

AIR FRANCE-KLM

ASSEMBLEE GENERALE DU MARDI 16 MAI 2017

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.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.

Couverture carburant	2
Flotte	2
Servair	2
Stratégie commerciale/réseau	3
Traitement des passagers au sol	3
Divers	4

Couverture carburant

M. Allaguillemette, constatant la stabilité du prix du baril de pétrole mais s'inquiétant de la volatilité du prix du carburant, souhaiterait connaître les éléments sur lesquels se basent la politique d'approvisionnement en carburant de la Compagnie afin d'anticiper au mieux un renversement de conjoncture

Les risques liés au prix du carburant avion sont couverts dans le cadre d'une stratégie de couverture définie par le Risk Management Committee pour l'ensemble du groupe Air France - KLM. La stratégie de couverture, approuvée par le Conseil d'administration, fixe à deux ans l'horizon des couvertures (24 mois roulants) à 60% le ratio de couverture cible pour les douze premiers mois et à 20% pour les douze mois suivants. Par ailleurs, elle recourt à l'utilisation d'instruments pouvant être des prix à terme ou des outils optionnels.

Dans le cadre d'une approche dynamique, le Groupe a mis en place le suivi d'indicateurs plafonnant la perte potentielle maximale (maximum loss) et le gain potentiel maximal (valeur du portefeuille à partir de laquelle celui-ci est restructuré). Enfin, un indicateur permettant de mesurer le risque extrême du portefeuille est mis en œuvre : la *value at risk*. Le niveau de cet indicateur est calculé et analysé chaque semaine et peut aussi conduire à une restructuration du portefeuille.

Basé sur la courbe à terme au 21 avril 2017, la facture carburant devrait être en légère baisse en dollars en 2017 et stable en 2018 par rapport à 2016. En euros, elle devrait s'établir à 4,7 milliards d'euros¹ en 2017 et 2018. Par ailleurs, la Stratégie pour 2017 prévoit plus de couverture de la consommation liée au Cargo et dans la mesure du possible, une couverture directe sur le jet fuel au lieu du Brent.

Flotte

M. Allaguillemette demande comment sont effectués les calculs sur l'âge moyen de la flotte en exploitation, étant précisé que l'âge moyen indiqué pour l'exercice 2016 est de 11 ans et que le Groupe n'a pas opéré de renouvellement important en 2016.

L'exercice 2016 connaît une légère accélération du renouvellement de la flotte avec 40 sorties (19,6 ans d'âge moyen) et 28 entrées (dont 26 avions neufs et deux avions récents). À cela s'ajoute l'échange d'un avion loué. Ces mouvements sont équilibrés en long-courriers et traduisent un renouvellement de flotte : onze sorties (sept B747-400 ; quatre A330 / 340) et douze entrées (cinq B777-300ER et sept B787-9). Le moyen-courrier voit à la fois croissance et renouvellement (douze B737-800 entrées et six sorties avec deux B737, trois A320 et un A321). La flotte régionale est marquée par une importante sortie d'avions anciens (18 avions à l'âge moyen de 18,7 ans) et quatre entrées d'avions neufs (Embraer 175). Les cinq derniers MD-11 Freighters sont sortis de flotte. Ces différents mouvements ont donc permis de stabiliser l'âge de la Flotte en exploitation à 11 ans.

Servair

M. Allaguillemette demande pourquoi une partie du capital de Servair a été cédée lors de l'exercice 2016 alors même que cette société avait réalisé lors de l'exercice précédant la cession, un chiffre d'affaires de 374 millions d'euros, en hausse de plus de 20%.

Le 30 décembre 2016 49,99% du capital de Servair a été cédé à gategroup ainsi que le contrôle opérationnel, pour une valeur d'entreprise de 475 millions d'euros (sur une base de 100%). Par cette opération, Air France permet à Servair de disposer des moyens de son développement futur afin de maintenir la société aux plus hauts standards mondiaux dans le secteur de la restauration aérienne grâce à un partenariat industriel avec un acteur de premier plan. Le rapprochement de Servair et gategroup constituera le numéro un mondial de la restauration aérienne s'appuyant sur le patrimoine,

¹ Courbe à terme au 21 avril 2017, prix moyen 2017 du Brent de 54 USD le baril et du carburant de 511 USD par tonne et d'un EUR/USD à 1,08 sur la période avril-décembre 2017

l'expertise et le réseau des deux sociétés. Disposant de plus de 200 sites et 39.000 collaborateurs, le nouvel ensemble va pouvoir accélérer l'introduction de produits et services innovants et créer une offre sans précédent au service de plus de 300 compagnies aériennes clientes. Grâce à cette opération, 9500 salariés de Servair voient se renforcer les perspectives de leur entreprise. Avec cette opération, Air France poursuit son recentrage sur ses métiers de base et sa stratégie de désendettement. Par ailleurs, la structure de la transaction permet à Air France d'intégrer par équivalence 50% du résultat net de Servair.

Stratégie commerciale/réseau

Mme Heintz s'interroge sur les motivations de la fermeture de la ligne Orly-Strasbourg en mars 2016. Elle demande si une réouverture est envisagée et souhaite avoir des précisions sur les conséquences de cette fermeture sur l'emploi.

La mise en service du TGV Est en 2007 a fortement dégradé nos résultats financiers sur la ligne Strasbourg/Paris. Nous avons supporté chaque année sur cette desserte un déficit de plusieurs millions d'euros par an.

Le raccourcissement du temps de parcours à 1h50 entre Strasbourg et Paris à l'été 2016 nous a contraints de suspendre notre exploitation sur Orly.

Aujourd'hui, la reprise de nos vols entre Strasbourg et Orly n'est pas envisageable dans les conditions actuelles de concurrence face au train, sauf à envisager la mise en place d'un dispositif de soutien par les pouvoirs publics, adapté à la situation économique de la ligne et conforme à l'ensemble des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Nous avons fait part l'an dernier de cette suggestion aux collectivités locales, auxquelles il revient de prendre l'initiative d'une démarche en ce sens auprès des institutions européennes.

Il n'y a eu aucune conséquence sociale pour Air France en termes d'emploi malgré la baisse d'activité. Nous n'avons eu recours à aucun départ contraint de l'escale de SXB. Un PDV a été mis en œuvre comme partout à Air France. Des mobilités volontaires ont été acceptées vers d'autres escales.

De plus, le groupe a inauguré le 29 novembre dernier un nouveau centre de sa filiale BlueLink (entreprise spécialisée dans la relation client) à Strasbourg. BlueLink prévoit sur ce site la création d'environ 200 emplois en CDI.

Mme Heintz demande quelle est la politique commerciale sur les lignes intérieures pour 2017.

La politique commerciale de HOP ! Air France sur le réseau domestique vise à répondre aux besoins de mobilité de la clientèle, que ce soit pour affaires, pour des vacances ou pour retrouver sa famille ou des amis.

Ainsi, en plus d'apporter une réponse à chacun avec la carte d'abonnement, la carte jeunes, la carte week-end, l'offre Blue Biz pour les PME, etc..., la compagnie propose une large gamme de tarifs attractifs et compétitifs. Cette gamme tarifaire comprend 3 niveaux qui varient selon la flexibilité souhaitée :

- Basic, avec la possibilité d'options complémentaires
- Smart, avec plus de services et de flexibilité pour son voyage et des Miles Flying Blue
- Flex, avec une totale liberté de voyage et un ensemble de services adaptés aux voyages d'affaires

Traitement des passagers au sol

M. Allaguillemette, évoquant une expérience personnelle vécue à Roissy CDG, demande dans quels cas peut être mis en place un embarquement séquentiel des passagers censé faciliter leur installation dans l'avion

Le processus de séquençage pour l'embarquement privilégié aujourd'hui à Roissy CDG répond aux principes suivants :

- sont accueillis en premier les passagers à particularités (les passagers à mobilité réduite, les enfants non accompagnés, les familles avec de jeunes enfants)
- puis les clients Skypriority sont invités à embarquer, ils pourront ensuite profiter d'un coupe file tout au long de l'embarquement
- les autres passagers sont ensuite invités à embarquer

D'autres approches s'appuyant sur une autre segmentation (par zone, hublot puis couloir, ...) ont fait l'objet d'expérimentation et se poursuivent sans avoir encore démontré de bénéfice supplémentaire tangible.

Divers

M. Allaguillemette considère comme anormal le fait qu'Air France ne soit classée qu'à la vingtième position du palmarès des compagnies aériennes les plus appréciées par les lecteurs du magazine Que choisir et demande si les problèmes liés à la ponctualité des vols, notamment du fait de la procédure d'embarquement actuellement en place, ne seraient pas en partie la conséquence de ce mauvais classement.

Evidemment Air France est déçue de ce classement, même si la note d'Air France progresse depuis leur dernière enquête en 2014. Air France tient à rappeler que de nombreux classements sont publiés chaque année par diverses associations situées dans de nombreux pays qui voit le positionnement des compagnies aérienne varier fortement. Aussi, il faut porter également une attention particulière aux critères retenus pour chacune de ces études. En effet selon ces critères, le résultat global peut là encore fortement varier. L'étude Que Choisir affiche un score "moyen" (très bon - bon - moyen - médiocre - mauvais) pour les items Espace à bord et Repas/collation. Or, depuis 2014, Air France a engagé une stratégie de montée en gamme qui est aujourd'hui reconnue par nos clients.

Aménagement des cabines :

Côté long-courrier, 44% de la flotte est d'ores et déjà équipée de nos nouvelles cabines et nous poursuivons notre montée en gamme des cabines.

Les cabines de nos A330 et 777 COI seront entièrement réaménagées :

- début des modifications mi 2018 pour les 15 A330, avec l'arrivée d'un nouveau siège business Full Flat.

- début des modifications mi-2019 pour les 12 777 COI avec un siège Business Full flat et full access.

Coté moyen-courrier, la montée en gamme sera quant à elle totalement effective en 2018.

Les retours de nos clients sur nos nouvelles cabines sont très bons. L'étude Skytrax a montré une bonne progression d'Air France ces dernières années - en 2015, nous avons reçu le prix de la compagnie qui s'est le plus améliorée.

Restauration :

Nous poursuivons l'amélioration de notre restauration à bord de nos avions mais aussi dans nos salons et nous avons déjà de beaux résultats sur La Première et la Business soulignés dans les flight reports. Par exemple, nous avons reçu pour la 3ème année consécutive le prix de la meilleure restauration d'un salon la Première.

Air France est bien évidemment attentive à ces résultats et à l'écoute de ces clients pour travailler constamment sur la qualité de ses produits et sur sa performance opérationnelle.