

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen
2006-2007

Als wereldleider in onze bedrijfstak is het onze verantwoordelijkheid om een goed voorbeeld te geven.

We streven naar groei door financieel en maatschappelijk te excelleren en uit te munten op milieugebied

Reikwijdte en methodologie van het verslag

Dit verslag richt zich tot een groot aantal doelgroepen die hetzij direct betrokken zijn bij activiteiten van de Air France-KLM groep, zoals klanten, werknemers, aandeelhouders en mensen die rond de luchthavens wonen, of indirect betrokken zijn, zoals politici, overheden, niet-gouvernementele organisaties (NGO's) en zakelijke relaties.

Voor de gespecialiseerde lezer wordt op pagina 48-49 aangegeven welke informatie vereist wordt door de Europese Prospectus (CE 809/2004) en de Franse NRE (Nieuwe Economische Verordening -31/05/2001).

Deze maatschappelijke en milieu-indicatoren zijn in 2005 vastgesteld door de Air France-KLM Financial Information Procedures Committee. In 2006 werd de nieuwe rapportagetool voor duurzame ontwikkeling, OSYRIS, in gebruik genomen met hulp van het Franse bedrijf Enablon. OSYRIS verzamelt data van afdelingen bij Air France en KLM en hun dochtermaatschappijen. De volgende fase voor de Groep is dat certificering van de data wordt verkregen.

In dit verslag staan links naar online appendices waarin gedetailleerdere verslaginformatie is opgenomen.

De informatie in dit verslag heeft betrekking op het boekjaar 2006-07, dat liep van 1 april 2006 tot 31 maart 2007. Wanneer informatie betrekking heeft op een andere periode, wordt dit expliciet vermeld. Dit verslag behandelt de activiteiten van de Air France-KLM groep, inclusief de activiteiten van Air France S.A. en KLM N.V., aan de hand van de volgende criteria:

- Relevantie van activiteiten van de Groep voor het economisch welzijn, de maatschappelijke waarden en de kwaliteit van het milieu
- Het relevantieniveau van de effecten op economische, sociale en milieuwaarden
- Criteria van financieel beheer

Communicatie over de voortgang volgens het Global Compact

Air France-KLM heeft een Verklaring inzake Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen opgesteld (<http://sustainability.airfrance.com> en www.klm.com/sustainability), die de tien principes van het United Nations Global Compact omvat.

Air France heeft verschillende Handvesten uitgegeven: Ethische en Sociale Rechten, voor de Preventie van Pesterijen op het werk, goede arbeidsomstandigheden voor leveranciers, etc.

(zie <http://sustainability.airfrance.com>). KLM heeft deze principes opgenomen in de considerans van de Collectieve Arbeidsovereenkomst en de KLM Directie heeft een verklaring inzake het arbobeleid uitgegeven.

Zie <http://sustainability.airfrance.com> en www.klm.com/sustainability

De financiële gedragscode is beschikbaar op www.airfranceklm-finance.com

Global Compact Principes	Zie pagina's	Aanvullende informatie
Mensenrechten (1&2)	23, 43	Air France heeft verschillende Handvesten uitgegeven: Ethische en Sociale Rechten, voor de Preventie van Pesterijen op het werk, goede
Arbeidsnormen (3, 4, 5 & 6)	30-33, 48	

		arbeidsomstandigheden voor leveranciers, etc. (zie http://sustainability.airfrance.com). KLM heeft deze principes opgenomen in de considerans van de Collectieve Arbeidsovereenkomst en de KLM Directie heeft een verklaring inzake het arbobeleid uitgegeven.
Milieu (7, 8 & 9)	14-17, 34-39, 49	Zie http://sustainability.airfrance.com en www.klm.com/sustainability
Anti-corruptie (10)	18-19, 42-43	De financiële gedragscode is beschikbaar op www.airfranceklm-finance.com

Lijst van afkortingen [met bestaande vertalingen]

AEA	Association of European Airlines (Vereniging van Europese luchtvaartmaatschappijen)
ASK	Available seat kilometre (beschikbare stoelkilometers)
ATC	Air Traffic Control (Luchtverkeersleiding)
CO₂	Kooldioxide
CSR	Corporate Social Responsibility (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen)
ETS	Emission Trading Scheme (Systeem van Verhandelbare Emissierechten)
FTE	Full-time equivalent
GRI	Global Reporting Initiative
GROCC	Global Round Table on Climate Change
IATA	International Air Transport Association (Internationale Luchtvaartassociatie)
ICAO	International Civil Aviation Organisation (Internationale Burgerluchtvaartassociatie)
IPCC	Intergovernmental Panel on Climate Change (Intergouvernementele Werkgroep inzake klimaatverandering)
NOx	Stikstofoxide
RFPK	Revenue freight ton kilometre (Beschikbare vrachtttonkilometers)
Paris-CDG	Luchthaven Paris-Charles de Gaulle
RPK	Revenue passenger kilometre (Beschikbare passagierskilometers)

Dit document is gepubliceerd door Air France — Secretary Generalship — Quality, Environment & Sustainable Development en door KLM Royal Dutch Airlines — Corporate Center — Airport & Environmental Strategy
45, rue de Paris Postbus 7700
95747 Roissy-CDG Cedex 1117 ZL Luchthaven Schiphol
France Nederland

Het onderhavige verslag is gedrukt op EFC/PEFC-gecertificeerd papier (bosbouwcertificaten) en is ook ISO 9001/ISO 14001/EMAS/OHSAS18001

(milieunormen) gecertificeerd door de APF (Association des Paralysés France), die erkend is als liefdadigheidsinstelling en als zodanig bescherming geniet en lid is van een consortium.

Contacten : mail.developpementdurable@airfrance.fr en environmental.services@klm.com

Voor meer informatie, bezoek <http://sustainability.airfrance.com> en www.klm.com/sustainability

INHOUDSOPGAVE ENGELSTALIGE DOCUMENT

Inhoud & GRI-indicatoren

		GRI-Indicatoren
	Reikwijdte en methodologie	2.4, 3.1, 3.4, 3.6, 3.7, 3.8
	Global Compact referentietabel	
1	Lijst van afkortingen	
2	Voorwoord	1.1
4	1. Groepsprofiel	
4	1.1. Trends in de luchtvaartindustrie	
5	1.2. Air France-KLM: één Groep, twee luchtvaartmaatschappijen, drie businesses	2.1, 2.2, 2.3, 2.8
7	1.3. Verdeling inkomsten over groepen stakeholders	2.6, EC1, EC6
8	1.4. Activiteiten en personeel van Air France-KLM naar land	2.5, 2.7, LA1
10	2. De belangrijkste uitdagingen voor duurzame ontwikkeling	
10	2.1. De belangrijkste duurzaamheidsgebieden	1.2, 3.5
12	2.2. Business drivers en prioritering van duurzaamheidsgebieden	1.2, 3.5
14	2.3. Aandacht voor klimaatverandering	EC2, EN16, EN17, EN18, EN19, EN6, LT4
18	3. Duurzaamheidsmanagement	
18	3.1. Beleid	4.8
18	3.2. Implementatie	EN26, PR1
19	3.3. Corporate governance	4.1, 4.12
20	3.4. CSR-organisatie	4.9
21	3.5. Dialoog met stakeholders	3.5, 4.14, 4.16, 4.17
22	3.6. Publieke Zaken op Europees niveau	4.13, SO5
23	3.7. Externe beoordeling CSR-management van de Groep	3.13
24	4. Klanten	
24	4.1. Passagiers	PR5, EN14
28	4.2. Vracht	PR1
28	4.3. Onderhoud	EN26, PR1
28	4.4. Veiligheid en beveiliging: een prioriteit	PR1, LT9
30	5. Personeelsbestand	
30	5.1. Verantwoordelijk personeelsbeleid	4.4, LA12
32	5.2. Een Groep, twee soorten verantwoord personeelsbeleid waarmee dezelfde mondiale waarden worden toegepast	LA11, LA7
34	6. Milieu	
34	6.1. Globaal overzicht van milieukwesties en business drivers	EN3, EN5, EN6, EN8, EN10, EN20, EN21, EN22
36	6.2. Vloot-efficiency	EN16, EN26, EN28, EN6, LT2, LT4, LT7, 3.9
39	6.3. Milieubeheer bij grondactiviteiten	EN29, EN26, EN6, EN18
40	7. Maatschappij	
40	7.1. Een belangrijke bijdrage aan mondiale en lokale gemeenschappen	EC8, EC9, EC6, EC7
44	7.2. Humanitaire hulp en ontwikkelingsprogramma's	LT13

45-47 Actieplannen

4.16, EC6-EC9, EN1, EN5,
EN18, SO5, HR1, LA4, LA7,
LA10-LA13, LA15, EN10, HR2,
LA9

48 Sociale gegevens van de Air France-KLM groep

LA7, LA1, LA2, LA10, LA13, 3.10

49 Milieugegevens van de Air France-KLM groep

Sommige GRI-indicatoren worden in dit verslag niet vermeld, maar kunnen worden teruggevonden in het referentiedocument van de Groep en op de websites van Air France en KLM.

Andere indicatoren worden hier niet genoemd, omdat er geen activiteiten kunnen worden gerapporteerd met betrekking tot de desbetreffende punten of omdat ze niet geconsolideerd zijn of niet voldoende geschikt zijn voor de specifieke vraagstukken van de luchtvaartindustrie.

Voorwoord

De uitdaging van klimaatverandering

Sinds het succesvolle samengaan in 2004 hebben onze twee luchtvaartmaatschappijen samen de mondiale luchtvaartindustrie geleid. Als mondiale marktleider qua omzet en de op een na grootste groep wat betreft passagiersvervoer is Air France-KLM het belangrijkste netwerk dat Europa verbindt met de rest van de wereld en Europa's leidende luchtvaartgroep op alle belangrijke verre bestemmingen.

Succes op deze schaal brengt verplichtingen met zich mee omdat verantwoordelijkheid en leiderschap onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Leaders op alle gebieden moeten hun status als benchmark verdienen.

Om die reden hebben we in juli 2006, na ondertekening van het UN Global Compact, een Corporate Social Responsibility Statement geïntroduceerd voor de Groep. In deze verklaring zetten we onze commitments uiteen, die in actieplannen worden omgezet en waarborgen dat onze ontwikkeling als onderneming gekenmerkt wordt door grote prestaties, om niet te zeggen uitmuntendheid, niet alleen op economisch gebied maar ook op het vlak van maatschappij en milieu. We hebben dit gedaan om beter tegemoet te komen aan de wensen van onze klanten in een wereld waarin de concurrentie nog feller is geworden; de baantevredenheid voor onze medewerkers te vergroten en bij te dragen aan de mobiliteit, veiligheid en diversiteit in hun loopbanen; overal waar we actief zijn de werkgelegenheid en economische activiteiten te bevorderen; een zo goed mogelijke coëxistentie met omwonenden te waarborgen; ons ervan te verzekeren dat onze leveranciers ook hun verantwoordelijkheid nemen voor maatschappij, milieu en mensenrechten en voldoen aan de daarbij behorende verplichtingen; en een rendement op investeringen te garanderen voor aandeelhouders, zodat wij de toekomst kunnen financieren.

We zijn bijzonder trots dat we in 2006 wederom de eer hadden te worden opgenomen in de belangrijkste duurzaamheidsindices, de Dow Jones Sustainability, FTSE4Good en ASPI indices. Deze erkenning is een stimulans om nog verder te gaan op de weg naar duurzaamheid.

Deze derde uitgave van het Air France-KLM Corporate Social Responsibility Report (Verslag maatschappelijk verantwoord ondernemen) illustreert de vooruitgang die geboekt is als Groep, gevormd door twee luchtvaartmaatschappijen die hun eigen identiteiten behouden en onder verschillende wetgevingen werken, maar niettemin een set gemeenschappelijke waarden delen en zich op een steeds beter gecoördineerde en steeds dynamischer wijze ontwikkelen. De Groep staat ook open voor dialoog, en stelt voor het eerst haar pagina's open voor bijdragen van externe leidinggevenden van instellingen, vrijwilligerorganisaties, politici, deskundigen en anderen van buiten de Groep.

In dit verslag vindt u gedetailleerde informatie over onze initiatieven op diverse gebieden van maatschappelijk verantwoord ondernemen, en we verwelkomen natuurlijk uw commentaar daarop. Aanvullende informatie kan ook worden gevonden op de websites die in het verslag worden genoemd.

We willen rechtsreeks met u in gesprek over de wijze waarop de Groep het complexe probleem van de klimaatverandering aanpakt. Een probleem waar niemand, inclusief de luchtvaart, aan voorbij kan gaan.

We gaan deze uitdaging niet alleen aan in reactie op de toegenomen (en legitieme) bezorgdheid van onze stakeholders, onder wie klanten, belangengroepen, politieke beleidsvormers, beleggers en het grote publiek, maar ook omdat we de toekomst van onze bedrijfstak op de lange termijn zeker willen stellen.

Air France-KLM heeft besloten tot een realistische, doelgerichte en verantwoorde benadering van het probleem van de klimaatverandering. We zien dit jaar een grootschalige uitbreiding van de initiatieven van de Groep op dit gebied. We hebben onze strategie toegelicht, onze commitments uitgebreid en ernaar gestreefd om al onze middelen in te zetten voor een actief beleid.

De feiten zijn welbekend. Het is onmiskenbaar dat het luchttransport bijdraagt aan emissies van broeikasgassen, een van de oorzaken van de opwarming van de aarde. We hebben niettemin al enkele opmerkelijke resultaten geboekt met onze niet geringe inspanningen om het verbruik van vliegtuigbrandstof en de daarbij behorende CO₂-emissies te verlagen: in de afgelopen vijf jaar zijn de emissies per passagierkilometer met 10% afgenomen. Deze afname compenseert echter slechts de helft van onze verkeersgroei. Ondertussen is het niet aannemelijk dat de zoektocht naar een vervanger voor kerosine tastbare resultaten zal opleveren in de nabije toekomst.

Zouden we daarom moeten proberen om het gebruik van luchttransport zo veel mogelijk te beperken, zoals in sommige kringen wordt bepleit? Integendeel, wij menen dat de rol en functie van het luchttransport belangrijker is dan ooit omdat het niet los kan worden gezien van de vrijheid om te komen en te gaan wanneer wij dat willen; omdat er geen alternatief is voor verre reizen die een kenmerkend onderdeel van de mondiale economie zijn geworden; en omdat het een essentiële drijvende kracht achter menselijke en economische vooruitgang zal blijven, niet alleen in de geïndustrialiseerde en opkomende landen, maar ook, en misschien zelfs in nog hogere mate, in de armste landen. Streven naar beperking van het luchttransport door het treffen van arbitraire maatregelen en een mogelijke terugkeer naar haar eerdere status als iets dat alleen voor de rijken was weggelegd, zou economische nonsens zijn en daarnaast een achteruitgang wat betreft persoonlijke vrijheid en maatschappelijke groei.

Wij stellen daartegenover dat het volledig legitiem is dat de luchtvaartindustrie haar verantwoordelijkheid neemt. Daarom heeft Air France-KLM een duidelijk en ambitieus beleid ontwikkeld dat we ons Klimaat Actieplan hebben genoemd:

1. We blijven fervente voorstanders van het Kyoto Protocol en de opname van het luchtvervoer in het systeem van verhandelbare emissierechten van de Europese Unie, dat op een realistische en pragmatische basis in de praktijk dient te worden gebracht.
 2. We zullen onze vloot blijven moderniseren en steun blijven bieden aan luchtvaartonderzoek dat zich richt op het verbeteren van de energie-efficiency zodat onze vliegtuigen minder CO₂ produceren. We zullen voortdurend blijven werken aan het verlagen van de geluidsniveaus.
 3. We zijn voornemens geïnteresseerde klanten gegevens te verstrekken met betrekking tot de CO₂-emissies die door hun reizen worden gegenereerd, op basis van echte bedrijfsgegevens in plaats van theoretische modellen, en zullen hen suggesties geven over de wijze waarop deze emissies gecompenseerd kunnen worden.
 4. We bieden materiële ondersteuning aan NGO's, zodat zij zich kunnen bezighouden met grootschalige programma's op het gebied van milieubescherming, zoals projecten om ontbossing tegen te gaan of herbebossing te bevorderen.
 5. We onderzoeken de mogelijkheid om mee te doen aan een vrijwillig programma voor het promoten van hernieuwbare energiebronnen.
 6. We zijn al begonnen met het mobiliseren van de steun van de hele Groep voor specifieke, ambitieuze plannen op het gebied van milieubescherming, en met name de reductie van emissies die door onze grondactiviteiten worden gegenereerd.
- We zijn van mening dat het van essentieel belang is dat we ons voorbereiden op de toekomst en ons er niet aan onderwerpen. Omdat we ons bewust zijn van de schaal van de vooruitgang die we tot dusver hebben geboekt, zijn we in staat om een inschatting te maken van de inspanningen die ons nog wachten om ons deel bij te dragen aan het antwoord op de uitdagingen waarmee de planeet wordt geconfronteerd, in overeenstemming met onze verantwoordelijkheden en middelen.

Jean-Cyril Spinetta Voorzitter en Chief Executive Officer van Air France en Air France-KLM

Peter Hartman President en Chief Executive Officer van KLM

1.1. Trends in de luchtvaartindustrie

Met 2,13 miljard vervoerde passagiers, dat een groei van het vervoer van 5,6% inhoudt, zou 2006 de terugkeer naar een financiële break-even moeten inluiden voor de mondiale luchtvaartindustrie.

Geschraagd door een zonnig economisch klimaat, een beperkte capaciteitsgroei en een voortdurend verbeterende efficiency, en in weerwil van de toename van de brandstofrekening met 23% tot een recordbedrag van 112 miljard dollar, boekte onze bedrijfstak een netto verlies van slechts 0,5 miljard dollar in 2006 en zal zij volgens de laatste ramingen van de IATA een winst maken van 3,8 miljard dollar in 2007.

Volgens de prognoses zullen de passagiersaantallen in 2010 met 500 miljoen zijn toegenomen, een veelbelovend vooruitzicht voor de luchtvaartindustrie.

Het herstel van de bedrijfstak kan echter niet de verschillen in prestaties tussen verschillende delen van de wereld verhullen.

De drie grootste Europese spelers, Air France-KLM, British Airways en Lufthansa hebben hun capaciteit slechts mondjesmaat uitgebreid en hebben geprofiteerd van de sterke vervoersgroei in de afgelopen twaalf maanden en langer, met name in het "Business" segment. Zij hadden dus het voordeel van aanzienlijke toenames van de opbrengsten per stoelkilometer en aangezien ze beter ingedekt waren tegen verhogingen van de brandstofprijzen dan hun Amerikaanse en Aziatische tegenhangers, hebben ze allemaal verbeterde resultaten gepubliceerd.

Na bijna 35 miljard dollar aan netto verlies te hebben geboekt in de afgelopen vijf jaar, zou de Amerikaanse luchtvaartindustrie, volgens zowel IATA als ATA (de US Air Transport Association), in 2007 netto winst moeten genereren.

Op de verre bestemmingen heeft de Groep te maken met de traditionele concurrentie van Europese luchtvaartmaatschappijen, de internationale herschikking van Amerikaanse luchtvaartmaatschappijen, en de opkomst van snelgroeiende nieuwkomers, zoals de luchtvaartmaatschappijen uit de Golf en opkomende Aziatische landen. In Europa moet Air France-KLM ook opboksen tegen de concurrentie van low-cost luchtvaartmaatschappijen en TGV-hogesnelheidstreinen op korte en middellange routes en reizen op de middellange afstand, en van weg- en watertransport in de vrachtsector.

Door de mondiale marktliberalisering wordt de concurrentie in de luchttransportsector steeds groter. Daarnaast moet de sector antwoorden zien te vinden op nieuwe uitdagingen, zoals klimaatverandering en bescherming van het milieu, hoge energieprijzen, veiligheid en beveiliging van passagiers, en een steeds complexere wetgeving op het gebied van het consumentenrecht.

TABEL 1:

Bron: IATA World Air Transport Statistics en financiële rapporten uit de bedrijfstak, 2006
 1 Voor het boekjaar dat eindigde op 31-12-06, met uitzondering van Air France-KLM, ANA groep en British Airways, waarvan het boekjaar eindigde op 31-3-07
 2 Wisselkoers: 1 USD = € 1,33547

TOP TIEN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN NAAR OMZET (miljard USD)

Rank	Luchtvaartmaatschappij	Omzet 2006 (1&2)
1	Air France – KLM	30.81
2	Lufthansa Swiss	26.51
3	American Airlines inc.	22.37
4	Fedex Express Corporation	22.07
5	Japan Airline Corporation	19.35
6	United Airlines	18.85
7	Delta Air Lines inc.	17.13
8	British Airways	16.73
9	Continental	13.13
10	ANA group	12.67

TABEL 2: TOP TIEN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN NAAR PASSAGIERSVERVOER in miljoenen beschikbare passagierskilometers (RPK)

Bron: IATA World Air Transport Statistics, 2006

Rank	Luchtvaartmaatschappij	RPK 2006
1	American Airlines	224,330
2	Air France - KLM	195,227
3	United Airlines	188,684
4	Delta Airlines	158,952
5	Lufthansa Swiss	136,748
6	Continental Airlines	122,712
7	Northwest Airlines	116,845
8	British Airways	114,896
9	Southwest Airlines Co	108,935
10	Japan Airlines International	89,314

TABEL 3: TOP TIEN LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN NAAR VRACHTVERVOER in miljoenen beschikbare vrachtkilometers (RFTK)

Bron: IATA World Air Transport Statistics, 2006

Rank	Luchtvaartmaatschappij	RFTK 2006
1	Federal Express	15,145
2	Air France – KLM	10,571
3	United Parcel Service	9,341
4	Lufthansa Swiss	9,130
5	Korean Airlines Co. Ltd.	8,764
6	Singapore Airlines	7,991
7	Cathay Pacific	6,914
8	China Airlines	6,099
9	Cargolux	5,237
10	EVA Air	5,160

1.2. Air France-KLM: een Groep, twee luchtvaartmaatschappijen, drie businesses

Wereldleider in luchttransport

De Air France-KLM groep, die in mei 2004 werd gevormd, bestaat uit een houdstermaatschappij en twee luchtvaartmaatschappijen, Air France en KLM, die hun eigen identiteiten hebben behouden. De Groep is 's werelds grootste luchtvaartgroep qua inkomsten (23,07 miljard euro) en de op een na grootste wat betreft passagiersvervoer (aantal passagierkilometer) en vrachtvervoer (aantal tonkilometer - zie de figuren 1 - 3). De Groep is ook de op een na grootste op de mondiale Maintenance Repair Overhaul (MRO) markt voor vliegtuigen. Air France-KLM streeft naar duurzame winstgevendende groei op basis van een evenwichtig netwerk dat opereert vanuit twee van de grootste hubs van Europa, Paris-Charles de Gaulle en Amsterdam-Schiphol.

Een hub is een luchthaven waar (een) luchtvaartmaatschappij(en) regelmatige, georganiseerde verbindingen hebben (heeft) tussen aankomende en vertrekkende vluchten, zodat de keuze voor reizende passagiers en te verzenden vracht wordt verruimd. Het hub concept staat centraal in de strategie van Air France-KLM en is een zeer kosteneffectief en milieuvriendelijk systeem. Een hub kan worden vergeleken met "car-pooling": Kleine lokale verkeersstromen komen bij elkaar op een hub, waar ze aansluiten op vluchten naar intercontinentale bestemmingen die bediend worden door grotere vliegtuigen met hogere bezettingsgraden, zodat het totale milieueffect kleiner is.

Drie businesses

De drie kernactiviteiten van de Groep zijn passagiersvervoer, vrachtvervoer en vliegtuigonderhoud. In het boekjaar 2006-2007 steeg de omzet van de Groep met 7,6% (+1,6 miljard euro) ten opzichte van 2005-2006.

De Groep bood in 2006-2007 wereldwijd het equivalent van 103.050 voltijdbanen (fte's) aan werkgelegenheid, een stijging van 0,6% ten opzichte van 2005-2006.

90% van deze fte's bevindt zich in Frankrijk en Nederland, vooral rond de hubs Paris-CDG, Orly en Amsterdam-Schiphol.

FIGUUR 1: GEWOGEN GEMIDDELDE WERKNEMERS PER TYPE BAAN, 2006-07

Grondpersoneel 74.329
Cabinepersoneel 20.701
Cockpitbemanning 8020
Bladzijde 5 van het CSR report

Passagiers

FIGUUR 2: INKOMSTEN LIJNDIENSTPASSAGIERS NAAR BESTEMMING, 2006-07

Europa 40,8%
Noord- en Zuid-Amerika 23.1%
Azië 15.5%
Afrika / Midden-Oosten 13.6%
Caribisch Gebied en Indische Oceaan 6,9%
Bladzijde 5 van het CSR report

Passagiersvervoer is zowel de grootste als de opvallendste activiteit van Air France-KLM met in 2006-2007 een geconsolideerde omzet van 16,9 miljard euro.

Door hun netwerken en hubs te combineren kunnen de twee luchtvaartmaatschappijen de passagiers nu een nog grotere keuze van bestemmingen en vluchtschema's bieden, naast een naadloze service. De Groep heeft een innovatieve tarievenstructuur ontwikkeld die "fare combinability" wordt genoemd. Met dit systeem kunnen passagiers een uitgaande vlucht van

Air France combineren met een inkomende vlucht van KLM en vice versa. Passagiers profiteren dus op beide hubs van de meest voordelige dienstregeling en de aantrekkelijkste tarieven.

Vracht

FIGUUR 3: INKOMSTEN CARGO LIJNDIENSTEN NAAR BESTEMMING, 2006-07

Europa 2,6%

Noord- en Zuid-Amerika 31,0%

Azië 46,0%

Afrika / Midden-Oosten 13,2%

Caribisch Gebied en Indische Oceaan 7,2%

Bladzijde 5 van het CSR report

Met een geconsolideerde omzet van 2,9 miljard euro, is Air France-KLM een wereldleider in luchtvracht.

De activiteiten van cargo groeien met 5% per jaar op de lange termijn.

Het Joint Cargo Team, de eerste volledig gefuseerde commerciële activiteit bij Air France-KLM, werd in oktober 2005 gevormd, waardoor de Groep de klantmaatschappijen een gezamenlijk contactpunt kon bieden voor haar geïntegreerde en uiterst concurrerende services, met vluchten vanuit allebei haar hubs. De bedoeling hiervan is dat de internationale positionering wordt versterkt en aan de wensen van de klanten wordt voldaan.

Onderhoud

Air France Industries en KLM Engineering & Maintenance bieden het hele spectrum van MRO-services voor talloze verschillende vliegtuigtypes. Het onderhoud van de vloten van Air France en KLM is goed voor tweederde van de onderhoudsactiviteiten van de Groep. Ongeveer 150 externe luchtvaartmaatschappijen, met samen meer dan 950 vliegtuigen, zijn klant van de Groep, die ernaar streeft om een grote en vermaarde speler op de onderhoudsmarkt te worden.

De belangrijkste assets van de Groep

De Air France-KLM groep heeft een mondiaal netwerk en is actief op alle grote markten. (zie de kaart in paragraaf 1.4, p. 8-9). De onderneming is georganiseerd rond twee van de grootste hubs van Europa, die short/medium-haul services verbinden met long-haul intercontinentale routes. Air France en KLM zijn actieve leden van de in hoge mate geïntegreerde mondiale SkyTeam alliantie, die bestaat uit tien¹ Europese, Amerikaanse en Aziatische luchtvaartmaatschappijen. SkyTeam heeft een marktaandeel van 20,8% (wat betreft passagierkilometers) en is derhalve 's werelds op een na grootste alliantie, zoals in figuur 4 te zien is.

FIGUUR 4: MARKTAANDEEL VAN SKYTEAM IN MONDIALE ALLIANTIES

SkyTeam 20,8%
Star Alliance 24,4%
One World 17,1%
Overige 37,7%
Bron: RPK 2006
Bladzijde 6 van het CSR report

In het mondiale netwerk van Air France-KLM gaat 74% van de long-haul vluchten en 65% van de medium-haul vluchten naar “unieke” bestemmingen (zie pagina 8), die door slechts een van de twee luchtvaartmaatschappijen worden bediend. De luchthavens Paris-CDG en Amsterdam-Schiphol behoren wat aansluitingen betreft tot de beste hubs in Europa, en bieden elke dag een groot aantal betrouwbare, korte, aansluitende vluchtopties.

Groeistrategie

Air France-KLM volgt een strategie van klantgerichte winstgevende groei, gebaseerd op permanente kostenbewaking en de synergie tussen de twee luchtvaartmaatschappijen. Een eerste vereiste voor winstgevende groei is actief zijn op een 'level playing field', een situatie waarin alle spelers binnen dezelfde randvoorwaarden met elkaar concurreren. Deze factoren worden hieronder verder verklaard.

De complementariteit van Air France en KLM in hun drie businesses (passenger, cargo en onderhoud) is een bron van belangrijke synergieën. De kostensynergieën in de eerste drie jaar na de fusie zijn geschat op meer dan 500 miljoen euro (zie figuur 5). De synergieën zullen aan momentum winnen en zullen een positief effect hebben van naar schatting 1 miljard euro op de prognose van de geconsolideerde bedrijfswinst van de Groep in 2010-2011.

Plannen voor kostenbesparingen worden geschraagd door de ontwikkeling van nieuwe technologieën en een efficiënt vlootmanagementbeleid waarin flexibiliteit en modernisering hand in hand gaan. Rationalisering en vergroting van de flexibiliteit van de vloot zijn sleutels tot een winstgevende groei van de Groep. De Groep heeft het effect van hogere brandstofkosten voornamelijk middels hedging afgezwakt en zal dit blijven doen, hoewel de financiële voordelen van deze aanpak op termijn minder groot worden. Gebleken is dat het vermogen om te investeren in nieuwe toestellen van essentieel belang is voor het waarborgen van duurzame groei, het bieden van meer comfort aan de passagiers, het bereiken van substantiële besparingen op het brandstofverbruik, het verminderen van de geluidsoverlast en het beperken van de emissies van broeikasgassen.

Bij Air France, bijvoorbeeld, heeft de luchtvaartmaatschappij dankzij het “Compétitivité Major 2007” plan in 2006-2007 een kostenbesparing van meer dan 900 miljoen euro gerealiseerd door productiviteitsverhoging en besparingen bij distributie en het medium-haul product.

¹ Meer informatie over SkyTeam op www.skyteam.com

Bij KLM leverde het "Programma voor Structurele Kostenbesparingen 2003" een besparing op van maar liefst 650 miljoen euro in 2006-2007. De Groep heeft de klant centraal gesteld in haar strategie, niet alleen door toegang te bieden tot een groter aantal bestemmingen en dienstregelingen, maar ook door een innovatieve serie producten te ontwikkelen, waaronder elektronische producten onder de naam e-services, aantrekkelijke, combineerbare tarieven en het gemeenschappelijke frequent flyer programma, Flying Blue, dat gecreëerd werd toen de frequent flyer programma's van Air France en KLM samengingen.

Een essentiële vereiste voor winstgevende groei is een 'level playing field' voor alle luchtvaartmaatschappijen, inclusief een gelijke toegang tot markten en infrastructuur en redelijke kostenniveaus, met name bij hubs. Een andere essentiële voorwaarde is efficiënte economische regulering door overheden en luchthavenautoriteiten, die van nature een monopoliepositie hebben.

FIGUUR 5: INKOMSTEN- EN KOSTENSYNERGIEËN (in miljoenen euro's)
Doelstelling van 1 miljard EURO aan synergieën bevestigd

	Kostensynergieën	Inkomstensynergieën	Totaal
Behaald op 31 maart 07	265	260	525
Uitdaging 1 april 2007 31 maart 2010	212	128	340
Doelstelling 31 maart 2011	80	55	135
Totaal	557	443	1,000

Bron: Air France-KLM jaarverslag 2006-07
 Bladzijde 6 van het CSR report

1 Meer informatie over SkyTeam op www.skyteam.com

1.3. Verdeling inkomsten over groepen stakeholders

Het creëren van waarde voor stakeholders van Air France-KLM staat centraal in de strategie voor duurzame ontwikkeling van de groep. De economische resultaten van de Groep komen niet alleen ten goede aan aandeelhouders, naar ook aan andere belanghebbenden, zoals werknemers, leveranciers, overheden en lokale gemeenschappen. Het diagram hieronder geeft een beeld van de verdeling van de inkomsten van de Groep over de verschillende stakeholders. Klanten betalen naast de ticketprijs een aantal belastingen die luchtvaartmaatschappijen innen namens de staat. Deze belastingen, die ongeveer 1,5 miljard Euro bedragen voor de Groep, worden met name gebruikt om de Civil Aviation Administration en de luchthavenveiligheid en -beveiliging (brandweer, etc.) in Frankrijk en Nederland te financieren.

TABEL 4: VERDELING INKOMSTEN (€ miljoen)

	2004-05	2005-06	2006-07
Werknemers	5.922	6.357	6.589
Aandeelhouders	24	41	88
Overkoepelende en lokale overheden	234	386*	267
Luchthavens	692	741	746
Luchtverkeersleiding	768	869	959

Dit bedrag is inclusief de kapitaalwinst die gegenereerd wordt door de Amadeus GTD-transactie.
Bladzijde 7 van het CSR report

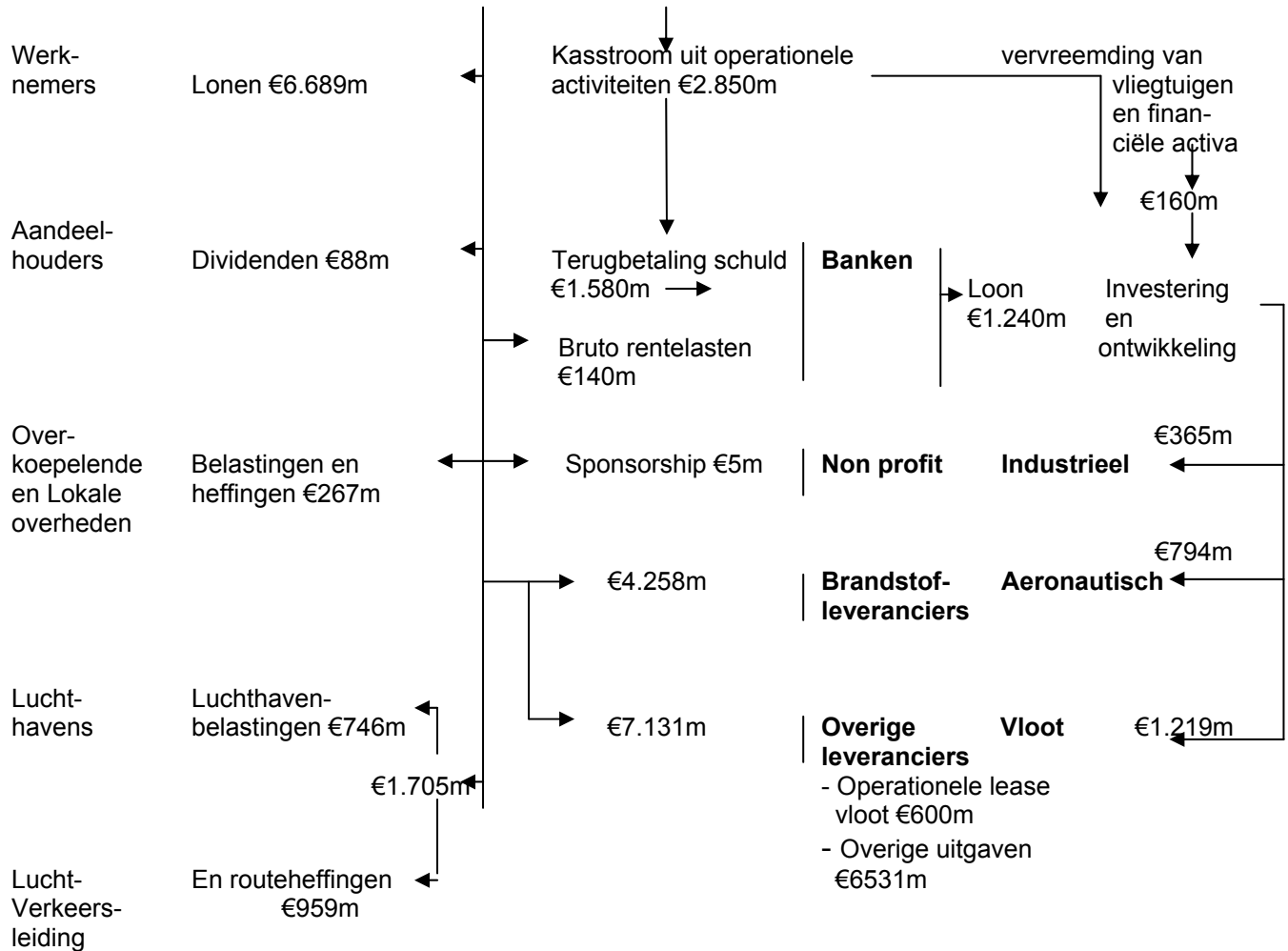
**FIGUUR 6: UITSPLITSING AANDEELHOUDERS AIR FRANCE-KLM GROEP,
31 maart 2007**

18,6% Franse staat
0,8% Treasury
80,6% Overige
(inclusief 11,7% van werknemers)
Bladzijde 7 van het CSR report

Klanten

Passagiers, vracht, onderhoud

INK: €23.073 M



Zie schema bladzijde 7 van het CSR report

1.4. Activiteiten en personeel van Air France-KLM naar land

In 2006-07 vervoerde Air France-KLM 73,5 miljoen passagiers naar 253 verschillende bestemmingen in 113 landen met 569 operationele vliegtuigen, en bood zij werkgelegenheid die overeenkomt met meer dan 103.050 fulltime equivalenten (FTE) wereldwijd, waarvan 89% in Nederland en Frankrijk. Deze kaart geeft een overzicht van het personeel van de Groep wereldwijd en het verkeer per land. De op capaciteit gebaseerde vervoercijfers worden uitgedrukt in beschikbare stoelkilometers (ASK, d.w.z. het totale aantal voor vervoer beschikbare stoelen vermenigvuldigd met het aantal gevlogen kilometers) van vliegtuigen van Air France of KLM vanuit alle luchthavens in Frankrijk of Nederland.

Het aantal werknemers in 2006-07 wordt uitgedrukt in FTE en betreft alle activiteiten van de Groep.

Passagiers

Short/medium-haul netwerk (Europa en Noord-Afrika)

- > 51,312 miljoen passagiers vervoerd in 2006-07 (+ 4,9% ten opzichte van 2005-06)
- > Vervoer: 40,219 miljoen beschikbare passagierskilometers (RPK) (+6,3% / 2005-06) ; vertegenwoordigt 20% van het totale passagiersvervoer
- > Bezettingsgraad: 70,9% (+0,7 procent ten opzichte van 2005-06)
- > Capaciteit verhoogd met 5,2% in 2006-07
- > 41% van de totale inkomsten lijndienstpassagiers
- > 405 vliegtuigen op 31 maart 2007 (149 bij Air France, 47 bij KLM en 209 bij dochtermaatschappijen,)
- > Naar 130 bestemmingen in 36 landen, waarvan 58 uitsluitend Air France, 26 uitsluitend KLM en 46 voor beide

Long-haul netwerk

- > 22,172 miljoen passagiers vervoerd in 2006-07 (+5,0% ten opzichte van 2005-06)
- > Vervoer: 159,291 miljoen beschikbare passagierskilometers (RPK) (+5,2% / 2005-06) ; vertegenwoordigt 80% van het totale passagiersvervoer
- > Bezettingsgraad: 84,6% (+0,8 procent ten opzichte van 2005-06)
- > Capaciteit vergroot met 4,2% in 2006-07
- > 59% van de totale inkomsten lijndienstpassagiers
- > 148 vliegtuigen op 31 maart 2007 (94 Air France, 54 KLM)
- > Naar 118 bestemmingen in 77 landen, waarvan 53 uitsluitend Air France, 34 uitsluitend KLM en 31 voor beide

Vracht

Medium-haul netwerk (Europa)

- > Geen vrachtvliegtuigen, alle vracht wordt vervoerd in de ruimen van passagiersvliegtuigen of per vrachtwagen en worden verder vervoerd op of zijn afkomstig van long-haul vluchten
- > 86 miljoen beschikbare vrachttonkilometers per vliegtuig (RFTK)
- > 3% van de totale inkomsten van vracht

Long-haul netwerk

- > 16 vrachtvliegtuigen (B747-200/400) en de ruimen van 148 passagiersvliegtuigen, in een verhouding van ongeveer 50/50.
- > 10.986 miljoen beschikbare vrachttonkilometers (RFTK)
- > 97% van de totale inkomsten van vracht

Zie afbeelding pagina 8 en 9 van het CSR report.

[figuur]

Nederland
27.252

Frankrijk
64.100

Available Seat Kilometre¹ (ASK) (Beschikbare Stoelkilometers)

Minder dan 1000

1000 tot 2000

2000 tot 5000

5000 tot 10.000

Meer dan 10.000

Bestemmingen die niet worden bediend door vliegtuigen van Air France-KLM²

Uitsplitsing van werknemers naar land (in FTE, 2006-07)³

> Frankrijk: 64.100 (medewerkers in FTE op 31 december 2006)

> Nederland: 27.252 (medewerkers in FTE, 2006-07)

Minder dan 100 100 tot 200

200 tot 2.000

Bestemmingen die niet worden bediend door vliegtuigen van Air France-KLM²

1 Aangeboden stoelen x gevlogen afstand

2 Voornamelijk bediend door codesharing partnermaatschappijen

3 Inclusief dochtermaatschappijen en plaatselijke medewerkers

2. De belangrijkste uitdagingen voor duurzame ontwikkeling

2.1. De belangrijkste duurzaamheidsgebieden

In de figuur staan de belangrijkste bedrijfstakspecifieke duurzaamheidsgebieden. De identificatieprocedure is geïnspireerd op de relevantietest (materiality test) die in de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (richtlijnen duurzaamheidsverslaggeving) wordt beschreven.

De procedure is gebaseerd op een benchmarking-onderzoek van de duurzaamheidsverslagen van zes grote luchtvaartmaatschappijen, een analyse van de belangrijkste trends in de regelgeving en een identificatie van de verwachtingen van stakeholders die weerspiegeld worden in vragenlijsten van niet-financiële rating agency's, en daarnaast consultaties van stakeholders waarvan verslag wordt gedaan in de tabel op pagina 21. Gebieden die strikt gereguleerd zijn op lokaal of mondiaal niveau worden aangegeven met het symbool @. De andere gebieden houden verband met onderwerpen die relevant zijn voor onze stakeholders en, in sommige gevallen, met nieuwe wetgeving. Al deze gebieden worden nader behandeld in de desbetreffende hoofdstukken van dit verslag.

Klanten zie Hoofdstuk 4

Vliegveiligheid 1@ en beveiliging 2@ vormen een basisvereiste voor klanten en zijn strikt gereguleerd. De tevredenheid van de passagiers hangt ook af van verscheidene onboard 3@ en off board 4@ factoren, variërend van boeken tot aankomst, inclusief transparante prijzen en een goede kwaliteit van de service en het netwerk, van punctualiteit waardoor problemen met bagage worden geminimaliseerd, en adequaat management van een te groot aantal boekingen 5@, het vervullen van speciale wensen 6@, innoveren om passagiers tijd te besparen en het behandelen van klachten 5 als zich problemen voordoen.

Medewerkers 6 zie Hoofdstuk 5

Tegen de achtergrond van de recente fusie, harde concurrentie en krappe marges, zijn de ontwikkeling van inzetbaarheid en mobiliteit van de medewerkers de voornaamste personeelsgerelateerde taken voor de Groep, vooral door training en proactieve sociale dialoog @. Andere belangrijke taken voor de Groep zijn het bevorderen van non-discriminatie @, diversiteit en gelijke kansen @, en het waarborgen van veiligheid en goede arbeidsomstandigheden op de werkplek@.

Maatschappij zie Hoofdstuk 7

Activiteiten van luchtvaartmaatschappijen hebben invloed op de maatschappij. Op de luchthaven en op regionaal en mondiaal niveau. Op de luchthaven en op regionaal niveau heeft de Groep een directe economische invloed via haar aannemers, leveranciers en de banen die door spin-off activiteiten van de luchtvaartmaatschappijen worden gegenereerd 13. Beide luchtvaartmaatschappijen stimuleren de economie in de regio's rond de luchthavens door lokale werving van personeel, ondersteuning van lokale bedrijven en deelname aan verschillende samenwerkingsverbanden met jonge omwonenden. Aan de andere kant vragen de milieueffecten van activiteiten van luchtvaartmaatschappijen om een diepgaande dialoog 14 met omwonenden en lokale autoriteiten 15. De Groep kan haar resources, transportcapaciteit en internationale aanwezigheid aanwenden voor de ondersteuning van menselijke ontwikkeling en NGO-programma's 16.

Milieu zie *Hoofdstuk 6*

Emissies en geluid zijn de belangrijkste directe belastingen van het milieu door vliegtuigen, en in geringere mate emissies, afvalwater en afval die gegenereerd worden door grondactiviteiten. De belangrijkste wereldwijde invloed is de bijdrage aan de klimaatverandering, met name door CO₂-emissies 7. Op luchthavenniveau is de geluidshinder 8@ de belangrijkste belasting van het milieu en daarnaast de NOx-emissies 9@ die invloed hebben op de luchtkwaliteit. Grondvoertuigen en energieverbruik dragen ook bij aan de CO₂- en NOx-emissies. En ten slotte het onderhoud en andere grondactiviteiten die ook water verbruiken en emissies, afvalwater en afval genereren 10@ en een bron van bodem- en grondwatervervuiling kunnen zijn @11. De belangrijkste indirecte belasting is het landgebruik van het vliegveld, en het milieueffect van leveranciers 12 en van vliegtuigen aan het eind van hun levensduur.

2.2. Business drivers en prioritering van duurzaamheidsgebieden

De belangrijkste uitdagingen voor de onderneming

- **Concurrentie.** Luchtvaartmaatschappijen staan aan het eind van de waardeketen in een gedeeltelijk gedereguleerde markt. Hun winstgevendheid hangt grotendeels af van de efficiency van de luchtvaartindustrie als geheel en wordt bepaald door de gecombineerde inspanningen van vliegtuigfabrikanten, luchthavens en systemen voor het beheer van luchtvervoer. De grootste luchtvaartmaatschappijen zijn jarenlang geconfronteerd met snelle veranderingen in de concurrentie, veroorzaakt door de opkomst van low cost maatschappijen, de liberalisering van internationale luchtruimen, en een industriebrede concentratie. De grote concurrentie draagt er ook toe bij dat de winstmarges zeer klein zijn vergeleken met andere industrieën en nieuwe extra kosten dus minder goed gedragen kunnen worden.
- **Olieprijs.** De kosten van kerosine vertegenwoordigen momenteel ongeveer 20% van de omzet van Air France-KLM. In de afgelopen paar jaar heeft de Groep forse verhogingen van de prijzen op dit gebied moeten incasseren. De huidige en toekomstige druk op de oliemarkt kan deze trend versnellen..
- **Congestie van het luchtruim.** In de afgelopen tien jaar heeft het luchtvervoer een snelle groei doorgemaakt en deze groei zal zich naar verwachting voortzetten. Om te voldoen aan de toegenomen vraag zijn verbeteringen in het luchtverkeersmanagement nodig, evenals investeringen in de infrastructuur van luchthavens. Een inadequate infrastructuur veroorzaakt vertragingen, onzekerheid voor passagiers en extra kosten voor luchtvaartmaatschappijen. Vertragingen in Europa kosten de industrie ongeveer 5,7 miljard euro per jaar. Volgens Eurocontrol kan een geoptimaliseerd verkeersmanagement het kerosineverbruik met 6-12% verminderen.
- **Concurrentievervalsing.** Hoewel luchtvaartmaatschappijen en hubs steeds meer op een mondiaal niveau met elkaar concurreren, blijven de meeste door regelgeving en belastingstelsels opgelegde beperkingen nationaal of regionaal. Gezien de steeds grotere concurrentie op deze markt zal elke nieuw voorschrift op nationaal of regionaal niveau het risico van concurrentievervalsing met zich meebrengen, met mogelijk grote negatieve gevolgen en omleidingen van luchtverkeer naar hubs waar de belastingen laag zijn. Deze situatie vraagt om een dialoog op hoog niveau tussen de industrie en beleidsvormers. De Internationale Burgerluchtvaartorganisatie (ICAO), de Europese Unie en nationale overheden hebben de belangrijke taak om een 'level playing field' te bevorderen voor alle vervoerswijzen.
- **Klimaatverandering.** Hoewel de CO₂ emissies van de luchtvaartindustrie tussen de 2% en 3% van de totale emissies van de mensheid vertegenwoordigen, is er bij wetenschappers, politici, de media en het grote publiek tegenwoordig een tendens om zich bij het uiten van de bezorgdheid over klimaatverandering te richten op het luchtvervoer, vanwege de snelle groei en het gebrek aan technologische doorbraken die voor een spectaculaire beperking van de belasting van het milieu op de korte termijn zorgen. Deze toenemende bezorgdheid kan uiteindelijk de aanvaardbaarheid van luchtvervoer bij het grote publiek in gevaar brengen. Het heeft zich al vertaald in een roep om beperking van de groei van de luchtvaart en om vraagbeheersing. Dit is een grote uitdaging voor de industrie.

De belangrijkste business drivers voor CSR

• Reggeving en exploitatievergunning

De luchtvaartindustrie is in hoge mate gereguleerd. Veel lokale belastingen van het milieu zijn geregeld op luchthavenniveau, terwijl aspecten als vliegveiligheid, beveiliging en milieucertificaten voor vliegtuigen op internationaal niveau zijn geregeld. De Groep anticipeert op toekomstige regelgeving om de exploitatievergunning te behouden en nieuwe strenge beperkingen; belastingen zijn belangrijke drijvende krachten achter verbeteringen van de duurzaamheid. De belangrijkste kwesties waarmee de Groep wordt geconfronteerd zijn de zich ontwikkelende Europese koolstofbeperkingen, de discussies over koolstofgerelateerde belastingen, en het management van geluidsdrempels.

• Verwachtingen van de belegger

De financiële gemeenschap is nu al vele jaren verdeeld in een grote groep beleggers die zich uitsluitend richt op de traditionele bedrijfsparameters en een kleine minderheid van maatschappelijk verantwoorde beleggers die zich richt op het brede spectrum van CSR (maatschappelijk verantwoord ondernemen). Dit beeld is in de afgelopen twee jaar grondig gewijzigd. Er is een steeds grotere gemeenschappelijke interesse in ons vermogen om een structurele stijging van de olieprijs en de introductie van limieten voor CO₂-emissies te verwerken.

• Verwachtingen van de werknemer

De snelle groei en consolidatie van de Groep en de trots en het vertrouwen van het personeel spelen ook een steeds grotere rol in ons vermogen om de organisatie aan te passen en de bekwaamste mensen te werven en te motiveren.

• Verwachtingen van klanten en merkwaarde

Wat grote luchtvaartmaatschappijen betreft zijn sommige merkwaardingsdeskundigen⁽¹⁾ de mening toegedaan dat merkwaarde pas een significante rol gaat spelen bij de keuze van de klant als prijs, route, dienstregeling en frequent flyer punten gelijk worden gehouden. De waarde van de reputatie en CSR-praktijken voor klanten is dus beperkt (zie figuur 7). Aan de andere kant wordt de strategische rol van reputatie en kwaliteit van de service steeds belangrijker. Het gevolg daarvan is dat CSR de keuzes van de klanten niet alleen indirect beïnvloedt door merkreputatie, maar ook direct. Uit onderzoeken in 2006-2007 onder key accounts en klanten bleek dat er verwachtingen waren met betrekking tot het milieueffect van de CO₂-emissie van een vlucht (meer informatie in Hoofdstuk 6).

FIGUUR 7: VOORBEELD VAN UITKOMSTEN VAN ENQUÊTES ONDER KLANTEN: WAAROM KIEZEN PASSAGIERS AIR FRANCE OF KLM?

	Flying Blue	Alle passagiers
Tijd dienstregeling	0.39	0.4
Stiptheid	0.13	0.21
Tarieven	0.2	0.2
FFP	0.13	0.08
Overige	0.25	0.28

Prioritering van duurzaamheidsvraagstukken

Onder invloed van de hierboven beschreven uitdagingen en drivers voor de business is de prioritering van duurzaamheidskwesities (gebaseerd op importantie en urgentie) aanzienlijk veranderd:

- Klimaat is duidelijk de eerste prioriteit, aangezien het onderwerp is van algemene bezorgdheid en grote consequenties heeft. Daarom is aan deze uitdaging een heel hoofdstuk van dit verslag gewijd (zie pagina 14-17). In dit hoofdstuk worden de risico's, mogelijkheden en dilemma's voor de Groep beschreven, evenals het Klimaat Actieplan. Dit beeld wordt aangevuld met een analyse van het effect van onze activiteiten op pagina 34-39.
- De meeste andere milieugebieden zijn in hoge mate gereguleerd en maken als zodanig al sinds vele jaren deel uit van de dagelijkse bedrijfsactiviteiten van de Groep. Door de toenemende belangstelling van beleggers en maatschappij voor milieubeheersystemen is er echter een toenemende vraag naar initiatieven die verder gaan dan de wettelijke verplichtingen. Deze initiatieven worden op pagina 36-39 beschreven.
- Evenzo geldt dat management van de vliegveiligheid en klantzaken een basisvereiste is die zich zal blijven ontwikkelen en de vraag naar regelmatige innovaties en vooruitgang op dit gebied zal versterken. Deze worden beschreven op pagina 24-29.
- Op het gebied van human resources kende de Air France-KLM combinatie een hogere waarde toe aan de strategische rol van training en interne mobiliteit, die nader wordt beschreven op pagina 30-31.
- En ten slotte versterken de eisen die aan de exploitatievergunning worden gesteld de argumenten voor een verdere uitbreiding van de positieve economische en sociale invloeden van de activiteiten van Air France-KLM, zoals beschreven op pagina 40-41.

*Verwachtingen van VBDO**

Ernst van Weperen, Projectmanager

De verwachtingen van beleggers ten aanzien van de niet-financiële verslaglegging nemen gestaag toe. Inhoudelijk gezien zouden we graag willen weten welke principes en standaarden worden gesteund door de Groep en wat het verband is tussen de implementatie hiervan en bedrijfsdoelstellingen en beoordelingscriteria van het topmanagement. We zouden ook graag een indruk willen krijgen van de dilemma's waarmee de Groep wordt geconfronteerd: bijvoorbeeld, welke invloed de eisen van de Amerikaanse overheid ten aanzien van passagiersgegevens hebben op het vermogen van de Groep om het recht op privacy van de klanten te beschermen?

Uit bedrijfseconomisch perspectief is de afhankelijkheid van fossiele brandstoffen het belangrijkste onderwerp op dit moment: Op dit gebied verwachten we dat luchtvaartmaatschappijen hun vloot-efficiency zo veel mogelijk verbeteren en investeren in onderzoek naar nieuwe brandstoffen, niet alleen om de emissies omlaag te brengen, maar ook om hun kostenstructuur aan te passen aan hoge olieprijsen.

Wat bedrijfsvoering betreft verwachten we dat bedrijven voldoen aan de GRI-richtlijnen, het materialiteitsproces beschrijven, uitleggen hoe ze reageren op wezenlijke kwesties, en nauwkeurige targets en indicatoren vaststellen om stakeholders de mogelijkheid te bieden het ambitieniveau te peilen en de voortgang te beoordelen. En ten slotte zoeken we naar waarborgen van zowel de data als het proces of naar nauwkeurige verklaringen als het verslag niet gewaarborgd is

**VBDO is de Nederlandse afdeling (chapter) van Eurosif, de Europese coalitie van maatschappelijk verantwoorde beleggers.*

1 Zie de positie van Interbrand, bijvoorbeeld: www.interbrand.com

2.3. Aandacht voor klimaatverandering

Aangezien klimaatverandering de primaire prioriteit is van de Groep, zoals beschreven in hoofdstuk 2.2., wordt in deze paragraaf uitgelegd hoe Air France- KLM de klimaatverandering aanpakt, een van de grootste uitdagingen voor duurzame ontwikkeling voor de luchtvaartindustrie. Hoofdstuk 6 geeft gedetailleerde technische informatie over de milieuprestaties van de Groep.

De koolstofvoetafdruk van de luchtvaartindustrie

De emissie van CO₂ door de luchtvaartindustrie is minder dan 3%¹ van de mondiale CO₂-productie van de mens (zie figuur 8); de luchtvaartindustrie heeft haar brandstofefficiency met 20% verbeterd in de laatste tien jaar² dankzij grote verbeteringen in technologieën (motoren en vliegtuigen) en bedrijfsprocedures. Ondanks deze ontwikkelingen is klimaatverandering nog steeds een belangrijk probleem voor de industrie. Door de groei van het luchtvervoer (3,1% per jaar³) en het beperkte vooruitzicht op het bereiken van verdere beperkingen van emissies van koolstofdioxide, vergeleken met andere sectoren, is het zeer waarschijnlijk dat het aandeel van de door de luchtvaart gegenereerde emissies zal stijgen.

FIGUUR 8: AANDEEL LUCHTVERVOER IN MONDIALE CO₂-EMISSIONS VAN DE MENS

80% Mondiale CO₂-emissies (anders dan transport)
15 – 17% wegvervoer
2 – 3% luchtvervoer
1 – 2% overige

Alle soorten vervoer samen 20%

*Bronnen: IPCC
Bladzijde 14 van het CSR report*

Niet aan CO₂ gerelateerde invloed van de luchtvaart op de klimaatverandering

Vliegtuigen genereren emissies van CO₂, NO_x en roet en daarnaast watercondensatiestrepen in de lucht. CO₂-emissies van vliegtuigen hebben een even grote invloed op klimaatverandering als CO₂-emissies vanuit andere bronnen en deze invloed is onafhankelijk van de hoogte waarop CO₂ wordt uitgestoten. De invloed van CO₂-emissie is dankzij wetenschappelijk onderzoek redelijk goed bekend. Andere invloeden van de luchtvaart, met name NO_x-emissies op grote hoogte en de cirruswolken die door condensstrepen worden veroorzaakt, behoeven echter meer wetenschappelijk onderzoek. De nieuwste wetenschappelijke onderzoeken wijzen uit dat deze extra, niet aan koolstofdioxide gerelateerde, effecten van belang zouden kunnen zijn. De wetenschappers zijn het er echter over eens dat het gezien het hoge onzekerheidsniveau te vroeg is om met deze effecten rekening te houden in voorschriften – een conclusie die geldt voor alle industrieën.

Steeds hogere verwachtingen van luchtvaartmaatschappijen

De druk op de luchtvaartindustrie om haar verantwoordelijkheid te nemen voor haar bijdrage aan de klimaatverandering wordt om een aantal redenen steeds groter:

- Maatschappelijk verantwoorde beleggers verwachten nu doelstellingen voor de reductie van de uitstoot van koolstofdioxide en verzachtende strategieën en niet meer alleen emissiegegevens, zoals tot voor kort het geval was.

- Van de kant van de klanten komen nu al vragen van grote accounts over CO₂-emissies en zij vragen ook naar CO₂-compensatiemogelijkheden voor reizen die door hun werknemers worden gemaakt. De vraag naar informatie strekt zich ook uit tot het vrachtvervoer: enkele Noord-Europese productiebedrijven begonnen recentelijk verzoeken in te dienen op dit gebied. Sommige retailers uit het Verenigd Koninkrijk zijn ook begonnen met het bekendmaken van de koolstofvoetafdruk van de producten die ze verkopen.
- In reactie op vragen van klanten hebben sommige NGO's, reisbureaus en luchtvaartmaatschappijen onlangs CO₂-emissiecalculators en -compensatieprogramma's geïntroduceerd.
- De Europese Commissie stelt voor om het luchtvervoer te integreren in het Europese systeem van verhandelbare emissierechten (zie het kader hieronder), hetgeen zou leiden tot targets voor de reductie van de CO₂-emissie en extra financiële kosten voor maatschappijen die deze targets niet halen. Daarnaast overwegen enkele Europese overheden belasting te heffen op vliegtuigbrandstof.

De luchtvaart en het Europese systeem van verhandelbare emissierechten

Het Europese Emission Trading Scheme (ETS) stelt een bovengrens aan de hoeveelheid CO₂ die een onderneming mag uitstoten. Elke onderneming krijgt een CO₂-emissierecht op basis van emissies in de bedrijfstak in het verleden. Ondernemingen die reductietargets overschrijden mogen CO₂-emissierechten verkopen aan ondernemingen die de targets niet halen. Emissierechten kunnen ook worden verkregen door 'schone' ontwikkelingsprojecten te financieren. Een eerste toewijzingsfase in 2005-2007 bestrijkt koolstofintensieve industrieën (exclusief het luchtvervoer), die verantwoordelijk zijn voor 45% van de CO₂-emissies in de EU. De tweede fase zal de periode 2008-2012 bestrijken. De Europese Commissie heeft voorgesteld luchtvaartmaatschappijen op te nemen in het Europese ETS, voor wat betreft de CO₂-emissies van intra-EU vluchten vanaf 2011, met een uitbreiding tot alle internationale vluchten die aankomen op of vertrekken van EU-luchthavens vanaf 2012. De Commissie stelt voor om de emissieniveaus van de bedrijfstak in 2004-06 als basis te nemen voor de berekening van de rechten. Elke luchtvaartmaatschappij zal door een enkele Lidstaat beheerd worden.

1 Bron: IPCC

2 Bron: IATA

3 Bron: Giblin Report

De ETS Richtlijn 2003/87/EG kunt u nalezen op: <http://eur-lex.europa.eu>

Reductie van de koolstofvoetafdruk

In deze context ziet de luchtvaartindustrie zich voor een dilemma geplaatst in haar reactie op de verwachtingen:

- Vlootvernieuwing, het middel op de korte termijn voor het reduceren van emissies, genereert een verbetering van de brandstofefficiency van slechts 1-1,7% per jaar¹. Luchtvaartmaatschappijen die financieel gezond genoeg zijn om hun vloten te vernieuwen investeren al enorme bedragen, mede onder invloed van de olieprijs. De ambitieuze doelstelling van het EU-programma van de Advisory Council for Aeronautics Research in Europe (ACARE) om de energie-efficiency met 50% te verhogen in 2020 wekt ook hoop op lagere emissies.
- In tegenstelling tot andere transportsectoren zijn er op de korte of middellange termijn geen alternatieven voor vliegtuigmotoren op kerosine of vliegtuigbrandstof op oliebasis (zie opinie van een deskundige).
- 76% van de CO₂-emissies van Air France-KLM wordt geproduceerd op langeafstandsvluchten van 3.000 km of meer waarvoor geen alternatieve vervoerswijze bestaat. Er is geen andere manier om over lange afstanden te reizen.
- Beperking van de groei van het intercontinentale luchtverkeer (het doel van voorstanders van een brandstofbelasting), wordt door de ICAO en de meeste economen niet beschouwd als een optie die economisch en maatschappelijk haalbaar is. Het gevolg hiervan is dat sommige stakeholders verwachten dat de luchtvaartindustrie investeert in onderzoek naar alternatieven voor de lange termijn teneinde haar eigen emissies te verlagen en naar oplossingen te zoeken voor het compenseren van haar koolstofvoetafdruk op de korte termijn.

Opinie van een deskundige over alternatieve brandstoffen

**Edouard Freund,
Executive Vice-President,
Frans Instituut voor Olie (IFP)**

Hoewel verlaging van het verbruik nu de meeste aandacht lijkt te krijgen, zijn er verschillende voorstellen voor alternatieve brandstoffen gepresenteerd. Maar we worden dan al meteen geconfronteerd met een groot obstakel: de methoden voor het vervaardigen van kerosine zijn gebaseerd op een recept met een groot aantal specificaties waarvan we moeilijk af kunnen wijken, vanwege voor de hand liggende veiligheidsredenen, zoals problemen die te maken hebben met het gedrag van de brandstof in de vrieskou op grote hoogten, de opwekking van dampen waardoor verstopping van brandstofinjectors optreedt, etc. Bovendien moeten nieuwe formules worden getest op vliegtuigmotoren die grote hoeveelheden brandstof gebruiken, want er bestaat niet zoiets als een kleine representatieve testmotor. Een ander probleem is de standaardisatie en acceptatie van nieuwe formules op internationaal niveau.

Daarom moeten we in de tussentijd meer kerosine produceren uit dezelfde hoeveelheid olie met andere raffinageprocessen. En op de middellange termijn moeten we synthetische kerosine produceren uit andere grondstoffen, met name biomassa.

Hoewel alternatieve brandstoffen dus een mogelijke oplossing vormen vanuit technologisch oogpunt, is er nog een lange weg te gaan, vooral op commercieel niveau.

TABEL 5: STANDPUNTEN AIR FRANCE-KLM MET BETREKKING TOT ETS-RICHTLIJNEN (2003/87/EG EN 2004/101/EG)

Punten van overeenstemming met de EU Richtlijn	Punten van zorg met betrekking tot de EU Richtlijn
Geografisch bereik : intra EU vluchten per 2011	Uitbreiding geografisch bereik naar intercontinentale vluchten (vliegen van en naar Europese steden) per 2012, tenzij officiële overeenstemming wordt bereikt met landen buiten de EU teneinde oneerlijke concurrentie tussen luchtvaartmaatschappijen te vermijden
Uitsluitend CO₂	In de Richtlijn wordt dezelfde referentieperiode 2004/2005/2006 voorgesteld tot in ieder geval 2022, terwijl deze periode voor andere sectoren geldt tot 2012.
Mogelijkheid om emissierechten te kopen van andere sectoren	Veilingen van quota's, die extra kosten met zich mee brengen maar niet tot milieuvoordelen leiden
Toegang tot credits van het Mechanisme voor Schone Ontwikkeling (CDM) op de lange termijn	
Verdeling van rechten naar benchmark (vloot-efficiency)	

1 Bron: *Economic incentives to mitigate GHG from air transport in Europe, CE (2002)*
Bladzijde 15 van het CSR report

“Klimaatverandering, Europa en de luchtvaartsector”

Christine De Veyrac, lid van het Europees Parlement, Commissie vervoer en toerisme

Klimaatverandering is een realiteit die we onder ogen moeten zien en waarvan we de effecten moeten tegengaan. En om die effecten tegen te gaan moeten we onmiddellijk handelen. Dat is het pad dat de Europese Unie de afgelopen jaren heeft bewandeld met het uitrollen van beleid, zoals het systeem van verhandelbare emissierechten. Tegen deze achtergrond rijst nu de vraag welke bijdrage de luchtvaart zou moeten leveren aan het gevecht tegen de effecten van klimaatverandering? De bijdrage van het luchtvervoer aan de mondiale opwarming wordt op ongeveer 3% geschat en het genereert dus slechts een klein gedeelte van de broeikasgassen vergeleken met andere vervoerswijzen.

Nu we echter geconfronteerd worden met de dreiging van het fenomeen van klimaatverandering voor de toekomst en het evenwicht van onze planeet, ben ik van mening dat het van het grootste belang is dat elke sector de verantwoordelijkheid voor zijn deel van de emissies van koolstofdioxide neemt, onafhankelijk van de relatieve bijdrage. Daar komt bij dat de invloed van het luchtvervoer op de klimaatverandering weliswaar relatief beperkt is geweest tot dusver, maar dat haar bijdrage alleen maar kan toenemen in de komende jaren als je kijkt naar de groeicijfers van deze sector.

Ik ben duidelijk niet van mening dat de ontwikkeling van het luchtvervoer moet worden belemmerd. Maar we mogen niet toestaan dat de groei van het luchtvervoer de inspanningen om de doelstellingen van het Kyoto Protocol te bereiken tenietdoet. De meest voor de hand liggende oplossing is dat de meest vervuilende vliegtuigen worden vervangen door schonere, maar dat kan alleen geleidelijk geschieden.

Het is daarom noodzakelijk om een aantal aanvullende maatregelen te nemen die direct effect hebben. De sector doet dit met haar inspanningen op R&D-gebied, die gericht zijn op reductie van vliegtuiggewicht en verbetering van de aërodynamische prestaties. De Europese Unie stelt ook een aantal maatregelen voor.

Bijvoorbeeld, op basis van de observatie dat een vliegtuig op elke vlucht ongeveer 200 km meer vliegt dan nodig is, heeft de Europese Commissie een operationele oplossing voorgesteld, namelijk een gestage verbetering van de luchtverkeersleiding. De reorganisatie van luchtverkeer zal worden uitgevoerd in het kader van een project met de naam SESAR, waarmee een milieuwinst van 10% per vlucht zou moeten worden behaald dankzij grootschalige besparingen op vliegtuigbrandstof.

De Europese Unie heeft ook andere programma's geïmplementeerd, zoals "Green Flights", een mondiaal milieu-initiatief gericht op het verkennen van technische oplossingen voor een voortdurend afnemende invloed van vliegtuigen. Het programma richt zich op het genereren van substantiële verlagingen van zowel emissies als geluidsniveaus.

De Europese Unie heeft ook voorgesteld om het luchtvervoer op te nemen in het systeem van verhandelbare emissierechten. Dit zou moeten leiden tot een aanzienlijke vermindering van de totale emissie van de Europese Unie, die uitgaat van een verlaging van 20% in 2020.

Met al deze maatregelen worden de effecten van de klimaatverandering door het luchtvervoer weliswaar effectief bestreden, maar regelgeving van de Europese Unie is niet voldoende: we moeten nu de burgers zover krijgen dat ze hun verantwoordelijkheid nemen, en de rest van de wereld mobiliseren voor deze uitdaging.

Verkenning van compensatiemogelijkheden

Vanwege het gebrek aan direct beschikbare technologische oplossingen heeft de sector op de korte termijn geen andere keuze dan een deel van de inkomsten die gegenereerd worden door de groei van het luchtvervoer te gebruiken om de reducties van de CO₂-emissies in andere sectoren te financieren, waar grotere reducties op de korte termijn mogelijk zijn. Dit is de gedachte die ten grondslag ligt aan een open systeem van verhandelbare emissierechten (zie het kader over ETS, pagina 14).

De luchtvaartindustrie kan ook onderzoek naar alternatieve brandstoffen en koolstofputten ondersteunen, en vrijwillige maatregelen voor de compensatie van koolstof overwegen. Dit kunnen echter slechts gedeeltelijke compensaties zijn, gezien de kleine winstmarges van de sector.

Voor Air France-KLM, bijvoorbeeld, zouden de kosten van volledige compensaties in 2006 meer bedragen dan 50% van de investeringen in vlootvernieuwing¹.

Ook moet erop gewezen worden dat alle wettelijke beperkingen die regionaal worden toegepast tot ernstige verstoringen van de concurrentie kunnen leiden en tot verkeersomleidingen naar andere hubs (zie tabel 5 pagina 15) waarvoor dezelfde verordening niet geldt.

1 Gegeven het feit dat de Groep (inclusief dochtermaatschappijen) 26 miljoen ton CO₂ per jaar produceert, zou een volledige compensatie 780 miljoen euro per jaar kosten. (In deze hypothese is 1 ton = 30 euro.)

De commitment van de Groep

Overwegende dat de luchtvaartindustrie haar deel van de verantwoordelijkheid moet nemen en actief moet reageren op groeiende eisen van stakeholders ten aanzien van klimaatverandering heeft de Groep een “Klimaat Actieplan” opgesteld. Het plan bestaat uit het volgende:

- 1. Het Europese Systeem van verhandelbare emissierechten blijven promoten** als het meest milieuefficiënte plan dat luchtvaartmaatschappijen in staat zal stellen om een bijdrage te leveren aan een algehele reductie van CO₂-emissies wereldwijd (zie tabel 5).
- 2. Doorgaan met vlootvernieuwingsprogramma's en luchtvaartkundig onderzoek promoten** (vliegtuigen, brandstof, luchtverkeersleiding...)
- 3. Tegemoetkomen aan verwachtingen van klanten door ze te helpen om de koolstofvoetafdruk** van hun reis te berekenen en dit te compenseren. Air France-KLM zal in 2007 een emissiecalculator en een koolstofcompensatievoorstel introduceren (zie pagina 36). Deze emissiecalculator zal in tegenstelling tot de meeste bestaande calculators gebaseerd zijn op echte emissies van elke vlucht, berekend op basis van alle factoren die daarbij een rol spelen.
- 4. Ondersteuning van milieuprogramma's die ontwikkeld zijn door NGO's.**
- 5. Hernieuwbare energievormen promoten** (windkracht, zonne-energie).
- 6. De hele Groep betrekken** bij de ambitieuze milieu actieplannen.

Daarnaast is Air France lid van de Global Roundtable on Climate Change (GROCC) ¹, een groep van meer dan 90 ondernemingen en organisaties van overal ter wereld die een gezamenlijke verklaring hebben ondertekend en op mondiaal niveau de klimaatverandering willen tegengaan. KLM initieerde van haar kant een Werkgroep Klimaatverandering voor de Nederlandse Luchtvaartindustrie. Air France-KLM is lid van de Europese Corporate Leaders Group on Climate Change (CLG), die ontstaan is uit het Business and Environment Programme van de University of Cambridge. In een brief aan president Barroso van de Europese Commissie van november 2006 benadrukte Air France-KLM samen met andere CLG-partners dat een krachtig en duidelijk raamwerk vereist is om emissies van koolstof te verlagen zonder de concurrentie te verstoren. Daarnaast nodigde KLM, namens Leaders for Nature (80 Nederlandse leiders van ondernemingen), de Nederlandse regering uit om een gemeenschappelijke milieustrategie voor de lange termijn te ontwikkelen.

GRAFIEK 9: CO₂ EN VERKEER - AIR FRANCE-KLM

	Verkeer	CO ₂
2001	1,00	1,00
2002	1,02	1,01
2003	1,03	1,02
2004	1,15	1,05
2005	1,20	1,10
2006	1,24	1,11
Totaal	124%	111%

2001 = 100%

Bladzijde 17 van het CSR report.

¹ www.earthinstitute.columbia.edu/grocc

3. Duurzaamheidsmanagement

3.1. Beleid

Overkoepelend beleid

Sinds het samengaan hebben beide ondernemingen hun eigen beleidslijnen aangehouden, met name op het gebied van Human Resources, terwijl ze op enkele andere gebieden nieuw gemeenschappelijk beleid hebben ontwikkeld. De eerste stap werd gezet door een overkoepelende Air France-KLM CSR-Verklaring uit te brengen waarin de gemeenschappelijke commitments worden samengevat en de ambities van de Groep worden uiteengezet ¹. Zowel Air France als KLM hebben zich ook ieder afzonderlijk verbonden aan de principes van het UN Global Compact ¹.

Beleid op ondernemingsniveau

Op ondernemingsniveau zijn verschillende benaderingen ontwikkeld, afhankelijk van de aard van de onderwerpen.

Voor het beheer van milieurisico's hebben beide ondernemingen richtlijnen ontwikkeld op basis van de ISO 14001 standaard, die geïntegreerd zijn in bedrijfsprocedures.

In lijn met de overeenkomst tussen Air France en KLM en vanwege het verschil in sociale wetgeving in beide landen houden beide ondernemingen hun eigen beleid wat betreft Human Resources, terwijl ze actief gemeenschappelijke projecten ondersteunen. De lijsten van de belangrijkste collectieve overeenkomsten van Air France met betrekking tot CSR zijn beschikbaar op haar website ².

Wat betreft verantwoord inkopen heeft Air France in 2001 contractuele clausules opgenomen met betrekking tot de bescherming van menskracht en arbeidsomstandigheden. Daarnaast heeft zij in 2004 een specifiek duurzaamheidshandvest ontwikkeld op basis van de principes van het UN Global Compact. Leveranciers worden uitgenodigd om dit te ondertekenen of een vragenlijst in te vullen om hun standpunt te verklaren. Daarnaast wordt met een specifiek handvest, dat door alle inkopers is ondertekend, passieve corruptie aangepakt.

KLM vertrouwt op haar inkoopbeleid, waarin staat dat leveranciers moeten aangeven dat ze zich houden aan een aantal ethische principes, inclusief die van het UN Global Compact.

Wat naleving van mededingingswetten betreft bracht de Groep begin 2007 een Competition Law Compliance Manual uit. Dit handboek zal in de herfst van 2007 worden verspreid onder alle managers in commerciële functies of functies waarbij men regelmatig contact heeft met externe partijen.

Er zijn toepasselijke trainingssessies op dit gebied georganiseerd en deze zullen ook in de toekomst worden uitgebreid.

De referenties voor andere aspecten van CSR zijn de CSR-Verklaring van de Groep, het Global Compact, en toepasselijke nationale wetten en voorschriften. Bij KLM zullen deze principes worden nageleefd na implementatie van een KLM gedragscode later dit jaar. Deze gedragscode behandelt bovengenoemde onderwerpen, corruptie en de dialoog met stakeholders.

3.2. Implementatie

De twee luchtvaartmaatschappijen hebben hun eigen managementsystemen voor arbeidsveiligheids- en milieukwesties. Air France heeft een Kwaliteits- Veiligheids- en Milieubeheersysteem dat gesteund wordt door een speciale afdeling en een netwerk van ongeveer 500 coördinatoren wereldwijd. De effectiviteit wordt gecontroleerd met interne audits en ISO 9001 en ISO 14001 certificering voor de plaatsen en processen. De implementatie van het KLM milieubeheersysteem is extern ISO 14001 en EMAS gecertificeerd voor het hele functioneren ervan. Wat gezondheid en veiligheid betreft vertrouwt KLM op interne verificaties. Er is een speciale Arbeidsveiligheids- & Milieuraad opgericht voor controledoelstellingen. De betreffende afdelingen worden vermeld in een diagram (pagina 20).

Wat betreft arbeidsvraagstukken zijn in overeenkomsten van Air France specifieke actieplannen opgenomen voor afdelingen Human Resources die samen met vakbonden worden gemonitord. De ISO 9001 gecertificeerde Werving- en Selectieafdeling waarborgt de eerlijke, niet-discriminatoire behandeling van sollicitaties, een proces dat onderworpen is aan verificatie in het kader van een jaarlijks auditprogramma (twee externe en drie interne audits in 2006). Deze procedure, die zeer onlangs is uitgebreid met een speciale 'ethische' controle van gelijke behandeling, geeft blijk van het vaste voornemen van de afdeling om van Air France een voorbeeldonderneming te maken in het gevecht tegen discriminerende werving. Bij KLM is de afdeling Human Resources belast met het implementeren van sociaal beleid. De ondernemingsraad van KLM en de vakbonden worden geïnformeerd en geven waar nodig advies gedurende het proces. Wanneer dit nodig is worden op ad hoc basis en in overeenstemming met de Sarbanes-Oxley Act controles uitgevoerd op een aantal gebieden, zoals het beloningssysteem, pensioenen en arbeidsomstandigheden teneinde een effectief kwaliteitsproces te realiseren.

*1 Door de Verenigde Naties in juli 2000 gelanceerd initiatief: www.globalcompact.org 8
1 & 2 Verklaring inzake Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (1) & collectieve overeenkomsten (2) op <http://sustainability.airfrance.com>*

Verder wordt CSR in het nieuwe strategische plan Vision 2010 van Air France verder geïntegreerd in de bedrijfsdoelstellingen. Hoewel collectieve bonussen van medewerkers al gekoppeld waren aan kwaliteitsindicatoren, wordt in het nieuwe plan het brede onderwerp van CSR tot een van de vier strategische pilaren gemaakt.

KLM verwerkt momenteel CSR-ambities in een targetsysteem voor werknemers, dat een integraal onderdeel van KLM's New Horizon beleid is.

3.3. Corporate governance

Air France-KLM valt onder Frans ondernemingsrecht en is genoteerd aan de NYSE-Euronext in Parijs, Amsterdam, en New York. De tabel hieronder geeft een overzicht van de standpunten van de Groep met betrekking tot toepasselijke standaarden van corporate governance of behoorlijk bestuur (dat wil zeggen de Sarbanes-Oxley Act en de rapporten van Bouton en Vienot). Van mei 2004 tot juni 2007 heeft een Strategische Management Commissie besluiten genomen over de strategie van de Groep. Het is de bedoeling dat deze SMC in de tweede helft van 2007 wordt vervangen door een nieuw Uitvoerend Comité van de Groep ([1](#) voor meer informatie over behoorlijk bestuur van de Groep).

Air France-KLM heeft een Financiële Gedragscode opgesteld die geldt voor de hoogste senior executives die betrokken zijn bij de communicatie van financiële gegevens. Deze code wordt aangevuld met een gedragscode waarin regels worden gegeven voor

directieleden, senior executives en andere hogere functionarissen die betrokken zijn bij transacties met effecten.

In overeenstemming met de Sarbanes-Oxley Act zijn financiële klokkenluidermechanismen opgezet. Hoewel ze dezelfde doelen dienen, zijn ze gebaseerd op verschillende methoden om te voldoen aan de Franse en Nederlandse wettelijke vereisten met betrekking tot de privacy van persoonsgegevens. Het systeem van Air France voldoet aan de richtlijnen van de Franse Autoriteit voor Gegevensbescherming (CNIL)¹. De klokkenluiderprocedure is ingesteld door Air France voor het behandelen van klachten met betrekking tot boekhoudkundige en financiële kwesties en corruptie. Het KLM systeem voldoet op zijn beurt aan de vereisten van het Nederlandse College Bescherming Persoonsgegevens (Nederlandse DPA)².

TABEL 6: CORPORATE GOVERNANCE

Corporate governance standaarden			Boekjaar 2006-07 (april-maart)															
BETROKKEN BIJ HET BESLUIT-VORMINGS-PROCES	Raad van Bestuur	Aantal vergaderingen en gemiddeld presentiepercentage* Bestaan van interne regels en gedragscodes Bestaan van comité's voor strategieën, audits, beloningen en benoemingen <i>Aantal vergaderingen</i> <i>Presentiepercentage</i> Jaarlijkse beoordeling van het functioneren van de Raad van Bestuur	8 vergaderingen; 87,25% Ja <table border="1"> <thead> <tr> <th>strategie-commissie</th> <th>audit-commissie</th> <th>belonings-commissie</th> <th>Benoeming-en-commissie</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>100%</td> <td>66%</td> <td>100%</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>				strategie-commissie	audit-commissie	belonings-commissie	Benoeming-en-commissie	1	5	1	0	100%	66%	100%	-
	strategie-commissie	audit-commissie	belonings-commissie	Benoeming-en-commissie														
	1	5	1	0														
	100%	66%	100%	-														
Met wettelijke controle belaste accountants	De accountants die met de wettelijke controle zijn belast mogen geen adviesdiensten verlenen, met uitzondering van aanvullende accountantsdiensten en fiscale adviezen** Een uitvoerend directeur kan geen lid zijn van een auditcommissie Mogelijkheden voor de accountants die met de wettelijke controle zijn belast en directeuren om te vergaderen zonder dat leden van het senior management daarbij aanwezig zijn	Ja Ja Ja																
Aandeelhouders	Elk aandeel geeft recht op één stem Presentiepercentage (quorum) op de laatste jaarlijkse Aandeelhoudersvergadering Percentage uitgebrachte stemmen op de Aandeelhoudersvergadering van 12 juli 2006 door aandeelhouders die present waren op de vergadering, vertegenwoordigd waren of per post stemden	Ja 38.51% 93.74%																
FINANCIËLE INFORMATIE	Commissies voor procedures voor het uitbrengen van financiële informatie Publicatie van de criteria voor, en de totale beloning van, bedrijfsfunctionarissen Publicatie van de voorwaarden voor toekenning en de hoogte van de honoraria van directieleden Publicatie van het aantal aandeloptyes dat toegekend is aan bedrijfsfunctionarissen van Air France, KLM en hun dochtermaatschappijen	Ja Ja Ja Ja																

* Het presentiecijfer voor directieleden was 87,25% in 2006-07 (74,2% in 2005-06), een directeurspost bleef vacant gedurende een periode van drie maanden na het aftreden van een directeur en gedurende zes maanden na het aftreden van een tweede directeur.

** Binnen de grenzen die opgelegd worden door de onafhankelijkheidsregels van de US Securities and Exchange Commission (SEC) en de beroepscode van Franse met wettelijke controle belaste accountants.

1 <http://www.cnil.fr>

2 <http://www.dutchdpa.nl/>

1 Referentiedocument 2006-07 of www.airfranceklm-finance.com

Bladzijde 19 van het CSR document

3.4. CSR-organisatie

In de figuur hieronder worden de afdelingen en directieleden vermeld die binnen de ondernemingen betrokken waren bij CSR-management in de periode april 2006-maart 2007.

AIR FRANCE EN KLM IN 2006-07

Zie schema bladzijde 20 van het CSR report.

Uitvoerend Comité Air France Directie KLM

Business EVP's*
EVP's van andere Corporate afdelingen
EVP HR & Social Affairs
EVP General Secretary
EVP Corporate Center
EVP HR & industrial relations
Business EVP's*

Andere Corporate afdelingen

Security
Quality
Health & Safety Dep.
Local employment
Staff with disabilities

Secretary Generalship

SVP Quality
Environment & Sustainability

Quality
Environment
Sustainability
Local communities

Hoofdcoördinator CSR

Corporate Center

Director Airport & Environmental strategy
SVP Corp. Communications

CSR
Environment
Airport Strategy
CSR Communicator

Andere Corporate afdelingen

HR Policies & Working Conditions (incl. CSR)
Health Services
Security dep.

Bedrijfsdivisies

HR Manager
Quality safety & Environment manager

Quality
Health & Safety
Environment

Bedrijfsdivisies

HR Manager
Environment
Quality & Safety
Occupational Health and Safety

Soorten vraagstukken die onder beheer zijn van de teams:
Verantwoordelijkheid tegenover klanten
Milieukwesties
Arbeidsvraagstukken
Breed toepassingsgebied van CSR
Niet geheel gewijd aan CSR-kwesties

EVP is de afkorting van Executive Vice President.

*Businesses zijn cargo, computing, ground en inflight operations en commercial, maintenance.

Betrokkenheid senior executives Strategische besluiten met betrekking tot duurzaamheid worden genomen door het Uitvoerend Comité of de Raad van Bestuur bij elke luchtvaartmaatschappij en op groepsniveau door de Strategische Management Commissie. In het voorjaar van 2007 werd het Klimaat Actieplan gepresenteerd op de vergadering van de Raad van Bestuur van maart.

Met CSR belaste bedrijfsafdelingen In beide maatschappijen vallen CSR-kwesties onder de verantwoordelijkheid van een Executive Vice President, aan wie gerapporteerd wordt door een speciale senior CSR-manager die verschillende afdelingen beheert.

Deze afdelingen ontwikkelen publieke standpunten, beleid en procedures, beantwoorden vragen van niet-financiële rating agency's en stellen het jaarlijkse Duurzaamheidsverslag op.

Bij Air France houden ze op ad hoc basis en via halfjaarlijkse "QSE Direction Reviews" contact met senior executives, en bij KLM via de Occupational Safety & Environment Board, die elk kwartaal vergadert: KLM heeft een CSR-raad opgericht die door een Algemene CSR-coördinator wordt gecoördineerd en uit senior executives bestaat die elk kwartaal bijeenkomen.

In 2006-07 participeerde KLM bij de oprichting van de Nederlandse afdeling van het United Nations Global Compact.

Verantwoordelijkheden op bedrijfsdivisieniveau Voor de implementatie van CSR-beleid en actieplannen heeft elke bedrijfsdivisie en grote afdeling haar eigen speciale team en een manager die contact onderhoudt met Corporate afdelingen.

- Bij Air France komen de Quality, Safety en Environment managers elke twee maanden bij elkaar, en daarnaast op de jaarlijkse vergadering van alle managers die zich bezighouden met arbeidsomstandigheden.
- KLM heeft een Milieucoördinatieteam dat bij de bedrijfsdivisies die het meeste met dit onderwerp te maken hebben elke twee maanden vergadert, en een stuurgroep milieu die elk kwartaal vergadert. Daarnaast vergadert het Safety & Quality Platform (SQP) elke maand en de SQP vormt elk kwartaal samen met het Occupational Safety & Environmental Platform (OSEP) het SQ & OSE Platform.

3.5. Dialoog met stakeholders

Zowel Air France als KLM hebben een lange traditie als het gaat om het voeren van dialogen met de belangrijkste stakeholders, met name hun werknemers en klanten en de omwonenden rond hun hubs. De tabel hieronder geeft per groep 'primaire' stakeholders een overzicht van de belangrijkste informatie- en consultatiekanalen die geïmplementeerd zijn door de Groep en de twee luchtvaartmaatschappijen, en daarnaast de belangrijkste reacties en resultaten.

Een ding dat overduidelijk is geworden in 2006-07 is de groeiende bezorgdheid over klimaatverandering. Daarom wordt dit onderwerp nader behandeld op pagina 14-17 en 34-39.

TABEL 7: VOORBEELDEN VAN INFORMATIEKANALEN EN CONSULTATIEPROCESSEN VOOR STAKEHOLDERS EN RESULTATEN

Groepen stakeholders	Informatiekanalen	Consultatiekanalen	Bevindingen, reacties en resultaten
Aandeelhouders & beleggers	<ul style="list-style-type: none"> • Speciale financiële website. • Aandeelhoudersclub, met driemaandelijke nieuwsbrief, hotline en e-magazine voor financiële informatie 	<ul style="list-style-type: none"> • Driemaandelijke presentatie aan analisten, jaarlijkse aandeelhoudersvergadering, Adviescommissie voor Individuele Aandeelhouders (16 leden, Nederlands & Frans). • Twee vertegenwoordigers van de werknemer-aandeelhouders in de Raad van Bestuur van de Groep. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aanbevelingen voor het verbeteren van de communicatietools voor individuele aandeelhouders. • Toegenomen interesse van beleggers in onze klimaatstrategie
Klanten, grote accounts en reisbureaus	<ul style="list-style-type: none"> • Speciale frequent flyer nieuwsbrief. • Speciale website voor de zakenreiziger. • Algemene websites van Air France en KLM. • Inflight magazines. 	<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheids-onderzoeken: 20.000 deelnemers aan het frequent flyer programma worden meerdere keren per jaar geënkquêteerd; er worden aan boord 500.000 vragenlijsten uitgedeeld; specifiek CSR-onderzoek; Flying Blue online panel. • Dialoog gehandicapten-groepen (Europees Gehandicaptenforum, <i>Union Européenne des Aveugles</i>, <i>Association des paralysés de France</i>, <i>Fédération Handisport</i>, Chronisch zieken en Gehandicapten Raad in Nederland) • Dialoog met de Nederlandse Consumentenbond over onderwerpen als prijstransparantie en klimaatverandering. • Dialoog met de Franse Vereniging van Gebruikers van Luchttransport en de CNCA (Conseil National des Clients de l'Aérien). 	<ul style="list-style-type: none"> • Productinnovaties in reactie op de frequent flyer vragenlijst, waarvan verslag is gedaan in de nieuwsbrief (zie pagina 24), zoals vernieuwingen van de interieurs van de cabines en de catering van KLM. • Grote accounts vroegen om een koolstofcalculator en een koolstofcompensatieprogramma: beide zullen in 2007 gelanceerd worden door Air France en KLM (zie pagina 36).

Werknemers	<ul style="list-style-type: none"> • HR-intranet voor de Groep en interne magazines voor elke luchtvaartmaatschappij (voor Air France & KLM in het algemeen, maar ook voor elke specifieke afdeling). • KLM interne nieuwsbrief, drie keer per week. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ondernemingsraad op Europees (Groep), Frans (AF) en Nederlands (KLM) niveau, aangevuld met een Arbocommissie voor activiteiten van Air France in Frankrijk. • Driemaandelijkse onderzoeken naar de meningen over de fusie van Air France en KLM (1.500 werknemers en 600 managers). • Directe lijn met de Raad van Bestuur van KLM die een keer per maand beschikbaar is voor alle medewerkers • Specifiek financieel klokkenluidersysteem bij Air France en KLM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe arbeidsovereenkomsten. • Implementatie van een werkgroep maatschappelijke indicatoren binnen de Europese Ondernemingsraad. • De snelheid van de samenvoeging van Air France en KLM wordt als “goed” beoordeeld door meer dan tweederde van het personeel bij beide luchtvaartmaatschappijen, en te langzaam door ongeveer een kwart.
Lokale gemeenschappen en overheden	<ul style="list-style-type: none"> • Bezoeken aan luchthavenfaciliteiten voor gemeenten en scholen georganiseerd door KLM. 	<ul style="list-style-type: none"> • Op Schiphol Airport is KLM lid van adviesgroepen waarin verschillende stakeholders vertegenwoordigd zijn (waaronder CROS en Aldersmeeting). • Air France is op de tien belangrijkste Franse luchthavens betrokken bij dezelfde soort groepen. • Periodieke vergaderingen met luchthaven- en luchtverkeersleidingautoriteiten bij elke hub. • Enquête afgenomen rond Paris-CDG onder 2.000 omwonenden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Op Schiphol zullen op verzoek van CROS-pilot gemeenten en met inbreng van omwonenden en de luchtverkeersleiding geluidsreductietests worden uitgevoerd door KLM. • Deelname aan geluidsreductietests op de luchthaven van Marseille door Air France met tests voor de implementatie van de Continuous Descent Approach (CDA) door piloten. • Lancering van “vervuilingspiekprocedure” op Paris-CDG en Orly. • Zie pagina 41 voor de resultaten van de CDG-enquête.
Industriële spelers	<ul style="list-style-type: none"> • Air France-KLM: European Corporate Leaders on Climate Change • AEA en IATA vergaderingen: Air France voorzitter van AEA IEC (Infrastructuur en Milieucommissie) en voorzitter van IATA ENCOM (Milieucommissie); zitting in ICAO Committee on Aviation Environmental Protection (CAEP) (Comité Milieubescherming en Luchtvaart) in de IATA delegatie. • Air France-KLM lobby-activiteiten op het niveau van de Europese Commissie en het Europese Parlement en op nationale niveaus (zie pagina 22). • Air France: IPCC-participant. • Werkgroep Klimaatverandering van de Nederlandse Luchtvaartindustrie. • KLM: Leaders for Nature (lidmaatschap van een vereniging) 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie van nieuwe koolstofcorrigerende maatregelen op Amsterdam-Schiphol op basis van participatie van de Werkgroep Klimaatverandering. 	

3.6. Publieke Zaken op Europees niveau

Omdat de onderneming waarde hecht aan een constructieve dialoog met regelgevende instanties en andere stakeholders teneinde de belangen van een efficiënt en concurrerend luchttransportsysteem voor Europa te promoten en bij te dragen aan de verdere ontwikkeling van openbaar beleid, heeft Air France-KLM in Brussel een gemeenschappelijk team voor Publieke Zaken gevestigd. Dit team bestaat uit vier vertegenwoordigers van Air France en twee van KLM. Alle lobbyisten hebben zich ingeschreven in het register voor lobbyisten van het Europese Parlement. Daarnaast ondersteunt de Groep het Transparantie-initiatief.¹

Het Kantoor onderhoudt vooral contacten met alle relevante EU-instellingen, Europese beleidsvormers en luchtvaartorganisaties, zoals IATA, de AEA en de FNAM (*Fédération Nationale de l'aviation marchande*). Het levert ook bijdragen aan talloze denktanks, waaronder Eur Ifri (*Institut Français des Relations Internationales*), CEEP (Europees Centrum van gemeenschapsbedrijven en bedrijven van algemeen economisch belang) en Confrontations Europe; ze zijn ook betrokken bij vakorganisaties en andere instellingen (zie tabel 8).

Lobbyisten besteden het grootste deel van hun tijd aan het verstrekken van informatie aan beleidsvormers op het gebied van sociale zaken, milieu, veiligheid en transport. In tabel 9 staan de belangrijkste onderwerpen met de bijbehorende standpunten die zij ondersteunen binnen de verschillende organisaties.

De Groep lobbyt ook in Parijs, Den Haag en Washington, waar standpunten worden ondersteund die over het algemeen overeenstemmen met die van vakverenigingen.

FIGUUR 10: VERDELING TIJD NAAR ONDERWERP

- 15% Milieu
- 10% Transportbeleid
- 10% Infrastructuur
- 5% Kostenbesparing
- 15% Veiligheid
- 10% Buitenlands beleid
- 30% Maatschappelijke zaken
- 5% Contact met hoofdkantoren

TABEL 8: VOORBEELDEN VAN BETROKKEN ORGANISATIES NAAR SOORT ONDERWERP

Onderwerpen	Betrokken lobbyende organisaties
ETS (systeem van verhandelbare emissierechten)	* Verenigingen van luchtvaartmaatschappijen (IATA, AEA, FNAM) * Luchthavens (Airport Council International) * NGO's (Transport & Milieu, etc.)
Een gemeenschappelijk Europees luchtruim	* Fabrikanten (ADS, Airbus, Boeing) * Verenigingen van luchtvaartmaatschappijen (IATA, AEA, FNAM) * Consumentenorganisaties * NGO's (Transport & Milieu, etc.) * Luchthavens
Luchthavencapaciteit & -belastingen	* Verenigingen van luchtvaartmaatschappijen (IATA, AEA, FNAM, European Low fare Airlines Association, etc.) * Luchthavens (ACI, etc.) * Consumentenorganisaties
Zevende Kaderprogramma voor onderzoek & technologische ontwikkeling (FP7)	* Verenigingen van luchtvaartmaatschappijen (IATA, AEA, FNAM, ELFAA) * Fabrikanten (Airbus, Boeing, AECMA) * Luchtruimnavigatie (ANSP, Thales, ATA, etc.)

TABEL 9: BELANGRIJKSTE STANDPUNTEN OPENBAAR BELEID

Onderwerp	Standpunt Air France-KLM
Integratie van de burgerluchtvaart in het systeem van verhandelbare emissierechten van de Europese Unie (ETS) zie box p.15	De Groep ondersteunt het Europese ETS-systeem, ervan uitgaande dat het uitsluitend zal gelden voor koolstofemissies van vluchten binnen de EU vanaf 2011 en dat het systeem de deelnemers zal toestaan emissierechten te kopen van andere sectoren en toegang zal geven tot het Mechanisme voor Schone Ontwikkeling. De Groep is van mening dat de totale toegestane koolstofemissie gebaseerd dient te zijn op vloot-efficiency en dat bij het vaststellen ervan rekening moeten worden gehouden met de vooruitgang die in het verleden is geboekt. De Groep ondersteunt de ontwikkeling van een mondiaal kader dat voor alle luchtvaartmaatschappijen geldt. In de tussentijd is de Groep voorstander van de uitbreiding van het Europese ETS tot alle vluchten (naar en vanuit Europa), op voorwaarde dat problemen met concurrentievervalsing en omleiding van verkeer naar behoren worden opgelost.
Belasting CO ₂ -emissies (intra-EU vluchten en internationale vluchten)	De Groep is van mening dat belastingheffing geen levensvatbare oplossing voor de lange termijn is, aangezien dit geen positief effect heeft op het milieu. Indien belastingheffing regionaal wordt toegepast, bijvoorbeeld alleen in Europa, dan zal dat bovendien bijna zeker leiden tot verkeersomleidingen naar buitenlandse hubs en in sommige gevallen zelfs tot het tanken van brandstof in landen zonder brandstofbelastingen, hetgeen uiteindelijk zal leiden tot een nog grotere mondiale milieuschade. Het kan ook contraproductief werken omdat belastingheffing het vermogen van luchtvaartmaatschappijen beperkt om investeringen uit de cashflow te financieren en hun vloten te moderniseren door de nieuwste generatie, zuiniger toestellen aan te schaffen.
Een gemeenschappelijk Europees luchtruim	De Groep ondersteunt de vorming van een gemeenschappelijk Europees luchtruim aangezien we behoefte hebben aan een efficiënter luchtverkeersleidingsstelsel dat de kosten zal verlagen, de vertragingen zal reduceren, tot kortere aanvliegroutes zal leiden, en het brandstofverbruik en de mondiale emissies zal verminderen.
Beperkingen aan de verkeersgroei	De Groep is van mening dat luchttransport een onontbeerlijke drijvende kracht is achter menselijke en economische ontwikkeling en ook altijd zal blijven, zowel voor geïndustrialiseerde landen als ontwikkelingslanden. De Groep is daarom van mening dat inperkende, arbitraire maatregelen economisch ongezond zijn en de individuele vrijheden beperken. Vanwege de groei van de vraag naar luchtvervoer moet een prognose worden gemaakt van de behoefte aan nieuwe infrastructuur op de grond en dient daarin te worden voorzien.
EU Witboek en kosten infrastructuur	Air France-KLM zal de Europese Commissie ondersteunen bij het implementeren van het herziene Witboek vervoer met de titel "Keep Europe moving – Sustainable mobility for our Continent" (Hou Europa in beweging - Duurzame mobiliteit voor ons continent). Er lijkt meer politieke aandacht te worden gegeven aan het luchttransport dan in het vorige Witboek. De Groep benadrukt dat luchttransport de enige vervoerswijze is die zelf de kosten van infrastructuur draagt, dat er een level playing field dient te zijn voor verschillende vervoerswijzen (weg of spoorweg) en voor de verschillende luchtvaartmaatschappijen. Alle actoren in de "waardeketen" zouden gedwongen moeten worden om concurrerend te werken.
Co-modaliteit luchtvaart spoorwegen	De Groep is van mening dat lucht- en spoorwegvervoer complementair zijn en ondersteunt het gebruik van spoorwegen als middel om de bereikbaarheid van luchthavens te vergroten. De Groep is ook van mening dat luchtvaart- en spoorwegmaatschappijen op dezelfde wijze gereguleerd zouden moeten worden (veiligheid, belasting, veiligheid voor de passagier en het milieu.)

1 Mededeling van de Commissie: "Naar een krachtige cultuur van raadpleging en dialoog" op <http://eur-lex.europa.eu>

3.7. Externe beoordeling CSR-management van de Groep

Vermelding op duurzaamheidsindices

De meeste niet-financiële rating agency's geven Air France-KLM een goed cijfer. In 2006 was de Groep opgenomen in de Dow Jones Sustainability Index World als de Industriëleider in termen van duurzame ontwikkeling. De Groep had de beste totaalscore van de luchtvaartmaatschappijen die waren opgenomen in de World Index, en is de enige luchtvervoergroep die opgenomen is in de DJSI STOXX van 2006. Air France-KLM is ook opgenomen in de FTSE4Good, ASPI Eurozone indices en de Global 100 lijst.

Beoordeling Air France door Vigeo

De Vigeo Group, een Europees rating agency, beoordeelt de prestaties van bedrijven en organisaties op het gebied van corporate governance en milieu en op maatschappelijk gebied. Vigeo probeert de efficiency en implementatie van strategie en beleid te meten en de daarbijbehorende risicofactoren te identificeren.

Air France gaf in 2005 opdracht aan Vigeo om het niveau van maatschappelijk verantwoord ondernemen van de Air France groep vast te stellen op vier gebieden van maatschappelijke verantwoordelijkheid, namelijk mensenrechten, human resources, relaties met leveranciers en maatschappelijke betrokkenheid in Frankrijk.

Om de prestaties van Air France buiten Frankrijk vast te stellen werd in 2006 een aanvullend onderzoek uitgevoerd voor de beoordeling van mensenrechten en human resources met betrekking tot Air France personeel buiten Frankrijk.

TABEL 10: RATING VAN VIGEO

4+	
4 Betrokken	
4 -	
3 +	Human Resources 3+ →
3 Actief	Mensenrechten 3 ↗ Leveranciers 3 ↗ Maatschappelijk betrokken 3 ↗
3 -	
2+	
2 Voorzichtig	
2 -	
1 Matig	

Verbeterend ↗ Stabiel → Verslechterend ↘

Mening Vigeo

Het totaalbeeld van de beoordeling/scores van de Air France Groep op Corporate niveau getuigt van haar inzet voor een strategie van maatschappelijk verantwoord ondernemen. De bevindingen laten zien dat gestreefd wordt naar het minimaliseren van risico's voor haar stakeholders en zichzelf. De inzet van Air France is echter het duidelijkst zichtbaar op het gebied van Human Resources, waar de fundamentele opties voor HR-beleid worden ingebouwd in de strategische besluiten van de Groep. De sterke punten die ons opvielen waren de wijze waarop reorganisaties werden uitgevoerd in het kader van de fusie met

KLM en de collectieve onderhandelingen die een belangrijk onderdeel van het sociale beleid van Air France vormen.

Air France behaalde echter op geen enkel gebied niveau 4. Dit is voornamelijk te wijten aan het rapportagesysteem van de groep met betrekking tot Human Resources en Mensenrechten, dat een aantal hiaten vertoont, waarvan sommige op essentiële gebieden, zoals veiligheid (en in het bijzonder die van werknemers met lokale arbeidscontracten) of het eerbiedigen van Mensenrechten door dochtermaatschappijen. Op de twee andere gebieden is de situatie vooral te wijten aan het zich voortdurend ontwikkelende, maar nog in een embryonaal stadium verkerende Groepsbeleid om rekening te houden met maatschappelijke factoren en milieufactoren in haar relaties met leveranciers, met name in landen met hoge risico's.

Op Groepsniveau is er op drie van de vier gebieden een trend naar verbetering, die getuigt van de inzet van Air France voor verbetering. In de afgelopen drie jaar heeft Air France een aantal initiatieven genomen om de prestaties op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen te verbeteren. Als we de analyse beperken tot personeel met Franse arbeidscontracten, exclusief dochtermaatschappijen, dan stijgt de beoordeling van Human Resources en Mensenrechten naar een 4 met een positieve trend.

4. Klanten

De Groep heeft leiderschapsposities in alle drie de businesses: passagiers, vracht en onderhoud. Air France en KLM zijn consequent gericht op tegemoetkoming aan de specifieke verwachtingen van hun klanten in elk van deze businesses.

4.1. Passagiers

Passagiers zijn de belangrijkste klanten van de Groep en vertegenwoordigden 79,6% van de totale omzet in 2006-07. Het klantrelatiemanagement van de Groep is gericht op alle punten van contact met klanten, van tickets kopen tot de aankomst op de bestemming. Dit omvat inchecken, inflight services en bagageafhandeling. Bij elke stap wordt het hele gamma van menselijke en technische hulpmiddelen ingezet om de klanttevredenheid te verhogen.

Flying Blue, het gemeenschappelijke frequent flyer programma van de luchtvaartmaatschappijen, is een van de belangrijkste middelen om de klanttevredenheid te verhogen. Het werd in juni 2005 gecreëerd, en is nu het grootste frequent flyer programma van Europa, met meer dan 13 miljoen deelnemers. Het succes van Flying Blue getuigt van het vermogen van beide luchtvaartmaatschappijen om het beste te bieden aan haar klanten, waardoor de ontwikkeling van de Groep wordt gestimuleerd.

Communiceren met klanten

Voortdurend luisteren

De Groep heeft verschillende middelen om te waarborgen dat rekening wordt gehouden met opmerkingen en ervaringen van klanten. In de figuur hieronder wordt een overzicht gegeven van deze middelen. De belangrijkste wensen die klanten hebben geuit zijn besparing van tijd, een grotere autonomie en vereenvoudiging van de reis. Nieuwe technologieën en de laatste innovaties stellen de Groep in staat om deze wensen gedeeltelijk in vervulling te laten gaan tijdens elke fase van de reis, waarbij het personeel de essentiële link blijft in de speciale relatie die we met onze klanten onderhouden. Het proces van luisteren is bovendien een integraal onderdeel van de definitie van het product en heeft geleid tot de ontwikkeling van specifieke producten, zoals *City Jet bij Air France* en *Dedicate*, services met lijnvluchten en directe vluchten voor professionals of Club China en Club Africa van KLM, die voor klanten waarde toevoegen omdat ze nuttige zakelijke netwerken creëren.

Air France-KLM beseft dat steeds meer klanten vragen hebben over milieuzaken, zoals emissies of het scheiden van afval. Voor meer informatie over deze en andere milieukwesties, verwijzen we u naar hoofdstuk 6, Milieu.

Klanten informeren

Air France-KLM gebruikt verschillende kanalen om informatie te verstrekken aan klanten. De websites van Air France en KLM bieden directe toegang tot alle informatie die beschikbaar is over beide maatschappijen.

Dezelfde informatie is ook 24 uur per dag beschikbaar per telefoon of e-mail.

FIGUUR 11: METING VAN KWALITEIT EN KLANTTEVREDENHEID



Als vluchten vertraagd zijn, worden klanten geïnformeerd per telefoon, e-mail of SMS. Bij Air France, bijvoorbeeld, levert de mobiele internet- en SMS-service 24 uur per dag overal ter wereld up-to-date gepersonaliseerde informatie aan passagiers, zodat de passagiers precies kunnen zien om hoe laat hun vlucht aankomt. KLM implementeert momenteel een soortgelijk SMS-vluchtinformatiesysteem.

Voldoen aan onze commitments

Kwaliteit van de service

Air France-KLM streeft ernaar om de beste en meest betrouwbare service te bieden aan klanten en hen volledig op de hoogte te houden tijdens de vervulling van de contractuele verplichting. Beide luchtvaartmaatschappijen verstrekken passagiers de vervoersvoorwaarden die van kracht zijn op het moment dat klanten een ticket kopen. ¹

Air France-KLM heeft haar commitment uiteengezet in de European Airline Passenger Service Commitment ²: als leden van de Association of European Airlines (AEA) voldoen Air France en KLM aan de 14 commitments met betrekking tot klantenservice die de gehele vervoersketen bestrijken, van reservering door de klant tot aankomst op de

bestemming. Air France en haar dochtermaatschappij Brit Air zijn ook de enige luchtvaartmaatschappijen ter wereld die gecertificeerd worden door SGS-Qualicert voor hun Passenger Service Commitments, een lijst van 38 commitments voor Air France en 31 voor Brit Air, die in samenwerking met consumentenorganisaties zijn vastgesteld en veel verder gaan dan de 14 AEA-verplichtingen.³

In november 2006 werd het servicebeleid van Ground Services van Air France en KLM herzien. De nadruk kwam te liggen op de algemene basisprincipes van klantrelaties die aan de frontline medewerkers worden gecommuniceerd met behulp van “De 7 Servicestandaarden”.

Punctualiteit

Punctualiteit blijft een sterk punt voor Air France-KLM, dat de klanttevredenheid verhoogt. 2006 was voor Europese luchtvaartmaatschappijen een tamelijk zwaar jaar, waarin velen hun prestaties wat stiptheid betreft achteruit zagen gaan. Hoewel veiligheidsmaatregelen de doorstromingsnelheid bij de toch al intensieve veiligheidscontroles verder vertraagde, bleef de Groep goed presteren in 2006. KLM presteerde aanzienlijk beter bij de short- en medium-haul vluchten en bleef stabiel bij de long-haul vluchten, en scoorde beter dan andere vergelijkbare luchtvaartmaatschappijen. Air France had te maken met minder capaciteit op Paris-CDG en uitval van startbanen vanwege herstelwerkzaamheden op Orly, waaronder de stiptheid ernstig leed. Ondanks deze extra beperkingen, bleven de prestaties op hetzelfde niveau. Het vooruitzicht op de stiptheidsprestaties in 2007 is beter dankzij een verbetering van de infrastructuur op de luchthaven Paris-CDG met de opening van de nieuwe S3 terminal. In het eerste kwartaal van 2007 stonden zowel Air France als KLM bovenaan op de AEA punctualiteitslijsten voor aankomst en vertrek. Air France publiceert in een maandelijks persbericht op haar website gedetailleerdere informatie over vluchtpunctualiteit, in combinatie met aanvullende bijzonderheden over de regelmaat van vluchten en verkeerd afgehandelde bagage.

Bagageafhandeling

Bagageafhandeling is ook een belangrijk punt voor de klanttevredenheid. Om het aantal incidenten met verkeerd afgehandelde bagage te beperken en efficiënt op te lossen als ze zich voordoen, gebruikt de Groep een wereldtraceersysteem dat een item binnen 24 uur lokaliseert.

De Air France-KLM groep werkt hard aan nieuwe bagage-tags met radio frequency identification technology (RFID), die betrouwbaarder is dan barcodes. Eind 2006 zijn verscheidene tests uitgevoerd om de kosten-effectiviteit van dit nieuwe systeem vast te stellen.

Air France is door IATA aangewezen als “pilot airline” voor deze nieuwe technologie, die gebruikt kan worden om aflevertijden van bagage of regelmatige updates over de lokatie van transferbagage voor passagiers op doorreis weer te geven. KLM implementeerde verschillende maatregelen, zoals mobiele datacommunicatie en RFID, om de transparantie en innovatie in het bagageafhandelingsproces verder te verbeteren, en meer grip te krijgen op de verschillende actoren in het proces. Deze maatregelen hadden succes want het aantal onregelmatigheden daalde aanzienlijk ten opzichte van eerdere jaren.

FIGUUR 12: BAGAGEAFHANDELING - 2006*
(ontbrekende items per 1000 ingestapte passagiers)

16,6 Air France
16,4 KLM
18,7 Vergelijkbare AEA luchtvaartmaatschappijen*

- Luchtvaartmaatschappijen met een hubconcept en een groot aantal passagiers op doorreis worden als vergelijkbaar beschouwd

FIGUUR 13: AIR FRANCE-KLM PUNCTUALITEIT, 2006 * — VLUCHTEN OP TIJD OF MET MINDER DAN 15 MINUTEN VERTRAGING

		Air France	KLM	AEA
Aankomst	Gemiddeld	78.3%	81.3%	78.5%
	Short en medium-haul	80.2%	82.3%	79.4%
	Long-haul	60.4%	75.5%	67.2%
Vertrek	Gemiddeld	78.5%	85.6%	77.1%
	Short en medium-haul	80.2%	86.6%	77.9%
	Long-haul	63.0%	79.9%	66.3%

* Cijfers van 2006 zijn gebruikt om een vergelijking te kunnen maken met de AEA- gegevens

1 <http://www.airfrance.com/legalconditions> en <http://www.klm.com>

2 AEA service commitments: <http://www.klm.com>

3 SGS-Qualicert certificering: Persmap (24 mei 2005) op <http://www.airfrance.com/corporate>

Afhandeling klachten/probleemoplossing

Beide luchtvaartmaatschappijen zijn proactief in het beheer van klantrelaties en beschikken over speciale managementsystemen voor het behandelen van klachten van klanten. Alle klachten van klanten worden geanalyseerd om vast te stellen welke gebieden voor verbetering vatbaar zijn. De Customer Care afdelingen van zowel Air France als KLM hebben targets vastgesteld voor het tijdig behandelen van klachten van passagiers. De Groep ontwikkelt momenteel ook een proactieve compensatieregeling om beter te anticiperen op mogelijke claims.

De Groep heeft ook preventieve en curatieve maatregelen geïmplementeerd om de gevolgen van vertragingen en annuleringen te verzachten. Bij Air France neemt de ROC (Recall Operational Center) afdeling contact op met passagiers van wie de vlucht is vertraagd of geannuleerd om van tevoren een alternatieve reis te regelen. Deze mechanismen bestonden al voordat de nieuwe verordeningen van de Europese Unie met betrekking tot de rechten van vliegtuigpassagiers van kracht werden, zodat de Groep geen nieuwe systemen hoefde op te zetten om aan deze verordeningen te voldoen. KLM was in december 2006 de eerste luchtvaartmaatschappij die Self Service Transfer Kiosken introduceerde op haar Europese en Intercontinentale routes. Deze kiosken bieden passagiers die hun aansluitende vlucht hebben gemist de mogelijkheid om snel een

nieuwe boarding pass te printen zonder in de rij te hoeven staan bij de transfer desk, waarmee tegemoet wordt gekomen aan de groeiende behoefte onder klanten om maximale controle te houden over hun reizen.

Een duurzame relatie opbouwen

Een voorkeursrelatie

Waarde toevoegen is onze manier om een duurzame relatie op te bouwen. Werknemers van Air France en KLM streven ernaar om hun klanten het allerbeste te bieden. Grondpersoneel staat klaar voor passagiers die hulp nodig hebben om hun reis eenvoudiger te maken. Bijvoorbeeld, op Paris- CDG heeft Air France grondmedewerkers in dienst die specifiek buitenlandse talen spreken, waaronder Hindi en Mandarijn Chinees, om hulp te kunnen bieden aan buitenlandse passagiers.

Beide luchtvaartmaatschappijen bieden een specifieke training aan hun cockpit- en cabinepersoneel, zodat ze bij het helpen van klanten rekening kunnen houden met culturele verschillen. Op vluchten van en naar Azië zetten ze naast Europees ook Aziatisch cabinepersoneel in om specifiek voor Aziatische passagiers te zorgen. KLM implementeerde haar 2BCaptain programma in 2006. Dit houdt in dat toekomstige gezagvoerders de competenties opdoen die ze nodig hebben om uit te groeien tot volslagen managers van vluchten en ambassadeurs voor de onderneming.

De extra autonomie die klanten krijgen door het aanbod van e-services is gebaseerd op een sterke relatie met de passagier, die centraal staat in onze business. Daarom wordt bij Air France een nieuwe Customer Relationship Management applicatie geïmplementeerd, op basis van kennis van frequent flyers, inclusief klantstatus en -geschiedenis, en eerder ervaren problemen of specifieke behoeften. Met dit CRM-instrument kunnen klanten op elk punt geïdentificeerd worden en kan de kwaliteit van de service worden verbeterd.

De reis vereenvoudigen

Het gemeenschappelijke online boekingsstelsel van Air France-KLM biedt klanten op eenvoudige wijze toegang tot dienstregelingen en tarieven. Zowel Air France als KLM streven ernaar om all-inclusive tarieven te publiceren in alle landen en transparant te zijn voor klanten. Zo bieden beide maatschappijen een “best fare” zoekmogelijkheid aan hun klanten.

Om tegemoet te komen aan de behoefte aan autonomie, eenvoud en transparantie, zoals te kennen gegeven door de passagiers, streeft de Groep ernaar om de allernieuwste technologieën te gebruiken, zodat klanten tijd kunnen besparen en nog meer flexibiliteit en gemak ervaren.

Dankzij de e-tickets, die voor 98% van de vliegbestemmingen beschikbaar zijn, wordt het reisplan bewaard in een database, zodat klanten zich geen zorgen meer hoeven te maken dat ze hun tickets verliezen.

Passagiers die geen toegang hebben tot internet kunnen de incheckautomaten op het vliegveld gebruiken om in te checken. Dankzij e-services komt er tijd vrij die medewerkers aan klantenzorg kunnen besteden.

Ten slotte hebben Air France en KLM op veel buitenstations een online incheckstelsel geïmplementeerd, zodat klanten van 30 uur (24 uur bij vertrek met Air France) tot 30 minuten voor de laatste inchecktijd kunnen inchecken en hun stoel kunnen uitzoeken. Air France en KLM streven ernaar om dit stelsel op alle bestemmingen te implementeren.

Toegang voor iedereen

Air France-KLM voert een beleid van toegang voor iedereen, en verleent speciale diensten aan passagiers die hulp nodig hebben, onder wie meer dan 430.000 minderjarigen zonder begeleider en 410.000 passagiers met een beperkte mobiliteit per jaar.

Air France-KLM biedt een volledige service voor minderjarigen zonder begeleider, met ondersteuning tijdens de hele reis. Deze service is gratis voor kinderen van 4 tot 12. Voor jongeren tot 18 jaar geldt een vergoeding.

Het SAPHIR programma van Air France¹ is een gratis, gepersonaliseerde service die op de persoon toegesneden reisomstandigheden biedt aan passagiers met een beperkte mobiliteit, van boeken tot aankomst. Gehandicapte klanten uit Frankrijk, inclusief overzeese departementen, en uit 15 Europese landen, de Verenigde Staten en Canada, kunnen gebruikmaken van een voorkeurscontact en een SAPHIR card, om te voorkomen dat ze telkens wanneer ze reizen informatie moeten geven over hun speciale wensen.

KLM Cares² is een soortgelijke, uitgebreide service met een speciaal gratis telefoonnummer en e-mailadres. Op de KLM Cares website staat een checklist waarmee gecontroleerd kan worden of alles geregeld is voor de vlucht. KLM verstrekt Frequent Traveller Medical Cards (FREMEC), zodat passagiers met een verminderde mobiliteit vluchten kunnen boeken zonder elke keer al hun medische gegevens op te moeten geven. KLM stelt haar beleid en services met betrekking tot passagiers met een verminderde mobiliteit mede vast op basis van inbreng van de Chronisch Zieken en Gehandicapten Raad in Nederland, waarmee KLM een convenant heeft.

Door de implementatie van Verordening 1107/2006 van het Europese Parlement en de Europese Raad zijn de rechten van passagiers met een verminderde mobiliteit verder uitgebreid: Europese luchtvaartmaatschappijen moeten deze passagiers op al hun vluchten kunnen accepteren. Air France-KLM voldeed al aan deze verordening vóór de datum van uitvaardiging, aangezien de gehele vloot van Air France en KLM al toegankelijk was voor passagiers met verminderde mobiliteit dankzij verstelbare armleuningen en toegankelijke toiletten, behalve wanneer er sprake was van technische beperkingen vanwege de grootte van bepaalde vliegtuigen van dochtermaatschappijen.

Klanten meer bewust maken van duurzaamheid

Air France-KLM houdt haar klanten regelmatig op de hoogte van duurzaamheidskwesities door middel van periodieke publicaties, zoals de Flying Blue nieuwsbrief en inflight magazines, inflight video's en websites.

Klanten meer bewust maken van duurzaamheid: enkele voorbeelden

Air France en het Franse Ministerie van Ecologie besloten een campagne te lanceren om het publiek meer bewust te maken van de biodiversiteit en daardoor de naleving van de Overeenkomst inzake de internationale handel in bedreigde in het wild levende dier- en plantensoorten (CITES) te stimuleren. Daartoe produceerden Air France en het Ministerie een videofilm die in de zomer van 2006 op alle long-haul vluchten werd vertoond.

KLM sponsorde in datzelfde jaar de Global Conference on Sustainability and Transparency in Amsterdam.

Voor de kinderen koos de luchtvaartmaatschappij voor een AirCares project met als titel "Nature for Kids", die specifiek was bedoeld om kinderen in ontwikkelingslanden bewust te maken van hun omgeving.

Bruno Gaurier, hoofd internationale en Europese relaties, *Association des Paralysés France (APF)*

De nieuwe Europese verordening met betrekking tot de rechten van gehandicapte mensen en personen met een verminderde mobiliteit wanneer zij met vliegtuigen reizen, die in juli 2006 werd goedgekeurd, vereist dat aan geen enkele passagier de toegang mag worden ontzegd vanwege een handicap, tenzij er objectieve veiligheidsredenen zijn die naar behoren zijn vastgesteld in overeenstemming met een reeks strikte richtlijnen. Naast en in het verlengde van deze wettelijke vereiste dienen luchtvaartmaatschappijen een kwaliteitsservice te bieden aan al hun klanten, ongeacht hun behoeften. Dat impliceert dat passagiers met een verminderde mobiliteit de luchtvaartmaatschappij zo vroeg mogelijk in het reisproces moeten inlichten (d.w.z. als ze hun ticket kopen) over hun mate van autonomie en hun speciale wensen.

Om de services voor passagiers met verminderde mobiliteit te verbeteren moeten luchtvaartmaatschappijen hun werknemers trainen om in uiteenlopende situaties te kunnen handelen wanneer zij werken met mensen met een handicap. Vooral de Air France medewerkers zijn zeer goed getraind op dit gebied.

Grondservices is het belangrijkste gebied waar ontwikkeling nodig is.

Luchthavenmanagers zijn verantwoordelijk voor passagiers totdat ze aan boord gaan. Het is dus van essentieel belang dat ze hun communicatie met luchtvaartmaatschappijen structureren, zodat passagiers niet telkens weer hun specifieke wensen hoeven te herhalen en gedurende hun reis de gevolgen moeten dragen van dit gebrek aan communicatie. Dat is een geweldige uitdaging voor de bedrijven die nu samen moeten werken om een snelle service van hoge kwaliteit te leveren. Ze laten allemaal zien dat ze vast van plan zijn om het beter te doen, en dat is in hun eigen belang: de kwaliteit van de service die door de een wordt geleverd is al een gegarandeerde kwaliteit voor de ander. Als er voldoende middelen zijn en er voldoende trainingen worden gegeven, zouden we tastbare verbeteringen moeten zien.

4.2. Vracht

Met de creatie van Air France Cargo-KLM Cargo is de Groep beter dan ooit toegerust om de klanttevredenheid te verhogen. Air France Cargo-KLM Cargo streeft naar een kwaliteitsbeleid dat de veiligheid in de gehele logistieke keten garandeert en de kwaliteit van service en prestaties voortdurend verbetert.

Beide vrachtbusinesses van de luchtvaartmaatschappijen zijn ISO 9001 gecertificeerd, en beide zijn lid van Cargo 2000, een initiatief vanuit de bedrijfstak om te voldoen aan de vraag van de klant om transparantie van de toeleveringsketen.

Air France Cargo-KLM Cargo specialiseert zich ook in het vervoeren van vracht die een speciale behandeling, klimaatregeling of verpakking behoeven. Een van deze speciale services is het vervoer van levende dieren. Om deze speciale vervoersservice onder de best mogelijke omstandigheden te kunnen leveren, gebruiken Air France Cargo en KLM Cargo speciale faciliteiten: Op de luchthaven Paris-CDG bevindt zich een dierenstation dat geaccrediteerd is door veterinaire diensten, en op Amsterdam-Schiphol Airport een ISO 9002 gecertificeerd centrum dat 's werelds grootste en modernste faciliteit is, die speciaal ontworpen is voor dieren op doorreis. Zowel Air France Cargo als KLM Cargo hebben een vergunning om dieren te vervoeren onder Richtlijn 01/2005 EG.

Om het welzijn en de veiligheid van de dieren tijdens het vervoer voortdurend te verbeteren staan beide luchtvaartmaatschappijen permanent in contact met internationale organisaties, zoals de Wereldorganisatie voor diergezondheid (OIE) en IATA.

4.3. Onderhoud

Dankzij de complementaire benaderingen van Air France Industries en KLM Engineering & Maintenance profiteren klanten van een uitgebreide service die gebaseerd is op een kwaliteitsgerichte aanpak. De onderhoudsvestigingen van zowel Air France als KLM zijn ISO14001 gecertificeerd en alle onderhoudsvestigingen van Air France Industries zijn ISO 9001 gecertificeerd. Deze benaderingen van vooruitgang zijn geïntegreerd in een gemeenschappelijk managementsysteem dat gebaseerd is op prestaties die zich voortdurend verbeteren (voor gedetailleerdere informatie over het milieu, zie hoofdstuk 6). Projectmanagement, gebaseerd op het Six Sigma programma, is een belangrijk instrument voor synergieën tussen beide onderhoudsorganisaties. Deze kwaliteitsmethode streeft ernaar producten en services te leveren die het beste voldoen aan de verwachtingen van de klant, praktisch management te ontwikkelen en voortdurend processen te verbeteren. Maatwerk en integratie, ondersteund door efficiënt lijnonderhoud, mondiale 24/7 grondondersteuning van vliegtuigen en langere bedrijfstijden van de motoren, dragen ertoe bij dat de onderhoudskosten per vlieg uur op historisch lage niveaus worden gehouden. De Air France-KLM groep gelooft in flexibiliteit en een voortdurende uitwisseling van informatie binnen teams om haar doelstellingen te bereiken. Door met een groot aantal luchtvaartmaatschappijen samen te werken, wordt kennis en inzicht in de behoeften van de industrie gegenereerd. Feedback van de klant, verkregen uit regelmatig gehouden klanttevredenheidsonderzoeken, biedt de Groep de mogelijkheid haar services aan te passen aan de klant, haar eigen prestaties te monitoren en de juiste prioriteiten te stellen.

4.4. Veiligheid en beveiliging: een prioriteit

Een belangrijke behoefte die alle soorten klanten hebben is de behoefte aan veiligheid en beveiliging, die daarom een absolute topprioriteit vormen voor de Groep. De Groep heeft een ambitieus beleid opgesteld voor vliegveiligheid, beveiliging, gezondheid van de passagiers, en crisismanagement, dat hieronder wordt behandeld.

Vliegveiligheid

Vliegveiligheid berust niet alleen op de juiste apparatuur en procedures. Het is op de eerste plaats gebaseerd op het professionalisme, de inzet en aandacht van alle betrokken medewerkers die zich bezighouden met grond- en vluchtactiviteiten. Beide luchtvaartmaatschappijen zijn volledig gecertificeerd door hun respectieve overheidsinstanties op basis van de toepasselijke Europese verordeningen. Daarnaast zijn beide luchtvaartmaatschappijen geregistreerde IATA Operational Safety Audit (IOSA) maatschappijen. Certificering brengt met zich mee dat elke luchtvaartmaatschappij om de twee jaar wordt gecontroleerd op ongeveer 900 standaarden.

Betrokkenheid van het topmanagement, monitoring van het veiligheidsrisico, en permanente analyse van feedback van activiteiten zijn diep geworteld in de processen van beide luchtvaartmaatschappijen (zie de figuur op pagina 29).

Het topmanagement stimuleert medewerkers om alle gebeurtenissen te rapporteren die van invloed zouden kunnen zijn op de operationele veiligheid door middel van een "blaamvrij" beleid, dat tot een diepgaande analyse van primaire oorzaken en nauwkeuriger preventie-initiatieven leidt..

Beveiliging

De burgerluchtvaart moet zich wapenen tegen de potentiële dreiging van criminele of terroristische daden in een context van politieke instabiliteit en integriteit.

Air France-KLM implementeert verstrekkende beveiligingsprogramma's waarin verplichte en vrijwillige maatregelen zijn opgenomen om klanten, medewerkers en eigendommen te beschermen op basis van risicobeoordelingen. De veiligheidsmaatregelen van de Groep omvatten regelmatige vliegtuigcontroles en -doorzoekingen, steekproefsgewijze controles van medewerkers, 100% bagagescreening en afstemmingscontroles, vrachtscreening, de aanwezigheid van speciaal getrainde veiligheidsagenten op bepaalde vluchten en versterkte cockpitdeuren. Deze noodzakelijke acties leiden tot extra kosten en langere verwerkingstijden vanwege de striktere controles. Air France en KLM treffen dezelfde soort maatregelen om de veiligheid van de passagiers te waarborgen en beide luchtvaartmaatschappijen hebben speciale initiatieven geïmplementeerd. Bijvoorbeeld, KLM heeft in samenwerking met Amsterdam-Schiphol Airport, een verbeterde biometrie geïntroduceerd en een Quick Training Referentiecard over vliegveiligheid verspreid onder de betrokken werknemers.

VLIEGVEILIGHEIDSMANAGEMENT BIJ AIR FRANCE-KLM

Zie bladzijde 29 van het CSR document.

VÓÓR de vlucht

- Training
- Onderhoudsprocedures
- Grondprocedures
- Preventieplan
- Informatie uitwisselen en workshop met andere luchtvaartmaatschappijen
- Dialoog met vliegtuigfabrikanten en luchtverkeersleiding

ANALYSE VLUCHTPARAMETERS

Dagelijks worden 1700 vluchten verwerkt
alle vliegtuigen van Air France en KLM worden gemonitord

Sentinel
incidentendatabase
Controle analyse vluchtgegevens piloot
Veiligheidsrapport cabine*
Grondafhandelingsrapport
Luchtveiligheidsrapport*
Onderhoud

IOSA gecertificeerd

NA
de vlucht

Commissie Incidentanalyse

- Speciale publicaties om de waakzaamheid in elke divisie te verhogen (Secursol en Securfret bij Air France, InforSafety en Check bij KLM)
- Website
- Documenten aan boord voor cabine- en cockpitpersoneel

***Bij KLM**

Gezondheid passagiers

Air France-KLM heeft een gemeenschappelijk beleid vastgesteld voor medische verzorging van passagiers vóór en tijdens hun vlucht. Passagiers van Air France- KLM kunnen gebruikmaken van de medische faciliteiten van de luchtvaartmaatschappijen voor vaccinaties, medische problemen of advies over gezondheidsproblemen die verband houden met het reizen. De Groep maakt van medische apparatuur aan boord van het vliegtuig een topprioriteit en traint regelmatig cabinepersoneel om adequaat te kunnen reageren in medische noodgevallen. Alle vliegtuigen van Air France en KLM zijn nu uitgerust met Automatische Externe Defibrillatoren (AEDs).

Air France is 's werelds eerste luchtvaartmaatschappij met een ISO 22000 certificering voor inflight voedselveiligheid. Dit is het resultaat van uiteenlopende inspanningen in de toeleveringsketen, waaronder de implementatie van een hygiënecontrolebeleid voor onderaannemers en specifieke trainingen voor cabinepersoneel. De ISO 22000 certificering betreft momenteel alle vluchten vanuit Parijs die uitgevoerd worden door vliegtuigen van Air France. [81](#)

Op langeafstandsvluchten van Air France of KLM worden videofilms getoond en/of informatie in inflight magazines verstrekt om te laten zien met welke gymnastische bewegingen de bloedsomloop kan worden gestimuleerd en diepe veneuze trombose (DVT) kan worden voorkomen.

Air France en KLM houden hun passagiers op de hoogte van de risico's van besmettelijke ziektes zoals de vogelgriep, en werken nauw samen met de Franse en Nederlandse autoriteiten aan deze kwesties.

Daarnaast beschikt Air France-KLM over een wereldwijd netwerk van artsen die adviezen geven over deze zaken. Deze artsen zijn ook beschikbaar voor individueel advies over gezondheidsproblemen van passagiers die gerelateerd zijn aan het reizen.

Crisismanagement

Beide luchtvaartmaatschappijen hebben hun crisismanagementprocedures verfijnd en houden enkele keren per jaar grootschalige oefeningen. Indien nodig kan het corporate crisiscentrum lokale hulpcentra inzetten en vrijwilligers vanuit het bedrijf oproepen om te assisteren.

Bij Air France kunnen in een noodgeval ongeveer 3.000 vrijwilligers onder de medewerkers worden opgeroepen. Meer dan tweederde van deze vrijwilligers is getraind in het bijstaan van slachtoffers en hun familie.

Bij KLM kan het ASSIST programma rekenen op meer dan 1.800 vrijwilligers die klaar staan om te voorzien in de eerste behoeften van slachtoffers of familieleden van passagiers.

5. Personeelsbestand

Onder de voorwaarden van de fusie van Air France-KLM, en vanwege de verschillen tussen de Nederlandse en Franse sociale wetgeving, behoudt elke luchtvaartmaatschappij haar eigen personeelsbeleid, maar bieden gezamenlijke initiatieven mogelijkheden voor samenwerking. De luchtvaartmaatschappijen geven wat dit betreft de voorkeur aan coördinatie boven integratie en stimuleren de uitwisseling van best practices.

5.1. Verantwoordelijk personeelsbeleid

Verantwoordelijk als gecombineerde onderneming

De fusie van Air France en KLM was een belangrijke uitdaging voor de afdelingen Human Resources. De combinatie is gegrondvest op gemeenschappelijke waarden en is gevormd binnen het “Een Groep, Twee Luchtvaartmaatschappijen, Drie businesses” model.

Omdat het succes van de combinatie grotendeels afhankelijk is van de motivatie en inzet van medewerkers, houden Air France en KLM elk kwartaal een enquête die bekendstaat als de Interne Perceptie Monitor (IPM) en tot doel heeft inzicht te krijgen in de mening van medewerkers van Air France en KLM over de combinatie van de twee luchtvaartmaatschappijen en hoe deze mening zich in de loop van de tijd ontwikkelt. De IPM bestaat uit twee soorten enquêtes, een voor alle medewerkers middels een steekproef van ongeveer 750 medewerkers van elke maatschappij, en de andere voor personeel dat direct betrokken is bij synergieprojecten van Air France-KLM, zoals synergiecommissies en gezamenlijke projecten. Uit de IPM van december 2006 bleek dat de totale perceptiescores zeer hoog waren.

Bij Air France bracht de enquête aan het licht dat motivatie en trots aanzienlijk waren gestegen in de combinatie. KLM medewerkers blijven zeer gemotiveerd met betrekking tot de combinatie en zijn van mening dat de combinatie een positief effect heeft op beide luchtvaartmaatschappijen.

Aandacht voor medewerkers in buitenstations

Sinds mei 2004 is de aandacht vooral gericht op lokale medewerkers van Air France-KLM die in meer dan 110 landen werken.

Dankzij de complementaire netwerken worden 80 van de 253 luchthavens bediend door beide luchtvaartmaatschappijen, zodat co-locatie van personeel van Air France en KLM op buitenstations grote mogelijkheden voor synergieën biedt. De Groep blijft zich inzetten voor de lokale medewerkers die getroffen zijn door het samengaan. Ongeveer 95% van de in aanmerking komende co-locaties overal ter wereld is nu volledig in bedrijf, en in Europa en Latijns Amerika is 100% operationeel. Air-France en KLM maken gebruik van mondiale enquêtes om inzicht te krijgen in de mening van de medewerkers in buitenstations over de fusie. De jaarlijkse Cinergy Survey voor de 6.700 medewerkers van Air France en de Sirene Survey voor 3.000 medewerkers van KLM werden in 2007 voor het eerst tegelijkertijd gehouden.

De uitkomsten zullen later in 2007 beschikbaar zijn. De enquête onder medewerkers van Air France in 2006 leverde zeer positieve resultaten op, met name op de vragen over de combinatie, die op de tweede plaats kwam na het onderdeel “U en Uw baan”. Het responspercentage van KLM-medewerkers nam aanzienlijk toe en de KLM-medewerkers scoorden hoog op alle categorieën.

FIGUUR 14: UITSPLITSING VAN MEDEWERKERS IN FULLTIME EQUIVALENTEN, 2006-07, VOOR DE AIR FRANCE-KLM GROEP

62% Frankrijk
27% Nederland
11% Rest van de wereld

Medewerkers samen brengen

Om synergieën te versterken en bruggen te bouwen tussen culturen zijn speciale trainingseminars ontwikkeld om mensen te helpen elkaar te leren kennen en gemeenschappelijke manieren van werken te ontwikkelen. De Franse, Engelse en Nederlandse taaltrainingen horen tot de belangrijkste initiatieven: verscheidene honderden medewerkers van beide maatschappijen hebben op vrijwillige basis workshops in de taal van hun tegenhanger gevolgd, terwijl bij Air France het volume van de jaarlijkse algemene en zakelijke Engelse campagne in de afgelopen twee jaar verdubbeld is. Er zijn daarnaast vijf programma's gestart om geleidelijk een gemeenschappelijke managementcultuur te ontwikkelen. Sinds 2005 zijn er, bijvoorbeeld, 70 tweedaagse "Optimizing Our Teamwork" seminars gehouden in Europa, de Amerika's, Afrika, het Midden-Oosten en in Australië en Azië, die 1000 medewerkers van beide luchtvaartmaatschappijen bij elkaar hebben gebracht, van wie 380 in 2006-07. Het doel is om de interactie, communicatie en gezamenlijke prestaties van de teams te verbeteren. Programma's voor de uitwisseling van managers voor een korte of langere termijn stimuleren eveneens wederzijds begrip en onderlinge efficiency.

Voor het bevorderen van de sociale dialoog op Groepsniveau is in februari 2006 een Europese Ondernemingsraad (EWC) opgericht. Dit adviserende forum brengt vertegenwoordigers van medewerkers van Air France en KLM samen om te discussiëren over transnationale kwesties die van belang zijn voor de hele Groep binnen Europa. Van de 37 leden van de EWC, die benoemd worden voor een termijn van vier jaar en twee keer per jaar vergaderen, komen er 10 uit Frankrijk, 6 uit Nederland, en 21 vertegenwoordigers uit 16 andere Europese landen. Leden volgen twee keer per jaar cursussen over de interculturele dialoog en de manier waarop andere Europese ondernemingsraden werken.

Een jaar na de oprichting heeft de EWC besloten een werkgroep op te richten om gemeenschappelijke sociale indicatoren te omschrijven. De EWC publiceert ook de wekelijkse nieuwsbrief "Weekly Quick News" met informatie over EWC-activiteiten en nieuws over Europese arbeidsverhoudingen.

Verantwoordelijk in de wijze waarop zij zich aanpast aan de structurele verandering

Bij beide luchtvaartmaatschappijen zijn de afdelingen human resources voortdurend bezig om de aanpassing van resources in termen van personeelsplanning en beroepsmobiliteit en geografische mobiliteit te vereenvoudigen. Door de integratie van technologische en demografische ontwikkelingen veranderen de eisen ten aanzien van de competenties. Air France en KLM hebben als verantwoordelijke werkgevers gepioneerd met op de toekomst gerichte onderzoeken naar toekomstige vereisten voor medewerkers teneinde de human resources dienovereenkomstig te vormen, en medewerkers te trainen voor nieuwe uitdagingen en hun competenties aan te passen aan de behoeften van de Groep. Herschikking van grondpersoneel kenmerkt de toekomstgerichte aanpak van Air France en KLM: Met de uitrol van e-services hebben klanten meer autonomie gekregen, terwijl het grondpersoneel meer tijd kan besteden aan het helpen van klanten en het versterken van de relaties met klanten. (Meer informatie in Hoofdstuk 4, Klanten).

Beide maatschappijen ontwikkelen elk hun eigen systemen voor het bevorderen van interne mobiliteit en training. Bij Air France werd in juli 2006 een nieuwe driejarige overeenkomst inzake de planning van personeelsmanagement ondertekend door vijf vakbonden. Deze overeenkomst vormt het algemene kader voor belangrijke veranderingen en correspondeert met het standaardbeleid van Air France, dat gebaseerd is op toekomstplanning, transparantie wat betreft banen die verdwijnen of zich ontwikkelen en beroepsmobiliteit.

Er worden verschillende mogelijkheden aangegeven voor het bevorderen van de interne mobiliteit, zoals trainingen, financiële tegemoetkomingen voor geografische mobiliteit, en nauwkeuriger informatie over loopbaanmogelijkheden middels een onlangs verrijkt Professioneel Observatorium.

De afdeling Employability Services van KLM biedt services en instrumenten die de mobiliteit van medewerkers bevorderen. De afdeling bevordert interne, en indien nodig, externe inzetbaarheid door haar kennis en expertise op het gebied van persoonlijke ontwikkeling en reïntegratie voortdurend te vergroten.

KLM en outsourcing

KLM en Sodexho ondertekenden een vijfjarig contract inzake de overname van werkzaamheden, waaronder Sodexho Altys facilitaire diensten zal verlenen aan KLM in Nederland. De diensten die verleend worden door Sodexho zijn: het verstrekken van uniformen aan grond-, cabine- en cockpitpersoneel, het vervoeren van mensen en goederen, post- en koeriersdiensten, preventief en correctief onderhoud, herstel- en schoonmaakwerkzaamheden voor gebouwen. De overeenkomst bevat garanties voor de 300 KLM-medewerkers van Facility Services die overgedragen worden aan Sodexho dat de arbeidsvoorwaarden onveranderd blijven, en biedt promotiekansen voor de medewerkers. Sodexho is voornemens elke medewerker vóór de zomer van 2008 een persoonlijk ontwikkelings- of trainingsplan te verstrekken om te waarborgen dat medewerkers aan hun persoonlijke ontwikkeling kunnen blijven werken.

Air France en de nieuwe route van TGV Est

De opening van een nieuw spoor voor hogesnelheidstreinen (TGV) van Parijs naar Strasbourg in Oost-Frankrijk in juni 2007 zal directe gevolgen hebben voor de activiteiten van Air France op de luchthaven van Strasbourg.

Air France bereidt zich al sinds 2004 hierop voor en verwacht dat dit zal leiden tot een verlies van ongeveer 70 banen. Dit hield een dubbele uitdaging in: hoe moest Air France zich voorbereiden op de ontslagen in Strasbourg en Mulhouse, en hoe moest ze voldoende mensen aanhouden totdat de services van TGV Est volledig waren geïmplementeerd. Omdat vrijwillige ontslagen en pensioneringen niet voldoende zullen zijn, heeft Air France sinds 2004 vrijwillige mobiliteit en training voor verschillende banen in het oosten van Frankrijk gepromoot.

5.2. Een Groep, twee soorten verantwoord personeelsbeleid waarmee dezelfde mondiale waarden worden toegepast

Vanwege de verschillende nationale wettelijke kaders hebben Air France en KLM ieder hun eigen personeelsbeleid met gemeenschappelijke doelen en waarden, die vermeld worden in hun Verklaring inzake Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Arbeidsomstandigheden

Alle medewerkers hebben recht op arbeidsomstandigheden waarin hun gezondheid, veiligheid en integriteit gewaarborgd zijn. Acties voor het voortdurend verbeteren van de veiligheid, bescherming van de gezondheid op de werkplek en arbeidsomstandigheden vormen derhalve een absolute en permanente prioriteit voor de Groep.

Het voorkomen van werkgerelateerde incidenten is een van de belangrijkste aandachtspunten voor het management van KLM. Bij KLM is de Occupational Safety & Environment (OS&E) Board verantwoordelijk voor de beoordeling van ernstige incidenten en ongevallen en voor het monitoren van verslagen van ongevallen en eventueel noodzakelijke corrigerende maatregelen. De OS&E Board heeft sinds haar oprichting in 2005 de luchtvaartindustrie en vergelijkbare industrieën een benchmark gegeven met betrekking tot incidentpercentages en heeft het incidentrapportagesysteem herzien. De OS&E Board heeft ook onderzoek uitgevoerd naar de verschillende soorten incidenten met het oog op het uitbreiden van preventieve maatregelen. KLM doet haar uiterste best om ongevallen op het werk te voorkomen en veilige arbeidsomstandigheden te waarborgen. Er zijn duidelijke veiligheidsregels en -voorschriften en de businesses streven naar minimalisering van de kans op onveilige situaties door mogelijke oorzaken weg te nemen. KLM heeft, bijvoorbeeld, procedures ingesteld voor het hanteren van gevaarlijke stoffen. De Safety First campagne van KLM Cargo werd geïntroduceerd om de mensen bewuster te maken middels een openbaar display dat precies aangeeft hoeveel dagen zonder ongeluk voorbij zijn gegaan om mensen te stimuleren zich verantwoordelijk te voelen voor hun collectieve veiligheid.

In 2006 werd een schaduw geworpen over KLM na een fataal ongeval op de afdeling Engineering & Maintenance van KLM.

De autoriteiten voerden in nauwe samenwerking met KLM een onderzoek uit. De procedures werden aangescherpt om soortgelijke ongevallen in de toekomst onmogelijk te maken.

Eind 2005 werd bij Air France een ambitieus plan gelanceerd voor het verhogen van de veiligheid op de werkplek. De target die in dit plan wordt gesteld is een mondiale reductie van het aantal ongevallen van 30% in drie jaar tijd (zie figuur 15).

De resultaten worden elke maand gepubliceerd in een interne krant die verspreid wordt onder alle medewerkers en worden geanalyseerd door het Uitvoerend Comité. Ze worden een keer per jaar ter analyse voorgelegd aan de Raad van Bestuur van Air France. Bij het stellen van doelen voor managers en bij het berekenen van bonussen voor bepaalde senior executives wordt rekening gehouden met resultaten op het gebied van de veiligheid. Er zijn verschillende applicaties geïmplementeerd, waaronder "PRATIS", een rapportage- en preventiesysteem, en daarnaast is voor alle managementniveaus een leidraad ontwikkeld met betrekking tot veiligheid op de werkplek. In 2006 werd de target niet gehaald, maar Air France houdt vast aan de overkoepelende target van een afname van 30% in drie jaar tijd. De meeste maatregelen die geïmplementeerd zijn om dit ambitieuze doel te bereiken zullen een effect op de lange termijn hebben, ook al leveren ze geen directe resultaten op. Air France geeft ook een ongekend hoog bedrag uit aan de vernieuwing en verbetering van platformapparatuur: in de periode 2006-09 zal meer dan

61 miljoen euro worden besteed aan het verbeteren van de ergonomie en het integreren van nieuwe technologieën.

FIGUUR 15: FREQUENTIECOËFFICIËNT BEDRIJFSONGEVALLEN BIJ AIR FRANCE

2003	2004	2005	2006	2007	2008
5.6	5.6	5.7	5.5	4.7	3.8

Aandacht voor frequentiecoëfficiënten bedrijfsongevallen

De frequentiecoëfficiënten voor bedrijfsongevallen van een luchtvaartmaatschappij vertonen altijd grote discrepanties tussen de verschillende personeelscategorieën, vooral tussen het grondpersoneel (3,5 in 2006 bij Air France) en cockpit- en cabinepersoneel (9,7 in 2006 bij Air France).

Het is ook extreem moeilijk om luchtvaartmaatschappijen uit verschillende landen met elkaar te vergelijken. Vanwege de verschillende sociale wetgevingen gebruiken Air France en KLM verschillende calculatiemethoden, zodat de resulterende frequentiepercentages van ongevallen niet met elkaar vergeleken kunnen worden. Hoewel er voorschriften zijn om te waarborgen dat bedrijfsongevallen worden gerapporteerd aan overheidsfunctionarissen, is er in Nederland geen financiële prikkel om ongevallen op de werkplek te melden. KLM betaalt de lonen van alle absente medewerkers (ongeacht of ze op ziekteverlof zijn vanwege de griep of vanwege een bedrijfsongeval) gedurende de eerste twee jaar van de absentie.

Na twee jaar betalen de sociale verzekeringen een gedeelte van het salaris, ongeacht of het ongeval op het werk plaatsvond of daarbuiten. In Frankrijk daarentegen moeten alle oorzaken van ziekteverzuim en ongevallen op de werkplek specifiek worden vermeld omdat dit wettelijk verplicht is en voor elke specifieke oorzaak een specifieke vergoeding wordt gegeven.

Ook zijn er verschillen in de definities van Air France en KLM. Barotitis Media, oorspijn bij vliegereizen, bijvoorbeeld, is bij Air France de oorzaak van bijna 40% van de bedrijfsongevallen onder bemanningen, terwijl het bij de KLM niet als een bedrijfsongeval wordt beschouwd.

Diversiteit en gelijke kansen promoten

Voor de exploitatie van internationale luchtvaartmaatschappijen zijn veel verschillende vaardigheden en achtergronden noodzakelijk. Diversiteit in profielen en verscheidenheid in afkomst draagt bij aan de totale effectiviteit en creativiteit van de Groep.

Air France-KLM heeft een gezamenlijke CSR-Verklaring ondertekend waarin met name diversiteit aan de orde komt. De Groep streeft naar een personeelsbestand dat een afspiegeling is van de nationale beroepsbevolking wat betreft nationaliteit, geslacht, arbeidsgeschiktheid en leeftijd en wil gelijke kansen voor iedereen bevorderen.

Gelijke kansen is een belangrijke commitment bij Air France-KLM en beide luchtvaartmaatschappijen zijn erkende leiders op dit gebied. Air France ontving in oktober 2006 tijdens de International Diversity Conference de Professional Equality Award als beloning voor haar succes op het gebied van gelijkheid tussen mannen en vrouwen. KLM werd in 2006 in Nederland uitgeroepen tot "favoriete werkgever" door studenten van etnische minderheden in een enquête van Intermediair en Ebbinge.

KLM richt zich momenteel vooral op het bieden van mogelijkheden aan vrouwelijke medewerkers om in posities in het hogere management te werken. De onderneming neemt deel aan een mentoruitwisselingsprogramma om vrouwelijke medewerkers met het potentieel voor een hogere managementfunctie voldoende ondersteuning te bieden, zodat ze deze ambities kunnen waarmaken.

In dit programma coacht een executive manager van de ene onderneming een vrouw met ambities van een andere onderneming.

Dit is een leerproces waarin de counselor de vrouw met ambities ondersteunt door de loopbaanaspiraties of de hindernissen voor de gewenste loopbaan duidelijk te maken.

Integratie van medewerkers met handicaps

Het beleid van Air France te aanzien van medewerkers met handicaps, dat 15 jaar geleden werd gestart, is opnieuw bevestigd doordat de overeenkomst inzake de sociale en beroepsmatige integratie van personeel met handicaps verlengd is voor de periode 2006-08. Voor de zesde keer en ondanks een wetswijziging die nieuwe, striktere regels introduceert voor de berekening van het wettelijk vereiste werkgelegenheidspercentage van 6%, blijft Air France werken aan een grotere integratie van personeel met handicaps. In 2006 werden 26 mensen met handicaps aangenomen. Er zijn specifieke campagnes gevoerd om medewerkers meer bewust te maken van de bijdragen van personeel met handicaps aan de activiteiten van de onderneming. Zo'n 60.000 brochures met testimonials van medewerkers en voorbeelden van juist gedrag wanneer men geconfronteerd wordt met diverse handicaps zijn onder medewerkers van Air France verspreid. Negen medewerkers werken fulltime aan de integratie van medewerkers met handicaps op het werk bij Air France. In 2006 werd een bedrag van 2,2 miljoen euro uitgegeven aan dit integratiebeleid, inclusief het aanpassen van werkstations en het aanbieden van trainingscursussen. Een hieraan verwante ontwikkeling is dat de Conventies van Air France in braille worden vertaald.

KLM garandeert gehandicapte medewerkers die 35% of minder van hun eerdere arbeidsgeschiktheid hebben dat het bedrijf hen arbeidsplaatsen zal blijven bieden, bij KLM of elders.

De garantie is geïmplementeerd als een pilot project dat in 2010 wordt geëvalueerd.

Specifieke aandacht voor jonge medewerkers en ouderen

Het stagebeleid van Air France wordt al tien jaar gekenmerkt door contractueel vastgelegde commitments, opnieuw bevestigd in het Vierde Stagehandvest voor de periode 2005-08. Sinds 1996 zijn meer dan 10.000 stagiairs en stagiaires opgeleid, waaronder 2.500 **interns[??]** (waarvan 50% vrouw). Met een retentiepercentage van 90% vertegenwoordigen de stagiairs en stagiaires een derde van de werving voor langlopende contracten.

Air France-KLM geeft speciale aandacht aan de participatie van ouderen door middel van speciale projecten. In 2007 zal door KLM een virtueel expertisecentrum gecreëerd worden om best practices, presentaties en managementinformatie uit te wisselen. KLM moedigt ook parttime pensioenen aan en biedt "levensloopmogelijkheden", die medewerkers in staat stellen om tijd te sparen voor een goed evenwicht tussen werk en privé-leven. KLM heeft specifieke programma's voor jonge medewerkers en stagiairs en stagiaires geïmplementeerd die gericht zijn op integratie in de onderneming, zoals het KLM Corporate Management Traineeship.

Integratie van personeel met handicaps: “Tel onze verschillen bij elkaar op, vermenigvuldig onze successen”.

Om uiting te geven aan haar inzet voor de integratie van mensen met handicaps heeft Air France een nieuwe interne bewustwordingscampagne georganiseerd met de eerste tentoonstelling van foto's die met een bepaalde techniek tastbaar zijn gemaakt. De tentoonstelling heeft als titel “Tel onze verschillen bij elkaar op, vermenigvuldig onze successen”. De “gravography” tasttechniek is uitgevonden door Patrick Bédard, een kunstenaar uit Lyon. Na een samenwerkingsverband met de kunstenaar werd Air France uitgenodigd om naar Berlijn te komen voor de opening van het “Europese Jaar van Gelijke Kansen voor Iedereen”. De tentoonstelling zal een tournee van enkele maanden maken en te zien zijn in ongeveer 20 vestigingen van ondernemingen in Frankrijk en de Franse Overzeese departementen.

6. Milieu

6.1. Globaal overzicht van milieukwesties en business drivers

Op deze twee pagina's worden de verschillende milieu-invloeden van Air France-KLM besproken, alsmede de acties van de Groep om deze invloeden te reduceren in 2006-07.

CO₂-EMISSIES

Van de broeikasgassen die vermeld worden in het Kyoto Protocol wordt CO₂ het meest geproduceerd door de luchtvaartindustrie. CO₂-emissies zijn een gevolg van de verbranding van brandstof en zijn recht evenredig daaraan: 1 kg gebruikte brandstof genereert 3,15 kg CO₂.

Acties:

• **Vlootvernieuwing**

> Reduceer specifiek brandstofverbruik met naar schatting 2% per jaar

• **Vervang voertuigen en andere grondapparatuur**

> Maart 2007: het aandeel van de elektrische voertuigen in de vloot van Air France = 34%

> doelstelling 2020: 60% (een investering van 10 miljoen euro)

• **Operationele maatregelen (zie figuur).**

> IATA schatte dat nieuwe operationele maatregelen kunnen leiden tot een reductie van de CO₂-emissies met 3%.

UITSPLITSING VAN DE CO₂-EMISSIES VAN AIR FRANCE-KLM (inclusief dochtermaatschappijen)

11% Short-haul vluchten
12% Medium-haul vluchten
67% Long-haul vluchten
9% Vrachtluchten
1% Grondactiviteiten
(directe en indirecte emissies)

*Onderzoeksdoelstellingen voor nieuwe vliegtuigen (Europees programma ACARE):
50% CO₂-reductie (per passagier/100 km) tegen 2020*

Zie schema bladzijde 34 van het CSR report.

ENERGIEVERBRUIK DOOR GRONDACTIVITEITEN

Het energieverbruik is inclusief elektriciteit, verwarming en airconditioning.

Air France-KLM verbetert voortdurend de energie-efficiency van grondactiviteiten.

KLM heeft haar totale energie-efficiency met 20% verbeterd sinds 1998 door een aantal maatregelen te treffen.

Acties:

• Verlaag het energieverbruik in gebouwen (KLM streeft naar 5% reductie in 2007-08)

• Voer bewustwordingscampagnes in kantoren. Die maatregelen hebben geleid tot een verbetering van 6% in de energie-efficiency van KLM in 2007-08.

• Ondergrondse opslag van water voor het koelen of verwarmen van gebouwen

ENERGIEVERBRUIK AIR FRANCE – KLM

Energie (MWh)	2004	2005	2006
	794,287	783,049	718,040

Bladzijde 34 van het CSR report.

GELUIDSPRODUCTIE

Air France en KLM ondersteunen de "balanced approach" van de ICAO. Het doel is om geluidshinder terug te dringen door middel van vier elementen van mogelijke verbetering:

- Reductie van geluid bij de bron (Fabrikanten)
- Verbetering van procedures voor de reductie van operationeel geluid (Luchtvaartmaatschappijen en ATC)
- Lokale operationele beperkingen (Luchthavens/Autoriteiten)
- Management van het landgebruik rond luchthavens (Autoriteiten)

Op Paris-CDG wordt de geluidshinder gemeten met een geluidsenergieindicator die rekening houdt met de tijd van de dag (dag/avond/nacht). Door geleidelijk minder gebruik te maken van de luidruchtigste vliegtuigen en niet in de dienstregeling opgenomen nachtvluchten te verbieden kan de Groep onder de limiet voor deze indicator blijven.

Voor Schiphol is geluid de grootste beperkende factor wat betreft milieucapaciteit en er waren dagroosters en aanpassingen van het gebruik van de startbanen nodig.

Overige acties

- Vliegtuigvlootvernieuwing: De nieuwe B777-300, bijvoorbeeld, heeft een extra marge boven de 14,6 dB ten opzichte van de norm
- Vermindering van de nachtelijke activiteiten op Paris-CDG (tussen middernacht en 5.00 uur 's ochtends):

Tussen 2003 and 2006 werden 725 nachtelijke vluchten geschrapt (van een totaal van 818 ongebruikte voor alle luchtvaartmaatschappijen)

- Andere operationele maatregelen (zie de figuur)

Onderzoeksdoelstellingen voor nieuwe vliegtuigen (Europees programma ACARE):
50% Geluidsreductie in 2020

GELUIDSNIVEAUS EN AANTAL VLIEGTUIGBEWEGINGEN VAN AIR FRANCE-KLM

Jaartal	Aantal bewegingen van Air France en KLM (2000=100)	Totale geluidsenergie (2000=100)
2000/01	100.0%	100.0%
2001/02	110.7%	95.0%
2002/03	111.2%	87.2%
2003/04	114.8%	82.8%
2004/05	117.6%	80.0%
2005/06	118.5%	79.3%
2006/07	120.2%	75.5%

Bladzijde 35 van het CSR report

Opstijgen

- Verlaagde stuwkracht in plaats van maximale stuwkracht gebruiken

Stroomopwaarts

- **Optimaliseer de hoeveelheid brandstof aan boord**

In de komende twee jaar moet de CO₂-productie zijn verlaagd met 82.000 ton (CORSICA-project)

- **Verminder het gewicht van uitrusting en introduceer eco-producten aan boord**
Bijvoorbeeld extra lichte kussens (50 gram minder per kussen), Tafelgerei in praktisch gewichtloos plastic (in plaats van roestvrij staal).

NB: Op langeafstandsvluchten kan 1 ton minder gewicht 400 kg brandstof schelen.

LOZING VAN AFVAL EN AFVALWATER

In 2006 genereerden de activiteiten van Air France en KLM 9% minder bedrijfsafval in ondernemingen dan vorig jaar. De onderhoudsactiviteiten van Air France en KLM genereren 80% van het speciale bedrijfsafval van de Groep. Ongeveer 45% van dit afval wordt gerecycled of hergebruikt.

Acties:

- Verbeter selectief sorteren en recycle systematisch wanneer dat technisch en economisch haalbaar is
- Air France Cargo bracht afvalwaterstromen bij de vrachtterminal op Paris-CDG in kaart om deze te beheersen en de hoeveelheden te reduceren. (70.000 euro geïnvesteerd in 2006)
- KLM Ground Services reduceerde haar hoeveelheid afvalwater met 60% in 2006-07 door de ijsbestrijdingseffluent op te vangen en intern te verwerken op Schiphol

AFVALPRODUCTIE AIR FRANCE-KLM

	Bedrijfsafval	Speciaal bedrijfsafval
2004	48,966	4,975
2005	46,715	5,721
2006	42,316	5,465

Hoeveelheid afval (in tonnen)

WATERVERBRUIK

De onderhoudsactiviteiten van Air France-KLM zijn verantwoordelijk voor het grootste deel van het waterverbruik.

In de afgelopen drie jaar heeft de Groep haar verbruik verminderd met 13%.

Acties:

- > Installeer waterverbruikmeters bij de industriële wasmachines die gebruikt worden bij de cateringactiviteiten van Air France
- > hergebruik spoelwater en optimaliseer industriële spoelprocessen (bijvoorbeeld in het KLM Engine Waterwash systeem)

AIR FRANCE - KLM WATERVERBRUIK

	Waterverbruik (000 m3)
2004	1,230
2005	1,210
2006	1,054

NO_x-EMISSIES

NO_x-emissies worden gegenereerd door de verbranding van brandstof onder hoge druk en temperaturen, vooral tijdens

het opstijgen en vliegen op kruissnelheid. NO_x-emissionormen voor motoren, vastgesteld door het Comité Milieubescherming en Luchtvaart van de ICAO (CAEP), zijn steeds strikter geworden. Het nieuwste toegestane niveau voor nieuwe motoren die na 2008 worden gecertificeerd, ligt 12% lager dan het huidige niveau.

Het NO_x/CO₂ dilemma:

De sector heeft de laatste jaren hard gewerkt aan het verlagen van het brandstofverbruik (en bijgevolg de CO₂-emissies) door de motortechnologie te optimaliseren. De daarbij behorende hoge temperaturen en druk in de motor, die een gevolg zijn van die technologische verbeteringen, resulteren echter in hogere NO_x-emissies.

Acties:

- Vervang grondvoertuigen en -materieel
- Stel een "VervuilingSPIEKprocedure" in voor lucht- en grondactiviteiten
- Operationele maatregelen (zie figuur)

LOKALE NO_x-EMISSIES VAN DE VLOOT VAN AIR FRANCE-KLM (inclusief dochtermaatschappijen)

	NO _x -Emissies (000 Ton)	NO _x (Kg) / LTO Cyclus
2004	7,549	9.95
2005	8,033	10.51
2006	8,426	10.87

Geringe hoogte (LTO*) Nox-Emissies

- LTO : "Landen en Opstijgen" standaard ICAO-cyclus voor motor certificering
- Onderzoeksdoelstellingen voor nieuwe vliegtuigen (Europees programma ACARE):
80% NO_x-reductie tegen 2020

Bladzijde 35 van het CSR report

VLIEGEN MET KRUISSNELHEID

- Optimaliseer vlieghoogte
- Optimaliseer routes door nauwe samenwerking met luchtverkeersleiding
Kan de CO₂-emissies met maximaal 12% verlagen

NADERING

- Geluidsreducerende procedures, inclusief nadering in glijvlucht, vermijden van een daling in niveaus

3 tot 4 dB minder geluid, afhankelijk van het soort vliegtuig

- Andere geluidsreducerende procedures zoals niet op de motor remmen, kleinere vleugelkleppen of om dichtbevolkte gebieden heen vliegen.

PARKEREN

- Beperking van het gebruik van hulpaggregaten (APU).

Het gebruik is afhankelijk van:

- > de beschikbaarheid van elektriciteit op de luchthaven
- > de behoefte aan airconditioning of verwarming van de cabine

TAXIËN (IN EN UIT)

Een of twee motoren uitzetten.

Kan de CO₂-emissies met 1400 ton per jaar verlagen

6.2. Vloot-efficiency

Air France-KLM streeft naar vermindering van haar invloed op het milieu (zoals weergegeven in de figuur op de vorige bladzijde). Wat de vloot betreft investeert de Groep voortdurend in de nieuwste generaties vliegtuigen, die brandstofefficiënter (zie figuur 16) en stiller zijn en minder emissies genereren. De Groep streeft ook naar een voortdurende verbetering van vliegprocedures.

Vernieuwing voor het kalenderjaar 2006-07

Wat gemiddelde leeftijd van de vliegtuigen in de vloot betreft, scoort Air France-KLM goed in vergelijking met andere vloten wereldwijd. De gemiddelde leeftijd van de Air France-KLM vloot was 8,9 jaar op 31 maart 2007 (exclusief regionale dochtermaatschappijen) terwijl het gemiddelde wereldwijd 11,4 jaar is (bron: IATA 2005). In de volgende tabel staan de kerncijfers van de vloten van Air France en KLM op 31 maart 2007. Specifiekere informatie kan worden gevonden op de website. 1

**FIGUUR 16: BRANDSTOFVERBRUIK - AIR FRANCE-KLM
(EXCLUSIEF LOKALE DOCHTERMAATSCHAPPIJEN),
liter per passagier/100 km**

2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
4.42	4.30	4.20	4.28	4.10	4.00	3.90

Specifiek brandstofverbruik (l /PAX/ 100km)
Bladzijde 36 van het CSR report

TABEL 11: DE VLOOT VAN AIR FRANCE-KLM op 31 maart 2007

	Air France			KLM		
	Gemiddelde leeftijd (jaren)	Type vliegtuig	Aantal vliegtuigen (totaal = 383)	Gemiddelde leeftijd (jaren)	Type vliegtuig	Aantal vliegtuigen (totaal = 186)
Short & Medium-haul	9.8	B737 –A320 familie	149	12.1	B737 familie	47
Long-haul	6.7	A330 /A340, B747, B777	94	8.7	B747, B777, MB11, A330	54
Vracht	12.8	B747	13	3.7	B747	3
Dochtermaatschappij en	11.3	Fokker, Embraer, Bombardier	127	11.3	Fokker, en B737 familie	82

Bladzijde 36 van het CSR report

Air France-KLM heeft in de afgelopen jaren geïnvesteerd in nieuwe langeafstandsvliegtuigen, hetgeen weerspiegeld wordt door de gemiddelde leeftijd van 7,4 jaar, en de combinatie is voornemens dit beleid voort te zetten.

CO₂-calculator

Sinds 2003 is er een applicatie beschikbaar op de website van de KLM (www.klm.com) waarmee CO₂-emissies kunnen worden berekend. Deze applicatie zal in 2007 worden voorzien van de nieuwste gegevens en worden aangevuld met gegevens over vracht. In de zomer van 2007 zal Air France haar eigen CO₂-calculator online zetten. Beide calculators zullen worden gevoed met echte gegevens van vluchten, dit in tegenstelling tot de meeste CO₂-calculators die gebaseerd zijn op theoretische modellen. De

berekeningsmethode, die ook verklaringen geeft voor het deel van de brandstof dat verbruikt is voor het vervoeren van vracht in de ruimen van passagiersvliegtuigen en het deel dat verbruikt is om passagiers te vervoeren, staat op de duurzame-ontwikkelingswebsite van Air France op <http://developpement-durable.airfrance.com>.

TABEL 12: VLOOTVERNIEUWING VOOR AIR FRANCE-KLM IN 2006-07

	Medium-haul		Long-haul		Cargo	
	Nieuwe vliegtuigen	Buiten gebruik gestelde vliegtuigen	Nieuwe vliegtuigen	Buiten gebruik gestelde vliegtuigen	Nieuwe vliegtuigen	Buiten gebruik gestelde vliegtuigen
Air France	10 (6 A318, 2 A319, 1 A320, 1 A321)	11 (8 B735, 2 A320, 1 A319)	7 (6 B777-300, 1 B747-400)	3 (2 B747 en 1 A340)	Geen	Geen
KLM	2 (B737-800)	Geen	8 (3 B777- 200ER, 5 A330- 300ER)	7 (B767- 200ER)	Geen	Geen

Dochtermaatschappijen van Air France-KLM investeren ook in vlootvernieuwing. In 2006-07 kwamen er twee nieuwe vliegtuigen bij de regionale vloot van Air France en werden er zes buiten gebruik gesteld, bij BritAir werd 1 vliegtuig buiten gebruik gesteld, terwijl Cityjet investeerde in 4 vliegtuigen. KLM Cityhopper investeerde in 2 nieuwe Fokker 100's en stelde 3 vliegtuigen buiten gebruik, Transavia.com voegde een B737 toe aan haar toch al jonge vloot (27 B737's die minder dan vijf jaar oud zijn).

Gevolgen voor het milieu

Dit vlootvernieuwingsbeleid stelt Air France-KLM in staat om haar belasting van het milieu voortdurend te reduceren. De volgende kaders geven bij wijze van voorbeeld een vergelijking van milieueffecten, niet alleen in termen van CO₂-emissies, maar ook aanzienlijke verlagingen van de geluidshinder.

VOORBEELD VAN VLOOTVERNIEUWING EN REDUCTIE VAN DE BELASTING VAN HET MILIEU

In 2006 investeerde Air France in de nieuwe generatie B777 vliegtuigen. Vergeleken met de B747-300 in het Caribisch-Indiase netwerk is zijn plaatsvervanger, **de B777-300, 28% brandstofefficiënter per passagierkilometer** en ook stiller, zoals blijkt uit de volgende voetafdruk op Paris - Orly Airport.

Operationele procedures

Om de belasting van het milieu door haar vloot voortdurend te reduceren werkt Air France-KLM op alle vliegtuiggerelateerde operationele gebieden aan het rationaliseren van haar netwerk, het optimaliseren van het onderhoud en het verbeteren van operationele procedures voor vluchten.

- De **dubbele hub** staat centraal in de strategie van Air France-KLM. Het hubsysteem vermindert de invloed van luchtvaartactiviteiten op het milieu door de **bezettingsgraad** op

langeafstandsvluchten te verhogen, het grootst mogelijke netwerk efficiënt te exploiteren en het aantal vluchten dat nodig is voor het vervoer van alle passagiers en vracht te verlagen.

- Air France-KLM heeft in het kader van haar milieubeleid milieuvriendelijke **onderhoudsprocedures** geïmplementeerd.

Air France-KLM maakt, bijvoorbeeld, gebruik van de motorwasmethode om motoren weer optimaal te laten functioneren en het brandstofverbruik terug te dringen. De brandstofefficiency wordt hierdoor met 0,5-1% verhoogd. KLM heeft ook een speciaal milieuvriendelijk 'engine water wash recovery systeem' ontwikkeld

- Air France-KLM heeft daarnaast een aantal **operationele maatregelen** geïntroduceerd om de belasting van het milieu door hun vluchten te beperken. Bijvoorbeeld het optimaliseren van de hoeveelheid brandstof die aan boord wordt meegenomen, taxiën met één motor uit en minder vaak gebruik maken van hulpaggregaten (APU's).

- Een andere manier om de belasting van het milieu te verminderen, waarover de Groep overigens geen directe zeggenschap heeft, is het luchtverkeersleidingsysteem. Het doel is om aanvliegeroutes te verkorten en aankomst- en vertrektijden te optimaliseren.

Eurocontrol heeft geschat dat deze reorganisatie de CO₂-emissies met maximaal 12% zou kunnen verlagen. Om dit doel te bereiken en in het kader van een Single European Sky lanceerde de Europese Commissie het SESAR project (Single European Sky ATM Research) waarbij Air France-KLM betrokken is.

Brandstoflozing

Brandstoflozing is een uitzonderlijke ingreep, die uitgevoerd wordt wanneer het vliegtuig lichter moet worden gemaakt om te kunnen landen na een go-around (doorstart).

De brandstof wordt volgens afspraak met de luchtverkeersleiding gedumpt in speciale gebieden en op grote hoogte, zodat alle brandstof verdampt voordat het de grond bereikt.

In 2006-07 werd 0,02% van de totale hoeveelheid brandstof gedumpt (ongeveer één vlucht op de 11.500 bij Air France-KLM).

Einde levensduur van vliegtuigen

In de afgelopen 10 jaar werden bijna 70 vliegtuigen van de KLM vloot en 145 van de Air France vloot uitgefaseerd. De meeste van deze vliegtuigen werden verkocht aan andere ondernemingen of geretourneerd aan verhuurbedrijven die de exploitatie ervan voortzetten.

Sommige vliegtuigen werden zelfs gedoneerd aan musea (zie figuur 17). In totaal werden 2 KLM en 11 Air France vliegtuigen op milieuvriendelijke wijze ontmanteld.

Na een korte periode van opslag overeenkomstig goedgekeurde onderhoudspraktijken werden deze 13 vliegtuigen na een volledige reiniging ontmanteld door teams van Air France en KLM: alle soorten vloeistoffen, batterijen, radioactieve elementen, instrumenten en apparaten en beveiligingsapparatuur werden eruit gehaald en waar mogelijk gerecycled.

De vliegtuigrompen werden vervolgens in stukken gesneden door gespecialiseerde bedrijven om aluminium en titanium te herwinnen en het milieu daardoor zo weinig mogelijk te belasten.

"Geluid en de luchtvaartindustrie",

Patricia Lemoyne de Forges, voorzitter van ACNUSA

(Autorité de Contrôle des Nuisances Sonores Aéroportuaires, een onafhankelijke instantie die opgericht is om toezicht te houden op luchthavengeluid)

Luchtvaartmaatschappijen kunnen kiezen voor een pro-actief beleid voor het verlagen van geluidsniveaus van vliegtuigen. De eerste maatregel die ze kunnen nemen is het regelmatig vervangen van hun vliegtuigen door modernere en dus stillere vliegtuigen die veel minder brandstof gebruiken. Air France heeft voor deze maatregel gekozen. Luchtvaartmaatschappijen spelen een centrale rol bij het milieubewuster maken van piloten. Zij moeten permanente educatie bieden, met een juiste benadering van milieuvraagstukken en ze moeten ervoor zorgen dat in de vluchtinformatie de specifieke beperkingen van elk luchthaventerrein worden vermeld. Bedrijven kunnen ook investeren in het opstellen van milieuhandvesten en praktijkrichtlijnen voor luchthavens.

In 2006 werden 644 boetes opgelegd door ACNUSA, waarvan 368 betrekking hadden op slottijden, 185 op geluidsniveaus en 86 op afwijkingen van de trajecten.

Gezien het aantal vluchten dat door Air France wordt uitgevoerd vanaf Paris Charles-de-Gaulle wekt het geen verbazing dat Air France een evenredig deel aan boetes krijgt opgelegd.

De Autorité is echter verheugd over het besluit van Air France om de nachtelijke slots op te geven. De nieuwe geluidsnorm die bekendstaat als Chapter 4, waaraan nieuwe vliegtuigen die dit jaar op de markt komen moeten voldoen, is strikter in termen van geluidsniveaus dan de huidige norm.

Alle nieuwe vliegtuigmodellen voldoen aan de nieuwe norm.

FIGUUR 17: BESTEMMING VLIEGTUIGEN AAN HET EINDE VAN DE LEVENSDUUR (Air France, 1997-2007)

26% Verkocht voor gebruik als vrachtvliegtuig
36% Verkocht aan verhuurbedrijven
26% Ontmanteld
12% Gedoneerd aan museum

Bladzijde 38 van het CSR report

Fabrikanten implementeren momenteel onderzoeksprogramma's voor het opnemen van specificaties voor de ontmanteling van de vliegtuigen aan het eind van de levensduur in het initiële ontwerp (d.w.z recycling, keuze van materialen, eenvoud van ontmanteling).

6.3. Milieubeheer bij grondactiviteiten

De grondactiviteiten van Air France-KLM belasten het milieu door het energie- en waterverbruik, de productie van afval en de lozing van afvalwater. De grondactiviteiten van KLM zijn allemaal rond Amsterdam-Schiphol geconcentreerd, terwijl de operationele terreinen van Air France zich voornamelijk rond Paris-Orly, Paris-CDG en Toulouse bevinden.

Managementsystemen

De faciliteiten en activiteiten van zowel Air France als KLM worden voortdurend verbeterd, inclusief de milieuaspecten ervan. Alle KLM activiteiten in Nederland zijn ISO 14001 gecertificeerd, terwijl Air France Industries gecertificeerd is via haar Integrated Management System (IMS), waarbij inbegrepen de ISO 14001 certificering. KLM heeft haar EMAS (Eco- Management and Audit Scheme) registratie verlengd en heeft haar gepubliceerde milieucijfers extern laten verifiëren. In het verleden had elke activiteit zijn eigen rapportagetool voor het berekenen van zijn prestaties op milieugebied en milieu-indicatoren. In 2006 werd echter een nieuw rapportagesysteem geïntroduceerd voor de Groep, dat OSYRIS (Operational System for Reporting on Sustainability) wordt genoemd en gebruikt wordt om een totaalbeeld te geven van verschillende soorten prestaties op milieugebied van diverse activiteiten.

Gebruik van gevaarlijke producten

In 2006 implementeerde de Groep de ATEX (ATmosphères EXplosibles) verordening voor het risicobeheer van explosieve omgevingen. In dit kader zijn alle faciliteiten in kaart gebracht, waarbij de aan gevaar blootgestelde zones met hun gerelateerde risico's zijn afgebakend. Daarnaast is een specifiek trainingsprogramma voor de betrokken groep werknemers gelanceerd. Deze initiatieven stellen de groep in staat om de bescherming van gezondheid en veiligheid en de integriteit van gebouwen en faciliteiten te verbeteren, en daardoor het milieurisico te verlagen.

Vernieuwing grondvoertuigen

34% van het grondmaterieel van Air France bestaat uit elektrische grondvoertuigen. In 2009 moet dit 40% zijn en in 2020, 60%. KLM richt zich op het reduceren van lokale emissies, zoals NO_x. In de afgelopen drie jaar zijn de emissies bij grondactiviteiten met 20% gereduceerd dankzij de aankoop van nieuwe voertuigen met schonere motoren.

7. Maatschappij

Air France-KLM opereert wereldwijd en dat betekent dat de bedrijfsactiviteiten van de Groep economische, sociale, maatschappelijke en milieubeïnvloedende voetafdrukken achterlaten in zowel mondiale als lokale gemeenschappen. Air France-KLM streeft naar een duurzame manier van werken door primair de dialoog aan te gaan met haar mondiale en lokale stakeholders.

7.1. Een belangrijke bijdrage aan mondiale en lokale gemeenschappen

Hieronder wordt de specifieke invloed beschreven van de luchtvaartindustrie, en specifiek die van Air France-KLM, op de wereldeconomie en plaatselijke economieën. Ook worden enkele maatschappelijke initiatieven van de Groep beschreven, die getuigen van de waarde die Air France-KLM hecht aan de dialoog met haar stakeholders.

Wereldeconomie

In de wereldeconomie schraagt een sterke luchtvaartsector de economische groei. Voor een krachtige economische groei is een efficiënt luchttransportsysteem nodig, dat actoren de mogelijkheid biedt volledig gebruik te maken van de interne markt en de wereldhandel. De mondiale luchtvaartindustrie vervoert momenteel meer dan twee miljard passagiers en 40% (van de waarde) van alle intercontinentaal geëxporteerde goederen per jaar. Het luchtvervoer is wereldwijd goed voor 8% van het bruto binnenlands product en is een belangrijke stuwende kracht achter andere bedrijfstakken, zoals het toerisme. Luchtvervoer vergemakkelijkt daarnaast de wereldhandel, verbetert de efficiency van de toeleveringsketen en bevordert internationale investeringen in en vanuit de verschillende landen. In Europa genereert het luchtvervoer meer dan 4 miljoen directe, indirecte en spin-off banen.

Nationale en lokale economieën

Een efficiënte luchttransporthub is voor elk land een belangrijk nationaal activum. Toegang tot internationale markten via een efficiënte luchtvervoerhub is een van de belangrijkste criteria voor de vestigingskeuze van bedrijven. De Nederlandse regering schat dat de activiteiten in en rond de luchthaven Amsterdam-Schiphol bijna 2% van het nationale BBP vertegenwoordigen, en dit cijfer zal naar verwachting stijgen naar 2,8% in 2015. Er zijn meer dan 1800 buitenlandse bedrijven gevestigd in Amsterdam, waaronder 250 Europese regionale hoofdkantoren, en meer dan 1100 firma's zijn gevestigd binnen het Amsterdamse luchthavengebied. Meer dan 50% van alle Europese logistieke centra van Amerikaanse en Aziatische bedrijven bevinden zich in Nederland vanwege de luchtvaartindustrie.

Bovendien levert het hubsysteem een aanzienlijke bijdrage aan de regionale ontwikkeling door regionale luchthavens te verbinden met de rest van de wereld. De hub Paris-CDG, bijvoorbeeld, biedt mensen uit Pau of Clermont Ferrand, waar belangrijke Franse ondernemingen zijn gevestigd (respectievelijk Total en Michelin), de mogelijkheid om vluchten naar de Verenigde Staten of Azië te nemen met minimale wachttijden voor aansluitende vluchten, terwijl er in beide steden nooit voldoende vraag zou zijn om directe intercontinentale vluchten vanuit die steden te rechtvaardigen.

Claude Chevauché, voorzitter van de vereniging Pays de Roissy

Pays de Roissy werd opgericht op initiatief van Air France om de activiteiten te bundelen van gekozen functionarissen, bedrijven en personen die zich in de directe nabijheid van Paris-CDG bevonden, maar verspreid waren over vier departementen. Als leider in de luchtvaartsector trekt Air France andere bedrijven aan, zodat wij een groter werkterrein krijgen. Zo bouwt de vereniging bijvoorbeeld bruggen tussen lokale ingezetenen en de werkgelegenheid die geboden wordt dankzij de aanwezigheid van de hub, zowel in het luchtvervoer als in de hotelsector, de IT of de beveiliging. Air France kan een groot aantal verschillende banen en trainingsmogelijkheden aanbieden en is een belangrijke werkgever op lokaal niveau. Bovendien laat de Onderneming geen gelegenheid onbenut om te wijzen op het bestaan van onze vereniging, die werkt aan de maximalisatie van de economische invloed van haar activiteiten. Air France zou nog meer kunnen bijdragen aan de economische ontwikkeling van het Roissy gebied als een stringenter inkoopbeleid zou worden gehanteerd.

Air France verstrekt ook gratis en spontaan informatie. Wij zouden echter graag meer informatie willen hebben over de ontwikkeling van haar activiteiten, met name wat betreft uitbreidingen van terminals op Paris-CDG zodat we onze initiatieven beter kunnen voorbereiden.

Lokale werkgelegenheid stimuleren

Luchtvervoer stimuleert ook de werkgelegenheid. Een miljoen passagiers of 100.000 ton vracht op een belangrijke hub creëert gemiddeld 4500 banen waarvan 1500 directe banen op de luchthavens. Air France en KLM streven naar lokale werving en zijn belangrijke werkgevers rond Paris-Charles de Gaulle en Amsterdam-Schiphol.

Ter illustratie: Air France is met 50.000 werknemers de grootste particuliere werkgever in het Île-de-France (de regio van Paris-CDG).

De luchthavenactiviteiten van Paris-CDG genereren 280.000 banen (direct, indirect en afgeleid).

Beide luchtvaartmaatschappijen hebben talloze lokale initiatieven genomen om de werkgelegenheid voor jongeren te stimuleren. KLM richtte samen met Amsterdam-Schiphol Airport de Schiphol Summer School op, waar werkloze jongeren de gelegenheid krijgen om onderwijs te volgen, waarna zij een baan krijgen bij hetzij KLM of de luchthaven. KLM heeft daarnaast een overeenkomst gesloten met het Regionaal Opleidingen Centrum (ROC) Amsterdam Airport en biedt stageplaatsen en baangaranties aan voor studenten techniek.

Een ander soort bijdrage aan de lokale ontwikkeling is de deelname van Air France, sinds 2006, aan een coachingprogramma voor middelgrote en kleine bedrijven (MKB) nabij de luchthaven, in samenwerking met andere grote ondernemingen, teneinde de ontwikkeling van deze bedrijven te stimuleren. Dit programma heeft tot doel om MKB-leiders vaardigheden bij te brengen, en biedt hen een betere toegang tot een netwerk van deskundigen en een grotere kennis van hun lokale markt. Meer lokale initiatieven van Air France en KLM worden beschreven op hun websites.

Lokale dialoog

Air France en KLM zijn belangrijke economische spelers op hun gebied en zij zijn actief betrokken bij de regio's waarin zij opereren, met name rond hun thuishavens Paris-CDG en Amsterdam-Schiphol. Beide luchtvaartmaatschappijen nemen deel aan overlegstructuren die bestaan uit lokale stakeholders en omwonenden om meningen uit te

wisselen over vraagstukken van strategische ontwikkeling en om wederzijds begrip te garanderen bij de aanpak van de invloed van het luchtvervoer.

KLM speelt een actieve rol in de Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol (CROS), een raadgevend orgaan dat samengesteld is uit provinciale en gemeentelijke overheden, omwonenden en vertegenwoordigers van de luchtvaartindustrie. De belangrijkste taak van het orgaan is het stimuleren van de dialoog om de benutting van de luchthaven te optimaliseren in overeenstemming met de belangen van verschillende stakeholders. In het afgelopen jaar heeft de CROS vijf pilot programma's opgezet die gericht zijn op reductie van de geluidshinder en het komende jaar zullen worden uitgevoerd. KLM is ook een actief lid van de Alders-meeting, een forum waarop standpunten van nationale en gemeentelijke overheden, omwonenden en de luchtvaartindustrie worden uitgewisseld, teneinde tot een effectieve overeenkomst te komen over milieumaatregelen op Schiphol.

KLM hield samen met Amsterdam-Schiphol Airport en Luchtverkeersleiding Nederland presentaties over de Nederlandse luchtvaartindustrie voor raadsleden van de omliggende gemeenten.

Topmanagers van alle drie de partijen namen uitgebreid de tijd om meningen uit te wisselen met raadsleden, die ook omwonenden zijn.

Air France is actief lid van de Milieuvadviscommissies (CCE) van de tien grootste Franse luchthavens.

Deze commissies, voorgezeten door de Prefect van het Département, brengen plaatselijke autoriteiten, vertegenwoordigers van omwonenden, milieuorganisaties en luchtvaartprofessionals bij elkaar om samen de neveneffecten van het luchtvervoer aan te pakken.

De belangrijkste actie van de milieuvadviscommissie van Paris-CDG in 2006 was haar inbreng bij het vaststellen van de nieuwe beschermde gebieden van het geluidshinderplan van de luchthaven.

Om tot een beter begrip te komen van de situatie van de omwonenden van Paris-CDG gaf Air France opdracht voor een onderzoek dat in 2006 werd uitgevoerd door sociale wetenschappers.

Het onderzoek bestond uit vier stappen:

- een antropologisch veldonderzoek in verschillende steden,
- een sociologisch onderzoek naar de positie van lokale verenigingen,
- een analyse van de plaatselijke en regionale pers,
- een enquête onder een representatieve steekproef van 2000 omwonenden, waaronder bewoners die de negatieve effecten van het luchtvervoer ondervonden.

De heer Arthur Vis, CROS (Commissie Regionaal Overleg luchthaven Schiphol), vertegenwoordiger van zo'n 150.000 inwoners van gemeenten in de nabijheid van Schiphol Airport.

Ik ben tevreden over de wijze waarop KLM communiceert met haar burens. Zo was de "studiedag", bijvoorbeeld, een zeer interessante activiteit. Op deze dag, die georganiseerd was door het Kennis- en Ontwikkelingscentrum, werden omwonenden geïnformeerd over de vele verschillende aspecten die van belang zijn om vluchten van KLM mogelijk te maken.

Ik adviseer KLM om meer van dergelijke evenementen voor omwonenden te organiseren om informatie-uitwisseling en begrip te bevorderen.

Voor het verbeteren van de relatie tussen KLM en de omwonenden zou een "bewonerspanel" opgericht kunnen worden, die aan zou kunnen geven wat de informatiebehoeften van de bewoners zijn.

KLM verstrekt tegenwoordig cijfers die door sommige bewoners als nutteloos zouden kunnen worden beschouwd, aangezien ze geen betrekking hebben op kwesties die van groot belang zijn voor de omwonenden, zoals PRNAV, een innovatief navigatiesysteem dat door piloten van KLM wordt gebruikt om ervoor te zorgen dat routes nauwkeurig worden gevolgd. Het publiek zou graag meer informatie willen hebben over het milieu, bijvoorbeeld via een jaarlijks CSR-verslag in het Nederlands of middels persberichten en gratis publiciteit.

De opvallendste resultaten zijn de positieve perceptie van het luchtvervoer en het uitstekende imago van Air France. Er wordt niet getwijfeld aan de positieve invloed van luchtvervoer, want 95% van de geïnterviewden is van mening dat Paris-CDG airport een goede zaak is voor de regio. Toch gaf 32% van de geënquêteerden aan dat de luchthaven de meest versturende voorziening is. Het imago van Air France is zeer goed wat betreft kwaliteit en veiligheid van de vliegtuigen, maar het belang van de economische rol wordt nog niet onderkend: Initiatieven waarbij Air France direct betrokken is en een positieve beoordeling krijgen, worden niet direct in verband gebracht met de luchtvaartmaatschappij. De hernieuwde aandacht voor deze kwesties heeft Air France doen besluiten een tijdschrift uit te geven waarin zij haar eigen standpunt en de standpunten van verschillende lokale stakeholders zal ventileren.

Beleid met betrekking tot de uitbreiding en opheffing van routes

Met betrekking tot openbare dienstverplichtingen worden sommige economisch essentiële relaties niet op een natuurlijke wijze gegarandeerd door de markt. Na goedkeuring van de Europese Commissie te hebben gekregen kan een land besluiten openbare dienstverplichtingen (PSO's) te organiseren om zwakke punten in de marktwerking op te vangen. Deze PSO's worden voorgelegd aan luchtvaartmaatschappijen die de desbetreffende luchthavens bedienen. Als de luchtvaartmaatschappijen de PSO accepteren, wordt deze geïntegreerd in de algemene exploitatievoorwaarden. Als de PSO niet wordt geaccepteerd, wordt er een aanbestedingsprocedure gestart, waarin de vereisten nader worden omschreven.

Geselecteerde bedrijven krijgen dan de exclusieve rechten op de routes, maar dienen zich te houden aan de specificaties van het contract. Air France ontvangt overheidssubsidies voor bijvoorbeeld de Orly-Lourdes route en kan deze route niet zonder voorafgaande kennisgeving opheffen. De voorwaarden hebben meestal betrekking op het type vliegtuig, het aantal zitplaatsen, frequenties, tijdbeperkingen en enkele specificaties met betrekking tot de prijzen van de tickets.

Tijdens het fusieproces van Air France en KLM verlangde de Nederlandse overheid een garantie van KLM voor de voortzetting van een aantal diensten op wereldwijde bestemmingen als onderdeel van het directe netwerk van KLM vanuit Amsterdam-Schiphol Airport.

Verkeersrechten

Op een mondiale schaal bestaat er echte concurrentie tussen luchtvaartmaatschappijen om vergunningen voor nieuwe routes.

Bilaterale "Open skies" overeenkomsten tussen afzonderlijke landen, of in het geval van de Verenigde Staten met de Europese Unie, zijn een groeiende trend in de

luchtvaartindustrie. Het systeem van luchtverkeersrechten wordt echter nog steeds grotendeels gedomineerd door bilaterale onderhandelingen tussen landen die zeggenschap hebben over deze rechten. Wanneer luchtvaartmaatschappijen merken dat hun groei wordt beperkt door beperkte verkeersrechten tussen hun eigen land en andere landen, kunnen deze twee landen besluiten om te onderhandelen over uitgebreide verkeersrechten (d.w.z. capaciteit, frequenties en bestemmingen). De luchtvaartmaatschappijen zetten hun argumenten uiteen met betrekking tot de vraag naar vervoer van passagiers en vracht en hun vermogen om aan die vraag te voldoen. De luchtverkeersovereenkomst is echter een overeenkomst tussen landen en de overheid van elk land leidt deze onderhandelingen met het doel een evenwichtige overeenkomst te bereiken. Wanneer er overeenstemming is bereikt tussen landen, wijst de overheid van elk land de nieuwe verkeersrechten toe aan de aangewezen luchtvaartmaatschappijen.

Fiscaal beleid

Air France-KLM levert vooral een bijdrage aan de economieën van de eigen landen. Bijna alle belastingen van 267 miljoen euro (exclusief luchthavenbelastingen en 'en-route' heffingen, die worden betaald aan elke luchthaven of luchtverkeersleidingsinstantie), worden betaald in Frankrijk en Nederland.

De directe en indirecte belastingen die door Air France worden betaald zijn uitgesplitst naar soort ontvanger en luchthaven in een overzicht dat op de website staat 1.

Heel vaak wordt gedacht dat luchtvaartmaatschappijen niet voldoende belasting betalen, vooral omdat er geen belasting wordt geheven op kerosine.

Deze opvatting is onjuist aangezien de luchtvaartindustrie jaarlijks vele soorten belastingen en heffingen betaalt, die al haar kosten dekken voor beveiliging en met name infrastructuur. Air France en KLM betalen voor alle investeringen en kosten met betrekking tot luchthaveninfrastructuur (zowel grond als luchtruim) voor al hun routes en bestemmingen. De luchtvaartindustrie is bovendien de enige vervoerswijze die geluidwerende maatregelen voor de omwonenden van luchthavens direct financiert (40 miljoen euro betaald in 2006-07 voor geluidwerende maatregelen in Frankrijk en Nederland). Extra belastingen en heffingen kunnen ertoe leiden dat luchtverkeer wordt omgeleid naar andere hubs in landen waar infrastructurele kosten, belastingen en heffingen beduidend lager zijn. Een dergelijke omleiding zou een zeer negatief effect hebben op de Franse en Nederlandse economieën.

Leveranciers

Aan het inkoop- en aanbestedingsbeleid is een grote verantwoordelijkheid verbonden wat betreft maatschappelijke invloed en milieueffecten. De Groep heeft actie ondernomen om de inkoopmethoden van de twee luchtvaartmaatschappijen samen te brengen in het Purchasing Core Team (PCT). Dit gezamenlijke werkplatform zal de verschillende soorten beleid harmoniseren, doelen stellen en de prestaties meten. In september 2006 werden vier pilot-programma's gestart waarin inkoopprojecten van Air France en KLM met betrekking tot de inkoop van vliegtuigbrandstof, inflight hardware, catering buitenstation en een selectie van algemene aankopen werden gecombineerd. Het uiteindelijke doel is om tot een gezamenlijke inkoop te komen.

De PCT van de Groep heeft een handvest duurzame ontwikkeling opgesteld waarin de principes van het United Nations Global Compact zijn opgenomen. Een integraal onderdeel van alle aanbestedingsprocedures, die vereenvoudigd worden door het gebruik van de inkoopinfrastructuurtool Procuri, is dat alle leveranciers worden

geconfronteerd met de vraag of ze voldoen aan het UN Global Compact. In september 2006 lanceerde Air France een speciale Inkoop website 2 waarop alle bedrijven die met Air France willen werken vermeld kunnen worden.

Dit nieuws is plaatselijk wijdverspreid om MKB-bedrijven te informeren, zodat ze gemakkelijker in kunnen gaan op aanbestedingsprocedures van Air France.

In januari 2007 voegde KLM een nieuwe voorwaarde toe aan haar transparante online aanbestedingssysteem voor leveranciers. Leveranciers moeten nu specifiek aangeven dat ze zich houden aan een aantal ethische principes, waaronder de principes van het United Nations Global Compact.

1 Uitsplitsing van belastingen op <http://developpement-durable.airfrance.com>

2 Air France Inkoopwebsite: <http://fournisseurs.airfrance.com>

7.2. Humanitaire hulp en ontwikkelingsprogramma's

Als internationale luchtvaartmaatschappijen die meer dan 200 bestemmingen bedienen en dezelfde wens koesteren om de minder bevoorrechten te helpen zijn Air France en KLM al vele jaren op verschillende wijzen betrokken bij humanitaire hulp, onder andere in de vorm van bijdragen van de onderneming en haar medewerkers, donaties in natura, en bewustwordingscampagnes onder passagiers.

TABEL 13: HUMANITAIRE HULP EN ONTWIKKELINGSPROGRAMMA'S - AIR FRANCE-KLM

COMMITMENTS	BELANGRIJKSTE ACTIES 2006-07
<p>Air France Bedrijfsfonds http://fondation.airfrance.com Ondersteunt zieke en gehandicapte kinderen, straatkinderen en kinderen en tieners die in moeilijkheden verkeren. Een netwerk van 1600 werknemers, genaamd Amis de la Fondation, neemt deel aan de activiteiten van het fonds door middel van vrijwilligerswerk. Jaarlijks programma: wordt elk jaar gefinancierd door het fonds, met projecten in Frankrijk en andere delen van de wereld. Concorde Programma: gefinancierd door een veiling bij Christie's in november 2003 van items van buiten dienst gestelde Concorde vliegtuigen. De gehele opbrengst (2,3 miljoen euro) werd gedoneerd aan het fonds. Azië Solidariteitsprogramma: gefinancierd door Air France werknemers.</p>	<p>De stichting heeft sinds haar oprichting in 1992 277 projecten gefinancierd die ten goede kwamen aan 500.000 kinderen.</p> <p>58 projecten in 2006 (16 in Afrika, 14 in Azië, 12 in Frankrijk, 8 in Zuid-Amerika, 4 in Oost-Europa en 4 in het Caribisch Gebied /Indische Oceaan) waaronder 17 projecten voor gehandicapte of zieke kinderen, d.w.z. twee keer zo veel als in 2005.</p> <p>De stichting heeft zich de laatste tijd gericht op onderwijs en training voor aids-weeskinderen, ongeacht of ze met HIV besmet zijn of niet. De stichting ondersteunt nog steeds het onderwijs van straatkinderen als een manier om kinderprostitutie te voorkomen.</p>
<p>KLM AirCares www.aircares.nl KLM AirCares organiseert innovatieve en creatieve promotionele en fondsenwervende activiteiten om elk jaar vier organisaties te ondersteunen, en maakt daarbij gebruik van haar krachtige communicatietools om een breed publiek te bereiken. KLM steunt ook organisaties op de lange termijn, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Close the Gap internationaal, KLM doneert alle gebruikte computers voor educatieve projecten in ontwikkelingslanden • Johan Cruyff University, waar gehandicapte atleten hun studies kunnen combineren met hun sportcarrières. • Wings of support: een humanitaire organisatie die opgericht is door cockpit- en cabinepersoneel van KLM. WoS is dit jaar uitgebreid met Martinair leden. Er werd een groot aantal projecten uitgevoerd op bestemmingen die bediend worden door KLM en Martinair, waarbij de behoeften van kinderen centraal stonden. Zie www.wingsofsupport.org voor meer informatie 	<p>AirCares ondersteunde in 2006-07 de volgende organisaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doctor 2 Doctor: KLM en Kenya Airways vormden een samenwerkingsverband met specialisten in de kindergeneeskunde van het VU Medisch Centrum Amsterdam om in Kenia kinderartsen te trainen in een poging om de gezondheidszorg voor kinderen te verbeteren. • Children of the World werkt voor weeskinderen in 17 landen, waaronder China, een land waar AirCares zich meer op gaat richten. • The Blue Ark: Personeel en passagiers van KLM financierden en bouwden een nieuw revalidatiecentrum voor gehandicapte kinderen. • Nature for Kids vertoont educatieve films op scholen in een poging om kinderen in Afrika bewust te maken van het milieu waarin ze leven. AirCares beloofde ook een KLM medewerker en een KLM afdeling die actief betrokken waren bij de hulpverlening, met de Best Intentions award, een prijs van 2500 euro voor hun humanitaire project.
<p>Groupe Développement (GD) www.groupedeveloppement.com Een NGO, mede opgericht door Air France, die lokale NGO's ondersteunt en ontwikkelingsprogramma's op vier gebieden uitvoert: kinderscherming (26 projecten), economische</p>	<p>In juni 2006 werd een nieuwe 10-jarig samenwerkingsovereenkomst tussen Air France en Groupe Développement ondertekend.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 83 projecten: 36 in Afrika, 19 in Zuid-Amerika, 15 in Azië, 9 in het gebied van de Indische Oceaan en 4 in Europa.

<p>ondersteuning (16 projecten voor microkrediet en 28 projecten in de landbouw), gezondheid & maatschappelijk welzijn (9 projecten), toerisme & ontwikkeling (4 projecten)</p> <p>Het sponsorschap van Air France heeft een hefboomeffect dankzij de medefinanciering door andere instanties: elke 10.000 euro die Air France aan GD schenkt zorgt ervoor dat 30.000 tot 40.000 euro wordt toegewezen aan veldprojecten die beheerd worden door lokale NGO's.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GD is verantwoordelijk voor ECPAT (End Child Prostitution and Trafficking) dat bedoeld is om passagiers bewust te maken van de betrokkenheid van kinderen bij het sekstoerisme. Op de lange afstandsvluchten van Air France wordt een video getoond.
<p>Overige humanitaire hulp</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aviation sans Frontières (www.asf-fr.org), Piloten zonder Grenzen (www.pzg.nl), • Logistieke ondersteuning aan medische associaties en NGO's, samenwerkingsverband met INSERM en ORPHANET (database voor zeldzame ziektes) ten behoeve van kinderen die lijden aan weesziekten, en een samenwerkingsverband met de stichting Hopitaux de Paris. • sponsor van verschillende projecten, zoals het Diambars Football Institute in Senegal en de Global Business Coalition ter bestrijding van pandemische ziektes 	<ul style="list-style-type: none"> • Vervoer van kinderen die een urgente medische behandeling behoeven • De logistiek en het vervoer van medische apparatuur naar het buitenland verzorgen; Het vervoer verzorgen naar gespecialiseerde centra of ziekenhuizen voor consultaties of behandeling op plaatsen die vaak op grote afstand van de woonplaats van de kinderen liggen. • Fondsenwervende initiatieven en bijdragen aan de logistiek • Vrijwillige persoonlijke donaties in natura
<p>Bijdragen van passagiers</p> <p>Air France-KLM stimuleert de deelname van passagiers aan haar liefdadigheidsprojecten door middel van financiële donaties of donaties van frequent flyer miles.</p>	<p>Inflight video's, inflight magazines en websites worden gebruikt om een groot, internationaal publiek om donaties te vragen.</p>

FIGUUR 18: GEOGRAFISCHE UITSPLOTSING VAN FONDSEN VERSTREKT DOOR AIR FRANCE TEN BEHOEVE VAN HUMANITAIRE PROJECTEN IN 2006-07 (3,5 miljoen euro)

42,3% Afrika
20,2% Azië
18,3% Zuid-Amerika
5,8% Caribisch gebied, Indische Oceaan
13,4% Europa, waarvan 34% voor Frankrijk

FIGUUR 19: UITSPLOTSING VAN KLM FONDSEN IN 2006-07 NAAR SOORT

Cash: 1,5 miljoen euro
In natura: 1 miljoen euro
Personeel (FTE)*: 0,5 miljoen euro

* voor KLM, 1 FTE=50.000 euro per jaar.

Bladzijde 44 van het CSR report.

Meer bijzonderheden over sponsorships op <http://sustainability.airfrance.com>

Air France-KLM Actieplan

MILIEU

VRAAG-STUKKEN	COMMITMENTS	ACTIES IN 2006-07	DE VOLGENDE STAPPEN (2007 en daarna)
GROEPS-VERSLAG	Transparant en met grote accuratesse verslag doen van de prestaties van de Groep op het gebied van duurzame ontwikkeling.	<ul style="list-style-type: none"> Het nieuwe rapportagesysteem OSYRIS voor duurzame ontwikkeling geconfigureerd en ingezet op afdelingen en bij dochtermaatschappijen Oprichting van een werkgroep "sociale indicatoren" als onderdeel van de Europese Ondernemingsraad 	<ul style="list-style-type: none"> OSYRIS verfijnen en het gebruik op Groepsniveau verder uitbreiden Verder werken aan het harmoniseren van indicatoren voor het opstellen van een rapportagesysteem op Groepsniveau dat voldoet aan de NRE (Nouveau Regulations Economic)
KLIMAAT-VERANDERING	De invloed van de Groep op klimaatverandering beperken	<ul style="list-style-type: none"> Het 6 punten tellende klimaatplan goedgekeurd (zie pagina 17) Actief deelgenomen aan het opstellen van de toekomstige ETS-voorschriften van de Europese Unie 	<ul style="list-style-type: none"> Klimaatplan bij beide luchtvaartmaatschappijen uitvoeren Verdere lobby-initiatieven voor het ontwikkelen van een rechtvaardige methode voor het verdelen van vergunningen voor het verhandelen van emissierechten in de luchtvaartsector
TOE-LEVERINGS-KETEN	De verantwoordelijkheid voor het milieu promoten, evenals een strikt respect voor mensenrechten, en verzet tegen alle vormen van kinderarbeid en gedwongen arbeid	<ul style="list-style-type: none"> Inkoopmethoden van Air France-KLM geanalyseerd en gemeenschappelijke procedures ingesteld De eerste duurzaamheidsaudits bij Air France uitgevoerd, methodologie geanalyseerd Duurzaamheidscriteria ingebouwd in alle inkoopprocessen van Air France-KLM 	<ul style="list-style-type: none"> Duurzaamheidscriteria integreren in alle inkoopprocessen De risico's in kaart brengen per inkoopafdeling en regio
AIR FRANCE - KLM COMBINATIE	Werken aan een maatschappelijk verantwoorde Groep	<ul style="list-style-type: none"> Drie bijeenkomsten van de Europese Ondernemingsraad Training van de representatieve lichamen in beide luchtvaartmaatschappijen met betrekking tot culturele verschillen en verschillende wijzen van functioneren Onderzoek onder alle medewerkers van Air France en KLM in het buitenland 	<ul style="list-style-type: none"> Een "University" oprichten om tegemoet te komen aan de behoefte aan competenties van de Groep Doorgaan met trainingsinitiatieven voor hechtere teamverbanden en uitwisselingen van personeel Doorgaan met de Internal Perception Monitoring met betrekking tot de Air France-KLM combinatie en specifieke internationale onderzoeken

Actieplan Air France

MILIEU

VRAAGSTUKKEN	COMMITMENTS	ACTIES IN 2006-07	VOLGENDE STAPPEN
MILIEUBEHEER	<ul style="list-style-type: none"> Naleving van de wetten garanderen en plannen maken voor wetswijzigingen Milieubeheer in het QSE (Quality - Safety - Environment) beheersysteem versterken 	<ul style="list-style-type: none"> 100% van de lokaties van Air France Industries ISO14001 gecertificeerd Milieuauditplan Milieucriteria integreren in de selectie van producten die in vliegtuigen worden ingeladen 	<ul style="list-style-type: none"> Corporate ISO 14001 certificering voor de belangrijkste bedrijfsprocessen introduceren in alle Franse faciliteiten Een enkele certificering voor Air France Industries in overeenstemming met het geïntegreerde managementsysteem Gecentraliseerd printstelsel invoeren om 50 ton papier per jaar te besparen
CO ₂ -EMISSIES VLIEGTUIGEN	Klimaatplan Air France-KLM uitvoeren	<ul style="list-style-type: none"> Internationale GROCC-overeenkomsten ondertekend in februari 2007 Brandstofplan: Geoptimaliseerde routes en vluchtprofielen, centrering lading, geoptimaliseerd vluchtmanagement... Minder gewicht van apparatuur voor aan boord (trolleys, pantry etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Calculator voor CO₂-emissies, inclusief compensatievoorstel Implementatie van "Galleys" onderzoek met als doel een reductie van de CO₂-emissies met 60.000 ton per jaar Deelnemen aan het "Green Trajectories" project boven de Noord-Atlantische Oceaan CO₂ opvang- en opslagprogramma's ondersteunen Deelnemen aan onderzoeksprogramma's zoals IAGOS
GELUIDS-PRODUCTIE	<ul style="list-style-type: none"> De vloot vernieuwen door de beste technologieën te introduceren De voetafdruk van het geluid van luchtvervoeractiviteiten verkleinen 	<ul style="list-style-type: none"> 14 vliegtuigen van een oudere generatie buiten dienst gesteld, 17 nieuwe generatie vliegtuigen in gebruik genomen (zie pagina 37) CDA (Continuous Descent Approach, glijvlucht) getest in Marseille Bijdrage aan financiering van programma's voor geluidsverlaging voor omwonenden 	<ul style="list-style-type: none"> 18 B747-400's (gemiddelde leeftijd 11 jaar) uit dienst nemen tegen 2012 en vervangen door 18 B777's > 9,5% reductie in CO₂/RPK en 11% verlaging van de geluidsenergie Participeren in de CDA (Continuous Descent) werkgroep in de Parijse regio
LUCHT-KWALITEIT	Onderzoek en implementatiemethoden voor het reduceren van emissies op geringe hoogte van vliegtuigen en grondactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> "Vervuilingspiekprocedure" geïmplementeerd op Paris-CDG en Orly Emissies van grondvoertuigen en -materieel gecontroleerd 	<ul style="list-style-type: none"> target van 60% elektrisch aangedreven grondvoertuigen in 2020 Deelnemen aan het opstellen van een concept "APU" voorschrift dat bedoeld is om het gebruik ervan te beperken op Paris-CDG

MAATSCHAPPELIJK / DE WERKPLEK

VRAAGSTUKKEN	COMMITMENTS	ACTIES IN 2006-07	VOLGENDE STAPPEN
DIVERSITEIT	Sociale integratie bevorderen door werkgelegenheid en gelijke kansen	<ul style="list-style-type: none"> • 22 collectieve overeenkomsten ondertekend in 2006 • Verschillen in beloning tussen mannen en vrouwen geanalyseerd, vijf vergaderingen met vakbonden en onafhankelijke deskundigen • 26 medewerkers met handicaps in dienst genomen; meer dan 30% toename aanbesteding in de speciale sector; interne bewustwordingscampagne met betrekking tot het in dienst nemen en de integratie van medewerkers met handicaps 	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumenten implementeren waarin voorzien was in de verschillende collectieve overeenkomsten, met name met betrekking tot de gelijkheid tussen man en vrouw • Targets vastgesteld in de overeenkomst voor integratie van medewerkers met handicaps: 32 personen in dienst nemen in 2007 en 30% gereguleerde participatiegraad naar aanbesteding naar de desbetreffende sector[??] • Verlof voor opleidingen (block release) en trainingsbeleid nieuwelingen uitbreiden en ontwikkelen onder mensen met handicaps
INZETBAARHEID	Competenties van medewerkers ontwikkelen en beroepsmobiliteit bevorderen	<ul style="list-style-type: none"> • Nieuwe 3-jarige HR- en competentieplanningsovereenkomst (ATGPE) ondertekend • 2.689.173 manuren training (8,7% van de loonkosten) 	<ul style="list-style-type: none"> • Mechanismen implementeren die vermeld worden in de ATGPE met gemeenschappelijke toezichhoudende commissie en de beroepsmobiliteitscommissie • E-learning ontwikkelen
MAATSCHAPPELIJKE DIALOOG	Luisteren en maatschappelijke dialoog stimuleren	<ul style="list-style-type: none"> • Oprichting toezichhoudende commissies voor collectieve overeenkomsten • Gemeenschappelijke corporate overeenkomsten voor grond-, cabine- en cockpitpersoneel ondertekend in mei 2006 • Vertegenwoordigende lichamen voor werknemers aangesteld voor vier jaar 	<ul style="list-style-type: none"> • Het nieuwe protocol voor het uitvoeren van vakbondsrechten voltooiën • Op contract gebaseerd beleid voortzetten (nieuwe collectieve arbeidsovereenkomst voor cabinepersoneel, overeenkomst voor beroepsopleidingen, etc.)
VEILIGHEID OP DE WERKPLEK	De gezondheid en veiligheid van de medewerkers op de werkplek beschermen	<ul style="list-style-type: none"> • Het frequentiecijfer voor bedrijfsongevallen teruggebracht naar 5,44 in 2006 (was 5,84 in 2005) • Management of Workplace Safety Guide gepubliceerd; geheugensteuntje voor veiligheidsinstrumenten en best practices op de werkplek gepubliceerd 	<ul style="list-style-type: none"> • Doorgaan met bewustwordingscampagnes en opleidingsactiviteiten met betrekking tot de veiligheid op de werkplek voor managers en personeel, actieplannen implementeren om in elk entiteit de contractdoelstellingen te realiseren • Onderhandelen over een overeenkomst voor het ontwikkelen van preventieve aspecten van gezondheid en veiligheid op de werkplek.

MAATSCHAPPIJ

VRAAGSTUKKEN	COMMITMENTS	ACTIES IN 2006-07	VOLGENDE STAPPEN
LOKALE ONTWIKKELING	De maatschappelijke en economische ontwikkeling rond onze hoofdfaciliteiten bevorderen	<ul style="list-style-type: none"> Tallose lokale initiatieven, actieve ondersteuning van de non-profit vereniging Pays de Roissy Deelname aan het PLATO netwerk dat het midden- en kleinbedrijf rond Paris-CDG ondersteunt Goedgekeurde leveranciers inkoopwebsite; gebruik aangemoedigd bij het midden- en kleinbedrijf 	<ul style="list-style-type: none"> Voortzetting betrokkenheid bij lokale initiatieven Voortzetting van het bewustmakingsprogramma met betrekking tot lokale sourcing
DIALOOG MET STAKEHOLDERS	Proactief dialogen voeren met alle lokale stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> Onderzoek naar percepties en verwachtingen van omwonenden rond Paris-CDG (zie pagina 42) Deelname aan 21 Milieucommissies op de tien grootste luchthavens van Frankrijk 	<ul style="list-style-type: none"> Onder alle betrokkenen bij Air France een methodologiekit verspreiden voor de dialoog met stakeholders Een nieuwsbrief lanceren voor stakeholders uit het Île de France
INVESTEREN IN DE MAATSCHAPPIJ	Prioriteiten stellen voor het besteden van geld aan maatschappelijke doeleinden	<ul style="list-style-type: none"> Voortzetting van sponsoring van kunst en andere initiatieven op het gebied van sponsoring (zie p. 44 en de website) Inventarisatie van lokale initiatieven voor humanitair sponsorschap en territoriale ontwikkeling in alle faciliteiten van Air France wereldwijd. 	<ul style="list-style-type: none"> Prioriteiten vaststellen voor maatschappelijke commitments in samenhang met duurzame-ontwikkelingskwesities Nieuwe samenwerkingsverbanden in samenhang met het "Klimaatplan" lanceren
COMMUNICATIE/ MOBILISATIE	<ul style="list-style-type: none"> Transparant en duidelijk communiceren met al onze stakeholders Medewerkers betrekken bij programma's voor duurzame ontwikkeling 	<ul style="list-style-type: none"> Website voor duurzame ontwikkeling (juli 2006) "Witboek": "De argumenten voor een dialoog over de ontwikkeling van Paris-CDG" Vertoning van de film van Al Gore (voor 250 managers en senior executives) Duurzame ontwikkeling geïntegreerd in het strategische plan "Vision 2010" 	<ul style="list-style-type: none"> Voortzetting van activiteiten die de bekendheid met en de introductie van vraagstukken met betrekking tot duurzame ontwikkeling onder het personeel vergroten De uitdaging van Vision 2010 aangaan: "Streven naar duurzame ontwikkeling en uitmuntendheid op het gebied van CSR" op alle afdelingen

Bladzijde 46 van het CSR report

Meer bijzonderheden op <http://sustainability.airfrance.com>

KLM Actieplan

MILIEU

VRAAGSTUKKEN	COMMITMENTS	ACTIES IN 2006-07	VOLGENDE STAPPEN
MILIEUBEHEER	Voldoen aan milieuvorschriften en de ISO 14001 norm Commitment met betrekking tot Good Environmental Practices	<ul style="list-style-type: none"> • Herziene ISO 14001 norm geïmplementeerd binnen herzien organisatiekader en checklists voor de naleving verbeterd • Geïmplementeerde GEP op 21 buitenstations 	<ul style="list-style-type: none"> • Een KLM-breed milieudashboard ontwikkelen en de geïntegreerde audit-rapportagetool verbeteren • In 2008 GEP bij alle KLM buitenstations implementeren
KLIMAAT-VERANDERING	<p>De belasting van het milieu door vliegtuigen beperken, CO₂-emissie per passagierkilometer beperken in drie stappen: reduceren, beheersen, compenseren</p> <p>De energie-efficiency van grondactiviteiten verbeteren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vlootvernieuwing (zie Hoofdstuk 6) • Oprichting van de Werkgroep Klimaatverandering van de Nederlandse Luchtvaartindustrie • "Engine Waterwash" ontwikkeld en in gebruik • Lager gewicht inflight producten, vluchtplanning met optimale kostenindex, en optimalisering van de berekening van het totaalgewicht zonder brandstof • 94% van de maatregelen van het puntsgewijze actieplan uitgevoerd. • Energie-efficiency verbeterd met 6%. • Overeenkomst inzake het nieuwe Energie Efficiency Plan-2 met het Nederlandse Ministerie van Economische Zaken voor de periode 2007-2012 	<ul style="list-style-type: none"> • Doorgaan met vlootvernieuwing en gewichtsverlagende maatregelen • Target verbetering brandstofefficiency: 17% in 2020/2021 • In de lente van 2008 zijn alle Boeing 737-800 en 900 vliegtuigen voorzien van winglets • Introductie van een koolstofcompensatieprogramma voor klanten • Investeren in R&D op het gebied van CO₂-reducerende technologieën en brandstoffen • De geïmplementeerde maatregelen van het actieplan monitoren en de energie-efficiency verder verbeteren met 20-25%
LOKALE MILIEU-ASPECTEN	<p>Lokale emissies beheersen met behulp van operationele procedures en monitoring Binnen geluidslimieten werken en geluidshinder zo veel mogelijk reduceren</p> <p>Afval minimaliseren</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emissies van de LTO-cyclus en grondactiviteiten gemonitord • Verdere introductie van de nieuwe A330-200 • Vijf pilot projecten omschreven voor de reductie van geluidshinder (CROS) • Deelname aan programma's voor geluidswerende maatregelen • Geluidsreducerende operationele maatregelen geïmplementeerd • Verbetering van afvalscheiding • Ontwikkeling en gebruik van chromaatvrije verf 	<ul style="list-style-type: none"> • Grondondersteuningsmachines vernieuwen • Roetfilters voor alle GPU's op SPL • Doorgaan met vlootvernieuwing • Laatste ontwikkeling en implementatie van convenanten inzake geluidshinderreducerende maatregelen en leefbaarheid • Uitvoering van vijf pilot projecten (CROS) • Voortzetting deelname aan programma's voor geluidswerende maatregelen • Doorgaan met afvalpreventie en afvalscheiding bij de bron

MAATSCHAPPELIJK / DE WERKPLEK

VRAAGSTUKKEN	COMMITMENTS	ACTIES IN 2006-07	VOLGENDE STAPPEN
FLEXIBILITEIT	Flexibiliteit inbouwen in het personeelsbestand en contracten	<ul style="list-style-type: none"> • Alle medewerkers kunnen voor een gedeeltelijk variabel inkomen kiezen • Project voor één salarissysteem voor technische en administratieve medewerkers 	<ul style="list-style-type: none"> • De mogelijkheid van een (gedeeltelijk) variabel inkomen promoten • Nieuw beoordelingssysteem realiseren, • Functiewaarderings- en salarissysteem ontwikkelen (juli 2008)
MOBILITEIT	Mobiliteit binnen en buiten de onderneming stimuleren. Persoonlijke ontwikkeling en training aanmoedigen	<ul style="list-style-type: none"> • Loopbaanscan in het virtuele mobiliteitscentrum • Oprichting van de KLM Academy om het potentieel van KLM op het gebied van organisatie en management te vergroten 	<ul style="list-style-type: none"> • Jaarlijkse employability-gesprekken tussen manager en werknemer (2007). • Verdere ontwikkeling van de KLM Academy • Nieuw management-ontwikkelingsbeleid
GEZONDHEID	De gezondheid en veiligheid van de werknemer beschermen	<ul style="list-style-type: none"> • Pilot gezondheidsscan, die 1000 werknemers de mogelijkheid biedt om inzicht te krijgen in de effecten van hun levensstijl op hun gezondheid • Nieuw collectief ziektekostenverzekeringsprogramma voor werknemers • Nieuw beleid met betrekking tot het tweede jaar van arbeidsongeschiktheid van werknemers, vooruitlopend op nieuwe wetgeving • Bestaande werkomstandigheden onderzocht en mogelijke verbeteringen geïmplementeerd, vooruitlopend op nieuwe wetgeving 	<ul style="list-style-type: none"> • Gezondheidsscan uitbreiden met beoordelingspunten en implementatie als instrument voor bewustmaking voor alle medewerkers van KLM • Het nieuwe beleid met betrekking tot het derde jaar van arbeidsongeschiktheid van werknemers implementeren (juli 2007) • Een centrale catalogus voor arbeidsomstandigheden realiseren als raamwerk voor KLM-divisies (wettelijke deadline jan. 2010)
DIVERSITEIT	De diversiteit in het personeelsbestand stimuleren door participatie van ouderen, minderheden, gehandicapten en vrouwen in hogere managementposities	<ul style="list-style-type: none"> • Levensloopbeleid, dat alle KLM-medewerkers de mogelijkheid biedt van een lange betaalde verlofperiode tijdens hun dienstverband • Aan nieuwe wetgeving aangepaste pensioenvoorzieningen voor alle medewerkers • Project voor duurzame inzetbaarheid om inzetbaarheid in alle levensfasen van de medewerkers mogelijk te maken. • Samenwerking met de Stichting Lezen & Schrijven om medewerkers met lees- of schrijfproblemen bij te staan 	<ul style="list-style-type: none"> • Het 'levensloopbeleid' uitbreiden met de mogelijkheid het gespaarde met de 'levensloopregeling' te gebruiken voor parttime verlof (jan 2008) • Het gebruik van een parttime pensioen stimuleren bij grondpersoneel (jan. 2008) • Twee pilot projecten implementeren voor geestelijk en lichamelijke veeleisende functies en een algemene methode voor andere afdelingen (nov. 2007). • Een spaarbank voor vrije dagen opzetten, zodat werknemers deze dagen kunnen gebruiken om bijvoorbeeld tijdelijk parttime te werken (2007). • Onderzoek om te bepalen wat er voor nodig is om aantrekkelijker te zijn voor gehandicapte kandidaten

MAATSCHAPPIJ

VRAAGSTUKKEN	COMMITMENTS	ACTIES IN 2006-07	VOLGENDE STAPPEN
LOKALE ONTWIKKELING	Training en economische ontwikkeling bevorderen	<ul style="list-style-type: none"> • Schiphol Summer School (zie Hoofdstuk 7) • Investering in vier op de luchtvaart georiënteerde universitaire leerstoelen • Samenwerkingsverband met het ROC van Amsterdam Airport 	<ul style="list-style-type: none"> • De mogelijkheid onderzoeken van het opzetten van een Educatief Informatiecentrum Luchtvaart, met als doel onder jonge mensen een grotere interesse te kweken voor techniek in de luchtvaartindustrie
KLM AIRCARES	KLM AirCares	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een samenwerkingsverband gesloten met het VU Medisch Centrum Amsterdam om medische expertise over te dragen aan het buitenland in het Doctor2Doctor Project. Zie Hoofdstuk 7 voor andere projecten 	<ul style="list-style-type: none"> • Bekendheid met diabetes onder kinderen vergroten • Drie andere communicatiecampagnes voor stichtingen op het gebied van welzijn van kinderen.
DIALOOG MET STAKEHOLDERS	Bijdragen aan een duurzame relatie met werkgevers, sector en regio op het gebied van milieucapaciteit op Schiphol	<ul style="list-style-type: none"> • Actieve participatie in regionaal platform (zie hoofdstuk 7) en in KDC en SIM voor de ontwikkeling van innovatieve lucht- en landmaatregelen 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatie van CROS pilot projecten m.b.t. geluidsreductie • Verbetering van de relatie met omwonenden door de ontwikkeling van een feedbackpanel van omwonenden
COMMUNICATIE	De communicatie met alle relevante stakeholders verbeteren	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsorschap van het jaarlijkse congres van Global Reporting Initiatives (GRI) in Amsterdam, herfst 2006 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkeling van twee specifieke websites voor de ontwikkeling van Amsterdam-Schiphol Airport en de CSR peer-group beoordeling van het CSR-rapport, herfst 2007

Sociale gegevens van de Air France-KLM groep

Air France (1)

	2004	2005	2006	05/06
PERSONEELSBEZETTING OP 31/12				
<i>(vaste contracten en tijdelijke arbeidsovereenkomsten)</i>				
Grondpersoneel	45.387	45.688	45.231	-1.0%
Cabinepersoneel	13.582	13.947	14.184	1.7%
Cockpitbemanning	4.187	4.177	4.198	0.5%
Totaal	63.156	63.812	63.613	-0.3%
% VROUWEN PER CATEGORIE OP 31/12				
Grondpersoneel	39%	40%	41%	2.4%
Cabinepersoneel	66%	66%	65%	-1.3%
Cockpitbemanning	5%	5%	6%	15.3%
Percentage vrouwen op 31/12	43%	43%	44%	2.4%
ORGANISATIE VAN WERKUREN				
Percentage van de vrouwen dat parttime werkt	33%	33%	33%	6%
Percentage van de mannen dat parttime werkt	10%	9%	8%	-5%
Percentage parttime personeel	19%	18%	19%	5%
Bedragen betaald aan uitzendbureaus (EM)	18.1	25	37	48%
WERVING MET VAST CONTRACT				
Grondpersoneel	637	994	1.231	24%
Cabinepersoneel*	387	519	629	21%
Cockpitbemanning*	152	112	134	20%
Totaal	1.176	1.625	1.994	23%
NIET MEER IN DIENST				
Grondpersoneel	1.017	1.135	1.297	14%
Cabinepersoneel	276	317	360	14%
Cockpitbemanning	112	116	94	-19%
Totaal	1.405	1.568	1.751	12%
• Pensioenen	976	1.060	1.221	15%
• Ontslagen (incl. economische)	172	157	183	17%
• Ontslag genomen	188	250	279	12%
• Overleden	69	101	68	-33%
ARBEIDSVERZUIM (5)				
Vanwege ziekte • Grondpersoneel	3.3%	3.3%	3.1%	-6%
• Cabinepersoneel	5.8%	6.8%	5.4%	-21%
• Cockpitbemanning	2.1%	2.7%	2.4%	-12%
Vanwege bedrijfsongevallen • Grondpersoneel	0.5%	0.5%	0.5%	0%
• Cabinepersoneel	0.8%	0.9%	0.9%	0%
• Cockpitbemanning	0.2%	0.2%	0.2%	-9%
Vanwege zwangerschap • Grondpersoneel	0.9%	0.9%	1.1%	26%
• Cabinepersoneel	3.9%	3.8%	3.8%	0%
• Cockpitbemanning	0.3%	0.4%	0.3%	-17%
Aantal collectieve overeenkomsten	3	9	22	
ARBEIDSVERZUIM (5)				
Frequentiecijfer bedrijfsongevallen (IIFR) (6)	34	34.2	33.43	-2%
Ernst van bedrijfsongevallen (6)	0.93	0.88	0.85	-3%
Uitgaven voor veiligheid (EM)	18.2	12.2	9	-26%
Totaal bedrijfsongevallen (6)	3.029	3.113	3.006	-3%
Aantal fatale bedrijfsongevallen	0	0	0	
TRAINING				
Percentage van de totale loonkosten dat aan training wordt uitgegeven	8.7%	8.7%	8.7%	0%
Grondpersoneel	5.6%	5.4%	5.6%	3%
Cabinepersoneel	8.9%	8.9%	8.7%	-3%
Cockpitbemanning	15.5%	16.3%	16.0%	-2%
Totaal aantal uren training		43	47	10%
Grondpersoneel		33	36	9%
Cabinepersoneel		36	37	4%
Cockpitbemanning		166	181	9%
Participatiegraad (aantal agenten getraind/aantal werknemers)		92%	94%	2%
Grondpersoneel	N.B.	90%	91%	1%
Cabinepersoneel	N.B.	95%	99%	4%
Cockpitbemanning	N.B.	98%	100%	2%
GEHANDICAPTE MEDEWERKERS (7)				
Aantal gehandicapte medewerkers (6)	1.759	1.878	1.320	
Percentage gehandicapte medewerkers	6.2%	6.6%	2.6%	
Aantal gehandicapte medewerkers dat in dit jaar in dienst is genomen	31	25	26	4%

KLM (2)

	2004	2005	2006	05/06
PERSONEELSBEZETTING OP 31/12 (vaste contracten en tijdelijke arbeidsovereenkomsten)				
Grondpersoneel	19.366	19.550	19.599	0%
Cabinepersoneel	7.895	8.163	8.587	5%
Cockpitbemanning	2.269	2.333	2.483	6%
Totaal	29.530	30.046	30.669	2%
% VROUWEN PER CATEGORIE OP 31/12				
Grondpersoneel	24%	25%	25%	1%
Cabinepersoneel	84%	84%	84%	1%
Cockpitbemanning	4%	4%	4%	2.2%
Percentage vrouwen op 31/12	40%	41%	43%	4.5%
ORGANISATIE VAN WERKUREN				
Percentage van de vrouwen dat parttime werkt	63%	68%	68%	0%
Percentage van de mannen dat parttime werkt	8%	14%	14%	2%
Percentage parttime personeel	35%	36%	36%	0%
Bedragen betaald aan uitzendbureaus (EM)	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
WERVING MET VAST CONTRACT				
Grondpersoneel	420	981	1.179	20%
Cabinepersoneel*	349	518	651	26%
Cockpitbemanning*	97	112	196	75%
Totaal	866	1.611	2.026	26%
NIET MEER IN DIENST				
Grondpersoneel	3.276	1.016	1.165	15%
Cabinepersoneel	296	232	284	22%
Cockpitbemanning	88	97	46	-53%
Totaal	3.660	1.345	1.495	11%
• Pensioenen	363	332	326	-2%
• Ontslagen (incl. economische)	393	532	184	-65%
• Ontslag genomen	2.861	450	952	112%
• Overleden	43	31	33	6%
ARBEIDSVERZUIM (5)				
Vanwege ziekte • Grondpersoneel	6.5%	5.9%	5.4%	-8%
• Cabinepersoneel	5.1%	5.4%	6.3%	17%
• Cockpitbemanning	4.3%	4.2%	3.9%	-7%
Vanwege bedrijfsongevallen • Grondpersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	
• Cabinepersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	
• Cockpitbemanning	N.B.	N.B.	N.B.	
Vanwege zwangerschap • Grondpersoneel	0.5%	0.4%	0.4%	0%
• Cabinepersoneel	2.2%	2.1%	2.0%	-5%
• Cockpitbemanning	0.2%	0.1%	0.1%	0%
Aantal collectieve overeenkomsten	4	3	3	
ARBEIDSVERZUIM (5)				
Frequentiecijfer bedrijfsongevallen (IIFR) (6)	11.06	11.16	11.07	-0.01
Ernst van bedrijfsongevallen (6)	0.09	0.1	0.1	0.14
Uitgaven voor veiligheid (EM)	0.8	4.2	N.B.	
Totaal bedrijfsongevallen (6)	526	528	539	0.02
Aantal fatale bedrijfsongevallen	0	0	1	
TRAINING				
Percentage van de totale loonkosten dat aan training wordt uitgegeven	N.B.	N.B.	N.B.	
Grondpersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	
Cabinepersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	
Cockpitbemanning	N.B.	N.B.	N.B.	
Totaal aantal uren training	N.B.	N.B.	N.B.	
Grondpersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	
Cabinepersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	
Cockpitbemanning	N.B.	N.B.	N.B.	
Participatiegraad (aantal agenten getraind/aantal werknemers)	N.B.	N.B.	N.B.	
Grondpersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	
Cabinepersoneel				
Cockpitbemanning	N.B.	N.B.	N.B.	
GEHANDICAPTE MEDEWERKERS (7)				
Aantal gehandicapte medewerkers (6)	1.336	1.211	1.125	-7%
Percentage gehandicapte medewerkers	N.B.	N.B.		
Aantal gehandicapte medewerkers dat in dit jaar in dienst is genomen	N.B.	N.B.		

Dochtermaatschappijen
Air France
(3)

KLM
(4)

	2004	2005	2006	2006
PERONEELSBEZETTING OP 31/12 (vaste contracten en tijdelijke arbeidsovereenkomsten)				
Grondpersoneel	8.666	8.445	8.645	3.825
Cabinepersoneel	671	723	982	1.234
Cockpitbemanning	898	940	1.114	1.010
Totaal	10.235	10.108	10.741	6.069
% VROUWEN PER CATEGORIE OP 31/12				
Grondpersoneel	33%	33%	34%	42%
Cabinepersoneel	80%	79%	77%	85%
Cockpitbemanning	4%	3%	4%	6%
Percentage vrouwen op 31/12	34%	34%	34%	45%
ORGANISATIE VAN WERKUREN				
Percentage van de vrouwen dat parttime werkt	N.B.	N.B.	13%	41%
Percentage van de mannen dat parttime werkt	N.B.	N.B.	5%	10%
Percentage parttime personeel	8%	8%	6%	
Bedragen betaald aan uitzendbureaus (EM)	25.6	23	N.B.	
WERVING MET VAST CONTRACT				
Grondpersoneel	402	496	496	163
Cabinepersoneel*	8	54	133	0
Cockpitbemanning*	38	48	70	160
Totaal	448	598	699	323
NIET MEER IN DIENST60				
Grondpersoneel231	417	494	521	736
Cabinepersoneel142	8	48	117	568
Cockpitbemanning6	14	13	48	37
Totaal	439	555	686	1.341
• Pensioenen	60	47	48	19
• Ontslagen (incl. economische)	231	293	303	734
• Ontslag genomen	142	205	325	585
• Overleden	6	10	10	3
ARBEIDSVERZUIM (5)				
Vanwege ziekte • Grondpersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
• Cabinepersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
• Cockpitbemanning	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Vanwege bedrijfsongevallen • Grondpersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
• Cabinepersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
• Cockpitbemanning	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Vanwege zwangerschap • Grondpersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
• Cabinepersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
• Cockpitbemanning	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Aantal collectieve overeenkomsten	N.B.	N.B.	N.B.	
ARBEIDSVERZUIM (5)				
Frequentiecijfer bedrijfsongevallen (IIFR) (6)	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Ernst van bedrijfsongevallen (6)	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Uitgaven voor veiligheid (EM)	3.0	2.2	N.B.	N.B.
Totaal bedrijfsongevallen (6)	N.B.	N.B.	N.B.	198
Aantal fatale bedrijfsongevallen	0	0	0	0
TRAINING				
Percentage van de totale loonkosten dat aan training wordt uitgegeven	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Grondpersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Cabinepersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Cockpitbemanning	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Totaal aantal uren training	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Grondpersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Cabinepersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Cockpitbemanning	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Participatiegraad (aantal agenten getraind/aantal werknemers)	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Grondpersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Cabinepersoneel	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
Cockpitbemanning	N.B.	N.B.	N.B.	N.B.
GEHANDICAPTE MEDEWERKERS (7)				
Aantal gehandicapte medewerkers (6)	250	236	208	
Percentage gehandicapte medewerkers	N.B.	N.B.	N.B.	
Aantal gehandicapte medewerkers dat in dit jaar in dienst is genomen	N.B.	N.B.	2	

Zie bladzijde 48 van het CSR report.

Cursieve data hebben uitsluitend betrekking op Air France in de Franse gebiedsdelen en KLM in Nederland

N.B. = niet beschikbaar.

* Sommige gegevens uit 2005 zouden kunnen zijn aangepast, maar zonder grote gevolgen voor het resultaat

(1) Air France personeel inclusief gebiedsdelen, emigranten, internationaal personeel

(2) KLM personeel inclusief Nederland, internationaal personeel

(3) Air France dochtermaatschappijen, waaronder: Brit Air, City Jet, CRMA, Fréquence Plus, Groupe Servair, Régional, Sodexi, die 90% van de dochtermaatschappijen van Air France vertegenwoordigen

(4) KLM dochtermaatschappijen, waaronder: Cygnific, KCS, KES, KHS, KLC UK, KLC BV, KLM ground service, Transavia, KLC UK Engineering Ltd

Voor KLM dochtermaatschappijen zijn voor het eerst dit jaar nieuwe data opgenomen

(5) De gegevens met betrekking tot arbeidsverzuim bij Air France en KLM kunnen niet met elkaar worden vergeleken omdat de berekeningsmethoden verschillen

(6) De gegevens met betrekking tot bedrijfsongevallen bij Air France en KLM kunnen niet met elkaar worden vergeleken. Het verschil kan worden verklaard door het feit dat barotrauma van het gehoororgaan en spit, primaire oorzaken van "bedrijfsongevallen" bij Air France, niet zijn opgenomen in de lijst van KLM

(7) Voor Air France: het nieuwe beleid met betrekking tot gehandicapte medewerkers geldt niet voor gehandicapte medewerkers die niet ten minste zes maanden voor KLM hebben gewerkt: de gegevens hebben ook betrekking op "personeel zonder salaris"

(7)* Franse wet van 10 juli 1987, R/R wordt niet gegeven vanwege gewijzigde parameters

Milieugegevens van de Air France-KLM groep

LUCHTACTIVITEITEN AIR FRANCE-KLM

		Unit	2004-05	2005-06	2006-07
VERBRUIK					
Verbruik van ruwe grondstoffen: brandstof			8.026	8.373	8.537
EMISSIES					
Emissies van broeikasgassen	CO ₂		25.327	26.422	26.914
Emissies van stoffen die bijdragen tot verzuring en eutrofiëring	NO _x		123.5	131.9	133.5
	waarvan op geringe hoogte (< 3.000 ft)		7.5	7.6***	8.4
	SO _x		4.605	6.421	6.856
Brandstoflozing tijdens de vlucht	waarvan op geringe hoogte (< 3.000 ft)		330	441	428
	Gevallen van brandstoflozing		20*	21*	23*
Overige emissies	Brandstof geloosd		1.343	1.046	1.758
	HC		4.2	4.0	3.5
	waarvan op geringe hoogte (< 3.000 ft)		1.2	1.1	1.2
	GELUIDSBELASTING				
Globale geluidsenergieindicator **		10/12 kj	1.81	1.79	1.66

Zie bladzijde 49 van het CSR report.

LUCHTACTIVITEITEN AIR FRANCE-KLM

		Proforma wijziging	Air France 2006-07 (1)	KLM 2006-07 (2)
VERBRUIK				
Verbruik van ruwe grondstoffen: brandstof		2%	5.479	3.058
EMISSIES				
Emissies van broeikasgassen	CO ₂	2%	17.260	9.654
Emissies van stoffen die bijdragen tot verzuring en eutrofiëring	NO _x	1.2%	91.2	42.3
	waarvan op geringe hoogte (< 3.000 ft)	5%	6.2	2.3
	SO _x	1%	4.202	2.654
	waarvan op geringe hoogte (< 3.000 ft)	-4%	268	180
Brandstoflozing tijdens de vlucht	Gevallen van brandstoflozing	10%	23	N.B.
	Brandstof geloosd	68%	1.100	658
Overige emissies	HC	-13%	2.44	1.11
	waarvan op geringe hoogte (< 3.000 ft)	9%	0.9	0.29
GELUIDSBELASTING				
Globale geluidsenergieindicator **		-7.3%	1.35	0.31

* Uitsluitend gegevens van Air France

** Gegevens berekend voor een heel kalenderjaar voor Air France

*** exclusief Air France dochtermaatschappijen

(1): Inclusief Air France dochtermaatschappijen: CRMA, Groupe Servair, Regional, Brit Air, Sodexi

(2): Inclusief KLM dochtermaatschappijen: Transavia, KLC, KES, KCS

GRONDACTIVITEITEN AIR FRANCE-KLM

		Unit	2004	2005	2006
VERBRUIK					
Waterverbruik			1.230	1.210	1.054
Energieverbruik	Elektriciteitsverbruik		371.986	386.839	393.265
	Energieverbruik voor verwarming/koeling	Oververhit water	156.371	146.939	146.158
		IJswater	3.020	4.148	9.977
		DFO	10.204	7.927	4.741
		Gas	252.706	237.196	163.899*
	Verbruik van hernieuwbare energiebronnen		0	0	0
EMISSIES					
Emissies van broeikasgassen (door verwarmings-/koelingproces, door voertuigen en grondmateriaal)	CO ₂		76.235	75.893	75.238
Emissies van stoffen die bijdragen aan fotochemische vervuiling	Emissies van vluchtige organische stoffen** (gewogen in gebruikte producten)		252	188	187
Emissies van stoffen die bijdragen aan verzuring en eutrofiëring	NO _x ***		245	221	178
	SO _x ***		1	2	3
AFVAL					
Afvalproductie	Hoeveelheid gewoon industrieel afval		48.966	46.715	42.316
	Hoeveelheid speciaal industrieel afval		4.975	5.721	5.465
	% afval gerecycled		37%***	28%***	27%
AFVALWATER					
Effluent dat bijdraagt aan verzuring en Eutrofiëring	Nitraten		5.387	3.468	9.119
	Fosfaten		926	322	489
Zware metalen	Zware metalen (Cr, Cd, Ni, Cu, Pb)		63	78	51

GRONDACTIVITEITEN AIR FRANCE-KLM

			Proforma verandering	Air France 2006 (1)	KLM 2006 (2)
VERBRUIK					
Waterverbruik			-13%	794	260
Energieverbruik	Elektriciteitsverbruik		1.7%	291.802	101.462
	Energieverbruik voor verwarming/koeling	Oververhit water	-0.5%	146.158	0
		IJswater	74%	9.977	0
		DFO	-40%	4.741	0
		Gas	N.B.	67.289	96.610
Verbruik van hernieuwbare energiebronnen				0	0
EMISSIES					
Emissies van broeikasgassen (door verwarmings-/koelingproces, door voertuigen en grondmaterieel)	CO ₂		-5.1%	31.649	43.689
Emissies van stoffen die bijdragen aan fotochemische vervuiling	Emissies van vluchtige organische stoffen** (gewogen in gebruikte producten)		0.5%	128	59
Emissies van stoffen die bijdragen aan verzuring en eutrofiëring	NO _x ***		-20%	N.B.	178
	SO _x ***			N.B.	3
AFVAL					
Afvalproductie	Hoeveelheid gewoon industrieel afval		-9.4%	25.382	16.934
	Hoeveelheid speciaal industrieel afval		-4.5%	4.286	1.178
	% afval gerecycled			24%	32%
AFVALWATER					
Effluent dat bijdraagt aan verzuring en Eutrofiëring	Nitraten		163%	6.646	2.472
	Fosfaten		52%	484	5
Zware metalen	Zware metalen (Cr, Cd, Ni, Cu, Pb)		-35%	48	3.3

* De gegevens zijn dit jaar aangepast omdat de conversiefactoren voor de vergelijking tussen Air France en KLM niet homogeen waren

** Gegevens berekend voor een IATA jaar voor Air France

*** Uitsluitend KLM gegevens

(1): Inclusief Air France dochtermaatschappijen CRMA, Groupe Servair, Regional, Sodexi

(2): Inclusief KLM dochtermaatschappijen: Transavia, KLC, KES, KCS

Zie bladzijde 49 van het CSR report.

1 & 2 Meer sociale gegevens en milieudata voor de NRE

Grafisch ontwerp: Desgrippes Gobé - Design/Production: Harrisson & Wolf - Utopies - Mardisoir !

Foto's : Getty Images - Grégoire Korganow/Hachette Rapho - Inmagine - KLM Photo - Air France photographic library (Eric Avenel, Sylvain Cambon, Guillaume Grandin, Virginie Valdas)