

Air France-KLM
Assemblée générale AFKLM du 15 mai 2018
Réponses aux questions écrites des actionnaires

Remarque préalable

Pour mémoire, les questions écrites, pour être recevables, doivent être :

- en relation avec l'ordre du jour de l'Assemblée,
- adressées au Président par lettre recommandée avec avis de réception au plus tard quatre jours ouvrés avant l'Assemblée,
- accompagnées d'une attestation d'inscription en compte des actions.

Afin de consacrer plus de temps aux questions posées par les actionnaires présents dans la salle, les réponses aux questions écrites sont mises en ligne préalablement à l'Assemblée sur notre site internet www.airfranceklm.com dans une rubrique spécifique conformément à la réglementation. L'article L225-108 du Code de commerce prévoit en effet que "la réponse à une question écrite est réputée avoir été donnée dès lors qu'elle figure sur le site internet de la société". Une copie des réponses mises en ligne sur notre site Internet peut être consultée auprès du Secrétaire de l'Assemblée par les actionnaires qui le souhaitent.

Dans le même esprit, le texte des questions a été résumé (sans en dénaturer le sens) dès lors qu'il n'est pas utile de les reprendre *in extenso* pour leur bonne compréhension.

Sommaire

Stratégie commerciale/Réseau	2
Joon	2
Flotte / Cargo	3
Servair	3
Club des actionnaires	4
Représentation du personnel	4
Créances dues à Air France	5
Flying Blue	6

Stratégie commerciale/Réseau

Mme Heintz s'interroge sur une éventuelle réouverture de la ligne Orly-Strasbourg fermée en mars 2016. Elle souhaite également savoir si Air France-KLM a eu des échanges avec l'Etat et les collectivités locales (Orly et Strasbourg) à ce sujet depuis l'Assemblée générale de mai 2017.

Strasbourg, desserte d'Orly (fermeture depuis mars 2016)

Dans le contexte concurrentiel actuel, il n'existe aucun scénario économiquement viable pour une reprise de la desserte Orly-Strasbourg.

En effet, la mise en service du TGV-Est en 2007 (de 4h à 2h20) a entraîné une perte de près de 50% de notre trafic dès la première année (de 735.000 passagers transportés en 2006 à 400.000 2007). Cette baisse de trafic s'est prolongée au cours des années suivantes pour finalement descendre à moins de 150.000 passagers transportés en 2015. Chaque année, malgré des restructurations de notre programme (de 12 fréquences quotidiennes en 2006 à seulement 4 en 2015), nous avons supporté un déficit de plusieurs millions d'euros (10M€ de pertes en 2014, 6M€ de pertes en 2015). La prolongation de la LGV jusqu'à *Vendenheim* inaugurée le 3 juillet 2016 a encore diminué le temps de trajet en train de 30 minutes (de 2h20 à 1h50 désormais). Avec cette deuxième phase d'accélération, nous allons subir une nouvelle baisse significative de notre trafic (perte estimée : entre 50% et 90%). La décision de suspendre la desserte s'est donc imposée et a été effective le 27 mars 2016.

Strasbourg, desserte de Roissy-Charles-De-Gaulle (fermeture depuis fin mars 2014)

Aucune solution pérenne n'est envisageable pour la reprise de la desserte aérienne de Roissy-Charles-De-Gaulle-Strasbourg.

Autrefois opérée par 4 fréquences quotidiennes, la desserte Roissy-Charles-De-Gaulle-Strasbourg a, elle aussi, subi l'impact de l'accélération du TGV depuis 2007. Le trafic a ainsi chuté de 24% dès la première année et a continué de s'éroder (-44% en 3 ans). En 2012, les résultats ont été très déficitaires (8.6M€ de pertes, 4.7M€ de pertes en prenant en considération la contribution de cette ligne au réseau au départ de CDG). La décision a alors été prise d'arrêter la ligne et de remplacer la desserte aérienne par un partenariat avion-train afin d'alimenter le hub de Roissy- Charles-De-Gaulle au moyen d'un achat de capacités sur le train : c'est ainsi le produit AIR RAIL qui est actuellement proposé à nos clients en correspondance à CDG.

En conséquence de ce qui est rappelé ci-dessus, la position d'Air France-KLM sur cette question reste inchangée depuis l'Assemblée générale de mai 2017.

Joon

M. Allaguillemette rappelle que lors du lancement de « Joon », il était annoncé pour cette compagnie des coûts inférieurs de 15 à 20% par rapport à ceux d'Air France. Il souhaite obtenir des informations permettant d'apprécier la rentabilité de Joon en 2017.

Le 1er décembre 2017, les premiers vols Joon ont débuté pour Barcelone, Berlin, Lisbonne et Porto. Le 25 Mars 2018, les lignes d'Oslo, Rome, Naples, Istanbul en moyen-courrier et Le Caire puis Téhéran, Fortaleza, Mahé et bientôt Mumbai en long-courrier ont été lancées. Ce sont près de 750 000 clients qui ont voyagé avec Joon. 500 hôtesses et stewards ont été recrutés. Sept A320, quatre A321 et trois A340 sont actuellement exploités par Joon.

Les résultats opérationnels de Joon sont conformes aux attentes. Les résultats financiers de Joon au titre du 1^{er} trimestre 2018 font apparaître une contribution au résultat du Groupe conforme aux prévisions annoncées et incluant les baisses de coûts attendues, étant précisé que l'activité de ce trimestre ne porte presque exclusivement que sur le moyen-courrier. Des éléments chiffrés plus détaillés seront fournis à la fin de l'exercice.

Flotte / Cargo

M. Allaguillemette souhaite savoir si Air France prévoit d'installer des couchettes dans les soutes de ses avions. Dans la positive, il demande si Air France compte remettre en service certains appareils « tout cargo » afin d'assurer l'activité fret.

Installer des couchettes dans les soutes est un projet actuellement à l'étude en interne mais il est encore trop tôt pour se prononcer sur sa faisabilité en raison, notamment, des contraintes techniques et des impératifs de sécurité des passagers qui prévalent. Seule une partie de la Flotte long-courrier serait concernée. De plus, l'arrivée dans notre Flotte d'avions de nouvelle génération (B787 et A350) permet d'augmenter notre offre de capacités soutes. La mise en ligne d'avions supplémentaires « tout cargo » n'est donc pas d'actualité.

M. Allaguillemette demande si l'accord relatif au détachement d'instructeurs B777 sur B787 arrivant à échéance le 30 avril 2018 a été renouvelé.

Même si, à ce stade, l'accord n'a pas encore été renouvelé, les discussions à ce sujet continuent avec les organisations professionnelles en vue de parvenir rapidement à un accord sur ce point.

Servair

M. Allaguillemette souhaite savoir si « Gate Group », qui a acquis 49,99% du capital de « Servair » en 2016, pourrait acquérir 30% du capital de « Servair » en 2018.

En décembre 2016, Air France a cédé 49,99% du capital de « Servair » à Gate Group. Cette cession a emporté cession du contrôle de Servair à Gate Group.

A ce jour, Air France dispose d'une option de vente à Gate Group pour tout ou partie du capital de Servair qu'elle détient encore. Cette option pourra être exercée entre le 30 décembre 2018 et le 30 décembre 2022. Pour les années 2018 et 2019, le prix d'exercice de cette option de vente sera égal au prix de vente par action de la cession initiale de décembre 2016. A partir de 2020, le prix de vente sera un prix de marché qui pourra être négocié entre les parties sur la base d'évaluations multicritères.

Gate Group possède une option d'achat pour porter sa participation dans Servair à 80%. Cette option pourra être exercée du 31 mars 2019 au 31 mars 2020 ou à tout moment en cas de rupture par Air France des accords d'actionnaires signés lors de la cession initiale en décembre 2016. Cette option d'achat à la main de Gate Group ne peut donc porter que sur un maximum de 30% de titres supplémentaires de « Servair » et sera conclue à un prix par action identique à celui de la transaction initiale.

Club des actionnaires

Mme Heintz demande quelles sont les conditions d'accès et de participation au Club des actionnaires d'Air France-KLM et indique qu'aucune de ses demandes d'inscription, effectuées par courrier ou sur le site internet d'Air France-KLM, n'a abouti.

Les conditions d'accès et de participation au Club des actionnaires d'Air France-KLM sont les suivantes :

- La détention au moment de la demande d'adhésion d'au moins 50 actions Air France-KLM,
- La remise d'un justificatif de cette détention et
- La remise du formulaire d'inscription au Club des actionnaires préalablement rempli et signé. Ce formulaire peut être téléchargé sur le site internet d'Air France-KLM :

<http://www.airfranceklm.com/fr/finance/actionnaires/club-des-actionnaires>

L'inscription au Club des actionnaires d'Air France-KLM a connu des problèmes techniques ces derniers mois. Ces problèmes sont en cours de résolution et l'activité du Club devrait être réactivée dans les prochaines semaines. Nous vous invitons donc à consulter régulièrement le site d'Air France-KLM au lien mentionné ci-dessus.

Représentation du personnel

M. Maillat souhaite connaître le taux de représentativité des syndicats par rapport aux effectifs réels d'Air France et de KLM, et ceci pour toutes les catégories salariales.

L'adhésion d'un salarié à un syndicat étant une démarche personnelle, nous ne disposons pas d'une telle information. Par contre, nous pouvons vous communiquer les résultats des dernières élections professionnelles qui se sont tenues au sein d'Air France en mars 2015 :

	CFE-CGC / UNAC	FO/ SNPN C	UNS A AERI EN	CGT/ UGICT	CFDT	SNPL	SPAF	SUD AERIEN	SNGAF	CFTC	COMPA	ALTER	CAT	SNPNAC- RWAY	SLICA
Collèges PS	18,69%	14,58 %	13,3 2%	19,70%	20,24%	-	-	10,98%	0,34%	1,30%	-	-	0,61 %	-	0,25%
Collège PNC	21,86%	22,82 %	22,8 2%	7,67%	3,21%	-	-	3,23%	9,17%	-	5,68%	-	-	-	-
Collège PNT	-	-	-	-	-	65,37%	20,76%	-	-	-	-	9,85%	-	4,02%	-
Global entre- prise	18,11%	15,94 %	15,1 9%	14,27%	13,19%	5,48%	1,74%	7,62%	3,09%	1,89%	1,79%	0,82%	0,37 %	0,33%	0,15%

M. Maillat demande si les résultats de la consultation publiés le vendredi 4 mai 2018 sont absolument fiables.

Pour la tenue de cette consultation, Air France a fait appel à un prestataire externe avec qui elle travaille régulièrement pour les élections au Conseil d'Administration : AlphaVote.

AlphaVote est certifié par Bureau Veritas et Demaeter pour sa conformité au regard de la réglementation en vigueur et de la confidentialité du vote. Les bulletins de vote sont cryptés depuis le poste de l'électeur jusqu'au serveur. Le résultat ne peut être connu que lors du descellement de l'urne électronique et du dépouillement du scrutin, lequel a eu lieu après la clôture du vote, le 4 mai à 18h. Par ailleurs, un huissier était présent lors du

scellement de l'urne le 26 avril et lors du dépouillement le 4 mai. Ainsi, nous pouvons affirmer que les résultats de la consultation sont absolument fiables.

M. Maillat souhaite connaître les modalités de représentation du personnel au Conseil d'administration d'Air France-KLM

Les salariés mais aussi les salariés actionnaires du Groupe sont représentés au Conseil d'administration d'Air France-KLM.

i. Les administrateurs représentant les salariés actionnaires

Conformément aux dispositions légales et statutaires (article 17.2), les administrateurs représentant les salariés actionnaires sont élus par l'Assemblée générale sur proposition des salariés (et anciens salariés) actionnaires d'Air France-KLM. L'article L.6411-9 du Code des transports et les statuts d'Air France-KLM prévoient que deux administrateurs représentant les salariés actionnaires doivent être désignés par l'Assemblée générale, dont :

- un administrateur représentant le personnel de la société et/ou des sociétés liées appartenant à la catégorie des personnels navigants techniques (à ce jour Monsieur Jobard) ; et
- un administrateur représentant le personnel de la société et/ou des sociétés liées appartenant à une autre catégorie du personnel (à ce jour Monsieur François Robardet).

Les mandats de Messieurs François Robardet et Louis Jobard expirant à l'issue de l'Assemblée générale du 15 mai 2018, des élections ont été organisées en janvier 2018 afin de désigner les nouveaux administrateurs représentant les salariés actionnaires.

Les informations sur les candidats désignés par les salariés actionnaires sont présentées en page 20 de l'Avis de convocation à l'Assemblée générale du 15 mai 2018, lequel peut être consulté sur le site d'Air France-KLM à l'adresse suivante :

<http://www.airfranceklm.com/fr/finance/actionnaires/assemblee-generale>

ii. Les administrateurs représentant les salariés

Conformément à la loi et aux statuts d'Air France-KLM (article 17.3), un administrateur représentant les salariés est désigné par le Comité de Groupe français. Au-delà de douze administrateurs, un second administrateur représentant les salariés est nommé par le Comité d'entreprise européen.

Monsieur Karim Belabbas a été désigné le 1er juin 2017 par le Comité de Groupe français et Monsieur Mathi Bouts a été désigné le 10 octobre 2017 par le Comité d'entreprise européen d'Air France-KLM. Ils ont tous deux été nommés pour une durée de deux ans expirant à l'issue de l'Assemblée générale qui se tiendra dans l'année au cours de laquelle expirera leur mandat, soit à l'issue de l'Assemblée générale annuelle de 2019.

Créances dues à Air France

M. Maillat souhaite obtenir les informations suivantes concernant les créances dues par des clients étrangers à Air France : le montant de ces créances, l'identité des débiteurs, si des abandons de créances sont envisagés, les mesures de recouvrement mises en œuvre, l'existence d'une couverture par une assurance-crédit de type COFACE et le montant des provisions pour créances douteuses.

Au 31 décembre 2017, pour l'ensemble des activités de l'entreprise (maintenance, Cargo et trafic Passagers), Air France avait comptabilisé 638M€ de créances clients (hors compagnies aériennes tierces). En ajoutant les

créances d'autres compagnies aériennes, les créances détenues par Air France représentent 942 M€ au 31 décembre 2017.

Outre les compagnies aériennes, les débiteurs d'Air France sont multiples et divers : organismes acquéreurs des cartes de crédit, agences de voyage, agences publiques, associations et entreprises privées « en compte » pour l'activité de transport de passagers, transitaires et offices postaux pour l'activité Cargo. Pour des raisons de confidentialité et de structure des systèmes d'information, il ne nous est pas possible de fournir une information sur la part des créances provenant uniquement de débiteurs « étrangers ».

Certaines créances d'Air France Industries (nom commercial de l'activité de maintenance aéronautique d'Air France) détenues à l'encontre de clients basés hors de France font l'objet d'une assurance-crédit souscrite auprès de la Coface. Air France procède également à des opérations d'affacturage d'une partie des créances des agences de voyage et des transitaires cargo en France et en Europe.

64 M€ des créances détenues par Air France au 31 décembre 2017 ont été qualifiées de douteuses (et parmi elles 31 M€ le sont de compagnies aériennes tierces) et elles sont entièrement provisionnées.

Air France ne procède pas à des abandons de créances. Les mesures prises par Air France pour le recouvrement de ses créances (qu'elles soient douteuses ou non) sont graduées en fonction de la nature du défaut ou du retard de paiement et/ou des montants en jeu : lettres de relance puis mises en demeure de payer sont envoyées. Air France peut ensuite décider du blocage du compte-client (au-delà d'une certaine limite de crédit) et/ou de la suspension de ses services. Enfin, faute de résolution amiable, la loi française autorise, sous certaines conditions, la rétention de certains actifs (par exemple dans le cadre de la maintenance aéronautique) et même leur saisie si celle-ci a été prononcée par le tribunal compétent.

Flying Blue

M. Maillat souhaite obtenir des informations supplémentaires et éclaircissements sur le fonctionnement du nouveau programme de fidélité Flying Blue qu'il trouve difficile à comprendre.

Toutes les informations relatives au nouveau programme de fidélité du Groupe Air France-KLM sont disponibles sur le site : <https://www.flyingblue.fr>

Vous trouverez ci-dessous une synthèse des principales caractéristiques de ce programme.

Flying Blue est né en juin 2005 de la fusion des programmes de fidélisation d'Air France "Fréquence Plus" et de KLM "Flying Dutchman". Depuis, le programme s'est développé à un rythme continu pour atteindre aujourd'hui environ 15 millions de membres et couvrir un réseau de plus de 135 partenaires.

Afin de toujours mieux répondre aux attentes de ses clients, le nouveau programme a été lancé à compter du 1er avril 2018. Un élément de clarification très fort a consisté à fusionner la partie « monétaire » du programme (c'est-à-dire la façon dont un client va accumuler des miles et comment il va pouvoir les dépenser) de la partie « statutaire » (c'est-à-dire les modalités pour acquérir ou changer de statut et dont nous avons fortement simplifié les règles).

Désormais, le nombre de miles accumulés sur des vols commercialisés par Air France, KLM, Joon et Hop! dépend uniquement du montant dépensé, selon un barème propre au statut du client. Par exemple, un client au statut

« Gold » gagnera désormais 6 miles par euro dépensé. Nous sommes aussi les seuls à offrir cette possibilité sur les options sièges, bagages supplémentaires ou les options repas.

Autre nouveauté à compter du 1er juin 2018, il sera possible de payer une partie de son billet « prime » en cash. Ainsi, jusqu'à 25% d'un billet « prime » (obtenu avec des miles) pourra être réglé en cash. D'autre part, la totalité des sièges disponibles à la vente pourra être réglée avec des miles, selon une gamme de prix élargie. Nous introduisons ainsi d'avantage de flexibilité dans l'utilisation des miles par nos clients.

Il a également été mis en place de nouveaux mécanismes pour accéder aux quatre statuts du programme : Explorer (qui remplace Ivory), Silver, Gold et Platinum. Nous introduisons en effet des « Points d'Expérience (ou XP) » dont l'accumulation dépend du type de vol (Domestique, Moyen-Courrier et 3 types de Long-Courrier) et de la cabine de voyage réservée, indépendamment du tarif acquitté. Il devient donc facile de prévoir le nombre et le type de voyages nécessaires pour maintenir son statut ou changer de niveau. Ainsi désormais, un client Silver aura besoin de « 180 XP » pour passer Gold soit, par exemple, l'équivalent de trois voyages A/R en Business vers New York lui rapportant « 60XP » chacun.

Enfin, nous avons aussi revu la marque et l'identité visuelle de Flying Blue, ce qui s'est traduit par de nouvelles cartes physiques pour les clients Elite et de nouvelles cartes virtuelles pour tous.