

ANNEXE 4

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Attentes de nos parties prenantes

✓ Clients B2C

Passagers et accompagnants des passagers : Sécurité • Ponctualité • Confort.

✓ Clients B2B

Compagnies : Qualité des prestations aéroportuaires • Contribution à leur compétitivité.
Locataires immobiliers et entreprises des plates-formes : Prestations de bailleur • Services.

✓ Salariés

Salariés du Groupe ADP : Parcours professionnel • Santé et qualité de vie • Équité • Égalité des chances • Protection de l'environnement.
Salariés des entreprises et partenaires : Sécurité • Qualité de vie • Protection de l'environnement.

✓ Acteurs publics

Périmètre français : Conformité aux lois • Contrat de régulation économique (CRE) • Management des risques • RSE et déclinaison des politiques publiques.
Périmètre international : Conformité aux lois, Contrat de régulation économique (CRE), management des risques • RSE • Déclinaison des politiques européennes ou des engagements internationaux.

Outils d'information

Passagers : www.parisaeroport.fr (sur PC, PC portable, smartphone, tablette) • My Paris Aéroport (*smartphone*, tablette) • Guides du client • Paris Worldwide magazine • Twitter, YouTube, Facebook, Pinterest • Lettres électroniques • Bornes d'orientation et d'information dans les aéroports • Bornes d'information transports • *Flyers* sur les engagements du Groupe ADP • [PHMR](#) : page spécifique sur notre site internet.

Tous clients B2B : www.parisaeroport.fr • [Espace Experts RSE](#) • Université du Service • Sites intranet • Lettres électroniques • Twitter.
Compagnies aériennes : Comité d'orientation aéroportuaire (COA) • Comités opérationnels de la qualité • Information trimestrielle • Club des acteurs aéroportuaires • Université du Service.
Locataires immobiliers : Conférences • Guides pour s'installer et vivre sur les aéroports.

Tous salariés : www.parisaeroport.fr • [Espace Experts RSE](#) • Rapports annuels.⁽¹⁾
Salariés du Groupe ADP : Journal interne • Lettres d'information internes • Sites intranet • Comité de Groupe • Livrets d'information et de sensibilisation • Journée d'intégration des nouveaux embauchés, des personnels promus et des cadres • Guides du salarié.

www.parisaeroport.fr • www.entrevoisins.org • [Espace Experts RSE](#) • Rapports annuels⁽¹⁾ et information réglementée • Conférences, colloques, communiqués • Visites de sites • Lobbying responsable.

Modes de consultation

www.parisaeroport.fr • Enquêtes de satisfaction au départ et à l'arrivée • Imprimés en aéroports • Numéro unique 3950 • Gestion des réclamations • Chambres consulaires étrangères • *Benchmarks* • Enquête ASQ/ACI.

Compagnies aériennes : *Airport CDM* • Commission consultative économique • Comités opérationnels de la qualité de service (COQ) • Comités locaux de la qualité (CLQ) • Réunions d'exploitation • Enquête de satisfaction annuelle • *Benchmarks*.
Locataires immobiliers : Réunions • Site intranet dédié • Club des partenaires environnement • Enquêtes de satisfaction.

Salariés du Groupe ADP : Enquête annuelle de climat social • CHSCT • Comité d'entreprise • Délégués du personnel • Délégués syndicaux.
Salariés des plates-formes : Échanges avec les dirigeants des entreprises.

Outils de consultation réglementaires (dossiers de consultation, demandes d'autorisation, etc.) • Commission consultative économique • Partenariats à visée économique, environnementale et sociale • Groupes de travail.

DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Attentes de nos parties prenantes

✓ Acteurs du développement du territoire

Création de valeur (bénéfices économiques, bénéfices sociaux) • Maîtrise des impacts environnementaux • Bruit.

✓ Administrateurs et financeurs

Performance économique • Intérêts des actionnaires • Management des risques (dont le risque RSE).

✓ Partenaires aéroportuaires

Lisibilité de nos pratiques • Qualité de service et méthodes collaboratives • Performance économique.

✓ Relais et influenceurs sociétaux

Performance économique • Qualité de vie et management des nuisances • Coopération économique et sociale • Management des risques • Relais des politiques publiques • Labels • Droits de l'homme.

Outils d'information

www.parisaeroport.fr • [Espace Experts RSE](#) • Rapports annuels⁽¹⁾ • [Plate-forme fournisseurs](#) • Forums et rencontres • Information ponctuelle sur les projets d'aménagement • www.ev-labo.aeroportsdeparis.fr

Administrateurs : www.parisaeroport.fr • [Espace Experts RSE](#) • Rapports annuels.⁽¹⁾
Financeurs : www.parisaeroport.fr • [Espace Experts RSE](#) • Rapports annuels⁽¹⁾ • Lettres aux actionnaires • Présentations trimestrielles • Notation extrafinancière sollicitée.

www.parisaeroport.fr • [Espace Experts RSE](#) • Rapports annuels⁽¹⁾ • [Plate-forme fournisseurs](#) • Code de déontologie des achats • Charte RSE fournisseurs et prestataires • Colloques et conférences • Université du Service • Guide d'implantation sur les plates-formes.

www.parisaeroport.fr • [Espace Experts RSE](#) • Rapports annuels⁽¹⁾ • www.entrevoisins.org • www.ev-labo.aeroportsdeparis.fr • Systèmes de management certifiés • Communiqués et dossiers de presse, conférences de presse, accueil des journalistes • Lobbying responsable • Manifestations organisées par les élus locaux, les acteurs économiques, les ONG et les établissements scolaires • Manifestations et événements organisés avec les acteurs économiques locaux • Maisons de l'Environnement et du Développement durable • Visites des plates-formes.

Modes de consultation

Instances de gouvernance territoriale • Démarches de promotion territoriale • Forums et rencontres avec les PME • Structures de soutien aux *start-up* • Groupes de travail.

Administrateurs : Conseil d'administration • Comités spécialisés.
Financeurs : Assemblée générale des actionnaires • Club des actionnaires • Réunions d'actionnaires • Visites de sites • [Présentations investisseurs](#).

[Plate-forme fournisseurs](#) • Marchés et consultations dont l'auto-évaluation des fournisseurs • Enquêtes de satisfaction fournisseurs et prestataires, commerces, etc. • Ateliers thématiques opérationnels • Comités opérationnels de la qualité • Groupes de travail, projets régionaux, projets de l'État • Clubs des partenaires environnement • Ecoairport.

[Espace Experts RSE](#) • Notation extrafinancière sollicitée • Réponse aux questionnaires d'Investissement socialement responsable (ISR) • Coopération avec les ONG (Transparency International France) • Lobbying responsable • Commissions consultatives de l'environnement • Rencontres.