est fortement engagé.

### Qu'est-ce qu'une offre de voyage responsable ?

La dimension humaine est essentielle. Elle se traduit par le respect des salariés – rémunération, protection sociale, dignité – mais aussi par le respect des clients, notamment au travers des services spécifiques proposés aux passagers handicapés. Air France-KLM contribue également, par des campagnes d'informations diffusées à bord contre le tourisme sexuel, à la prise de conscience des passagers, élément majeur dans la lutte contre l'exploitation des enfants. Concernant le changement climatique, Air France-KLM pourrait sensibiliser davantage ses clients aux enjeux spécifiques du transport aérien, en expliquant les positions qu'elle défend en faveur d'une juste contribution du transport aérien à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.



« **Christian Boireau**  
Directeur général adjoint Commercial  
France, Air France

### Qu'est-ce qu'une compagnie aérienne responsable ?

Une compagnie aérienne se doit d'assumer ses responsabilités tant sur le plan environnemental que social, mais aussi envers la société en contribuant à la création d'activités sur les territoires où elle opère. Il s'agit également de s'engager auprès de nos clients « sociétés » dans le cadre de leur propre politique de développement durable. Au-delà, nous sensibilisons nos clients aux enjeux du développement durable en leur permettant d'évaluer et de compenser leurs émissions de CO<sub>2</sub> et en soutenant des projets humanitaires et d'aide au développement.

### Comment intégrer le développement durable dans l'offre de voyage ?

En concrétisant nos engagements dans notre relation avec nos clients, mais également au travers de nos produits et services. Nous agissons avec intégrité et respect, en préservant la confidentialité des données et en diffusant des informations transparentes sur nos offres. L'utilisation des nouvelles technologies nous permet aujourd'hui de maintenir un contact permanent avec nos clients et de leur proposer des services innovants. Nous sommes, en permanence et dans tous les domaines, à l'écoute de nos clients afin de leur offrir un service de qualité conforme à leurs attentes.

# Promouvoir une politique de ressources humaines responsable



Air France-KLM fait de la **cohésion sociale** un pilier de son ambition. Sa place d'acteur majeur du transport aérien sur la scène internationale s'est construite autour des **valeurs partagées de responsabilité, de respect et de solidarité** autant que de la fierté d'exercer son métier.

Plus que jamais conscient de son exposition aux aléas, à une concurrence toujours plus intense et à des impératifs économiques exigeants, le groupe se doit de relever de multiples défis – imprévisibilité de la croissance, situation géopolitique, fluctuations du coût du pétrole –, tout en **préservant l'emploi** de ses personnels et ses savoir-faire.

Dans un secteur du transport aérien globalisé et extrêmement compétitif, il faut, pour **consolider les fondamentaux et préparer l'avenir**, s'adapter à un rythme plus soutenu, tout en **préservant la cohésion, en s'appuyant sur nos valeurs** et en respectant un **dialogue social de qualité**.



## Notre ambition

Nos salariés sont la première richesse de notre groupe. Nous entendons maintenir une politique sociale responsable et encourager le développement personnel pour garantir la motivation et le professionnalisme des salariés, conditions indispensables pour améliorer notre compétitivité.

## Nos engagements

- Développer l'employabilité des salariés en menant des actions de formation, en améliorant la mobilité et la flexibilité et en promouvant la santé au travail.
- Procéder au changement en maintenant un dialogue de qualité avec les salariés et les représentants du personnel.
- Favoriser le respect, le bien-être et l'équilibre de la vie au travail tout au long de la carrière.
- Encourager la diversité pour conserver notre attractivité d'employeur et faire émerger les talents.

## Nos indicateurs de pilotage

Air France / objectifs	/ échéance	/ réalisations 2010-11	/ statut
Favoriser la mobilité (nouvel accord triennal pour l'emploi 2009-2012)	Permanent	En 2010 : 327 mobilités géographiques en France, 1 500 changements d'activité (dont 75 vers le métier PNC) Réalisation du Plan de Départ Volontaire avec 1 834 départs	●
Intensifier l'utilisation de la bourse de l'emploi	Permanent	Nombre d'offres passé de 451 en 2009 à 778 en 2010	●
Négocier et obtenir un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes	2010	Signature à l'unanimité des syndicats de l'accord pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes en octobre 2010	●
Renouveler les mesures d'égalisation salariale	2010	543 femmes ont bénéficié de la mesure d'égalisation salariale en 2010	●
Négocier et obtenir un accord sur la prévention des risques psycho-sociaux	2010	Signature à l'unanimité des organisations syndicales d'un accord de prévention des risques psycho-sociaux en mars 2010	●
Mettre en œuvre des mesures et des structures permettant la prévention des risques psycho-sociaux	Permanent	Mise en place de groupes pluridisciplinaires	●
Augmenter de 0,5 point par an le taux d'emploi des personnes handicapées	2010	Taux d'emploi de 3,92 % en 2010 (+0,35 %) 1 572 travailleurs handicapés dans les effectifs d'Air France en France	◎
Réduire de 30 % le coefficient de fréquence des accidents du travail sur une période de 3 ans	2009-2012	Après une première période triennale satisfaisante, fléchissement de la tendance, avec en 2010 une augmentation de 6,8 % par rapport à 2009	○
Mettre en place les mesures nécessaires pour atteindre cet objectif	2011	Intensification des retours d'expérience, du pilotage et du déploiement des bonnes pratiques	○
KLM / objectifs	/ échéance	/ réalisations 2010-11	/ statut
Favoriser la mobilité, interne et externe	Permanent	Plus de 400 employés ont bénéficié du programme « Future-Program » pour le développement des compétences et de la mobilité 254 mobilités internes ont été réalisées grâce à l'utilisation d'un outil d'information permettant une recherche systématique Participation de plusieurs centaines de salariés à des forums d'information sur les opportunités de postes dans le domaine commercial	●
Favoriser la formation	Permanent	75 participants en 2010 au programme d'acquisition d'un diplôme officiel	●
Sensibiliser les salariés à leur santé et bien-être	Permanent	Renouvellement de la politique de soutien aux employés de retour de longue maladie	●
Encourager une culture de la diversité	Permanent	Lancement du réseau social regroupant les salariés homosexuels, bisexuels et transsexuels (LGBT) Organisation de « Rencontres de la diversité », avec les dirigeants de KLM	●
Instaurer plus de flexibilité dans les postes et les contrats	Permanent	Politique de renforts ponctuels entre métiers (programme SOLIDAIR) pérennisée	●

○ Objectif non atteint

◎ Objectif partiellement atteint

● Objectif atteint ou dépassé

## S'adapter aux variations de l'environnement économique pour une meilleure employabilité de nos salariés

### Une adaptation continue et responsable de nos effectifs

Depuis le début de la crise économique qui a lourdement affecté le transport aérien, Air France-KLM s'emploie à en surmonter les effets tout en préservant sa compétitivité et en assurant une maîtrise responsable de ses effectifs.

Air France a mené une politique rigoureuse et prudente, qui a conduit à une réduction progressive de ses effectifs. Elle a mis en place en 2010 un Plan de Départ Volontaire, organisé dans le cadre d'une démarche transparente et sur la base du volontariat.

Au-delà des indemnités de départ prévues, les 1 834 salariés volontaires ont notamment pu bénéficier d'un congé de conversion pouvant aller jusqu'à 9 mois et d'un accompagnement personnalisé et soutenu par deux cabinets spécialisés afin de formaliser leur projet. Au 31 mars 2011, près de 600 d'entre eux avaient mis en œuvre une solution (dont plus de 100 créations ou reprises d'entreprise).

Au plus fort de la crise économique, soucieux de faire face aux pics d'activité dans certains secteurs opérationnels, KLM a poursuivi sa politique de renforts ponctuels, ce qui a permis aux salariés concernés de mieux comprendre les métiers de l'escalaire et d'économiser les

coûts liés au recrutement d'équipes externes. Compte tenu de ces résultats positifs, KLM a décidé de pérenniser ce programme baptisé SOLIDAIR. Certains salariés peuvent ainsi effectuer des vacances à l'escale tout au long de l'année et plus particulièrement en cas de crise opérationnelle, comme pendant l'éruption du volcan islandais en avril 2010 ou pendant les importantes chutes de neige en décembre.

KLM Cityhopper, une filiale de KLM, a recruté du personnel au sol de KLM pour un emploi temporaire de personnel de cabine. Douze employés ont saisi cette opportunité avec un salaire inchangé. Certains reprendront leurs fonctions précédentes au bout d'un an tandis que d'autres prendront un poste permanent en tant que personnel de cabine.

En 2011, après plus de 50 années de service, la filiale de KLM, Martinair, mettra fin à ses activités de transport de passagers pour se recentrer sur son activité de fret. Aussi KLM a intégré 379 personnels navigants de Martinair.

## Se préparer à l'avenir

### Mener une conduite du changement responsable dans le cadre d'un dialogue social permanent

Conscient des contraintes et risques auxquels il est exposé, Air France-KLM doit s'adapter au changement à un rythme plus soutenu, tout en préservant la cohésion, en animant un dialogue social de qualité et en poursuivant une politique ancrée dans le respect des personnes.

Le Plan de Départ Volontaire d'Air France a ainsi fait l'objet de concertations avec le Comité Central d'Entreprise et les organisations syndicales, ainsi que d'une large communication avec les salariés. Des discussions ont été menées tout au long de l'année notamment en matière de prévention des risques psycho-sociaux, d'égalité entre les femmes et les hommes, de télétravail et concernant la place des seniors. L'accord salarial de 2010 a également fait l'objet d'une négociation avec les organisations syndicales, et la majorité d'entre elles l'ont signé.

### Préparer l'avenir en investissant dans la formation

La mise à niveau permanente des compétences est un défi. La formation permet non seulement de combler les écarts par rapport aux besoins, mais également de capitaliser sur les compétences tout au long de la vie professionnelle et d'accompagner les changements de métier.

En réaction à la crise économique qui a frappé le transport aérien en 2008, Air France-KLM a mis encore plus l'accent sur le développement de l'employabilité de ses salariés partout dans le monde. Ainsi, l'offre de formation commune aux salariés d'Air France et de KLM a été élargie. Elle s'appuie sur le développement du e-learning, permettant aux salariés de la centaine de pays du monde où le groupe est présent, de développer leurs compétences.

### Développer la mobilité pour une employabilité durable

L'adaptation des effectifs a conduit Air France-KLM à repenser ses organisations et leur efficacité, offrant en interne de nouvelles opportunités d'emploi.

Afin de fluidifier cette mobilité professionnelle rendue nécessaire par les évolutions économiques, technologiques ou encore commerciales, Air France développe une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) qualitative. Cette démarche inclut des outils d'aide à l'orientation et à la mobilité, tels que l'Espace mobilité ou la Bourse de l'emploi, qui a vu son volume d'offres multiplié par deux en 2010. En 2010, plus de 1 500 salariés au sol ont changé d'activité au sein d'Air France dont 75 devenus personnel navigant Commercial après une formation. 327 mobilités géographiques ont été recensées ainsi que 600 changements de direction, et 86 personnels au sol ont accédé au statut de cadre.

En outre, depuis le printemps 2011, les salariés disposent pour leur réflexion de l'observatoire des métiers. Cet outil électronique constitue une source d'information sur les métiers en développement et en attrition, les passerelles entre métiers et les compétences nécessaires pour réussir sa mobilité. Il permet aux salariés de coconstruire un projet professionnel avec leurs managers et leur responsable des ressources humaines.

#### FOCUS

##### UN SYMBOLE POUR LE DIALOGUE SYNDICAL

À l'occasion du 90<sup>e</sup> anniversaire de KLM, M. Evert van Zwol, Président de ALPA (Airline Pilots Association), a offert un tulipier à M. Peter Hartman au nom de tous les syndicats de KLM. M. Hartman, Président du Directoire de KLM, a souligné combien la collaboration avec les syndicats est profondément ancrée dans la culture de l'entreprise.

En 2010, Air France-KLM a continué à adapter son offre de formation afin d'accompagner les évolutions des produits, des organisations et des métiers, tout en mettant l'accent sur l'élaboration de parcours de formation de plus en plus individualisés.

Un niveau élevé d'investissement en formation a pu être maintenu à Air France, de l'ordre de 8,35 % de la masse salariale, avec un taux d'accès à la formation de 90 % pour l'ensemble de ses personnels.

Pour accompagner les évolutions des métiers, notamment dans les services de maintenance, Air France a mis en œuvre en collaboration avec l'Éducation nationale, des « certificats logistiques internes professionnels », cursus de formation en alternance sur 6 mois, représentant 400 heures de formation et permettant de professionnaliser des métiers en croissance.

En 2010, les investissements en formation de KLM se sont élevés à 2 645 euros par employé.

Au plus fort de la crise économique, KLM a donné une nouvelle impulsion au Future-Program pour le développement des compétences et de la mobilité. Plus de 400 employés ont bénéficié d'un accompagnement, de formations et de conseils sur l'emploi. Ce programme se poursuivra tout au long de 2011.

En réponse au risque de pénurie de managers qualifiés, 15 managers de divers services de KLM ont pris part à un projet pilote de formation aux fonctions de directeur opérationnel. Le programme de 22 mois,



effectué en coopération avec la TiasNimbas Business School, est constitué d'une formation, d'une masterclass, et d'un tutorat par un manager opérationnel expérimenté.

### Une responsabilité assumée vis-à-vis des jeunes entrants sur le marché du travail

Malgré la crise, Air France a fait le choix de maintenir ses actions de rapprochement avec l'Éducation nationale, au travers notamment de sa politique d'accueil de jeunes en alternance. La mise en œuvre de la 5<sup>e</sup> charte de l'alternance pour la période 2008-11 s'est traduite par l'embauche de 272 nouveaux contrats d'apprentissage ou contrats de professionnalisation en 2010.

Les recrutements de « jeunes cadres » ont également été maintenus (33) et le lien entre l'entreprise et le monde étudiant a été entretenu au travers de partenariats avec des écoles. Ainsi, la Chaire « Nouvelles Carrières » de la Rouen Business School permet à Air France d'approfondir la réflexion sur l'allongement de la durée de la vie active, la diversité des métiers et des populations accueillies au sein de l'entreprise, et le développement des mobilités internes.

Fin 2010, le Campus Formation et le service Recrutement et Sélection d'Air France ont obtenu le renouvellement de leur certification ISO 9001, preuve de l'engagement de la compagnie en faveur de la qualité de ces activités.

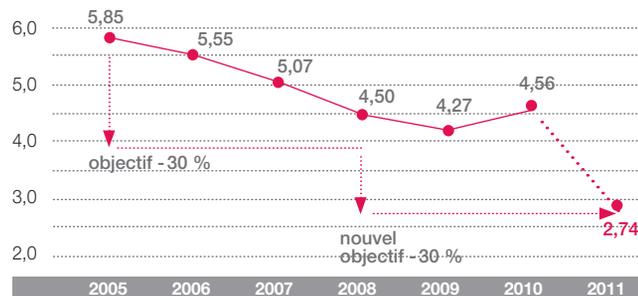
## Développer la qualité de vie au travail en préservant la santé et la sécurité des collaborateurs

Air France-KLM fait de la santé et de la sécurité au travail une de ses actions prioritaires. L'importance de ces sujets est soutenue au plus haut niveau du management et déclinée dans l'ensemble des secteurs d'activité.

Malgré des résultats en baisse cette année et non conformes aux objectifs, Air France réaffirme son ambition de diminuer la fréquence des accidents du travail en 2011.

En dépit des efforts menés par l'entreprise, le nombre d'accidents du travail de KLM n'a pas diminué sur l'année 2010.

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



\* CF: nombre d'accidents du travail avec arrêts pour 100 personnes sur 12 mois.

### FOCUS

#### L'ERGONOMIE: CONCILIER SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL AVEC LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

*Des ergonomes interviennent pour la conception de nouveaux bâtiments, applications informatiques, outils, matériels de piste, etc., mais aussi pour adapter les formules d'aménagement de postes ou l'organisation d'un processus de production.*

*Cette compétence a été appliquée aux projets de construction des bâtiments Constellation, Équinoxe et de transfert des activités A320 dans un nouveau bâtiment. Elle intègre les caractéristiques des conditions réelles de travail dans le projet, instaure un dialogue entre les acteurs et facilite l'appropriation des futures installations, outils et processus.*

### Piloter la réduction des accidents au travail

Par des contrats d'objectifs chiffrés engageant chacune des entités, les directeurs généraux de l'entreprise renouvellent leur engagement de réduction des accidents du travail. La performance en matière de sécurité au travail est également un des critères d'attribution de la part variable de la rémunération des responsables opérationnels. Les projets font l'objet d'un suivi dans chacun des comités de direction et d'un point périodique au sein du Comité exécutif d'Air France; pour KLM, ce suivi est effectué au sein du Comité exécutif et du Comité sécurité et qualité.

## Échanger et former pour mieux maîtriser les risques

Le déploiement de bonnes pratiques en termes de santé et de sécurité au travail est au cœur des actions mises en œuvre par Air France avec des démarches de prévention, des méthodes d'analyse et de pilotage et des mesures d'accompagnement sur le terrain.

Le management a été collectivement impliqué à l'occasion de la convention annuelle « Santé sécurité au travail » au cours de laquelle 12 trophées performance sécurité ont été remis à des managers d'entités opérationnelles, saluant des initiatives efficaces : démarche focus sur des secteurs sensibles, animations par des référents sécurité dans les équipes, et briefings périodiques sur la sécurité.

De plus, une formation à la prévention des Troubles Musculo-Squelettiques (TMS), adaptée à l'activité opérationnelle, est diffusée dans différents secteurs comme les opérations logistiques, le fret, la maintenance des réacteurs ou le chargement des bagages. Ces démarches ont été mises en avant lors d'un forum spécifique « Prévention des TMS à Air France » organisé en 2010.

Les « Champions de la Sécurité » (managers en charge de promouvoir la sécurité), mis en place chez KLM depuis 2009, ont décerné cette année des prix de la sécurité aux idées les plus innovantes. En 2010, cinq prix ont été remis. L'un d'entre eux a été décerné à deux employés au sol ayant mis au point un filet spécial pour le traitement des bagages demandant une attention particulière. Ce filet permet d'améliorer la sécurité des employés et réduit le temps nécessaire au traitement des bagages.

De plus, de fréquentes campagnes de communication signées « Ne jamais transiger sur la sécurité » avec un logo spécifique, sont adressées au personnel.



## Développer la qualité de vie et la santé au travail

L'accord triennal Air France de « méthode et de prévention des risques psycho-sociaux et pour la qualité de vie au travail », signé à l'unanimité des organisations syndicales en 2010, impulse une démarche à la fois pluridisciplinaire, participative et de proximité qui mobilise tous les acteurs : salariés, managers, réseau des ressources humaines, médecins du travail, personnel infirmier, assistantes sociales, organisations syndicales et CHSCT.



## FOCUS

### INVENTER DE NOUVEAUX MODES DE TRAVAIL

*Le service informatique de KLM travaille sur la définition d'un nouvel environnement de travail : flexibilité dans l'espace et le temps et « bureau mobile » devraient permettre de mieux concilier vie privée et vie professionnelle, tout en réduisant l'empreinte carbone liée aux déplacements domicile-travail. Martinair et Transavia ont déjà mis en place de telles pratiques.*

En 2010, une large sensibilisation à la prévention des risques psychosociaux a pris différentes formes telles que forum, benchmark et formation. Entre mai 2010 et février 2011, 570 personnes ont ainsi été formées.

La division commerciale de KLM a mis en place des ateliers consacrés à la gestion du stress auxquels ont participé des personnels des Pays-Bas et des marchés internationaux. De telles démarches ont aussi été adoptées par d'autres divisions.

Le département des opérations aériennes de KLM participe également à une étude de l'université libre d'Amsterdam sur les rythmes de travail des pilotes. Les données collectées par le personnel médical de KLM sont analysées pour identifier les facteurs de fatigue spécifiques aux horaires décalés pouvant entraîner des arrêts maladie.

L'étude Stay@Work menée par l'Université libre d'Amsterdam au sein du service fret de KLM a été récompensée par un organe du gouvernement néerlandais. Dans le cadre de cette étude visant à réduire les risques de douleurs cervicales et dorsales induites par le travail, des employés ont été amenés à jouer le rôle de coach afin de montrer à leurs collègues diverses techniques pour apprendre, par exemple, à porter des charges sans se blesser.

## Assurer la protection sociale des salariés des pays desservis

Air France-KLM réunit plus de 8354 collaborateurs de statut local à travers le monde, qui bénéficient des valeurs et des engagements inscrits dans la Charte sociale et éthique d'Air France-KLM. La quasi totalité des personnels locaux du groupe bénéficie d'une protection sociale pour faire face aux situations de maladie, de maternité, d'accident ou de décès, mais aussi pour garantir un niveau de vie décent à la retraite. De plus, pour ces salariés, le groupe souscrit des contrats d'assurance en complément des régimes publics si ceux-ci n'offrent pas le niveau de couverture requis. Le groupe développe également une politique sanitaire responsable pour ses salariés, notamment au travers de campagnes de prévention des risques sanitaires spécifiques à leur environnement.

## Associer les prestataires et filiales

Les filiales du groupe se mobilisent également en faveur de la prévention et de la protection pour la sécurité au travail. Ainsi Servair s'investit dans la prévention des risques liés aux chutes avec la refonte et la mise sous contrôle de ses procédures ou le déploiement d'outils pédagogiques et de forums. Ces actions couvrent autant les plateformes métropolitaines que les escales d'Outre-Mer et internationales (Pointe-à-Pitre, Canton, etc.).

## Favoriser l'égalité des chances, assurer l'équité de traitement des salariés et respecter leur diversité

### Favoriser l'égalité des chances, lutter contre les discriminations

Le troisième accord triennal d'Air France sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé en octobre 2010 à l'unanimité par les organisations syndicales.

Il s'organise autour de trois objectifs principaux : définir une méthodologie partagée concernant la mesure de l'égalité professionnelle et salariale, assurer l'égalité des chances et l'équité de traitement dans les pratiques des ressources humaines, et proposer des mesures concrètes en matière d'articulation vie professionnelle/vie personnelle.

La mesure d'égalisation salariale mise en place par Air France depuis 2008 est reconduite en 2011. En 2010, elle a concerné 543 femmes.

En 2010, en complément des mesures déjà en place, des propositions pour faciliter l'accès des femmes aux postes de management ont été portées par des salariées de KLM auprès de la direction des ressources humaines.

KLM a lancé un réseau social regroupant ses salariés homosexuels, bisexuels et transexuels. Afin de favoriser l'intégration de ces employés, un échange avec des représentants des ressources humaines et une campagne de communication permettront la prise en compte de leurs problématiques spécifiques. Ce réseau est aussi relié à la *Company Pride Platform* qui rassemble plusieurs entreprises.

### Accompagner l'allongement de la vie professionnelle des salariés

Pour maintenir l'emploi des seniors, Air France-KLM s'est donné pour objectif de renforcer l'accompagnement des salariés dans leur deuxième partie de carrière.

Pour permettre une réelle transition entre la vie professionnelle et la retraite, le groupe propose des formules de temps partiel en fin de carrière.

Air France a également mis en place une formation de préparation à la retraite suivie par plus de 300 salariés depuis juillet 2009.

KLM propose un atelier de trois jours aux salariés de plus de 45 ans afin de les aider à dynamiser leur mobilité.

Les femmes dans le groupe (en %)		2010
Conseil d'administration		13,3 %
Comités exécutifs	Groupe (GEC):	0 %
	AF:	7,7 %
	KLM:	7,3 %
Cadres supérieurs et dirigeants	AF:	25,7 %
	KLM:	19,9 %
Cadres PS	AF:	30,1 %
	KLM:	23,1 %
Cadres PN	AF: PNC	52,1 %
	PNT	2,8 %
	KLM: PNC	72,1 %
	PNT	3,0 %
Non cadres PS	AF:	40,0 %
	KLM:	30,6 %
Non cadres PN	AF: PNC	65,1 %
	PNT	6,9 %
	KLM: PNC	82,7 %
	PNT	4,2 %

### Développer l'emploi des personnes handicapées et aider les employés de retour de congé longue maladie

Air France poursuit activement ses actions en faveur de l'accueil et de l'intégration des personnes handicapées avec le recrutement de 25 personnes handicapées en 2010 et la poursuite de son engagement de sous-traitance auprès d'établissements du secteur protégé et adapté pour un volume correspondant à 560 emplois indirects.

Sur cette même période, le nombre et le taux d'emploi de salariés handicapés employés sont en augmentation avec 1572 personnes, et 3,92 % des effectifs.

De plus, Air France a investi 2,5 millions d'euros du budget prévu dans son accord consacré au handicap en 2010, essentiellement au titre d'actions de maintien dans l'emploi ainsi qu'au titre d'actions de sensibilisation.

KLM, en étroite collaboration avec les comités d'entreprise, a actualisé les conditions de retour de congé longue maladie. Une commission consultative a été mise en place afin d'accompagner le retour de ces salariés, conformément à la nouvelle réglementation, de les conseiller et de définir plus clairement les responsabilités de l'entreprise et du salarié.

La responsabilité financière de KLM vis-à-vis de ses salariés atteints d'un handicap a été étendue à 12 ans.

## Impliquer nos collaborateurs dans notre programme de développement durable

Air France-KLM sensibilise ses salariés aux problématiques du développement durable tout au long de l'année par le biais de diverses initiatives internes.

### Des actions de formation à destination des salariés

Air France a mis en place deux formations e-learning pour sensibiliser l'ensemble des salariés aux questions d'insertion professionnelle des salariés en situation de handicap et afin d'aider les managers dans leur action au quotidien.

Par ailleurs, une formation générale sur les responsabilités sociétales de l'entreprise (RSE) sera déployée sous forme de module e-learning en 2011 auprès de l'ensemble des personnels du groupe.

Chez KLM, la question de la Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) est intégrée dans plusieurs formations, comme la formation e-learning dans les services Maintenance, ou la sensibilisation à la consommation de kérosène au sein de la Division des opérations aériennes.

L'académie KLM propose différents programmes de formation dans ce domaine, notamment une formation annuelle destinée à l'encadrement intermédiaire.

### Des initiatives impliquant les salariés

KLM organise des « Cafés CSR » trimestriels afin de réunir des salariés et des intervenants extérieurs autour de questions diverses, comme la responsabilité sociétale de l'entreprise ou le marketing responsable. Air France anime des stands et des conférences pendant la « Semaine du Développement durable ».

250 jeunes cadres ont suivi une conférence sur la diversité et réalisé en groupe des supports de communication sur des thèmes qu'ils ont sélectionnés. Un film vidéo a été primé par un jury interne.

Air France implique aussi ses collaborateurs dans sa démarche de progrès avec le Programme Innovation Qualité d'Air France Industries qui récompense les meilleures propositions soumises par ses collaborateurs.

De plus, 28 salariés d'Air France en 2010 et 48 en 2011 ont participé au Pandathlon, défi sportif et collecte de fonds du WWF France qui consiste en l'ascension du mont Ventoux, site Natura 2000 et réserve de biosphère.

KLM organise des masterclass, des formations sur la RSE à destination des managers, des rencontres entre parties prenantes externes et salariés, ainsi que des rencontres entre salariés sur des sujets liés à la RSE afin d'enrichir la réflexion sur ces sujets.

## FOCUS

### MOBILISER LES SALARIÉS POUR L'INTÉGRATION DES HANDICAPS

*Un livret de sensibilisation au handicap, imprimé par un établissement du secteur protégé, a été distribué à chaque salarié. Ce support vise, au travers d'une réflexion sur des situations quotidiennes, à inciter chacun à contribuer à l'insertion des personnes handicapées dans l'entreprise.*

REGARDS CROISÉS



## Compagnie aérienne socialement responsable



« **Fouad Benseddik**  
Directeur des méthodes et des Relations institutionnelles, Vigeo

### Qu'est ce qu'une compagnie aérienne socialement responsable ?

C'est une entreprise qui a compris que sa performance dépend de sa capacité à préserver la cohésion de son capital humain. Ça veut dire des objectifs visibles, appuyés sur des processus managériaux à part entière, contrôlés et aux résultats mesurables : le respect des droits de l'homme, l'amélioration continue des qualifications, réorganiser les structures et les activités sans déstructurer l'équilibre psychologique des collaborateurs, promouvoir le dialogue social, étendre le champ de la participation. Il y va de la réputation de l'entreprise, de son attractivité sur le marché du travail et des capitaux et, au final, de son efficacité.

### Face à ces défis, dans quels domaines pensez-vous qu'Air France-KLM doit agir plus particulièrement ?

Dans la notation de Vigeo vous ressortez, Air France-KLM, comme le groupe le plus avancé de votre secteur. Vos performances sont probantes sur les critères relatifs au respect des droits humains, à l'amélioration continue des conditions d'emploi, des conditions de travail et des relations professionnelles. Vous avez de solides atouts pour relever les défis d'une conduite responsable de vos restructurations et améliorer en continu l'employabilité de vos collaborateurs. La gestion du stress, l'intégration de critères de performance sociale dans la rémunération des cadres, et l'amélioration de la part des femmes dans l'encadrement appellent une attention soutenue. Le sujet de la diversité, à propos duquel vous avez déjà initié des engagements, doit faire l'objet d'une vigilance constante.



« **Jean-Claude Cros**  
Directeur général adjoint Ressources humaines et Politique sociale, Air France

### Qu'est ce qu'une compagnie aérienne socialement responsable ?

Une compagnie aérienne est une entreprise internationale à forte composante d'emploi national. Dans ce contexte, être une entreprise socialement responsable consiste à relever le double défi de s'adapter à une compétition mondiale de plus en plus vive et à des évolutions technologiques rapides, tout en valorisant sa première richesse, son personnel. Notre objectif de préserver nos emplois dans la durée nous conduit donc à renforcer l'employabilité et la mobilité professionnelle de nos personnels. Il implique également que chaque collaborateur développe en permanence ses compétences, et le cas échéant, s'investisse sur de nouveaux métiers.

### Quelles sont les actions à venir qui permettront de réaliser cette ambition sociale ?

Développer l'employabilité de nos salariés est un défi qui suppose beaucoup d'anticipation et d'accompagnement de nos personnels. Nous avons, ces dernières années, approfondi la réflexion sur le développement de la mobilité professionnelle. L'observatoire des métiers est en cours de lancement, la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences de plus en plus qualitative et la formation s'adapte au travers d'une offre technique et managériale complète. Enfin, les acteurs des Ressources humaines, aux côtés des managers, sont présents, en amont des projets de changement, afin d'en prendre en compte, dès le début, la dimension sociale.

# Contribuer au développement des territoires



Par ses activités, par son offre de transport, Air France-KLM contribue au développement économique et social là où le groupe est implanté et dans les pays qu'il dessert. Son vaste réseau international apporte également aux territoires desservis une plus-value économique, technologique, logistique et financière, et stimule d'autres secteurs, comme le tourisme ou le commerce.

Les deux compagnies poursuivent un dialogue, initié de longue date, avec les acteurs locaux pour construire une relation pérenne, efficace et transparente.

De plus, le groupe pratique le transfert de compétences, apporte son soutien aux populations locales en mettant à disposition des moyens financiers et logistiques, mais aussi en encourageant l'implication croissante de ses salariés dans des projets citoyens. Le groupe soutient également des projets humanitaires à travers des fondations ou des ONG et apporte son aide en cas de catastrophes naturelles et humanitaires.



## Notre ambition

En reliant les hommes entre eux et en connectant les économies autour du monde, nous contribuons au développement économique et social des territoires où nous opérons. Avec nos partenaires locaux, nous créons de nouvelles opportunités d'activité et soutenons des projets qui contribuent à l'amélioration de la vie des communautés locales sur le long terme.

## Nos engagements

Nous soutenons le développement économique et social des territoires autour de nos hubs principaux et dans les pays desservis, notamment les plus en difficulté, en déployant des actions pour :

- contribuer à la dynamique économique par notre capacité à créer de l'activité et en recourant aux ressources locales ;
- construire une relation pérenne avec les acteurs locaux par l'information, le dialogue, les partenariats et contribuer aux travaux de développement

des territoires et à l'amélioration de la qualité de vie de ses habitants ;

- préparer l'avenir en participant au développement des compétences ;
- mobiliser les salariés autour de projets citoyens, facteurs de cohésion ;
- promouvoir et soutenir des programmes de développement par la mise à disposition des moyens humains, logistiques et financiers du groupe.

## Nos indicateurs de pilotage

Air France-KLM / objectifs

/ réalisations 2010-11

Contribuer au développement des territoires de nos hubs principaux

- Participation aux travaux sur le Grand Roissy, au débat public sur le Grand Paris et rédaction d'un cahier d'acteur
- Participation aux associations Pays de Roissy-CDG, Hubstart, Aerotropolis Europe et au projet Aigle
- Soutien du secteur adapté : sous-traitance avec 69 établissements pour 12 millions d'euros (Air France)
- Signature d'un accord environnemental, avec 10 entreprises voisines dans la zone de Schiphol sur la limitation des émissions de CO<sub>2</sub>
- Dialogue avec les acteurs locaux et visites des infrastructures par des délégations gouvernementales et des élus locaux
- Contribution au Schiphol Regional Review Board (CROS) (KLM) et aux CCE et CCAR (Air France)
- 3 numéros du « Courrier, Air France partenaire de l'Île-de-France » et diffusion auprès de 1 500 destinataires institutionnels

Favoriser le développement des compétences

- Participation au Conseil d'administration des associations Aireemploi, JEREMY, AFMAé et École de la Deuxième Chance (E2C) du Val de Marne (Air France)
- Mise à disposition de 8 cadres dans les rectorats de l'Éducation nationale (Air France)
- Programme AIDA : 35 stages dans 20 pays d'Afrique. 1 150 agents diplômés

Impliquer les salariés dans des projets sociaux

- Les Amis de la Fondation Air France : 2 100 salariés engagés dans des actions de bénévolat
- Aviation Sans Frontières : 345 bénévoles, dont principalement des salariés d'Air France
- Wings of Support : 80 bénévoles et 3 000 donateurs dans plus de 20 pays
- Dans les publications internes, partage des bonnes pratiques et motivation des collaborateurs à lancer des initiatives solidaires
- Collecte de fonds pour plusieurs projets associatifs au travers des enquêtes satisfaction salariés
- Mobilisation des salariés et programmes d'aide pendant les crises humanitaires comme cette année au Japon
- Don de 1 200 colis alimentaires, grâce à la mobilisation d'une quarantaine de salariés, pendant les fêtes de Noël (KLM)
- Ventes à bord solidaires, de façon régulière, par les personnels navigants pour collecter des fonds pour la recherche sur le cancer du sein, Pink Ribbon (KLM)

Soutenir le développement social des pays desservis

- Soutien à des projets humanitaires à hauteur de 10,3 millions d'euros
- Fondation Air France : 100 projets éducatifs soutenus dans 36 pays avec un budget annuel de 2 millions d'euros
- Acting for Life : 67 programmes de développement (enfance, économie, tourisme durable) dans le monde
- Réduire la fracture numérique en offrant des ordinateurs pour les écoles en Afrique (avec l'Association Close the Gap)
- Utilisation des médias sociaux pour communiquer sur les initiatives sociales et mobiliser les donateurs (Air France et KLM)
- Table ronde avec des ONG internationales pour améliorer l'efficacité de la politique humanitaire de KLM
- Engagement actif à travers le Club Afrique et le Club China, communautés en ligne (KLM)

## Contribuer au développement du territoire autour de nos hubs

### FOCUS

#### TERRITOIRES ET TRANSPORT AÉRIEN

Acteurs majeurs du développement des territoires, Air France et KLM contribuent aux travaux menés sur l'impact économique local du transport aérien en rappelant les enjeux, les contraintes et les opportunités de ce secteur.

Air France participe depuis 2008 aux travaux du Grand Roissy lancés à la demande du Président de la République pour assurer le développement futur de Roissy-CDG tout en protégeant la qualité de vie des populations riveraines. Cette démarche collective a donné lieu à 35 propositions pour un développement durable du pôle aéroportuaire en matière d'environnement, mais aussi d'animation et de gouvernance du territoire. Les premières décisions ont été annoncées fin janvier 2011 lors des Assises du Grand Roissy.

KLM pour sa part a contribué au Livre Blanc (Luchtvaartnota) du gouvernement hollandais sur le transport aérien dont les recommandations ont été approuvées par le parlement néerlandais. L'objectif de ce Livre Blanc est d'optimiser la qualité du réseau et de promouvoir la compétitivité et le développement du secteur aérien. Parmi les principales conclusions, on peut citer le rôle essentiel du secteur aérien pour l'activité et la croissance économique régionale et nationale. Dans le même temps, à l'image des efforts réalisés par KLM, la recherche permanente d'innovation et d'une meilleure gestion concourt à la mise en œuvre d'un développement durable du transport aérien.

#### Développer l'économie locale

Par leur offre de transport international, Air France et KLM favorisent la création d'activités sur le territoire de leurs hubs et, au-delà, de toute la France et des Pays-Bas. Ainsi, en dépit d'un marché intérieur limité, KLM affiche un potentiel international important et contribue au développement de l'économie néerlandaise. De plus, les régions d'Amsterdam-Schiphol, de Roissy-CDG et du pôle d'Orly constituent des bassins de développement attractifs aussi bien pour les grandes entreprises que pour les PME qui bénéficient d'un aéroport international et d'un environnement économique dynamique.

Principaux employeurs privés sur les hubs de Roissy-CDG, Paris-Orly et Amsterdam-Schiphol, Air France et KLM participent au développement économique et à la création d'emplois sur les territoires où elles sont implantées. Ainsi, le groupe KLM emploie plus de 33 000 salariés sur les 60 000 emplois directs de l'aéroport de Schiphol et Air France représente près de 47 000 emplois sur les 118 000 salariés des aéroports de Roissy-CDG et d'Orly.

En tant que contributeur du développement local, le groupe participe aux grands débats sur les projets qui façonneront les territoires de ses hubs dans les vingt prochaines années, comme la réflexion autour du Grand Roissy (voir focus) ou celle du Grand Paris-Express, le futur réseau de transport d'Île-de-France. Fin 2010, Air France a apporté sa contribution au débat public sur le Grand Paris, en rappelant l'importance vitale d'une offre de transport urbain performante pour la desserte des aéroports parisiens, tant pour les passagers que pour les salariés. Parce qu'il est le premier ou le dernier maillon de la chaîne du voyage, un tel réseau est non seulement un complément indispensable mais aussi un facteur clé de la compétitivité des entreprises françaises dans le monde.

Air France partage avec d'autres acteurs l'objectif de créer des conditions d'accueil et de développement optimales pour les entreprises autour de Roissy-CDG. Ainsi, la compagnie s'engage aux côtés de Hubstart pour promouvoir le territoire du Grand Roissy à l'international, et avec l'Association Aerotropolis Europe dans l'ambition de concurrencer les autres places aéroportuaires. Air France Industries participe au projet Aigle porté par le pôle de Compétitivité ASTech Paris Région qui rassemble des entreprises de l'aéronautique dans l'intention de constituer un pôle d'excellence mondial de l'aérospatial autour de l'aéroport du Bourget.

### **Dialoguer pour construire une relation durable avec les acteurs du territoire**

Air France et KLM animent un dialogue proactif et transparent avec les populations, les élus, les associations et les organismes réglementaires dans leurs principaux territoires d'implantation. Dialogue et transparence sont les clés d'une coopération réussie sur des sujets tels que le bruit ou la qualité de vie. Elles communiquent avec les acteurs territoriaux et économiques régionaux à travers un média dédié « Le Courrier Air France, partenaire de l'Île-de-France ».

Afin de renforcer les échanges, Air France et KLM ouvrent leurs portes aux élus et aux habitants : les élus de plus d'une vingtaine de communes proches de Schiphol sont venus dialoguer avec les représentants du contrôle aérien néerlandais sur les questions aéronautiques et environnementales. Une délégation d'ambassadeurs et de représentants du ministère des Affaires étrangères hollandais a visité les installations de KLM pour découvrir les innovations de la compagnie en matière de développement durable. En octobre 2010, Air France Industries a ouvert au public les portes de la zone industrielle d'Orly Nord pour faire visiter les bâtiments récemment construits ou réaménagés.

Par ailleurs, Air France s'est donné pour objectif de promouvoir une dynamique de territoire en faveur du développement du Pays de Roissy. Pour cela, la compagnie est à l'origine de la création en 2003 de l'association « Pays de Roissy-CDG », dotée de deux cadres Air France mis à disposition à mi-temps chargés d'animer des groupes de travail thématiques sur la formation, le développement économique, l'habitat, le transport et la culture. En 2010-11, cette association a contribué au débat sur le réseau de transport public du Grand Paris en rédigeant un « cahier d'acteur » et a organisé un forum européen sur la sécurité et la sûreté.

KLM est engagé dans un dialogue permanent avec les habitants et leurs représentants locaux à travers les rencontres Alders Tables et par son implication auprès du *Schiphol Regional Review Board* (CROS). L'adoption d'un nouvel accord sur les normes sonores à proximité de l'aéroport marque une avancée importante (voir également page 33). Au cours du forum régional sur le climat à Amstelveen, KLM a signé un accord environnemental avec 10 autres entreprises s'engageant à échanger sur des bonnes pratiques pour limiter les émissions de CO<sub>2</sub> et à participer à ces efforts.

### **Former les nouvelles générations et travailler avec les publics fragiles**

#### **Partager les savoirs et contribuer à la formation**

Air France et KLM emploient des salariés de tous niveaux de qualification et de compétences. Elles contribuent au développement des compétences en s'impliquant dans des structures d'information ou de formation aux métiers de l'aérien.

## **~ 80 000 salariés du Groupe Air France-KLM**

**sur les hubs de Roissy-CDG, Paris-Orly et Amsterdam-Schiphol**

Associations historiques de cette politique sur le territoire de Roissy, Aireemploi, JEREMY et AFMAé continuent de recevoir le soutien d'Air France, membre fondateur des trois organismes :

- Aireemploi informe et oriente sur les parcours de formation aux métiers de l'aérien et de l'aéronautique avec 198 conférences réalisées en 2010 auprès de collégiens, de lycéens et de conseillers d'orientation. En 2011, un programme est mené auprès de 63 jeunes filles pour diversifier leurs choix d'orientation par la découverte de métiers réputés masculins ;
- JEREMY favorise l'insertion des jeunes sans qualification issus des communes riveraines des aéroports de Roissy-CDG et d'Orly. En 2010, 285 stagiaires sont entrés en formation sur des métiers aéroportuaires ;
- avec le CFA des métiers de l'aérien AFMAé forme cette année 324 jeunes en apprentissage et 116 stagiaires au titre de la formation continue. Malgré la conjoncture économique, Air France poursuit sa politique d'alternance en accueillant 148 apprentis du CFA à la rentrée 2010 : 140 à Air France Industries et 8 travailleurs handicapés au Commercial France.

Air France co-construit des démarches partenariales innovantes avec diverses parties prenantes comme les Ecoles de la Deuxième Chance (voir Focus), et l'Éducation nationale, avec le dispositif « Ingénieurs pour l'école » (IPE) qui consiste à mettre à disposition des cadres de la compagnie au service du système éducatif national. Air France y contribue avec 8 IPE. En février 2011, 21 principaux de collège et proviseurs de lycées, récemment nommés, ont participé à une formation à Air France pour partager le savoir-faire de la compagnie en termes de management. Les équipes pédagogiques, ainsi informées, seront davantage en mesure d'orienter les élèves vers les métiers de l'aérien.

### **FOCUS**

#### **L'ÉCOLE DE LA DEUXIÈME CHANCE**

*Une deuxième chance, c'est ce que propose cette école aux jeunes de 18 à 25 ans sortis du système scolaire sans diplôme. Dans le cadre d'une formation personnalisée, l'élève est conduit à faire deux ou trois stages en entreprise afin de découvrir le monde du travail, ses possibilités et ses contraintes.*

*En tant que membre fondateur de l'École de la Deuxième Chance (E2C) du Val-de-Marne, Air France Industries a accueilli en 2010 des stagiaires dans son département logistique des ateliers de maintenance des moyens industriels. Ces jeunes sont encadrés, mais surtout écoutés afin de valider leur projet professionnel.*

KLM continue de s'investir dans des programmes éducatifs. *Regional Education Centers* (ROC) Amsterdam et la Direction Moteurs s'associent pour proposer des formations de mécanicien ou de chaudronnier. KLM valide les compétences et savoirs nécessaires, et intègre des stagiaires. Dans deux écoles, KLM propose une formation professionnelle aux métiers de la maintenance aéronautique avec en fin de formation des contrats de deux ans comme mécanicien. KLM intègre aussi régulièrement des jeunes de *Global Start*, une organisation qui aide les jeunes en situation d'abandon scolaire à se former aux technologies de l'information et de la communication.

### Travailler avec le secteur protégé

Faire travailler et contribuer à l'emploi des personnes en situation de handicap fait partie des responsabilités d'une entreprise citoyenne.

En 2010, le nombre d'établissements du secteur protégé et adapté ayant une activité de sous-traitance pour Air France est en augmentation avec 69 établissements, pour un montant global de 12 millions d'euros et l'équivalent de 560 emplois à plein-temps. Air France a également affecté une partie de sa taxe d'apprentissage à hauteur de 772 000 euros, à des organismes de formation de personnes handicapées.

## FOCUS

### LA CONCIERGERIE POUR LES SALARIÉS DU SIÈGE D'AIR FRANCE

Début 2011, une « conciergerie » – espace multiservice destiné aux salariés – a ouvert au siège d'Air France sur la base d'une volonté commune de l'entreprise, d'un de ses comités d'établissement et de l'ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) de Gonesse.

La mise en place a nécessité un encadrement de deux mois pour accompagner les travailleurs handicapés dans l'acquisition des compétences nécessaires à l'accueil, l'informatique et la gestion. Les services proposés aux salariés sont variés (blanchisserie, repassage, clé minute, fabrication et vente de pain, etc.).

Ce type d'action répond à trois objectifs d'ordre social et sociétal majeurs pour Air France : la sensibilisation au handicap, le service aux salariés et le développement de l'emploi des travailleurs handicapés.



### Impliquer les salariés

Les employés se mobilisent régulièrement afin de promouvoir les projets soutenus par le groupe. Par exemple le réseau des « Amis de la Fondation Air France » mobilise plus de 2 100 salariés dans le cadre de diverses actions de bénévolat et de recherche de financement. En 2010, ils ont participé à plus de 20 initiatives bénévoles en consacrant une partie de leur temps libre à des activités extra-scolaires, à des campagnes de sensibilisation sur le don de sang et en participant à des activités de collecte de fonds.

Les salariés KLM apportent leur soutien à diverses causes. Ainsi, KLM Catering Services a offert à la banque alimentaire d'Amsterdam des produits pour 1 200 personnes grâce à la mobilisation d'une quarantaine de salariés.

Des collectes de fonds ont également été menées, notamment pour la recherche sur le cancer du sein (Pink Ribbon) et l'entreprise a sponsorisé plusieurs courses et événements sportifs, une collecte d'ordinateurs pour des écoles à l'étranger ainsi que des projets de protection de la nature.

## FOCUS

### AVIATION SANS FRONTIÈRES EN FRANCE ET AUX PAYS-BAS

Aviation Sans Frontières (ASF) et Luchtvaart Zonder Grenzen (ASF The Netherlands) sont deux ONG sœurs qui répondent aux besoins de transport aérien des ONG humanitaires et des organisations internationales : évacuations sanitaires, acheminements d'équipes médicales, d'aide d'urgence, de médicaments, accompagnements d'enfants gravement malades etc. Air France soutient depuis de longues années ASF et la majorité de ses 345 bénévoles sont des collaborateurs actifs ou retraités d'Air France. ASF NL est soutenue par KLM AirCares, qui a initié une nouvelle campagne de sensibilisation pour collecter des miles, en interne et auprès des passagers membres du programme Flying Blue. Grâce aux miles des voyageurs fréquents, ASF et ASF NL réduisent très sensiblement leurs frais pour les accompagnements d'enfants. ASF a fêté, fin 2010, son 15 000<sup>e</sup> convoyage d'enfants.

## Contribuer au développement local de nos destinations

### Favoriser le développement économique des pays et régions desservis

Le groupe participe au développement des territoires où il est implanté en reliant entre elles les économies de 244 destinations dans 105 pays : par le biais de coopérations avec des compagnies aériennes locales, par le recours aux sous-traitants qui opèrent localement pour le compte du groupe, ou encore grâce à l'utilisation de productions alimentaires locales dans les plats servis à bord.

Air France contribue en particulier au développement économique et social des collectivités d'outre mer avec la charte d'engagement volontaire, signée en 2009 et étendue en 2010 aux territoires d'outre mer, qui vise à faciliter les déplacements entre la métropole et ces territoires.

Le tourisme a un impact important sur les communautés locales et leurs conditions de vie. Bien géré, il apporte activité et développement durable. C'est dans cet objectif que KLM soutient la Chaire de tourisme durable de l'université de Wageningen. Avec de nombreuses agences de voyages et l'Institut néerlandais du commerce durable (IDH), KLM travaille au développement d'un tourisme responsable et durable.

Le groupe participe également au transfert de compétences dans les pays desservis avec les missions de conseil d'Air France Consulting ou encore le programme AÏDA (Assistance, Investissements, Développement en Afrique) au Mali, au Sénégal et au Gabon. Ce programme offre aux sociétés d'assistance des aéroports africains la possibilité de se professionnaliser dans un centre de formation (IAMA) à Bamako, mais aussi à travers plusieurs filières telles que l'informatique, l'entretien des matériels de piste et l'ingénierie des installations aéroportuaires. 1 150 agents ont été diplômés en 2010 dans des stages qui se sont déroulés dans 9 pays d'Afrique. IATA a reconnu en mars 2010 la formation en marchandises dangereuses et de nouvelles formations sont mises en place, comme dans la restauration (en partenariat avec Servair) ou pour la formation des personnels navigants commerciaux.

### Mettre à disposition les moyens du groupe pour des programmes de développement

En lien avec son cœur de métier, le groupe joue historiquement un rôle actif dans l'aide au développement international. En 2010-11, le montant total de ses contributions représente l'équivalent de 10,37 millions d'euros sous forme de dons en espèces, de transport gratuit de personnes et de matériels, ou de campagnes de sensibilisation et autres initiatives. Le groupe met aussi à disposition des salariés qui apportent leurs compétences à plusieurs associations et ONG.

Air France apporte son aide logistique à plus de 70 programmes associatifs, principalement en matière d'assistance médicale. En 2010-11, Air France a offert 715 billets à des ONG et transporté gratuitement 8,5 tonnes de matériel médical et de médicaments.

Deux mécaniciens d'Air France Industries apportent leur savoir-faire technique à l'ONG Aviation Sans Frontières et plusieurs salariés du groupe sont mis à disposition de l'ONG Acting for Life. Air France et KLM offrent un accès à leurs médias (publicité dans le magazine et vidéo à bord des avions, et dans les médias sociaux) à plusieurs associations humanitaires.

### Fondations, programmes et partenariats humanitaires pérennes du groupe

Air France est partenaire de l'ONG Acting for Life – Groupe Développement depuis plus de 30 ans. En 2010, Acting for Life a soutenu 67 projets en Afrique, Asie du Sud et Amérique Latine dans les domaines de la protection de l'enfance, du développement économique et du tourisme durable. Air France poursuit son engagement pour la protection des enfants victimes de trafics d'êtres humains, de tourisme sexuel et d'exploitation sexuelle et commerciale en soutenant l'Association ECPAT, notamment par le financement et la diffusion à bord d'une campagne de sensibilisation.

Air France inscrit son engagement pour l'enfance en difficulté avec sa Fondation d'entreprise, active en 2010 dans 36 ans avec 100 projets. L'un des axes phares de la Fondation Air France depuis sa création concerne le sort des enfants en situation de rue. Fin 2010, la Fondation et le Samu social Sénégal ont inauguré à Dakar le nouveau centre du Samu social Sénégal.

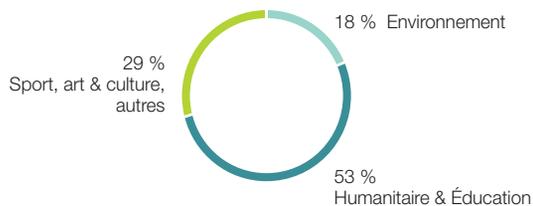
KLM AirCares soutient chaque année 7 ONGs financièrement, logistiquement et pour leur organisation. Elles ont vocation à dispenser des soins préventifs (contre le paludisme en Tanzanie par exemple), à transporter des enfants gravement malades depuis des régions rurales d'Afrique vers des hôpitaux aux Pays-Bas, expédier des équipements médicaux à des cliniques ou encore offrir aux enfants un meilleur accès à l'éducation.

Plus de 3000 donateurs et 80 employés de KLM et de Martinair s'engagent activement auprès de la Fondation Wings of Support. Cette fondation a été créée et gérée par des salariés. Elle est active dans 20 pays pour soutenir plus de 86 projets et s'engage de manière efficace et durable aux côtés de milliers d'enfants par le biais de financements (500 000 euros en 2010) et la distribution de jouets et de vêtements.

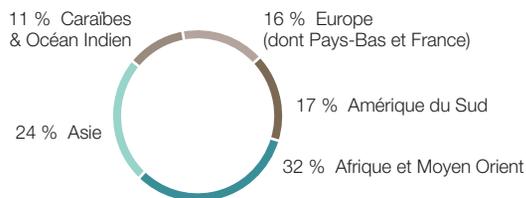
KLM est en train d'approfondir ses politiques sociales afin d'améliorer l'efficacité de ses initiatives humanitaires et d'encourager la participation d'autres acteurs. Comme première étape, KLM a organisé un dialogue avec plusieurs ONG internationales, dont l'Unicef, Oxfam-Novib, Cordaid, ICCO et Plan Pays-Bas.



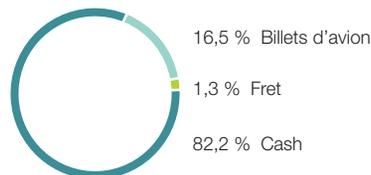
### Répartition des contributions du groupe par catégorie de projets



### Répartition géographique des fonds

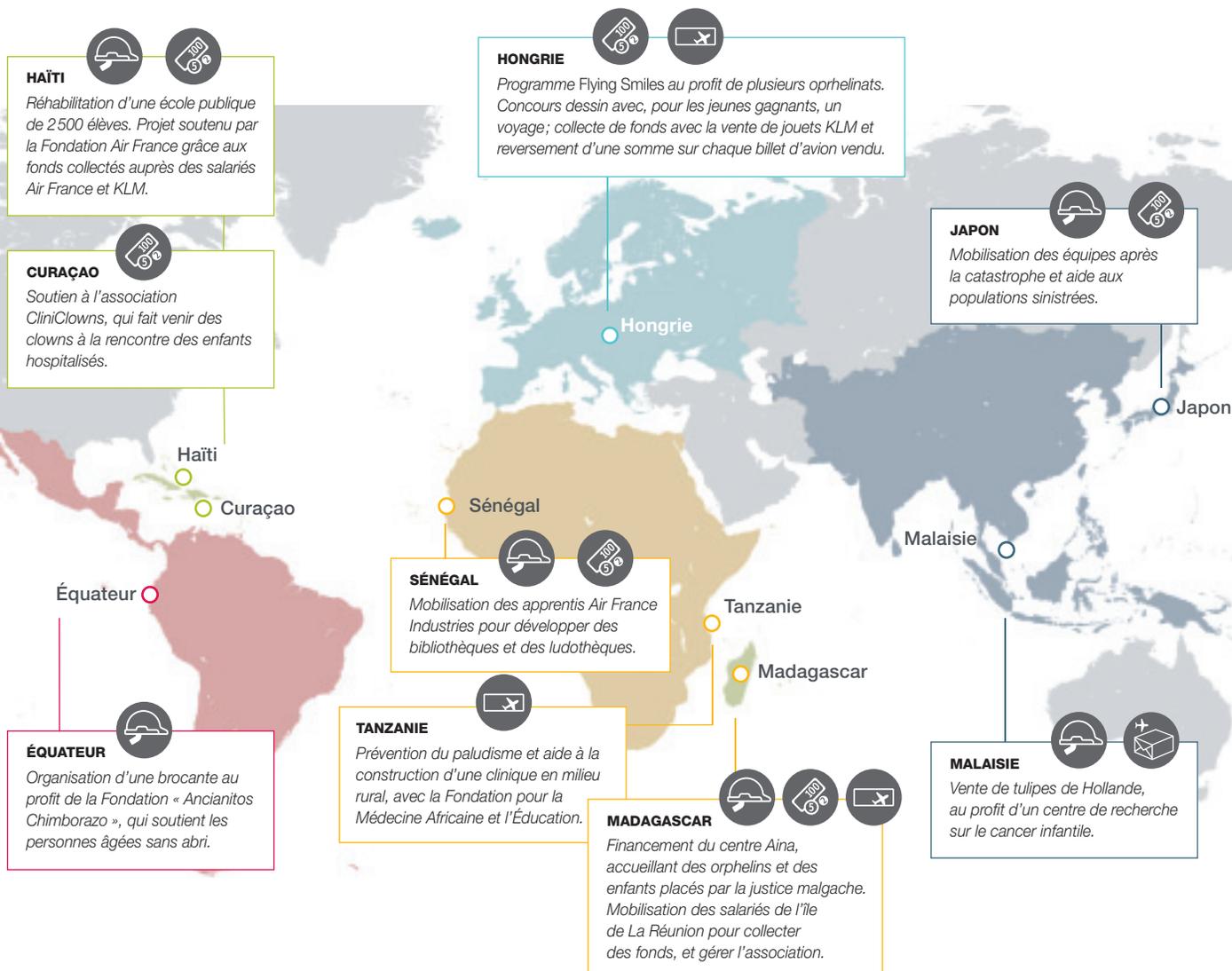


### Répartition des contributions par nature



### Des projets soutenus partout dans le monde

De nombreux projets sont soutenus partout dans le monde à l'initiative des entités locales, des salariés et grâce à leur engagement.



Engagement des salariés



Transport de marchandises



Financement de projets



Billets d'avion

## FOCUS

### LE VILLAGE AIR FRANCE-KLM AUX PHILIPPINES

La délégation régionale Air France-KLM de Manille a décidé de s'associer à l'ONG Gawad Kalinka (GK) dans sa mission de lutte contre la pauvreté aux Philippines. GK intervient sur différents axes, comme les infrastructures, l'enfance, l'autosuffisance alimentaire, la santé, l'environnement et le tourisme. Le projet Air France KLM s'est orienté vers la construction de maisons destinées à restaurer la dignité des plus défavorisés. En trois ans, le projet est rapidement passé de 16 à 30 puis à 45 maisons construites. Les familles ont emmenagé dans leurs nouveaux foyers. Le succès de cette démarche tient d'abord à la motivation de l'équipe Air France-KLM, et au soutien complémentaire qu'elle a obtenu de la Direction Asie Pacifique du groupe, ainsi qu'à l'élargissement du cercle de donateurs au delà des Philippines. En outre, le responsable de GK a, grâce à ce soutien, eu la possibilité de venir jusqu'en Europe présenter son action. Il a réussi à motiver plus de 200 jeunes étudiants français à participer bénévolement au chantier de construction du Village Air France-KLM.

## FOCUS

### UN PROJET POUR FACILITER LA MOBILITÉ AU KENYA

Le Parc national hollandais, De Hoge Veluwe, a offert plus de 200 vélos blancs (utilisés par les visiteurs du parc) à l'association Cycling Out of Poverty, au Kenya. Ces vélos servent maintenant aux professionnels de santé, aux petits entrepreneurs, et aux écoliers pour faciliter leurs déplacements.

Chaque année, plus de 350 vélos sont remplacés et le Parc cherchait à donner aux anciens vélos une seconde vie. Les vélos sont révisés et, si besoin, réparés par des jeunes en difficulté du groupe Hoenderloo. KLM Cargo a pris en charge tous les aspects logistiques et douaniers pour faciliter le transport des vélos au Kenya.

Les résultats positifs de l'opération et la bonne coopération avec le parc De Hoge Veluwe ont décidé KLM Cargo à rééditer l'opération.

## REGARDS CROISÉS



## Le transport aérien, catalyseur du développement local



**Gerrit Barnhoorn,**  
Directeur général de Sher Flowers,  
pépinière de fleurs, Ethiopie

**Sher s'est développé au Kenya en 1997 puis s'est installé en Ethiopie en 2005. Comment avez-vous assumé votre rôle en termes de responsabilité sociale ?**

Nous donnons la priorité aux activités sociales et au développement de nos employés. Nous faisons travailler plus de 11 000 personnes, dont 7 500 emplois directs. Dès le début de notre activité, nous avons commencé par construire des logements pour nos employés, un hôpital, une école, une salle des fêtes et un stade. Nos employés bénéficient de la gratuité des soins et de la scolarisation des enfants ainsi que d'une assurance. Nous prenons également en compte la protection de l'environnement, en respectant toutes les législations, en économisant l'eau et par la mise en place d'un système de gestion des déchets.

**Quels sont les effets de votre politique sociale et quel rôle jouera Sher Ethiopia à l'avenir ?**

Nos salariés sont motivés et le taux de turnover quasi nul. En conséquence, nos employés sont compétents dans leur domaine. Cela a également un impact financier. En proposant des fleurs de qualité, nos ventes augmentent et nos clients, comme les supermarchés, sont satisfaits. Les acheteurs se montrent ainsi plus enclins à travailler avec Sher, même pour un prix plus élevé. C'est une solution équitable. À l'avenir nous souhaitons promouvoir les initiatives liées à la responsabilité sociale et au bien-être de nos employés. Avoir des employés bien formés ainsi que la confiance des acheteurs est important, mais la fiabilité des compagnies aériennes, parmi lesquelles KLM, est fondamentale pour garantir la livraison en temps et en heure de notre production.



**Michael Wisbrun,**  
Ancien Directeur général adjoint,  
KLM Cargo et Directeur général de  
SkyTeam depuis le 1<sup>er</sup> juin 2011

**Comment voyez-vous le rôle du groupe en tant que « moteur du développement local » ?**

Grâce à nos activités, nous contribuons au développement économique dans le monde entier en faisant appel à des fournisseurs locaux, tels que des transitaires, sociétés de restauration ou d'assistance en escale. En soutenant des projets de développement partout où nous opérons, nous nous efforçons de créer un bénéfice social et économique pour les communautés locales.

**Comment Air France-KLM peut-il renforcer sa contribution au développement local ?**

Le commerce est un élément clé pour notre secteur. Notre objectif consiste à toujours trouver de nouvelles opportunités commerciales dans les pays où nous sommes présents, opportunités qui profitent également aux populations locales.

La mise en place au Ghana d'un « couloir vert » avec la société de fret Blue Skies et un producteur de fruits et légumes, en est un bon exemple : grâce à l'accord conclu avec les douanes locales, tous les risques en matière de sécurité, de santé, d'économie et d'environnement sont couverts tout au long de la chaîne, du producteur jusqu'à la société d'importation. Cela permet de réduire les contrôles et de gagner du temps, ce qui est capital pour des biens périssables. Autre bel exemple que je voudrais citer, celui de notre client cargo Sher Ethiopia, qui a mis la responsabilité sociale au cœur de son projet.



## DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

PARTIES PRENANTES DU GROUPE	SUJETS	PRINCIPAUX MODES DE DIALOGUE	RÉPONSES ET RÉALISATIONS 2010-11
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actionnaires</li> <li>• Investisseurs</li> <li>• Partenaires financiers</li> <li>• Agences de notation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information financière</li> <li>• Performance en matière de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports trimestriels aux analystes financiers</li> <li>• Site internet financier dédié</li> <li>• Club des actionnaires</li> <li>• Comité consultatif des actionnaires individuels</li> <li>• Assemblée générale annuelle Air France-KLM</li> <li>• Publications annuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réponses aux questionnaires 2010 des agences de notation extra-financière (VIGEO, SAM, EIRIS, CDP, etc.)</li> <li>• Voir aussi chapitre « Notre démarche développement durable »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passagers, clients Cargo, clients Maintenance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de service</li> <li>• Innovation</li> <li>• Sécurité et sécurité des vols</li> <li>• Sensibilisation aux enjeux du développement durable</li> <li>• Changement climatique et réduction des émissions de CO<sub>2</sub></li> <li>• Green maintenance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquêtes de satisfaction auprès des clients</li> <li>• Test de matérialité</li> <li>• Dialogue au travers des médias sociaux (Twitter, Facebook, Hyves) et autres canaux d'information</li> <li>• Panel de discussion et chat clients (InTouch)</li> <li>• Dialogue avec l'association européenne des personnes handicapées (European Disability Forum)</li> <li>• Dialogue avec les acteurs du tourisme durable</li> <li>• Mise à bord de films sur les enjeux du développement durable</li> <li>• Sites d'échanges (Club China, Club Africa, Flying Blue Petroleum, golf, running, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plus de 500 000 questionnaires de satisfaction clients renseignés</li> <li>• Enquête annuelle sur le développement durable</li> <li>• Médias sociaux : augmentation du nombre d'inscrits</li> <li>• fb@home : 12 000 participants</li> <li>• Mise à bord d'une vidéo sur les actions de développement durable d'Air France</li> <li>• Mise en oeuvre des principes de la norme ISO 26 000 (Air France Industries)</li> <li>• Voir aussi chapitre « Construire une relation durable avec nos clients »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salariés</li> <li>• Syndicats</li> <li>• Associations et organisations professionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions de travail</li> <li>• Formation et employabilité</li> <li>• Santé et sécurité au travail</li> <li>• Non-discrimination</li> <li>• Diversité</li> <li>• Dialogue social</li> <li>• Sensibilisation au développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquêtes de perception</li> <li>• Test de matérialité</li> <li>• Communication interne au travers de supports écrits et intranet</li> <li>• Négociation et signature d'accords collectifs</li> <li>• Programme d'innovation participative pour les salariés d'Air France : PIQ, Innovation et QIS</li> <li>• Réunions régulières avec différents ministères et la HALDE sur des sujets tels que la sécurité au travail, la discrimination</li> <li>• Réunions de groupes de travail inter-entreprises (ORSE, ANVIE, IMS, Comité 21, etc.), avec les associations d'handicapés et avec la FNAM</li> <li>• Travaux des comités d'entreprise sur les conditions de travail, l'environnement et les politiques de ressources humaines</li> <li>• Partenariat avec les grandes écoles et les universités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baromètre interne Air France auprès de 6 000 salariés. Questionnaire Inter'face auprès de 7 000 personnels locaux à l'international</li> <li>• Accord collectif sur les conditions de travail 2010 et travaux avec les syndicats pour des propositions innovantes communes pour l'accord 2011 (KLM)</li> <li>• Accord pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et accord de prévention des risques psycho-sociaux (Air France)</li> <li>• Plan de déplacement Entreprise « Boussole »</li> <li>• Blog du Comité exécutif et 2 web-conférences du directeur général accessibles à tous les salariés (Air France)</li> <li>• Semaine nationale du développement durable (avril 2011) : forum et conférences (Air France)</li> <li>• Lancement du Réseau social homosexuel, bisexuel et transsexuel (LGBT) initié par des salariés de KLM</li> <li>• Conférence organisée par le comité d'entreprise en lien avec les directions sur la sécurité (KLM)</li> <li>• Voir aussi chapitre « Promouvoir une politique de ressources humaines responsable »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorités et instances internationales, européennes, françaises et néerlandaises</li> <li>• Autorités de normalisation et de certification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Changement climatique</li> <li>• Réduction des émissions de CO<sub>2</sub></li> <li>• Management environnemental</li> <li>• Droits des passagers</li> <li>• Connaissance du transport aérien</li> <li>• Comptabilisation carbone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dialogue et actions conjointes avec les directions nationales de l'aviation civile, les aéroports et les services de navigation aérienne</li> <li>• Groupe de travail sur les nouvelles réglementations européennes liées aux droits des passagers</li> <li>• Participation à l'élaboration des propositions développées par l'AEA et par IATA</li> <li>• Participation de KLM à l'accord sur le secteur des transports à l'aéroport de Schiphol</li> <li>• Participation au groupe de réflexion néerlandais sur la biodiversité</li> <li>• Démarches de construction HQE (Haute Qualité Environnementale) et LEED (Leadership in Energy and Environmental Design)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribution auprès des ministères de l'environnement et des transports sur la réglementation ETS et les politiques climatiques en France et aux Pays-Bas</li> <li>• Contribution de l'industrie à la 37<sup>e</sup> assemblée de l'OACI</li> <li>• Mise en oeuvre de la recommandation de l'autorité des marchés financiers du 2/12/2010 – Grenelle 2</li> <li>• Groupe de travail AFNOR sur la norme ISO 26000</li> <li>• Voir aussi chapitres « Notre démarche développement durable » et « Lutter contre le changement climatique »</li> <li>• Groupe de travail sur les calculateurs d'empreinte carbone et sur la comptabilisation carbone (EpE, FNAM, OEET, etc.)</li> </ul>

PARTIES PRENANTES DU GROUPE	SUJETS	PRINCIPAUX MODES DE DIALOGUE	RÉPONSES ET RÉALISATIONS 2010-11
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fournisseurs et sous-traitants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performances environnementales et sociales</li> <li>• Intégration de la RSE dans la supply chain</li> <li>• Eco-design</li> <li>• Développement économique et social local</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application de la charte de développement durable et clauses environnementales par la direction des Achats</li> <li>• Poursuite de l'intégration des fournisseurs dans le processus de surveillance REACH (Registration Evaluation and Authorization for Chemicals)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupes de travail sur les textiles à bord (Air France) et sur le recyclage des uniformes (KLM)</li> <li>• Réunion de sensibilisation avec les sous-traitants in situ sur les impacts environnementaux de nos activités</li> <li>• Création d'une conciergerie au Siège d'Air France en collaboration avec une entreprise du secteur protégé</li> <li>• Voir aussi chapitres « Notre démarche développement durable » et « Construire une relation durable avec nos clients »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Industrie du transport aérien</li> <li>• Aéroports</li> <li>• Services de Navigation aérienne</li> <li>• Associations professionnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité et sécurité des vols</li> <li>• Accessibilité</li> <li>• Services au sol</li> <li>• Nouveaux avions</li> <li>• Carburants alternatifs pour l'aviation</li> <li>• Engagement en matière de développement durable</li> <li>• Changement climatique</li> <li>• Ciel unique européen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Groupe de travail SkyTeam permanent dédié au développement durable</li> <li>• Participation d'Air France-KLM à SESAR JU</li> <li>• Air France membre du consortium SWAFEA et du Groupe FCA (Futurs carburants alternatifs) de la DGAC</li> <li>• Participation d'Air France au CORAC (Conseil pour la Recherche en Aéronautique Civile)</li> <li>• Participation d'Air France-KLM au Sustainable Aviation Fuel Users Group (SAFUG) et soutien de la RSB (Roundtable of Sustainable Biofuels)</li> <li>• Comité de conseil en développement durable de SkyNRG avec WWF-NL, Solidaridad, Université d'Utrecht</li> <li>• Dialogue avec les constructeurs et motoristes pour une amélioration de la qualité de l'air et du bruit, en ligne avec les objectifs ACARE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclaration commune des membres de SkyTeam pour la signature des principes du Pacte mondial pour les nouveaux membres</li> <li>• Organisation par Air France d'un séminaire SkyTeam sur le développement durable (février 2011)</li> <li>• Voir aussi chapitres « Notre démarche développement durable » et « Lutter contre le changement climatique »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collectivités locales</li> <li>• Associations de riverains des aéroports</li> <li>• Acteurs économiques territoriaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruit</li> <li>• Qualité de l'air</li> <li>• Dialogue local</li> <li>• Développement économique et emploi local</li> <li>• Connaissance du transport aérien</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation et partage des compétences au travers d'associations</li> <li>• Dynamique territoriale autour de Roissy : 2 salariés Air France mis à disposition à mi-temps de l'association Pays de Roissy-CDG</li> <li>• Promotion à l'international du pôle de Roissy-CDG (Aeropolis, Hubstart, CAREX, ASTeCh)</li> <li>• Participation aux CCE et CCAR des 10 principaux aéroports français</li> <li>• Participation aux rencontres Alders Table et au CROS (KLM)</li> <li>• Coopération au projet NS Hispeed (KLM)</li> <li>• Organisations de rencontres et de visites des installations d'Air France et de KLM</li> <li>• Programme AIDA et institut IAMA (Air France)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation aux Assises du Grand Roissy et aux travaux sur le pôle d'Orly</li> <li>• Contribution écrite au débat sur le réseau de transport public du Grand Paris</li> <li>• 2 numéros du « Courrier Air France »</li> <li>• Participation à l'Alders Table : accord sur le développement durable du transport aérien à Schiphol (nombre de mouvements et mesures de réduction du bruit)</li> <li>• Livre Blanc sur le transport aérien approuvé par le gouvernement néerlandais</li> <li>• Voir aussi chapitres « Réduire notre impact environnemental » et « Contribuer au développement des territoires »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communauté scientifique</li> <li>• Universités</li> <li>• Chercheurs et experts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Changement climatique</li> <li>• Procédures opérationnelles</li> <li>• Nouvelles technologies</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutien au programme IAGOS (Air France)</li> <li>• Programme de recherche avec l'université de Delft (KLM)</li> <li>• Soutien de travaux de recherche en collaboration avec l'université d'Amsterdam</li> <li>• Partenariat pour le développement d'un tourisme durable avec l'IDUT et soutien d'une chaire à l'université de Wageningen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Première série de données fournies à l'université d'Amsterdam dans le cadre d'une étude sur 5 ans sur la santé (KLM)</li> <li>• Participation à différents programmes de recherche avec plusieurs universités sur les carburants alternatifs et le changement climatique</li> <li>• Voir aussi chapitre « Lutter contre le changement climatique »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ONG environnementales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Changement climatique</li> <li>• Lutte contre la déforestation</li> <li>• Biodiversité</li> <li>• Partenariats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariat avec le WWF-NL (KLM)</li> <li>• Financement du programme de lutte contre la déforestation par GoodPlanet et le WWF à Madagascar (Air France)</li> <li>• Participation de KLM à l'IUCN (International Union for Conservation of Nature)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partenariat avec l'association « Landschap Noord Holland » pour la protection de la nature dans la région de Schiphol</li> <li>• Soutien et participation de salariés d'Air France au Pandathlon, défi sportif organisé par le WWF France</li> <li>• Voir chapitre « Lutter contre le changement climatique »</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ONG humanitaires et institutions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmes humanitaires et de développement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutien du développement local et actions en faveur des enfants : Fondation Air France, Acting for Life, KLM AirCares</li> <li>• Dons de billets à des ONG et transport gratuit de matériel médical, d'ordinateurs, etc.</li> <li>• Mobilisation des salariés sur des projets solidaires et des actions bénévoles : Amis de la Fondation Air France, Wings of Support, Aviation sans Frontières, etc.</li> <li>• Diffusion à bord d'information pour les ONG, campagne de sensibilisation d'ECPAT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Table ronde sur la mise en œuvre d'actions concrètes et responsables avec 7 ONG humanitaires (KLM)</li> <li>• Inauguration par la Fondation Air France du nouveau centre du Samu social à Dakar</li> <li>• Voir aussi chapitre « Contribuer au développement des territoires »</li> </ul>

## GROUPE AIR FRANCE-KLM

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

Holding Air France-KLM	Air France	Brit Air			
	Transport de passagers, Maintenance, Cargo   		CityJet		ACNA  Bruno Pegorier  OAT  Servair SA  CPA  Base handling  Passerelle 
		VLM Airlines			
		Regional			
		Groupe Servair			
		Transavia			
		BlueLink			
		CRMA			
		Sodexi			
		KLM			
Transport de passagers, Maintenance, Cargo   			KLM Cityhopper B.V.		
			Transavia Airlines C.V.		
			KLM Catering Services Schiphol B.V.		
			Cygnific B.V.		
			Cobalt Ground Solutions Ltd.		
			KLM Equipment Services B.V.		
		KLM Health Services B.V.			
		KLM UK Engineering Ltd.			
		Martinair Holland N.V.			
		EPCOR B.V.			
		International Aviation Services Ltd.			
	KLM Luchtvaart School B.V.				

									
transport de passagers	maintenance	cargo (logistique ou transport fret)	assistance en escale	catering (restauration)	nettoyage avions	call center	service médical	assistance des passagers à mobilité réduite	formation

## FLOTTE DU GROUPE

Avions en exploitation au 31 mars 2011 : 593

Âge moyen de la flotte : 9,9 ans

	Groupe Air France			Groupe KLM		
	Âge moyen (années) 9,6 au total	Types d'avion	Nombre d'avions 389 au total	Âge moyen (années) 10,4 au total	Types d'avion	Nombre d'avions 204 au total
Court et moyen-courrier	9,5	A318, A319 A320, A321	141	9,3	737-300/-400/ -700/-800/-900	48
Long-courrier	8,9	A380, A330-200 A340-300 777-200/-300	101	11,2	A330-200 777-200/-300 MD11, 747-400	63
Cargo	5,6	747-400 777F	5	6,9	747-400	4
Flotte régionale AF : Brit Air, Régional, CityJet, VLM KLM : Cityhopper	10,6	Fokker Embraer, Bombardier	133	10,5	F70, F100 EMB190	48
Autre flotte AF : Transavia France KLM : transavia.com, Martinair	5,1	737-800	9	10,7	737-700/-800 767-300 747-200/-400 MD11	41

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

PRINCIPES DU PACTE MONDIAL	VOIR PAGES	INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES	SOURCE
Droits de l'homme (1 & 2)	13, 20, 51-53	Charte sociale et éthique d'Air France-KLM Clause contractuelle pour la protection de la main-d'œuvre et charte de développement durable pour les fournisseurs	Documents internes, sites internet Air France : <a href="http://corporate.airfrance.com/fr/developpement-durable">http://corporate.airfrance.com/fr/developpement-durable</a> KLM : <a href="http://www.klm.com/csr">www.klm.com/csr</a>
Droit du travail (3, 4, 5 & 6)	46-53	Air France : chartes de prévention des harcèlements au travail, pour la prévention de la sécurité au travail, accords sur les risques psycho-sociaux, etc. KLM : préambule de la convention collective et Déclaration de politique sur la santé et la sécurité	Documents internes, sites internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2010-11 (pages 74-81)
Environnement (7, 8 & 9)	22-37	Code de l'environnement pour une meilleure pratique dans les escales (GEP : Code for Good Environmental Practices) Clause pour la protection de l'environnement pour les fournisseurs	Documents internes, sites internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2010-11 (pages 92-101)
Lutte contre la corruption	16-17, 20	Code d'éthique financière Air France-KLM Code de déontologie signé par les acheteurs d'Air France et de KLM Système d'alerte professionnelle Code de conduite KLM	Documents internes, sites internet d'Air France et de KLM Document de Référence Air France-KLM 2010-11 (pages 15-16)

### TABLEAU DE CORRESPONDANCE GRI

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

Principaux chapitres du rapport	Voir pages	GRI PRINCIPES										
		Stratégie et analyse	Organisation	Paramètres de reporting	Gouvernance	Économie	Environnement	Social : pratiques en matière d'emploi et de travail décent	Droits de l'homme	Société civile	Responsabilités des produits	Indicateurs supplémentaires sectoriels
Profil et sommaire	2-3		X	X		X		X				X
Éditorial	4-5	X										
Contexte et enjeux du transport aérien	6-11	X	X			X						X
Notre démarche développement durable	12-21	X	X		X							X
Lutter contre le changement climatique	22-29				X		X				X	X
Réduire notre impact environnemental	30-37				X		X				X	X
Construire une relation durable avec nos clients	38-45				X		X				X	X
Promouvoir une politique de ressources humaines responsable	46-53				X			X	X			X
Contribuer au développement des territoires	54-61				X					X		X
Annexes	61-71			X	X		X	X				X



# NOTE MÉTHODOLOGIQUE SUR LE REPORTING DES INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Les indicateurs environnementaux du Groupe ont été définis en 2005-2006, sous l'égide du Comité des procédures d'informations financières (Disclosure Committee) d'Air France-KLM et ont été validés par le collège des Commissaires aux comptes afin de répondre aux exigences de la loi française NRE (Nouvelles Régulations Économiques, du 15 mai 2001) et du Prospectus Européen (CE 809/2004).

Depuis l'exercice 2007-2008, le Groupe a choisi de faire vérifier une sélection d'indicateurs environnementaux (signalés par le signe √ ou √√) par l'un des Commissaires aux comptes, KPMG Audit, avec un niveau d'assurance le plus élevé, niveau raisonnable<sup>1</sup>, pour la consommation de carburant et les émissions de CO<sub>2</sub>, associées des opérations aériennes (√√) et un niveau d'assurance modérée<sup>2</sup> pour les autres indicateurs vérifiés (√).

## 1/ Périmètre

### Périmètre couvert et périmètre N-1

Pour les activités aériennes, le périmètre de consolidation du reporting environnemental est identique à celui de l'an passé et couvre :

- tous les vols sous Code commercial AF opérés par Air France et ses filiales Brit Air, Régional et CityJet. Les vols opérés par Transavia France sont exclus ;
- tous les vols sous Code commercial KLM opérés par KLM et sa filiale KLM Cityhopper (KLC). Les vols opérés par les filiales de KLM Transavia et Martinair ont été inclus en 2010 pour les indicateurs consommation de carburant, émissions de CO<sub>2</sub> et émissions de SO<sub>2</sub> (sauf émissions basse altitude).

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

– Les filiales d'Air France consolidées sont Brit Air, Régional, CRMA, Sodexi et Servair et ses filiales (uniquement pour les activités en France). VLM, BlueLink, Transavia France et CityJet ne font pas partie du périmètre de reporting.

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

Le périmètre couvert basé sur les surfaces détenues à travers le monde représente 88 % de l'ensemble du Groupe Air France.

– Les filiales de KLM consolidées sont KLC (KLM CityHopper), KES (KLM Equipment Services), KCS (KLM Catering Services) et KHS (KLM Health Services). Transavia (NL) et Martinair ont été exclus du périmètre de reporting pour la plupart des indicateurs.

La période de reporting des données environnementales du Groupe est fondée sur l'année calendaire pour assurer la cohérence avec les inventaires nationaux pour les gaz à effet de serre et la réglementation française, à la différence des comptes financiers fondés sur l'année IATA (du 1er avril au 31 mars).

## 2/ Outils de reporting

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

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

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

## 3/ Précisions et méthodologie, commentaires sur les évolutions

Au niveau du Groupe Air France-KLM, les exigences réglementaires, les principes de reporting et de consolidation sont décrits dans un document intitulé *Instruction Memo Environment*, mis à jour annuellement. La collecte, les méthodologies de calcul et de consolidation opérationnelle sont définies dans des procédures spécifiques à Air France et à KLM, mais harmonisées entre elles dans la mesure où les réglementations locales le permettent.

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

### 3.1/ Opérations Aériennes

#### • Émissions de CO<sub>2</sub>

La diminution des émissions de CO<sub>2</sub> du Groupe entre 2009 et 2010 est proportionnelle à la baisse de la consommation de carburant due à la baisse d'activité, conséquence du contexte économique défavorable, comme en 2009.

Notons que pour le Groupe KLM, l'augmentation des émissions en 2010 est liée à l'inclusion des filiales Transavia et Martinair.

Notons qu'il existe des différences entre le périmètre des émissions de CO<sub>2</sub> publiées et celles du système communautaire d'échange de quotas d'émission de gaz à effet de serre (réglementation EU-ETS), qui ne permettent pas d'effectuer une comparaison.

#### • Émissions de SO<sub>2</sub>

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

La diminution des émissions de SO<sub>2</sub> des opérations aériennes du Groupe entre 2009 et 2010 s'explique par la diminution de la composition moyenne en soufre du carburant.

#### • Émissions de NO<sub>x</sub> et de HC

##### Émissions totales

**Air France :** Pour Air France, un module spécifique a été mis en place en 2009 pour calculer plus précisément les émissions globales de NO<sub>x</sub> et de HC.

Seules les émissions relatives à Air France ont été publiées ; les filiales intégrées au module de calcul en 2008 seront incluses dans le nouveau module au cours des prochains exercices.

La méthode de calcul utilisée est la méthode « fuel flow 2 » de Boeing<sup>3</sup>. Pour plus de 75 % des vols, les données recueillies ont permis de calculer les émissions spécifiques à chaque vol. Les émissions des autres vols ont été estimées à partir des émissions moyennes des vols calculés. Pour ces vols, une méthode moins précise qu'en 2009 a été utilisée. Cependant, l'impact sur la donnée publiée n'est pas significatif.

Les appareils A380 et 777-300 loisir, qui représentent moins de 0,5 % des vols d'Air France, ne sont pas encore pris en compte dans le module de calcul.

**KLM :** Pour KLM, deux méthodes distinctes sont appliquées selon les types d'appareils pour le calcul des émissions globales de NO<sub>x</sub> et de HC : la méthode « fuel flow » et la méthode « P3T3 » développée par General Electric.

Ces dernières années, KLM reportait aussi sur le carburant délesté pour les émissions de HC. Une harmonisation des définitions entre Air France et KLM a été réalisée pour ces indicateurs et les données 2008 et 2009 excluent maintenant les délestages.

##### Émissions basse altitude

La méthodologie utilisée pour le calcul des émissions basse altitude est commune à Air France et KLM. Elle se base sur le cycle LTO (Landing-Take Off) et sur les données moteurs, communiquées par l'OACI<sup>4</sup>. Le temps de roulage pris en compte est le temps de roulage réel, plus précis que les valeurs standards recommandées par l'OACI.

#### • Délestages de carburant

Il s'agit d'opérations exceptionnelles (moins de 1 vol sur 10 000 en 2010) de délestage en vol d'une certaine quantité de carburant afin d'éviter un atterrissage en surcharge de l'avion, lorsqu'un demi-tour en vol s'impose. Chaque opération est effectuée en coordination étroite avec le contrôle aérien dans des conditions strictes de lieu géographique (évitant les zones urbanisées) et d'altitude (en général égale ou supérieure à 2 000 mètres).

#### • Énergie bruit global

Cet indicateur a été mis en place par le Groupe Air France-KLM pour contrôler l'évolution de l'empreinte sonore globale de son activité.

L'indicateur Énergie bruit global est calculé selon la méthodologie définie par la DGAC<sup>5</sup>. Les vols concernés sont les vols sous Code commercial AF ou KLM opérés, franchisés et affrétés, Code Share exceptés.

L'évolution de l'énergie sonore et du trafic est déterminée en ramenant l'Énergie bruit global calculée pour l'année civile à la valeur de l'an 2000. Les chiffres de KLM pour 2008 et 2009 ont été actualisés suite à une correction de la méthode de calcul de l'indicateur Énergie bruit global.

### 3.2/ Opérations au Sol

#### • Consommation d'eau

La consommation d'eau est prise en compte pour toutes les activités au sol. La consommation d'eau à bord des avions n'est pas incluse. Les années précédentes, KLM incluait une partie de l'eau mise à bord des avions. Celle-ci est exclue en 2010.

#### • Consommation Autres Énergies

Seule la consommation énergétique pour le chauffage et la climatisation étaient publiées les années précédentes. Pour être aussi exhaustif que possible, un nouvel indicateur est publié en 2010, qui inclut les différentes sources d'énergies consommées :

– Le gaz naturel pour le chauffage des bâtiments et la cuisine (en particulier l'activité Catering). La conversion de la quantité de gaz consommé en énergie est effectuée en prenant en compte les caractéristiques du gaz spécifiques à la France et aux Pays-Bas. La consommation de gaz naturel a augmenté de 25 % entre 2009 et 2010 pour le Groupe Air France, en raison de l'hiver rigoureux et de la prise en compte de la consommation du site « Le Bourget » en 2010.

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

– Kérosène (Jet fuel A1) pour le Banc d'Essais Réacteurs.

– Fioul domestique pour les groupes électrogènes et les engins de piste.

– Essence et gazole pour les véhicules, les autocars et engins de piste.

L'augmentation entre 2009 et 2010 est principalement due à l'intégration de ces sources d'énergies.

Aujourd'hui l'indicateur pour le Groupe KLM inclut seulement les consommations d'énergies pour le confort climatique. Le périmètre de cet indicateur sera étendu dans les années à venir pour inclure d'autres sources d'énergies et être en ligne avec la nouvelle définition.

#### • Émissions des opérations au sol (CO<sub>2</sub>, SO<sub>2</sub> et NO<sub>x</sub>)

Les émissions de CO<sub>2</sub>, SO<sub>2</sub> et NO<sub>x</sub> en 2010 et leurs évolutions sont liées aux consommations d'énergies listées ci-dessus.

Pour Air France, la forte diminution observée pour les émissions de SO<sub>2</sub> est due à un calcul plus précis du fioul consommé pour les groupes électrogènes.

Les émissions de NO<sub>x</sub> pour le Banc d'Essais Réacteurs sont calculées selon une méthode similaire à celle utilisée pour les Opérations Aériennes et reflète les conditions de tests réelles.

#### • Émissions de COV (composés organiques volatils)

Les émissions de COV sont calculées sur la base des émissions directes des solvants contenus dans les produits utilisés ; les COV contenus dans les déchets évacués sont retranchés.

Pour Air France, le périmètre de reporting a été élargi pour inclure les commandes externes ainsi que les kits peinture. L'augmentation entre 2009 et 2010 est principalement due à une méthode d'estimation plus précise des COV contenus dans les déchets.

#### • Émissions de HC

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

#### • Déchets Industriels Dangereux

La quantité de déchets dangereux qui n'a pas été communiquée par les prestataires à la fin de la campagne de reporting n'est pas prise en compte. Cependant, cette quantité est estimée comme marginale.

La nature « valorisée » des déchets dangereux est suivie conformément à la réglementation européenne.

Pour Air France, le pourcentage de valorisation des déchets dangereux en 2009 a été actualisé pour intégrer une correction concernant une filiale.

Pour KLM, le pourcentage mentionné correspond aux déchets dangereux qui ont été recyclés en vue d'une réutilisation. L'augmentation significative entre 2009 et 2010 est due à une évacuation de déchets suite à un incident où de l'eau d'extincteur a été identifiée comme déchet dangereux.

#### • Rejets de métaux

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

Nous avons changé la présentation de l'indicateur pour être plus lisible. En 2008, les données reportées sont les quantités rejetées dans les effluents en kg. Depuis 2009, le nombre de dépassements des seuils réglementaires par rapport au nombre de mesures est pris en compte pour chaque type d'effluents.

Pour l'année 2010, les résultats du rapport entre le nombre de dépassements des seuils réglementaires et le nombre de mesures sont respectivement :

– Pour Air France, 0/10 pour les composés azotés, 0/100 pour les composés phosphorés et 0/692 pour les métaux ;

– Pour KLM, 0/52 pour les composés azotés, 0/52 pour les composés phosphorés et 0/364 pour les métaux.

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

<sup>1</sup> Les travaux d'examen ont été menés conformément à la norme internationale d'audit ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements), spécifique à la vérification des données extra-financières.

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

<sup>3</sup> Organisation Internationale de l'Aviation Civile.

<sup>4</sup> Direction Générale de l'Aviation Civile.

Opérations Aériennes

Unité	Groupe Air France-KLM				Groupe Air France <sup>(1)</sup>				Groupe KLM <sup>(2)</sup>					
	2008	2009	2010	10/09	2008	2009	2010	10/09	2008	2009	2010	10/09		
<b>Consommations</b>														
Consommations de matières premières: carburant √	ktonnes	8 732	8 021	8 534	6,4 %	5 511	5 036	4 860	-3,5 %	3 221	2 985	3 674	23,1 %	
<b>Émissions</b>														
Émissions de gaz à effet de serre	Émissions de CO <sub>2</sub> √	ktonnes	27 506	25 269	26 879	6,4 %	17 360	15 865	15 308	-3,5 %	10 146	9 404	11 571	23,0 %
	Émissions de NO <sub>x</sub> √	ktonnes	143,5	130,8	130,5	-0,2 %	93,6	82,3	82,0	-0,4 %	49,9	48,5	48,5	0,0 %
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation	NO <sub>x</sub> basse altitude (<3000 ft) √	ktonnes	8,9	8,9	8,7	-2,2 %	6,5	6,2	6,1	-1,6 %	2,4	2,7	2,6	-3,7 %
	Émissions de SO <sub>2</sub> √	ktonnes	14,925	12,902	10,158	-21,3 %	10,108	7,720	6,551	-15,1 %	4,817	5,182	3,607	-30,4 %
	SO <sub>2</sub> basse altitude (<3000 ft) √	ktonnes	1,084	1,089	0,712	-34,6 %	0,794	0,741	0,521	-29,7 %	0,290	0,348	0,191	-45,1 %
Délestages de carburant en vol	Nombre de délestages √	nombre	47	51	39	-23,5 %	32	33	27	-18,2 %	15	18	12	-33,3 %
	Carburant délesté √	tonnes	1 804	1 979	1 671	-15,6 %	1 184	1 381	1 180	-14,6 %	620	595	491	-17,5 %
Autres émissions	Émissions de HC √	ktonnes	2,8	3,6	3,3	-8,3 %	1,6	2,6	2,4	-7,7 %	1,2 <sup>(3)</sup>	1,0 <sup>(3)</sup>	0,9	-10,0 %
	HC basse altitude (<3000 ft) √	ktonnes	1,1	1,0	0,8	-20,0 %	0,8	0,7	0,6	-14,3 %	0,3	0,3	0,2	-33,3 %
<b>Gène sonore</b>														
Indicateur d'énergie bruit global √	10 <sup>12</sup> kJ	1,87	1,74	1,65	-5,2 %	1,27	1,18	1,10	-6,8 %	0,60 <sup>(4)</sup>	0,56 <sup>(4)</sup>	0,55	-1,8 %	

√ : Données vérifiées par KPMG pour 2010 (niveau d'assurance modérée).  
 √√ : Données vérifiées par KPMG pour 2010 (niveau d'assurance raisonnable).

(1) Périmètre Groupe Air France : Tous les vols sous code commercial Air France opérés par Air France, Brit Air, Régional et CityJet. Les vols opérés par Transavia France sont exclus.  
 (2) Périmètre Groupe KLM : Tous les vols KLM opérés par KLM et KLM Cityhopper. Transavia et Martinair sont exclus pour les émissions de HC et NO<sub>x</sub>. Elles sont incluses pour la première fois en 2010 pour la consommation de carburant et les émissions de CO<sub>2</sub> et de SO<sub>2</sub> (excepté émissions basse altitude).  
 (3) La donnée a été actualisée dans un souci d'harmonisation entre Air France avec KLM (non comptabilisation des délestages).  
 (4) La donnée a été actualisée suite à un ajustement du périmètre du module de calcul de l'Énergie Bruit.

Opérations au Sol

Unité	Groupe Air France-KLM				Groupe Air France <sup>(1)</sup>				Groupe KLM <sup>(2)</sup>					
	2008	2009	2010	10/09	2008	2009	2010	10/09	2008	2009	2010	10/09		
<b>Consommations</b>														
Consommation d'eau √	Milliers de m <sup>3</sup>	1 145	979	951	-2,9 %	865	742	749	0,9 %	281	237	202 <sup>(3)</sup>	-14,8 %	
Consommation d'électricité √	MWh	417 990	421 581	416 149	-1,3 %	320 991	327 094	321 818	-1,6 %	97 000	94 487	94 331	-0,2 %	
Consommation autres énergies <sup>(4)</sup> √	MWh	336 761	327 150	470 552	N.C.	242 782	232 172	367 748	N.C.	93 979	94 978	102 804	8,2 %	
<b>Émissions</b>														
Émissions directes de gaz à effet de serre	CO <sub>2</sub> √	tonnes	89 833	84 290	92 569	9,8 %	43 357	37 396	47 850	28,0 %	46 476	46 894	44 719	-4,6 %
	Émissions de substances organiques volatiles COV √	tonnes	142	127	167	31,5 %	92	85	132	55,3 %	50	42	35	-16,7 %
Émissions de substances participant à l'acidification et à l'eutrophisation	Émissions de HC	tonnes	N.D.	166	161	-3,0 %	N.D.	112	106	-5,4 %	N.D.	54	55	1,9 %
	NO <sub>x</sub> √	tonnes	889	917	879	-4,1 %	610	639	605	-5,3 %	279	278	274	-1,4 %
	SO <sub>2</sub> √	tonnes	26,5	18,7	13,2	-29,4 %	21,2	13,2	9,8	-25,8 %	5,3	5,5	3,3	-40,0 %
<b>Déchets</b>														
Production de déchets	Quantité de déchets industriels non dangereux √	tonnes	61 054	61 067	58 756	-3,8 %	43 237	42 664	42 309	-0,8 %	17 817	18 403	16 447	-10,6 %
	Quantité de déchets industriels dangereux √	tonnes	6 084	5 961	5 914	-0,8 %	5 006	4 839	4 569	-5,6 %	1 078	1 122	1 345	19,9 %
	% de valorisation des déchets industriels dangereux √	%	48 %	45 % <sup>(5)</sup>	47 %	2 pts	40 %	36 % <sup>(5)</sup>	36 %	0 pt	84 %	84 %	84 %	0 pt
<b>Effluents</b>														
Taux de conformité des rejets aqueux par rapport à la réglementation	Composés azotés √	%	7 030 <sup>(6)</sup>	93 %	100 %	+7 pts	6 890 <sup>(6)</sup>	90 %	100 %	+10 pts	140 <sup>(6)</sup>	96 %	100 %	+4 pts
	Composés phosphorés √	%	1 659 <sup>(6)</sup>	100 %	100 %	0 pt	1 658 <sup>(6)</sup>	100 %	100 %	0 pt	1,24 <sup>(6)</sup>	100 %	100 %	0 pt
	Métaux <sup>(7)</sup> √	%	144 <sup>(6)</sup>	99 %	100 %	+1 pt	141 <sup>(6)</sup>	99 %	100 %	+1 pt	2,9 <sup>(6)</sup>	100 %	100 %	0 pt

√ Données vérifiées par KPMG en 2010 (niveau d'assurance modérée).  
 N.D. : non disponible.  
 N.C. : non comparable.

(1) Air France et filiales : Régional, Brit Air, Servair et ses filiales (restreint à la France), Sodexi et CRMA. CityJet, Blue Link, VLM et Transavia France sont exclus.  
 (2) KLM et ses filiales : KLM Cityhopper (KLC), KLM Equipment Services (KES), KLM Catering Services (KCS), KLM Health Services (KHS), Transavia et Martinair sont incluses partiellement.  
 (3) La consommation d'eau de KLM incluait la consommation en eau potable à bord des avions pour les exercices 2008 et 2009. Cette consommation a été exclue en 2010.

(4) Sont comptabilisées en 2008 et 2009 les consommations d'énergie pour le confort climatique : le gaz, le fioul, l'eau glacée et l'eau surchauffée (respectivement pour la climatisation et le chauffage des bâtiments). L'indicateur intègre en plus en 2010, pour le Groupe Air France, les consommations de gaz et de fioul autres que pour le changement climatique, le kérosène du Banc d'Essai Réacteur, l'essence et le gazole des véhicules et engins de piste. Le Groupe KLM reste en ligne avec le périmètre 2008 et 2009.  
 (5) La donnée a été actualisée suite à une correction effectuée sur une filiale.  
 (6) Quantités rejetées dans les effluents en kg.  
 (7) Cr, Cd, Ni, Cu, Pb, Sn et Zn.

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE SUR LE REPORTING DES INDICATEURS SOCIAUX

Les indicateurs sociaux ont été définis en 2005-2006, sous l'égide du Comité des procédures d'informations financières (Disclosure Committee) d'Air France-KLM et validés par le collège des Commissaires aux comptes afin de répondre aux exigences de la loi française NRE (Nouvelles Régulations Économiques, du 15 mai 2001) et du Prospectus Européen (CE 809/2004).

Depuis l'exercice 2007-2008, le Groupe a choisi de faire vérifier par l'un des Commissaires aux comptes, KPMG Audit, ses principaux indicateurs sociaux. Ces indicateurs sont repérés par le sigle  $\checkmark$  dans les tableaux à la page 69. Ils font l'objet d'une vérification avec un niveau d'assurance modéré<sup>1</sup>.

La nature des travaux réalisés et les conclusions de ces travaux sont présentées dans le rapport d'examen en page 70.

## 1/ Périmètre

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

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

Sont intégrées au périmètre de reporting NRE social les filiales d'Air France et de KLM, contrôlées au minimum à 50 %, acquises depuis au moins une année complète et disposant d'un effectif supérieur ou égal à 300 personnes.

Les effectifs considérés pour Air France et KLM comprennent l'ensemble de leurs personnels, incluant les salariés employés à l'international.

Les effectifs considérés par les filiales d'Air France et de KLM comprennent uniquement l'ensemble de leurs personnels situés respectivement en France et aux Pays-Bas, à l'exception de CityJet et VLM pour lesquels tous les effectifs sont comptabilisés.

– Les filiales d'Air France consolidées pour l'exercice 2010 sont : Blueink, BritAir, CityJet, VLM, CRMA, Régional, Groupe Servair (ACNA, Bruno Pegorier, OAT, Servair SA, CPA, Passerelle et Base Handling), Sodexi et Transavia France, représentant 76 % des effectifs des filiales du Groupe Air France (effectifs moyens en équivalent temps plein).

En 2010, ce périmètre a été élargi à deux nouvelles filiales : Base Handling et Passerelle (dans le Groupe Servair).

– Les filiales de KLM consolidées pour l'exercice 2010 sont : Cygnific, Cobalt Ground Solutions, KLM UK Engineering limited, KLM Cityhopper (UK et B.V.), Transavia, KLM Catering Services Schiphol B.V. et Martinair, représentant 93 % des effectifs des filiales du Groupe KLM (effectifs moyens en équivalent temps plein).

En 2010, le périmètre de reporting des filiales de KLM a été modifié avec la sortie de deux filiales, KES (KLM Equipment Services) et KHS (KLM Health Services), en raison de la baisse des effectifs de ces filiales qui sont passés en dessous du seuil de 300 personnes exigible pour le reporting des données NRE sociales.

La période de reporting des données sociales Groupe est fondée sur l'année calendaire pour assurer la cohérence avec le Bilan Social des sociétés françaises. Nous rappelons que l'exercice financier est fondé sur l'année IATA (du 1<sup>er</sup> avril au 31 mars).

## 2/ Outils de reporting

Les indicateurs sont collectés et consolidés à partir du progiciel Osyris, développé par la société Enablon. L'outil est déployé sur l'ensemble du périmètre de reporting. Des définitions précises de chaque indicateur et une assistance à l'utilisation de l'outil ont été rédigées en français et en anglais et sont accessibles aux contributeurs dans Osyris. Des tests de cohérence ont également été mis en place dans l'outil. Les données sont vérifiées et validées localement, au niveau de chaque filiale par un validateur local qui est responsable des données statistiques RH.

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

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

## 3/ Précisions et méthodologie - Commentaires sur l'évolution des indicateurs

Les notes ci-dessous renvoient aux références des tableaux à la page 69.

### 3.1/ Tableau « Données consolidées sur les effectifs du Groupe Air France-KLM »

Ce tableau présente les indicateurs relatifs aux effectifs, embauches, départs, à la part des femmes et au pourcentage des effectifs travaillant à temps partiel. Ces indicateurs sont consolidés au niveau Groupe Air France-KLM.

#### • Effectif

**Note 1 :** Il s'agit des effectifs du Groupe (exprimés en « tête »), en contrat à durée indéterminée (CDI) et à durée déterminée (CDD), inscrits et payés au 31 décembre de l'année de référence. En 2010, le périmètre de reporting du Groupe a été élargi à deux nouvelles filiales du Groupe Servair : Base Handling et Passerelle, soit un effectif de 611 salariés ETP (équivalent temps plein). Deux filiales de KLM ont été sorties du reporting

du fait de la baisse de leurs effectifs sous le seuil de 300 salariés : KES (KLM Equipment Services) et KHS (KLM Health Services), soit un effectif de 432 salariés ETP (équivalent temps plein).

**Note 2 :** L'effectif du Groupe Air France-KLM est en baisse de -2,3 %, résultat d'un ensemble de mesures qui ont été mises en place en réponse à la crise économique comme le gel des embauches ou la réévaluation des postes pouvant être supprimés en cas de départ. Un Plan de Départ Volontaire pour le personnel au sol d'Air France a également été mis en place sur le périmètre France.

L'effectif de KLM a diminué en 2010 compte tenu du maintien des mesures visant à l'arrêt des recrutements. Les différents postes vacants du fait de départs en retraite ou de démissions n'ont pas fait l'objet de remplacements, sauf si la continuité du service l'exigeait. Dans certains cas, des contrats en CDI ont été proposés aux employés ayant fini leur deuxième contrat à durée déterminée au sein de KLM.

Les expatriés sont inclus aux effectifs totaux.

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

#### • Embauches en contrat à durée indéterminée

L'indicateur concerne les embauches en contrat à durée indéterminée (CDI).

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

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

#### • Embauches en contrat à durée déterminée

Cet indicateur a été ajouté pour le reporting 2010. Les différents recrutements en CDD de KLM ont été justifiés dans certains cas où la tenue du poste était indispensable mais dont la situation économique ne permettait pas de garantir un contrat en CDI.

#### • Départs

**Note 4 :** L'indicateur « autres départs » a été ajouté pour le reporting 2010. Il inclut notamment les départs en retraite anticipée, les ruptures de contrat pendant la période d'essai et les départs liés au Plan de Départ Volontaire.

Pour Air France, il convient de noter un nombre significatif de départs pour autres causes, lié au Plan de Départ Volontaire pour le personnel au sol sur le périmètre France.

Pour KLM, une stabilité de l'emploi se précise compte tenu de la situation économique et de la situation spécifique du transport aérien.

#### • Part des femmes - Organisation du temps de travail

**Note 5 :** Les indicateurs permettant d'évaluer la proportion des femmes par rapport à la main d'œuvre en général et à l'organisation du temps de travail intègrent tant les employés en CDI qu'en CDD au 31 décembre de l'année considérée.

### 3.2/ Tableaux « Autres données sociales »

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

#### • Absentéisme – Santé et sécurité au travail

Une grande partie des accidents du travail déclarés par Air France en 2010 sont dus à des otites barotraumatiques et troubles musculo-squelettiques (TMS) reconnus comme accidents du travail en France. Ils sont enregistrés comme absentéisme pour maladie par KLM, conformément à la législation néerlandaise.

**Air France :** Les taux d'absentéisme sont calculés sur la base d'un ratio des heures d'absence sur les heures travaillées théoriques.

**Note 1 :** L'augmentation des taux d'absentéisme est en majeure partie liée à une précision du calcul des heures travaillées du personnel navigant, desquelles, à partir de 2010, sont déduits les congés.

**KLM :** **Note 1 :** La méthode de calcul est différente en 2010. Le calcul des données a été aligné sur celui opéré par l'organisme d'État en charge de l'enregistrement national de l'absentéisme (Centraal Bureau voor de Statistiek) et intègre des procédures de suivi pour préserver la qualité des données enregistrées, ce qui a entraîné une légère hausse des taux d'absentéisme.

Une erreur de calcul a également été constatée sur les taux d'absentéisme des exercices précédents : les données antérieures à 2010 devraient être supérieures d'environ 17 % à celles publiées.

#### • Hygiène et sécurité – Accidents de travail

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

**Air France :** La définition de l'accident de travail avec arrêt retenu par Air France est conforme à celle définie dans la réglementation française (arrêt supérieur ou égal à 1 jour).

Après une baisse significative des accidents du travail ces dernières années, les résultats se sont inféchiés en 2010.

Les perspectives pour 2011 vont s'appuyer sur un engagement managérial fort avec le déploiement d'un point sécurité au travail dans les comités de direction, réunions d'équipes, briefings, et un plan d'action s'appuyant sur le partage des bonnes pratiques en matière de prévention des accidents du travail.

**Note 2 :** Les taux de fréquence et de gravité sont calculés :

- pour le personnel au sol, sur la base d'heures travaillées réelles payées ;
- pour le personnel navigant, sur la base des heures « d'engagement »

correspondant au nombre d'heures d'exposition aux risques professionnels dans le cadre de leur activité au sol et en vol.

L'augmentation du taux de fréquence et du taux de gravité entre 2009 et 2010 s'explique en majeure partie par la modification de la méthodologie de comptabilisation des heures travaillées du personnel au sol (heures travaillées théoriques en 2009 contre heures payées en 2010).

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

**Filiales KLM :** **Note 3 :** Lié à une non-homogénéisation du processus de suivi des données, les données Hygiène et sécurité des filiales de KLM sont calculées sans la filiale Cobalt Ground Solutions.

#### • Formation

##### Air France et filiales Air France :

**Note 3 :** L'indicateur « Masse salariale consacrée à la formation continue » correspond aux coûts globaux liés à la formation professionnelle (masse salariale des personnes immobilisées en stage, coûts fixes de fonctionnement, coûts externes, hébergement, versements obligatoires, etc.), divisés par la masse salariale. Ces estimations de coûts sont communiquées dans la déclaration réglementaire 2483 relative à la participation à la formation des entreprises.

Les indicateurs « Nombre d'heures de formation par salarié » et « Taux de participation » sont calculés sur la base de l'ensemble des sessions de formation, indépendamment de leur caractère imputables ou non au titre de la déclaration réglementaire 2483.

En 2010, les besoins de formation interne ont été réduits, suite au gel des embauches, à la réduction des effectifs et à l'optimisation de l'offre de formation.

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

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

En raison d'une augmentation de l'activité dans les centres de production, comme les centres d'appels, liée à certaines irrégularités d'exploitation majeures (éruption volcanique en avril 2010, fortes chutes de neige en décembre 2010, etc.) un certain nombre de formations prévues au plan de formation n'ont pas pu être réalisées.

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

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

**Note 4 :** KLM et ses filiales communiquent des données sur les frais dédiés à la formation professionnelle depuis l'exercice 2009. Cette année, l'indicateur « Masse salariale consacrée à la formation continue » a été ajouté à la sélection d'indicateurs formation publiés.

Sur l'ensemble de l'année 2010, les frais de formation professionnelle ont augmenté, démontrant que KLM n'a pas réalisé d'économie sur ce poste.

#### • Nombre de salariés handicapés

**Air France et filiales Air France :** Pour Air France, les salariés déclarés handicapés sont ceux pour lesquels un certificat valide, conforme à la réglementation française (déclaration DOETH), est disponible, quelle que soit leur aptitude à réaliser les tâches liées à leur emploi. À noter que les données des salariés à l'international sont reportées selon la législation locale.

**Note 4 :** pour Air France : L'augmentation du nombre de salariés handicapés et du taux d'emploi de salariés handicapés d'Air France s'explique notamment par une hausse significative du recours au secteur protégé. Le nombre de salariés handicapés est resté stable malgré les départs en retraite : 30 salariés ont été recrutés en dépit du gel des embauches externes, en application de l'accord triennal 2009-2011.

À noter que le nombre de salariés handicapés recrutés correspond au nombre de contrats de travail CDI et CDD signés au cours de l'année ; un salarié embauché en CDD puis en CDI au cours de l'année sera comptabilisé deux fois.

**Note 6 :** pour les filiales Air France : L'augmentation du nombre de salariés handicapés dans les filiales s'explique par l'élargissement du périmètre couvert par le reporting et par une politique d'embauche active de salariés handicapés, en particulier pour le Groupe Servair qui a signé un accord spécifique à cet égard.

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

**Note 2 :** En raison d'un changement dans la législation néerlandaise, le nombre de salariés handicapés de KLM diminue entre 2009 et 2010.

Les données des filiales de KLM sont calculées sans la filiale Martinair.

#### • Accords collectifs signés

Les accords signés ont été vérifiés pour la première fois en 2010.

En 2010, KLM a signé un protocole portant sur trois nouvelles conventions collectives. Celles-ci expirent en septembre 2011.

<sup>1</sup> Les travaux d'examen ont été menés conformément à la norme internationale d'audit ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements), spécifique à la vérification des données extra-financières.

<sup>2</sup> Déclaration annuelle Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés.

## Données consolidées effectifs du Groupe Air France-KLM

NRE social <sup>(1)</sup>	Groupe Air France-KLM				Groupe Air France*				Groupe KLM**			
	2008	2009	2010	10/09	Groupe Air France		dont Air France		Groupe KLM		dont KLM	
<b>Effectif par tête au 31/12 (contrat à durée indéterminée et contrat à durée déterminée)</b>												
Périmètre de reporting NRE social ✓	96 %	96 %	96 %	0,0 %	95 %	95 %	100 %	100 %	99 %	98 %	100 %	100 %
Effectifs totaux ✓ <sup>(2)</sup>	110878	108367	105928	-2,3 %	72191	70722	60686	58485	36176	35206	28700	28383
Personnel au Sol	75668	73015	70747	-3,1 %	50333	48979	41333	39228	22682	21768	17668	17236
Personnel Navigant Commercial	26308	26121	26144	0,1 %	16290	16297	15081	15083	9831	9847	8325	8491
Personnel Navigant Technique	8902	9231	9037	-2,1 %	5568	5446	4272	4174	3663	3591	2707	2656
Effectifs en contrat à durée indéterminée (CDI) ✓ <sup>(3)</sup>	104601	104425	102045	-2,3 %	70342	68727	59506	57336	34083	33318	27700	27392
<b>Embauches en contrat à durée indéterminée</b>												
Personnel au Sol	2594	1315	1202	-9 %	819	901	440	453	499	301	169	143
Personnel Navigant Commercial	995	111	124	12 %	99	52	99	7	12	72	12	70
Personnel Navigant Technique	691	136	57	-58 %	133	57	114	37	3	0	3	0
Total ✓	4280	1562	1383	-11 %	1051	1010	653	497	514	373	184	213
<b>Embauches en contrat à durée déterminée ✓</b>	N.D.	N.D.	3084		N.D.	2432	N.D.	623	N.D.	652	N.D.	248
<b>Départs</b>												
Personnel au Sol	4804	6232	6826	10 %	4303	5448	2665	3533	1929	1378	1089	765
Personnel Navigant Commercial	1047	1435	1709	19 %	737	880	628	678	698	829	189	251
Personnel Navigant Technique	355	246	281	14 %	181	211	151	168	65	70	50	50
Nombre de départs total ✓ <sup>(4)</sup>	6206	7913	8816	11 %	5221	6539	3444	4379	2692	2277	1328	1066
dont démissions ✓	3011	1795	1728	-4 %	736	744	534	525	1059	984	662	439
dont licenciements (y compris économiques) ✓	1208	1177	662	-44 %	631	448	374	263	546	214	89	52
dont retraites ✓	1852	1644	1583	-4 %	1286	1186	1099	1132	358	397	326	370
dont décès ✓	135	155	129	-17 %	114	95	100	85	41	34	34	27
dont autres départs ✓	N.D.	N.D.	4714		N.D.	4066	N.D.	2374	N.D.	648	N.D.	178
<b>Part des femmes au 31/12 ✓<sup>(5)</sup></b>	42,9 %	42,6 %	42,5 %	-0,1 %	43,0 %	43,0 %	44,4 %	44,6 %	41,6 %	41,6 %	42,0 %	42,7 %
Personnel au Sol	37,0 %	36,8 %	36,4 %	-1,0 %	39,9 %	39,6 %	40,9 %	40,8 %	29,9 %	29,2 %	28,6 %	28,8 %
Personnel Navigant Commercial	72,2 %	71,8 %	71,9 %	0,2 %	65,4 %	65,5 %	64,7 %	64,8 %	82,3 %	82,4 %	82,3 %	82,7 %
Personnel Navigant Technique	5,5 %	5,5 %	5,6 %	1,3 %	6,2 %	6,4 %	6,7 %	6,8 %	4,5 %	4,4 %	4,2 %	4,2 %
<b>Organisation du temps de travail au 31/12<sup>(6)</sup></b>												
Pourcentage des femmes à temps partiel ✓	39,9 %	42,2 %	42,6 %	1,0 %	32,7 %	33,2 %	35,2 %	35,7 %	61,6 %	62,0 %	64,5 %	64,5 %
Pourcentage des hommes à temps partiel ✓	10,1 %	10,3 %	10,9 %	5,2 %	7,0 %	7,5 %	7,5 %	8,0 %	16,8 %	17,4 %	16,7 %	17,2 %
Pourcentage de l'effectif à temps partiel ✓	22,9 %	23,9 %	24,4 %	2,2 %	18,1 %	18,6 %	19,8 %	20,3 %	35,4 %	36,0 %	36,7 %	37,4 %

## Autres données sociales pour Air France (selon législation locale)

Air France (100 % des effectifs physiques, inscrits et payés en fin d'année civile)*	2009	2010	10/09
<b>Absentéisme<sup>(1)</sup></b>			
<b>Pour maladie</b>			
Personnel au Sol ✓	2,9 %	3,3 %	13 %
Personnel Navigant Commercial ✓	4,6 %	5,8 %	28 %
Personnel Navigant Technique ✓	1,8 %	2,3 %	27 %
<b>Pour accident de travail</b>			
Personnel au Sol ✓	0,5 %	0,5 %	17 %
Personnel Navigant Commercial ✓	0,7 %	0,8 %	27 %
Personnel Navigant Technique ✓	0,3 %	0,2 %	-28 %
<b>Maternité</b>			
Personnel au Sol ✓	0,7 %	0,8 %	12 %
Personnel Navigant Commercial ✓	2,5 %	3,5 %	42 %
Personnel Navigant Technique ✓	0,3 %	0,4 %	32 %
<b>Hygiène et sécurité</b>			
Nombre d'accidents du travail ✓	2388	2454	3 %
Nombre de décès dus à un accident du travail ✓	13	2	-85 %
Taux de fréquence AT ✓ <sup>(2)</sup>	26,62	29,14	9 %
Taux de gravité AT ✓ <sup>(2)</sup>	0,95	1,05	11 %
<b>Formation<sup>(3)</sup></b>			
Masse salariale consacrée à la formation continue ✓	8,7 %	8,4 %	-4 %
Personnel au Sol ✓	5,6 %	5,6 %	0 %
Personnel Navigant Commercial ✓	9,2 %	8,8 %	-4 %
Personnel Navigant Technique ✓	15,3 %	14,2 %	-7 %
Nombre d'heures de formation par salarié ✓	34	31	-10 %
Personnel au Sol ✓	27	25	-6 %
Personnel Navigant Commercial ✓	37	31	-17 %
Personnel Navigant Technique ✓	96	82	-15 %
Taux de participation (nombre agents formés sur effectif mensuel moyen par tête) ✓	92 %	90 %	-2 %
Personnel au Sol ✓	88 %	86 %	-2 %
Personnel Navigant Commercial ✓	100 %	100 %	0 %
Personnel Navigant Technique ✓	100 %	100 %	0 %
<b>Handicapés<sup>(4)</sup></b>			
Nombre de salariés handicapés ✓	1447	1602	11 %
Taux d'emploi de salariés handicapés (selon législation française) ✓	3,58 %	3,92 %	9 %
Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année ✓	7	30	329 %
Accords collectifs ✓	16	19	

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

Filiales Air France	2009	2010	10/09
Périmètre de reporting sur l'ensemble des filiales du Groupe Air France	73 %	76 %	4 %
<b>Hygiène et sécurité</b>			
Nombre d'accidents du travail ✓	931	944	1 %
<b>Formation<sup>(3)</sup></b>			
Taux de participation (nombre agents formés sur effectif mensuel moyen par tête) ✓	90 %	96 %	7 %
Personnel au Sol ✓	88 %	96 %	9 %
Personnel Navigant Commercial ✓	92 %	97 %	5 %
Personnel Navigant Technique ✓	99 %	98 %	-1 %
Nombre d'heures de formation par salarié ✓	25	24	-2 %
Personnel au Sol ✓	19	19	0 %
Personnel Navigant Commercial ✓	30	31	3 %
Personnel Navigant Technique ✓	60	55	-8 %
<b>Handicapés<sup>(4)</sup></b>			
Nombre de salariés handicapés ✓	385	434	13 %
Nombre de salariés handicapés recrutés dans l'année ✓	38	47	24 %
Accords collectifs ✓	35	25	

✓ : indicateurs vérifiés par KPMG pour 2010 (assurance de niveau modérée).

N.D. : non disponible.

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

Filiales d'Air France : BlueLink, BritAir, CRMA, CityJet, VLM, Régional, Sodexi, Transavia France et dans le Groupe Servair : ACNA, Bruno Pegonier, OAT, Servair SA, CPA, Passerelle, Base Handling.

\*\* Groupe KLM : KLM et filiales de KLM.

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

## Autres données sociales pour KLM (selon législation locale)

KLM (100 % des effectifs physiques, inscrits et payés en fin d'année civile)*	2009	2010	10/09
<b>Absentéisme<sup>(1)</sup></b>			
<b>Pour maladie</b>			
Personnel au Sol ✓	4,9 %	6,7 %	37 %
Personnel Navigant Commercial ✓	5,8 %	7,1 %	22 %
Personnel Navigant Technique ✓	3,6 %	4,0 %	11 %
<b>Maternité</b>			
Personnel au Sol ✓	0,2 %	0,3 %	40 %
Personnel Navigant Commercial ✓	1,5 %	1,7 %	15 %
Personnel Navigant Technique ✓	0,1 %	0,1 %	40 %
<b>Hygiène et sécurité</b>			
Nombre d'accidents du travail ✓	252	225	-11 %
Nombre de décès dus à un accident du travail ✓	0	0	0 %
Taux de fréquence AT ✓	5,40	4,90	-9 %
Taux de gravité AT ✓	0,19	0,24	26 %
<b>Handicapés</b>			
Nombre de salariés handicapés ✓ <sup>(2)</sup>	713	641	-10 %
<b>Formation<sup>(3)</sup></b>			
Masse salariale consacrée à la formation continue	N.D.	3,2 %	
Dépenses en formation en k€ ✓	60 847	62 667	3 %
Dépenses en formation en € par salarié en équivalent temps plein ✓	2 500	2 645	6 %
<b>Accords collectifs ✓</b>	3	3	

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

Filiales KLM	2009	2010	10/09
Périmètre de reporting sur l'ensemble des filiales KLM	97 %	93 %	-4 %
<b>Hygiène et sécurité<sup>(2)</sup></b>			
Nombre d'accidents du travail ✓	149	199	34 %
Nombre de décès dus à un accident du travail ✓	0	0	0 %
Taux de fréquence AT ✓	10,34	27,64	167 %
Taux de gravité AT ✓	0,16	0,19	19 %
<b>Handicapés</b>			
Nombre de salariés handicapés ✓ <sup>(2)</sup>	76	66	-13 %
<b>Formation<sup>(3)</sup></b>			
Masse salariale consacrée à la formation continue	N.D.	4,2 %	
Dépenses en formation en k€ ✓	18 054	22 584	25 %
Dépenses en formation en € par salarié en équivalent temps plein ✓	2 143	2 782	30 %
<b>Accords collectifs ✓</b>	6	11	

✓ : indicateurs vérifiés par KPMG pour 2010 (assurance de niveau modérée).

N.D. : non disponible

# RAPPORT D'EXAMEN D'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES SUR CERTAINS INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DU GROUPE AIR FRANCE-KLM POUR L'ANNÉE CIVILE 2010

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

- Une assurance modérée sur certains indicateurs environnementaux et sociaux 2010 sélectionnés par le Groupe Air France-KLM et identifiés par le signe √,
- Une assurance raisonnable sur les indicateurs « Consommation de carburant » et « Émissions de CO<sub>2</sub> » 2010 liés aux opérations aériennes et identifiés par le signe √/.

Cette sélection d'indicateurs (« les Données ») est présentée dans les tableaux « Indicateurs environnementaux » et « Indicateurs sociaux » du Document de Référence 2010-11 et du Rapport Développement durable 2010-11 du Groupe Air France-KLM.

Ces Données ont été préparées sous la responsabilité de la Direction Environnement et Développement durable du Groupe Air France-KLM, conformément aux référentiels internes de mesure et reporting disponibles auprès du Siège du Groupe (ci-après « le Référentiel »). Les notes méthodologiques figurant au regard des tableaux « Indicateurs environnementaux » et « Indicateurs sociaux » apportent des précisions sur les méthodologies de collecte et de calcul des indicateurs publiés.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion sur les Données sélectionnées. Les conclusions formulées ci-après portent sur ces seules Données et non sur l'ensemble du Document de Référence 2010-11 et du Rapport Développement durable 2010-11 du Groupe Air France-KLM.

## Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux selon la norme ISAE 3000, en conformité avec la doctrine professionnelle applicable en France.

### Assurance modérée

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à exprimer une assurance modérée sur le fait que les Données sélectionnées identifiées par le signe √ ne comportent pas d'anomalies significatives. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux plus étendus.

- Nous avons apprécié le Référentiel relatif au reporting des indicateurs environnementaux et sociaux au regard de son caractère compréhensible, sa pertinence, sa fiabilité, sa neutralité et son exhaustivité,
- Nous avons mené des entretiens auprès de la Direction Environnement et Développement durable du Groupe Air France-KLM afin d'actualiser notre connaissance du processus de reporting et de l'organisation mise en place, et afin de nous assurer de la bonne application du Référentiel,
- Nous avons réalisé des tests sur l'application du Référentiel auprès d'un échantillon d'entités<sup>1</sup> (« les Entités sélectionnées »). Pour ces Entités sélectionnées, nous avons vérifié la compréhension et la correcte application du Référentiel et mené par sondage, des tests arithmétiques sur le calcul de ces indicateurs et des rapprochements des Données avec les pièces justificatives,
- Nous avons mené des tests de cohérence sur la consolidation des Données au niveau du Groupe.

La contribution des Entités sélectionnées aux Données publiées représente en moyenne 77 % pour les Données environnementales consolidées publiées et 68 % pour les Données sociales consolidées publiées.

### Assurance raisonnable

Pour les indicateurs « Consommation de carburant » et « Émissions de CO<sub>2</sub> », liés aux opérations aériennes, identifiés par le signe √/, les travaux que nous avons réalisés sont plus étendus, notamment en ce qui concerne le nombre de sondages et nous permettent d'exprimer une assurance de niveau raisonnable.

Pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, nous avons fait appel aux experts en Environnement et Développement durable de notre cabinet.

## Commentaires relatifs au Référentiel de reporting du Groupe et à son application

Sur la base des travaux effectués, les commentaires suivants ont été effectués sur le Référentiel de reporting et son application :

- Compte tenu des spécificités des cadres législatifs, les définitions retenues pour certains indicateurs sociaux sont différentes entre Air France et KLM. Les résultats sont présentés séparément et ne peuvent être comparés.
- Le dispositif de contrôle interne a été amélioré au niveau de la consolidation des Données d'Air France, notamment par l'augmentation des tests de cohérence effectués, mais reste à renforcer au niveau :
  - de la collecte et de la validation des données environnementales, liées aux opérations au sol de KLM ;
  - du palier de collecte des données pour Air France, plus particulièrement pour les indicateurs relatifs aux « Déchets industriels » ;
  - des outils de collecte des indicateurs relatifs aux « Émissions de composés organiques volatiles - COV » et aux « Déchets industriels » pour Air France.
- Le Référentiel a été complété, en particulier, l'indicateur « Consommation autres énergies » des opérations au sol a été créé et l'indicateur « Masse salariale consacrée à la formation » a été étendu à KLM. Toutefois,
  - les définitions et le périmètre de collecte de certains indicateurs environnementaux gagneraient à être davantage harmonisés entre Air France et KLM, en particulier pour les indicateurs liés aux opérations aériennes ;
  - pour Air France, les méthodologies de calcul ou d'estimation de certains indicateurs gagneraient à être précisées afin de justifier leur pertinence et d'harmoniser les pratiques de collecte des Données reportées, en particulier pour les indicateurs « Émissions de composés organiques volatiles - COV » et les indicateurs relatifs à la formation.
- Le Groupe a poursuivi la formalisation du périmètre de reporting (en particulier pour Air France) et son extension à ses filiales, notamment en intégrant les filiales Transavia et Martinair au périmètre de reporting environnemental de certains indicateurs. Toutefois, l'intégration des filiales significatives au périmètre de reporting environnemental et social doit se poursuivre en 2011 pour assurer une remontée de l'ensemble des Données sur un périmètre Groupe.

## Conclusion

### Assurance modérée

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que les Données examinées figurant dans les tableaux « Indicateurs environnementaux » et « Indicateurs sociaux » du Document de Référence 2010-11 et du Rapport Développement durable 2010-11, identifiées par le signe √, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel mentionné.

### Assurance raisonnable

À notre avis, les indicateurs « Consommation de carburant » et « Émissions de CO<sub>2</sub> » liés aux opérations aériennes, identifiés par le signe √/, ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel mentionné.

Paris La Défense, le 31 mai 2011

## KPMG Audit

Département de KPMG S.A.

Valérie Besson, Associée

Michel Piette, Associé

<sup>1</sup> **Environnement** : Direction Générale Industrielle Air France (Roissy, Orly et Villeneuve Le Roi), Direction Générale de l'Exploitation Air France (Roissy et Orly), Air France Cargo Roissy, Direction du Siège Air France (Roissy), Groupe Servair et ses filiales (Servair 1, Acna Roissy), CRMA, KLM Schiphol pour les activités au sol.

**Air France et ses filiales CityJet, Brit Air et Régional, KLM et KLM CityHopper pour les opérations aériennes.**

**Social** : Air France en France, BlueLink, KLM, Transavia, Martinair.

- Accidents du travail**, p. 50  
**Acting for Life**, p. 59  
**Actionnaires**, p. 15-18  
**Aérotropolis**, p. 57  
**AFMAé**  
**(CFA des Métiers de l'aérien)**, p. 57  
**Agences de notation extra-financière**, p. 21  
**Airemploi**, p. 57  
**Air France-KLM Connect**, p. 40-42  
**Alders Table**, p. 32-33  
**Alternance**, p. 50  
**Approche équilibrée**, p. 32  
**Assistance en cas d'aléas**, p. 43  
**Attentes clients**, p. 42-43-45  
**Audit interne**, p. 14-17  
**Aviation sans Frontières**, p. 58-59  
**Biocarburants**, p. 19-27  
**Biodiversité**, p. 29  
**Bourse de l'emploi**, p. 49  
**Bruit**, p. 19-30-31-32-33  
**BtL**, p. 28  
**CAEP**, p. 28  
**Cafés CSR**, p. 53  
**Calculateur CO<sub>2</sub>**, p. 25  
**Carburant (consommation)**, p. 24-26  
**Carburants alternatifs**, p. 19-27  
**Cargo**, p. 10-34-35-39-44  
**CDA**  
**(Continuous descent approach)**, p. 33  
**CDP (Carbon Disclosure Project)**, p. 21-25  
**CEA**, p. 28  
**Champions de la sécurité**, p. 51  
**Changement climatique**, p. 18-22 à 29  
**Charte de l'alternance**, p. 14  
**Charte de développement durable fournisseurs**, p. 14  
**Charte sociale et éthique**, p. 14-51  
**Ciel unique européen**, p. 19-26  
**Clean Era**, p. 28  
**Clients**, p. 39 à 45  
**Code de conduite des affaires**, p. 14-17  
**Comodalité air/ fer**, p. 19  
**Compensation**, p. 25-44  
**Conditions de travail**, p. 50-51  
**Consommations d'eau**, p. 34  
**Consommations d'énergies**, p. 34-35  
**CORAC**, p. 28  
**Déchets**, p. 36-37  
**Déclaration de responsabilité sociale d'entreprise**, p. 14  
**Déforestation**, p. 29  
**Démantèlement des avions**, p. 36  
**Développement local**, p. 54 à 61  
**Dialogue social**, p. 46-48  
**Diversité**, p. 47-52  
**DJSI**, p. 21  
**Droits des consommateurs**, p. 19  
**Éco-conception**, p. 30-31-40  
**Égalité des chances**, p. 48-52  
**Embark (projet d'entreprise)**, p. 4-5-14  
**Empreinte carbone**, p. 26  
**Enquêtes clients**, p. 44  
**Ergonomie**, p. 50  
**EU-ETS**, p. 19-24-25  
**Filiales**, p. 20-51  
**Flotte**, p. 7-26-64  
**Fondation Air France**, p. 59  
**Formation**, p. 47-48  
**Fournisseurs**, p. 20-21  
**Future-program**, p. 50  
**Global Reporting Initiative (GRI)**, p. 15-65  
**Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences GPEC**, p. 49  
**Gouvernance**, p. 14-16  
**Grand Paris**, p. 57  
**Grand Roissy**, p. 19-32-56  
**Handicap**, p. 43-48-52  
**Hubstart**, p. 57  
**IAGOS**, p. 28  
**Indicateurs NRE sociaux et environnementaux**, p. 66-70  
**Innovation**, p. 40-42-43  
**IOSA**, p. 9  
**ISO 14001**, p. 15  
**ISO 26000**, p. 15-20-44  
**JEREMY (association)**, p. 57  
**KLM AirCares**, p. 59  
**LGBT**, p. 48-52  
**Livre Blanc européen sur les transports**, p. 19  
**LOSA**, p. 9  
**Maintenance**, p. 10-35-36-39-44  
**Mécénat**, p. 59  
**Mobilité**, p. 48  
**Nouvelles technologies**, p. 42  
**OACI**, p. 24-32  
**Observatoire des métiers**, p. 49  
**Organisations syndicales**, p. 49-52  
**Pacte mondial des Nations unies**, p. 5-13-20-65  
**Parties prenantes**, p. 15-62  
**Pays de Roissy-CDG (association)**, p. 57  
**Plan Carburant**, p. 26  
**Plan Climat**, p. 14-23  
**Plan de Départ Volontaire**, p. 47-48  
**Plan de Déplacement Entreprise (PDE)**, p. 34  
**Plate-forme « Aviation »**, p. 18  
**Pollution des eaux et des sols**, p. 35  
**Produits et services responsables**, p. 43-44  
**Programme humanitaire et de développement**, p. 59-60  
**Protection des données des clients**, p. 42  
**Qualité de service**, p. 40-41  
**REACH**, p. 21  
**Recyclage**, p. 20-36-37-40  
**Réseau**, p. 7-11  
**Réseaux sociaux**, p. 42  
**Restauration responsable**, p. 44  
**Risques psycho-sociaux**, p. 51  
**Riverains des aéroports**, p. 32-56-57  
**Safety Management System**, p. 9  
**Santé et sécurité au travail**, p. 47-49  
**Santé et sécurité des consommateurs**, p. 43  
**Secteur protégé et adapté**, p. 21-52-56-58  
**Sécurité alimentaire**, p. 43  
**Sécurité des vols**, p. 9  
**Seniors**, p. 52  
**Service client**, p. 43  
**SkyNRG**, p. 27  
**SkyTeam**, p. 7-20  
**SOLIDAIR**, p. 48  
**Solidarité**, p. 46-59  
**Supply chain**, p. 20  
**Système communautaire d'échange de quotas d'émission (EU-ETS)**, p. 19-24-25  
**Système de Management Environnemental (SME)**, p. 15  
**Test de matérialité**, p. 15  
**Transparency benchmark**, p. 21  
**Troubles musculo-squelettiques**, p. 51  
**Véhicules électriques**, p. 34

### Liste des abréviations les plus utilisées

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

**Document édité par**

Air France  
Direction Environnement  
et Développement durable  
45, rue de Paris  
95747 Roissy CDG Cedex  
France

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

Pour plus d'informations, visitez :  
<http://corporate.airfrance.com> et [www.klm.com/csr](http://www.klm.com/csr)

**Si vous le souhaitez, vous pouvez nous contacter directement :**

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

**AIRFRANCE KLM**

[www.airfranceklm.com](http://www.airfranceklm.com)  
[www.airfranceklm-finance.com](http://www.airfranceklm-finance.com)



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