

AIR FRANCE-KLM**ASSEMBLEE GENERALE DU MARDI 20 MAI 2014****REPONSES AUX QUESTIONS ECRITES 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-finance.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.

Sécurité des vols	Page 2
Transavia	Page 2
Activité Cargo	Page 2
Nouvelle cabine La Première	Page 3
Contexte fiscal	Page 4
Relations clients	Page 4
Epargne salariale – Compte Epargne Temps	Page 5
Relations avec les actionnaires	Page 6

Sécurité des vols

Devant les difficultés rencontrées pour retrouver les épaves des vols AF447 et MH370, M. Rouverand demande si Air France-KLM peut proposer aux autorités et organismes compétents de nouveaux dispositifs permettant :

- *de suivre en permanence le positionnement des appareils survolant les océans ;*
- *d'assurer l'enregistrement en temps réel, au sol, des données actuellement enregistrées sur les boîtes noires.*

Depuis la tragédie de l'AF447, le Groupe a mis en œuvre des dispositifs visant à améliorer le suivi en temps réel des positions avion ainsi que la récupération des enregistreurs en cas d'accident :

- la cadence des reports de position systématiques vers le sol, qui était nominale de 10 minutes, a été modifiée : elle est d'une minute si une anomalie de trajectoire est détectée par les systèmes de bord ;
- l'autonomie des batteries des balises émettrices sous-marines associées aux enregistreurs de vol est passée de 30 jours à 90 jours.

Le Groupe participe aux travaux de l'industrie en la matière, notamment à des groupes de travail afin de rendre plus robustes les reports de position ainsi que la récupération des paramètres des enregistreurs de vol. Ce sujet sera discuté en détail à l'Assemblée d'IATA en juin prochain.

Transavia

M. Allaguillemette s'étonne de la taille de la flotte de Transavia qui passe de 11 à 16 appareils, comparativement à ses concurrents Germanwings et Vueling qui passeront respectivement à 87 et 120 appareils, et demande pourquoi elle n'applique pas une stratégie beaucoup plus offensive face aux compagnies low-cost.

La flotte opérée par Transavia en 2014 sera de 46 appareils, 30 aux Pays-Bas et 16 en France. L'objectif du groupe est d'accélérer fortement le développement de Transavia pour positionner cette compagnie comme un acteur important sur le marché « loisirs » européen. L'évolution de la flotte accompagnera cette stratégie offensive.

Activité cargo

Dans la perspective de la disparition des B747 (avions tout cargo ayant la particularité de posséder une « porte nez »), M. Allaguillemette demande comment le Groupe entend répondre aux demandes de clients ayant du fret hors gabarit ?

En 2013, la flotte B747 tout cargo d'Air France a généré un déficit d'exploitation de 44 millions d'euros. La niche du fret nécessitant une porte de nez est extrêmement réduite et son poids sur le résultat sans commune mesure avec la perte citée ci-dessus.

Par ailleurs, l'abandon des B777 tout cargo d'Air France n'est pas envisagé.

M. Boisseau s'interroge sur les raisons profondes expliquant la baisse du trafic cargo et demande si la réduction des capacités est la seule solution.

L'évolution du marché mondial du fret a été profondément touchée par la crise de 2008. Pour réagir à cette crise, le Groupe a multiplié les initiatives commerciales et a restructuré sa flotte.

Il est prévu de diminuer de façon significative le nombre d'avions tout cargo opérés par le Groupe en ne gardant que les avions les plus efficaces. Le Groupe continuera à assurer le transport de fret par les soutes des avions passagers.

La réduction de cette capacité fret, conjointement à un effort considérable sur le plan commercial, est apparue comme la meilleure solution pour redresser l'activité.

Nouvelle cabine La Première

M. Allaguillemette s'interroge sur la pertinence de la mise en place de la nouvelle cabine La Première par Air France, considérant ce produit peu rentable, à l'instar de la plupart des compagnies aériennes et, toujours selon lui, inférieur au niveau de standing proposé par les compagnies du Golfe, notamment Etihad. Il se demande s'il ne serait pas plus judicieux de se concentrer uniquement sur la classe Business.

Produit d'exception, La Première s'adresse à une clientèle spécifique : l'offre en siège et le portefeuille de routes sont revus pour correspondre au plus juste à la demande, s'adapter au potentiel des zones les plus dynamiques (Amérique Nord principalement : Los Angeles, New York, Washington), mais aussi replacer Air France sur des routes stratégiques où l'excellence du produit prime (Asie en priorité : Hong Kong, Singapour, Tokyo).

La montée en gamme s'accompagne donc d'une rationalisation des moyens pour améliorer significativement les résultats. La nouvelle suite La Première participe ainsi au renforcement de l'image de marque d'Air France auprès du public.

La présentation le 7 mai dernier à Shanghai de la nouvelle cabine La Première a confirmé qu'au travers d'une suite sobre, élégante, véhiculant l'image du luxe à la française, et grâce au concept unique du rideau permettant privatiser son espace, Air France pouvait tout à fait rivaliser avec les compagnies asiatiques ou du Golfe

Contexte fiscal

M. Allaguillemette s'insurge contre les taxes et charges auxquelles est soumise Air France, contrairement aux compagnies étrangères, ce qui crée, selon lui, une concurrence inéquitable. Il souhaite savoir dans quelle mesure l'Etat actionnaire peut intervenir pour rééquilibrer cette situation.

L'industrie du transport aérien est soumise à de nombreux prélèvements frappant les billets et impôts et charges applicables aux compagnies.

Le nombre des prélèvements en vigueur applicables aux billets d'avion sur le réseau mondial d'Air France et de KLM est d'environ 1 200 taxes.

Le montant des taxes affectant les billets Air France s'élève en France à un peu moins de 700 millions d'euros. Par ailleurs, la compagnie est assujettie aux impôts ou taxes (un peu moins de 300 millions d'euros) et charges sociales (1 milliard d'euros) d'une entreprise basée en France.

L'industrie du transport aérien étant globale par nature et concurrentielle, Air France et KLM sont en concurrence avec des opérateurs supportant parfois peu de prélèvements sur leur base.

Le groupe est très attentif aux risques de distorsion de concurrence qui peuvent en découler et ne manque pas d'alerter les pouvoirs publics lorsque de telles distorsions sont identifiées.

Relations avec les clients

M. Boisseau, relatant un retard de plusieurs heures subi à l'occasion d'un vol sur les lignes du Groupe, évoque des disparités quant à l'indemnisation des passagers. Il demande donc des précisions sur la politique d'indemnisation de nos clients en cas d'irrégularité d'exploitation.

Les compagnies Air France et KLM s'efforcent de respecter scrupuleusement le droit des passagers notamment lors d'irrégularité d'exploitation et ce, conformément aux conventions internationales, règlements européens et lois nationales en vigueur.

Toutefois, avant tout traitement, il convient néanmoins, afin de pouvoir apprécier au mieux la situation et d'apporter une réponse adaptée aux demandes/réclamations des passagers concernés, de procéder à l'analyse des causes et du contexte à l'origine de l'irrégularité

d'exploitation. En effet, les différents cas de figure prévus par les différentes dispositions du Règlement 261/2004, notamment en matière de versement de l'indemnisation, peuvent faire obstacle à un versement immédiat. »

Nous n'avons pas connaissance de pratiques, de la part des autres transporteurs aériens, consistant à un versement à la sortie de l'avion.

Epargne salariale / Compte Epargne Temps

M. Dalle souhaite obtenir les informations suivantes :

a) le nombre d'heures épargnées dans le Compte Epargne Temps Air France par année depuis sa mise en place en 2000 ;

2000	64 571
2001	77 237
2002	92 851
2003	109 880
2004	138 839
2005	137 401
2006	186 500
2007	164 230
2008	253 549
2009	136 453
2010	172 681
2011	225 853
2012	134 367
2013	128 738

b) les montants provisionnés par année jusqu'à fin 2013 ;

Voici les provisions pour CET à fin décembre 2013 depuis 2010.

2010 : 24.9 M€
 2011 : 30.3 M€
 2012 : 27.1 M€
 2013 : 24.8 M€

c) le nombre de salariés ayant ouvert un CET ;

10 367 salariés Air France ont ouvert un CET depuis 2000.
A ce jour, 6 661 salariés ont un CET avec des heures épargnées dessus.

d) le montant de l'abondement versé par Air France, suite à la mise en place du Plan Epargne Retraite Entreprise et de l'article 83

Il n'y a pas eu d'abondement sur la retraite supplémentaire en 2013 (pour information, le PERE a été clôturé en 2012 et les fonds transférés sur l'article 83).

Relation avec les actionnaires

M. Boisseau demande à ce que des avantages en nature soient accordés aux actionnaires individuels, tels que des miles ou une priorité au surclassement.

Nous avons choisi en priorité de permettre à nos actionnaires d'approfondir leur connaissance de l'entreprise en organisant :

- une Assemblée générale riche en supports d'échange et d'explication,
- des réunions à Paris et en province,
- un site web dynamique,
- des publications soignées,
- un club des actionnaires recevant régulièrement une lettre d'information.

Ainsi, lors du dernier salon du Bourget, plus de 400 actionnaires ont pu assister à une présentation du directeur financier et du directeur de la flotte suivie d'une visite libre du salon.

Ces efforts à destination des actionnaires sont régulièrement reconnus. En décembre dernier, le Groupe a reçu deux prix pour la qualité de ses relations actionnaires.

Dans un souci de bonne gouvernance et de maîtrise des coûts, nous n'avons pas prévu de consacrer d'avantages particuliers à nos actionnaires lorsqu'ils voyagent sur les compagnies d'Air France-KLM.