

## Compte-rendu de l'Assemblée générale mixte du 3 mai 2012

L'Assemblée générale mixte des actionnaires s'est réunie le 3 mai 2012, sous la présidence de Pierre Graff, Président Directeur Général, à la Maison de la Chimie, 28 bis rue St Dominique, à Paris. Toutes les résolutions proposées par le Conseil d'administration à l'assemblée générale et relevant de l'assemblée ordinaire ont été adoptées à plus de 94 %. Toutes celles relevant de l'assemblée extraordinaire ont été **adoptées à plus de 84 %**.

L'assemblée générale réunissait **plus de 400 actionnaires**. Les actionnaires présents, représentés ou ayant voté par correspondance représentaient :

- pour la partie ordinaire, **85 688 680 droits de vote**, soit **86,58 %** du total des actions disposant du droit de vote.
- pour la partie extraordinaire, **85 688 871 droits de vote**, soit **86,58 %** du total des actions disposant du droit de vote.

Les actionnaires ont approuvé les comptes sociaux et consolidés de l'exercice 2011. Ils ont décidé de verser au titre de cet exercice un dividende de **1,76 euro par action**. Le paiement du dividende en numéraire a été fixé au 18 mai 2012.

### Pour la partie ordinaire

Les actionnaires ont également approuvé les conventions réglementées passées avec l'État ainsi que celles passées avec la RATP et ont autorisé la Société à intervenir sur ses propres actions. Ils ont également ratifié la cooptation de Madame Catherine Guillouard en qualité d'administrateur en remplacement de Monsieur Henri Giscard d'Estaing.

### Pour la partie extraordinaire

Les actionnaires ont approuvé le renouvellement des délégations financières qui avaient été consenties lors de l'assemblée générale mixte du 27 mai 2010 et qui permettent de déléguer au Conseil d'administration les compétences nécessaires pour effectuer d'éventuelles opérations sur le capital et procéder à des émissions de valeurs mobilières. Toutefois, les plafonds en nominal des délégations relatives aux augmentations du capital (résolutions 8, 9, 10 et 14) ont été abaissés.

Les résultats détaillés des votes des résolutions sont disponibles sur le site internet [www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr), dans la rubrique Actionnaires / Assemblées Générales.

L'assemblée générale a également été l'occasion pour Pierre Graff, Président Directeur Général d'Aéroports de Paris, de présenter l'activité d'Aéroports de Paris. Il a rappelé que 2011 avait été une année record en termes de trafic et que les résultats du Groupe sont solides, avec une croissance de l'EBITDA de **5,5 %**, et montrent ainsi la pertinence de la stratégie de développement.

François Rubichon, Directeur Général Délégué, a passé en revue l'activité d'Aéroports de Paris en insistant sur les priorités de l'année écoulée : la poursuite des avancées en matière de qualité de service, la belle performance des commerces et des services et l'avancée des projets immobiliers.





Accueil, disponibilité, service sont des points essentiels auxquels s'attachent les enquêteurs mystères.

## Des visites mystères pour adopter la vision clients

Depuis 2005, des visites mystères sont organisées dans les terminaux sous la conduite du pôle études et enquêtes. La finalité de ces enquêtes, réalisées par l'Institut GMV, permet aux équipes opérationnelles de suivre le niveau de qualité.

En partance pour Cayenne sur le vol Air Caraïbes 570, Christina n'est pas une passagère ordinaire ; elle réalise une visite mystère tout au long du parcours client. Une grille lui permet d'effectuer une notation objective en vérifiant la conformité de critères clés comme la signalisation et l'orientation, la netteté et la propreté, l'accueil et la disponibilité des ressources et des services, la fluidité. "Je me mets dans la peau du passager au départ ou à l'arrivée, selon un scénario bien défini, dans les différents terminaux et de manière à aborder toutes les situations". Elle passe ainsi la Police aux Frontières puis les Postes Inspections Filtrage, fait quelques emplettes dans un bar et dans une boutique, se renseigne au comptoir d'information et mesure le temps de livraison des bagages.

Il existe plusieurs types d'enquêtes et un programme général sur tout le parcours du client comprend 10 visites par mois et par terminal, d'une durée de 2 heures environ. Depuis 2011, des enquêtes spécifiques concernant les blocs sanitaires ont été ajoutées au programme. D'autres visites sont en place depuis 2010 dans les bars et restaurants, à raison de 4 par mois dans chacun des 102 points de vente. Ces visites comportent 24 questions et permettent une mesure objective et régulière partagée par tous, qui mobilisent les concessionnaires... Certes, il est bien sûr nécessaire de proposer une offre bien adaptée, mais les progrès sur la satisfaction clients sont notables et la note globale est en progression depuis 2010.

Bernard Cathelain, Directeur Général Adjoint Aménagement et Développement, a présenté les rôles des différents acteurs intervenant sur un aéroport, les retombées socio-économiques positives des plates-formes aéroportuaires franciliennes sur la région Ile-de-France et les principales actions menées dans le cadre de la politique de responsabilité sociale et environnementale d'Aéroports de Paris.

Laurent Galzy, Directeur Général Adjoint Finances et Administration, a commenté les résultats financiers de l'année 2011 :

- un chiffre d'affaires en hausse de **+0,9%** à **2 502 M€**, qui résulte principalement de la forte progression des revenus issus des commerces et des services, dont le chiffre d'affaires par passager affiche une hausse de **5,2%** à **15,1 euros**.
- Un EBITDA qui poursuit sa croissance (**+5,5%** à **972 M€**) grâce à la légère diminution des charges courantes.
- Un résultat opérationnel courant, en hausse de **+9,1%** à **607 M€**.

Puis Pierre Graff a ensuite mis l'accent sur les enjeux et perspectives du Groupe. Il a confirmé la résistance du modèle dans un environnement incertain grâce à un cadre économique et financier résilient et des infrastructures profondément modernisées. Il a évoqué deux projets majeurs pour l'amélioration de la qualité de service, l'efficacité opérationnelle et la croissance future : la jonction entre les terminaux A et C et le satellite 4 de l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle.

Enfin, il a commenté les récents développements à l'international avec le projet de prise de participation dans le groupe TAV (principal gestionnaire aéroportuaire turc qui comprend notamment l'aéroport d'Istanbul Atatürk) et le nouveau contrat de concession concernant l'aéroport de Zagreb. Il conclut sur les perspectives pour 2012 : dans un contexte économique incertain, hypothèse d'une croissance modérée du trafic passagers, du chiffre d'affaires et de l'EBITDA.

L'Assemblée générale s'est conclue sur la traditionnelle séance de dialogue.

## Qu'est-ce qu'un hub?

Le principe de la plate-forme de correspondance, le hub, est de permettre la connexion d'un grand nombre de petits flux de trafic (court et moyen-courriers) aux flux plus importants de et vers l'international (long-courriers).

Il s'agit de créer plusieurs fois par jour des plages de rendez-vous sur lesquelles sont concentrés les arrivées et les départs des vols. Les passagers peuvent ainsi rapidement et facilement prendre une correspondance, d'un vol moyen-courrier vers un vol long-courrier ou vice-versa.

Ce concept de hub, par les trafics qu'il permet de drainer, est un atout compétitif important. Grâce à sa politique de hub, l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle a accueilli un nombre croissant d'avions gros porteurs et enregistré une croissance rapide du trafic intercontinental. Ce système permet l'utilisation d'avions plus gros, ce qui limite les nuisances et les émissions de CO<sub>2</sub>.

