

LE GROUPE AIR FRANCE KLM

UN ENGAGEMENT DE SERVICES DEPLOYÉS SUR UN RÉSEAU MONDIAL



LES ESSENTIELS

- Une place de leader,
- Une alliance mondiale, SkyTeam,
- Des hubs puissants et efficaces (Paris-Charles de Gaulle et Amsterdam-Schiphol) reliant l'Europe au reste du monde,
- Une flotte moderne,
- Des tarifs AIR FRANCE et KLM combinables pour plus de souplesse,
- Les e-services et les dernières innovations technologiques qui y sont associés,
- Des démarches d'amélioration continue pour une qualité de service pérenne.

UNE POSITION DE LEADER

AIR FRANCE KLM, une entreprise de premier ordre :

- Plus de 23 milliards d'euros de chiffre d'affaires au 31 mars 2011,
- un groupe aérien leader en transport de fret (en tonnes km transportées, hors intégrateurs),
- une flotte de 590 avions exploités parmi les plus récents du secteur,
- premier transporteur aérien européen, avec 71,3 millions de passagers transportés en 2010-2011 (au 31 mars 2011),
- plus de 102 000 salariés.

Un réseau complémentaire entre AIR FRANCE et KLM

- **Deux hubs puissants** Paris-Charles de Gaulle 2 et Amsterdam-Schiphol, **reliés par** 12 vols cadencés quotidiens (le hubway) **pour desservir le monde entier** complétés par le hub euro-régional de Lyon,
- 254 destinations dans 124 pays articulées autour de réseaux complémentaires,
- plus de 33 000* opportunités de correspondances hebdomadaires en moins de 2 heures,
- **Des tarifs combinables pour plus de souplesse**, sur toutes les destinations desservies conjointement par AIR FRANCE et KLM,
- **Flying Blue** : un des plus importants programmes de fidélisation d'Europe (19 millions d'adhérents). Il propose à ses adhérents toujours plus d'avantages avec un réseau de plus de 100 partenaires aériens et non aérien.

* Hubs de Paris-Charles de Gaulle 2 et Amsterdam-Schiphol, aller et retour, moyen et long-courriers.

LE GROUPE AIR FRANCE KLM

UN ENGAGEMENT DE SERVICES DEPLOYÉS SUR UN RÉSEAU MONDIAL

2011 : pérennité des démarches de qualité. AIR FRANCE et KLM sont des sociétés de services et se doivent d'être leaders dans l'ensemble des démarches Qualité mises en place, au travers de sept standards de service et des clients mystère.

- Les 7 Standards de Service :
AIR FRANCE et KLM s'engagent ensemble pour délivrer le même niveau de Qualité de Service, tout en offrant des produits différents et en conservant chacune sa propre identité. Les 7 standards de service incluent des critères d'excellence, mesurés en permanence par des clients mystère.
- La Certification ISO :
Une référence internationale qui garantit la conformité des systèmes qualité, organisés autour de la satisfaction client.
Une référence qui met en valeur l'écoute client, la maîtrise de nos processus, l'assurance qualité et l'amélioration continue,
Certifiés ISO 9001 : le service vente sous contrat, les Plateaux Affaires France, Le Service Client.

INTRODUCTION

THE AIR FRANCE KLM GROUP

COMMITTED TO HIGH-QUALITY SERVICE ON ITS ENTIRE GLOBAL NETWORK

THE KEY BENEFITS

- A world leader,
- A global alliance, SkyTeam,
- Powerful and efficient hubs (Paris-Charles de Gaulle and Amsterdam-Schiphol) linking Europe to the rest of the world,
- A modern fleet,
- Combinable AIR FRANCE and KLM fares for extra flexibility,
- E-services and the latest associated technological innovations,
- Steps of continuous improvement for a quality of long-lasting service.

WORLD LEADER

AIR FRANCE KLM, a first-rate company:

- in terms of revenue over 23 billions euros in turnover⁽¹⁾ at 31 March 2011),
- one of the leader for cargo (in revenue tonne-kms),
- a fleet of 590 aircraft, amongst the most recent in the sector,
- Europe's leading airline group for passenger transport with 71,3 millions passengers carried in 2010-2011 (at 31 march 2011),
- over 102 000 employees.

A complementary network between AIR FRANCE and KLM

- **two powerful hubs,** Paris-Charles de Gaulle 2 and Amsterdam-Schiphol **linked by 12 daily return flights (the hubway) to connect all over the world** completed by the euro-regional hub in Lyon,
- 254 destinations in more than 124 countries based around complementary networks,
- close to weekly 33 000⁽²⁾ connecting weekly opportunities in less than 2 hours,
- **combinable fares for more flexibility,** on all destinations served jointly by AIR FRANCE and KLM,
- **Flying Blue: One of the most important Europe's leading frequent flyer programme** (more than 19 million members) offering even more benefits with a constantly increasing network of partners (more than 100).

2011 : durability of Quality methods

AIR FRANCE and KLM are service companies and owe to be leaders as regards the series of Quality methods put in place, through 7 Service Standards and mystery customers

- The 7 Service Standards
Together, AIR FRANCE and KLM are committed to delivering the same level of Service Quality while at the same time offering different products and each maintaining their own identity. The 7 service standards include criteria of excellence, constantly measured by mystery customers.
- ISO certification
An international benchmark that guarantees quality system compliance centred on customer satisfaction.
A benchmark firmly focused on the customer, the control of our processes, quality guarantee and and continuous improvement, ISO 9001 certified: France Business Centers, customer care service and refunds.

(1) Corresponds to all revenue generated by the AIR FRANCE KLM Group in its three core activities (passenger, cargo, maintenance) and related activities.

(2) Paris-Charles de Gaulle 2 and Amsterdam-Schiphol, one way and return, medium and long hauls.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

DEVENIR EXEMPLAIRE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE
ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LE SECTEUR AÉRIEN EN MENANT DES ACTIONS CONCRÈTES



LES ESSENTIELS

- AIR FRANCE et KLM signataires du Pacte Mondial des Nations Unies,
- AIR FRANCE KLM publie sa Déclaration de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) en juillet 2006,
- AIR FRANCE KLM classé depuis 7 années consécutives leader des compagnies aériennes et pour la deuxième fois par les deux indices Dow Jones de développement durable : DJSI WORLD et Europe «Super Sector Leader» du secteur élargi «Voyages et loisirs»,
- En 2011, la certification environnementale 14001 d'Air France a été renouvelée pour 3 ans.

7^{ème} RAPPORT ANNUEL DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Groupe a publié en 2011 son septième rapport annuel de développement durable. Ce document, largement diffusé et disponible sur <http://corporate.airfrance.fr> répond à une forte prise en compte des attentes des

parties prenantes et communique de façon transparente les plans d'actions et résultats du Groupe, tant sur l'impact environnemental de son activité que sur les dimensions économiques, sociales et sociétales.

AGIR AVEC DES PARTENAIRES CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

La déforestation, qui représente 15% des émissions anthropiques mondiales de gaz à effet de serre, a été une des questions clés de la conférence de Copenhague. Dans le cadre d'un partenariat signé avec l'ONG GoodPlanet en juin 2008, Air France a rejoint la lutte contre la déforestation à Madagascar. Ce programme pilote, représentant un investissement de 5 millions d'euros pour Air France, unique sponsor, est destiné à protéger 500 000 hectares de forêts qui représentent

60 à 70 millions de tonnes de carbone séquestrées. L'opérateur local est WWF-Madagascar. Outre la réduction des émissions de gaz à effet de serre, les études lancées lors de ce projet ont pour objectif de réduire le taux de perte des forêts primaires, de préserver la biodiversité et d'aider les communautés locales à gérer efficacement et durablement leurs forêts, dans le respect de leurs besoins alimentaires.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

DEVENIR EXEMPLAIRE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE
ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LE SECTEUR AÉRIEN EN MENANT DES ACTIONS CONCRÈTES

LES ENGAGEMENTS D'AIR FRANCE

Air France a adhéré en janvier 2008 à la Convention d'engagements pris par le secteur aérien dans le cadre du Grenelle de l'Environnement. Le suivi des engagements pris par Air France montre que l'atteinte de ses objectifs est en bonne voie. Cet engagement se traduit souvent par de l'innovation, comme par exemples: la réduction des impacts bruit et CO₂ avec expérimentation (vol «vert») aux Opérations Aériennes ou la démarche éco-conception au Produit Vol ou aux Achats.

En soutien à la lutte contre le changement climatique, le groupe AIR FRANCE KLM a mis en oeuvre un Plan Climat :

- AIR FRANCE KLM a contribué activement, à travers IATA et l'AEA, à la résolution prise par l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale, en octobre 2010, pour réduire les émissions de l'aérien de 2% par an d'ici 2020, stabiliser ses émissions nettes à partir de 2020 puis réduire celles-ci de 50% d'ici 2050.

- AIR FRANCE KLM poursuit la modernisation de sa flotte, contribue à la recherche aéronautique et implique l'ensemble de la « supply chain » pour réduire ses émissions de CO₂.
- Le groupe mobilise l'ensemble de ses collaborateurs autour de plans d'action environnementaux ambitieux, consistant en des mesures d'économie de carburant pour ses opérations aériennes, et de réduction des émissions de ses activités au sol.
- Le groupe soutient des programmes de protection de l'environnement conduits par des ONG.
- AIR FRANCE KLM met à la disposition de ses clients des informations transparentes et fiables sur les émissions de CO₂ liées à leur voyage, grâce à un calculateur fondé sur les données réelles d'exploitation et leur propose la possibilité de les compenser.

LES BIOCARBURANTS

Développer une alternative durable au kérosène d'origine fossile devient pour AIR FRANCE KLM l'axe de recherche prioritaire pour une énergie propre, peu émettrice de CO₂, renouvelable et compatible avec les technologies actuelles des moteurs d'avion.

Dans le cadre de la SAFUG (Sustainable Aviation Fuel User Group), AIR FRANCE et KLM ont signé en septembre 2008 une charte sur les biocarburants avec neuf autres compagnies aériennes, Boeing, Universal Oil Products (UOP), spécialiste des biocarburants, des ONG, et des universités. Les engagements pris visent à développer,

certifier et utiliser des biocarburants dans des conditions respectueuses de l'environnement et du développement économique et social. Plusieurs pistes de recherche sont suivies sur des biomasses issues, soit de plantes non alimentaires, telles que le jathropa ou la caméline, soit des algues. Air France est engagé dans un projet de production de biocarburant à partir de déchets forestiers. AIR FRANCE et KLM ont opéré un vol, avec observateurs à bord, en B747 avec un des deux moteurs alimenté avec un mélange de 50% de biocarburant et 50% de kérosène traditionnel.

Pour toute information complémentaire

Connectez-vous sur <http://corporate.airfrance.com/fr/developpement-durable> ou www.klm.com/sustainability

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

DEVENIR EXEMPLAIRE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE
ET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LE SECTEUR AÉRIEN EN MENANT DES ACTIONS CONCRÈTES

INTRODUCTION

SUSTAINABLE DEVELOPMENT

SET THE EXAMPLE IN THE AIR TRANSPORT INDUSTRY BY TAKING CONCRETE INITIATIVES

KEY POINTS

- AIR FRANCE KLM signed the United Nations Global Compact,
- Air France publishes its Corporate Social Responsibility Statement in July 2006,
- For the past 7 years leading airline in the two Dow Jones sustainability indexes - DJSI WORLD et DJSI STOXX, - AIR FRANCE KLM was voted «Super Sector Leader», i.e leader in expanded «Travel and leisure» sector.
- In 2011, Air France's 14001 environmental certification was renewed for another 3 years.

7th ANNUAL CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

The Group published its seventh annual Corporate Social Responsibility Report in 2011. This widely-circulated document, available on <http://corporate.airfrance.fr> in which, stakeholder expectations are comprehensively taken in account, clearly explains the Group's action plans and results, developing the environmental impact of the Group's activities and the economic, social and societal dimensions.

COMBATING CLIMATE CHANGE TOGETHER WITH PARTNERS

Deforestation representing 15% of worldwide anthropogenic greenhouse gas emissions, was a key issue on the agenda of Copenhagen conference.

Air France as sole sponsor, committed to funding a 5 millions euros project to fight deforestation in Madagascar along with the NGO GoodPlanet, and conducted locally by WWF-Madagascar.

The 500 000 hectares of forest concerned represents 60-70 millions metric tons of captured carbon dioxide.

In addition to the impact on sequestration of carbon, this leading project aims to reduce the disappearance rate of primary rainforests, to preserve biodiversity while helping local communities to efficiently and sustainably manage their forests, in respect to their food need.

AIR FRANCE'S COMMITMENTS

In January 2008, Air France was one of the airlines to sign the Grenelle Environment Convention. The company's ongoing commitment to the environment demonstrates that it is on target to reaching the objectives set. This commitment is often illustrated with innovations, such as for example: the reduction of noise and CO2 pollution with experimental «green flights» at the Operations Division and the eco-conception system at the Flight Product division and the Procurement division. In fighting climate change, the AIR FRANCE-KLM Group has implemented a Climate Plan: - Working with IATA and the AEA, AIR FRANCE KLM has contributed actively to drafting the resolution voted by the International Civil Aviation Organization in October 2010 to reduce airline emissions by 2% per year by 2020, stabilize net emissions from 2020, and then cut them by 20% by 2050.

- AIR FRANCE-KLM continues to modernize its fleet, contributes to aeronautical research and involves the entire supply chain in reducing its CO2 emissions.
- The Group mobilizes all its staff around ambitious environmental action plans, involving fuel-saving measures for its air transport operations, and reducing its ground activity emissions.
- The Group supports environmental protection programmes carried out by NGOs.

- AIR FRANCE-KLM provides its customers with transparent and reliable information on the CO2 emissions generated by their trip, via a CO2 calculator based on actual operating data which allows them to offset their emissions.

BIOFUEL

A sustainable alternative for fossil kerosene is becoming a priority for AIR FRANCE KLM in the search for a cleaner energy, CO² low emitting renewable and fitting with available aircraft propulsion technologies; In september 2008, in the framework of the Sustainable Aviation Fuel User Group, AIR FRANCE and KLM signed a biofuels charter with nine other airlines, Boeing, UOP, a biofuel refining specialist, NGOs and universities, committing themselves to advance the development, certification and use of sustainable aviation fuels produced in sustainable environmental, economic and social development conditions. Studies have been launched on non-feed biomass, such as jatropha, camelina, but also algae.

- Air France is now involved in a project to manufacture biofuels from forest biomass. AIR FRANCE and KLM have operated a B747 flight carrying observers where one engine powered by a 50/50 mixture of biofuel and conventional kerosene.

For further information

Log onto <http://corporate.airfrance.com/fr/developpement-durable> or www.klm.com/sustainability