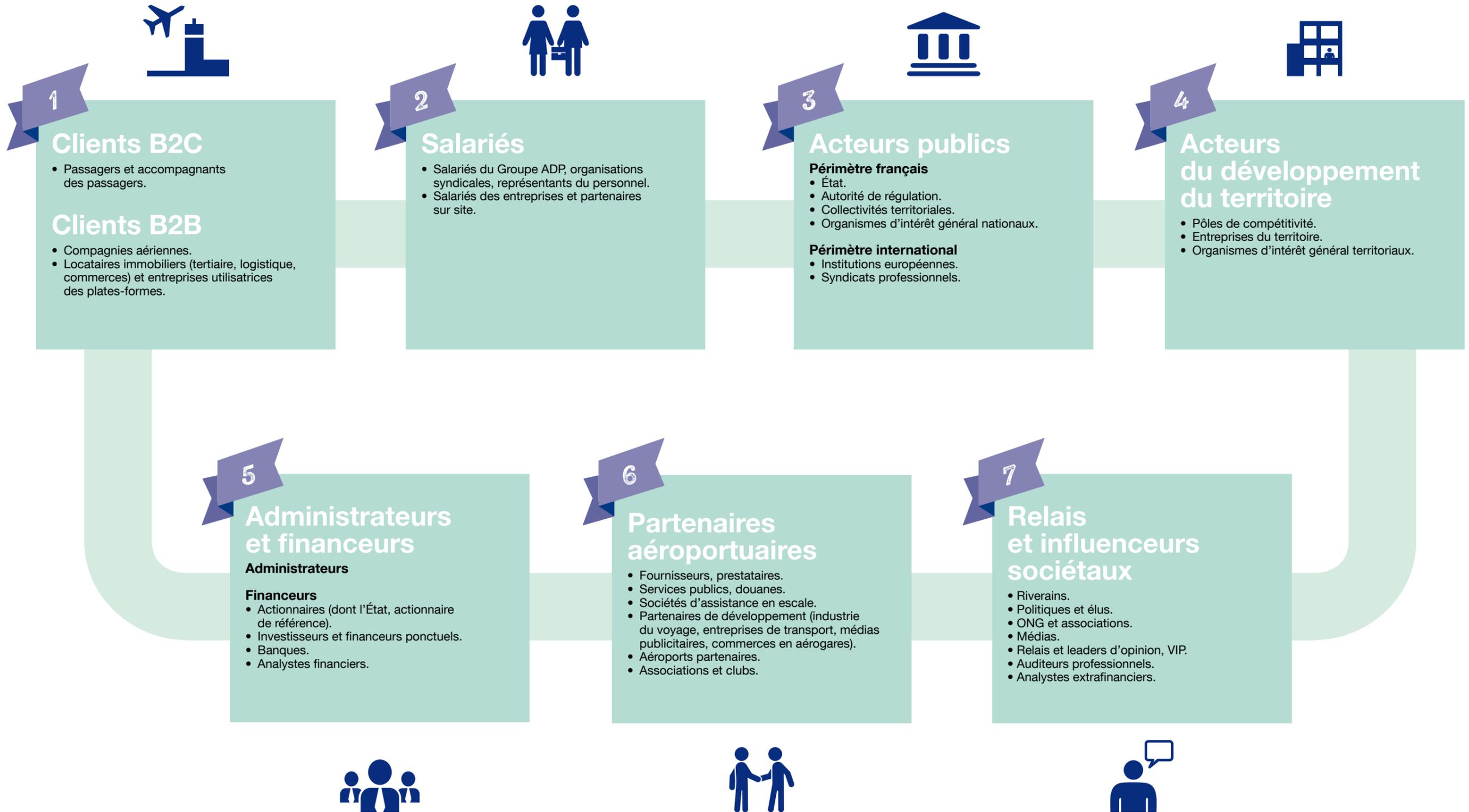


## Typologie de nos parties prenantes



## Attentes de nos parties prenantes

## Clients B2C

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

1

## Clients B2B

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

2

## 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.

3

## 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.

4

## Acteurs du développement du territoire

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

5

## Administrateurs et financeurs

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

6

## Partenaires aéroportuaires

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

7

## 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

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

**Tous clients B2B** : [www.parisaeroport.fr](http://www.parisaeroport.fr) • Espace Experts RSE • Sites intranet • Lettres électroniques • Twitter.

**Compagnies aériennes** : Comité d'orientation aéroportuaire (COA) • Club des acteurs aéroportuaires • Université du Service.

**Locataires immobiliers** : Conférences • Guides pour s'installer et vivre sur les aéroports.

**Tous salariés** : [www.parisaeroport.fr](http://www.parisaeroport.fr) • Espace Experts RSE • Rapports annuels.<sup>(1)</sup>  
**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](http://www.parisaeroport.fr) • [www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org) • Espace Experts RSE • Rapports annuels<sup>(1)</sup> et information réglementée • Conférences, colloques, communiqués • Visites de sites • Lobbying responsable.

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

**Administrateurs** : [www.parisaeroport.fr](http://www.parisaeroport.fr) • Espace Experts RSE • Rapports annuels.<sup>(1)</sup>  
**Financeurs** : [www.parisaeroport.fr](http://www.parisaeroport.fr) • Espace Experts RSE • Rapports annuels<sup>(1)</sup> • Lettres aux actionnaires • Présentations trimestrielles • Notation extrafinancière sollicitée.

[www.parisaeroport.fr](http://www.parisaeroport.fr) • Espace Experts RSE • Rapports annuels<sup>(1)</sup> • 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](http://www.parisaeroport.fr) • Espace Experts RSE • Rapports annuels<sup>(1)</sup> • [www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org) • [www.ev-labo.aeroportsdeparis.fr](http://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

[www.parisaeroport.fr](http://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*.

**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.

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.

(1) Espace Experts RSE, document de référence, rapport d'activité et de développement durable.