

**INFORMATION
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
D'ENTREPRISE**

REPORTING 2016



GROUPE ADP

SOMMAIRE

Profil	3	Engagement sociétal	80
Notre engagement RSE	4	Feuille de route Engagement sociétal 2016	81
Activités et stratégie	5	Politique et engagements	83
Démarche RSE	7	Coopération sociale	87
Un engagement du groupe	8	Qualité de vie	94
Nos priorités RSE	12	Territoires	96
Gouvernance	14	Dialogue	100
Déontologie	15	Insonorisation	105
Maîtrise des risques	18	Solidarité	107
Transparence	20	Clients B2B et B2C	110
Achats responsables	26	Feuille de route Clients 2016	111
Feuille de route Achats responsables 2016	27	Nos engagements	113
Une démarche d'excellence	28	Passagers	119
Ressources humaines	32	Les compagnies aériennes	126
Feuille de route Ressources humaines 2016	33	Entreprises des plates-formes	130
Nos engagements	35	Indices et classements d'investissement socialement responsable	132
Développement professionnel	38	Distinctions et labels	134
Diversité	42	L'engagement des filiales	136
Conditions d'emploi	47	Glossaire, sigles, acronymes	143
Santé	49	Annexes	
Dialogue social	54		
L'engagement pour le climat et l'environnement	56		
Feuille de route Environnement 2016	57		
Politique et engagements	59		
Énergie	63		
Air, émissions, climat	69		
Eau	74		
Déchets	76		
Biodiversité	78		

PROFIL



NOTRE ENGAGEMENT RSE



ACTIVITÉS ET STRATÉGIE

NOTRE ENGAGEMENT RSE



Déclaration d'Augustin de Romanet

**Président-directeur général
Aéroports de Paris SA**



En 2016, dans le monde entier, pays, citoyens, politiques et entreprises ont dû affronter des difficultés économiques et des atteintes à leur sécurité. Face à cette situation, la poursuite de notre développement et notre transformation s'appuient sur l'innovation permanente étroitement associée à l'intégration renforcée, dans notre fonctionnement, des enjeux de responsabilité sociétale.

Nous en voulons pour première preuve la déclinaison de notre plan stratégique Connect 2020, élaboré pour la période 2016-2020. Dès le début de l'année 2016, liant notre stratégie d'entreprise à notre démarche RSE, nous avons pris vingt engagements de marque vis-à-vis de nos parties prenantes – passagers, compagnies aériennes, salariés du Groupe ADP, fournisseurs et territoires d'ancrage de nos aéroports. Nous considérons la relation à nos parties prenantes comme autant d'opportunités dans un environnement toujours plus compétitif.

Notre présent de 2016 a été marqué par la consolidation d'une politique Groupe dont témoignent notre changement d'identité et le renforcement des politiques RSE de nos filiales, par le lancement de nombreux plans d'actions pour la gestion de nos ressources humaines et par la signature de plusieurs accords d'entreprise, par la montée en puissance de notre politique environnementale notamment en matière d'énergie et par notre implication renforcée dans la coopération économique et sociale avec nos territoires d'ancrage.

Le *benchmark* mené par Sustanalytics entre les cinq grandes entreprises aéroportuaires européennes est venu saluer nos efforts en plaçant le Groupe ADP en position de leader incontestable.

Voilà une grande satisfaction pour tous nos personnels impliqués que je félicite. Le défi de 2017 est de maintenir le niveau d'excellence atteint et je ne doute pas que nous y arriverons.

Nos quatre valeurs

En 2014, 2 200 salariés ont participé au choix de nos quatre valeurs, aux côtés des membres du comité exécutif. Ces valeurs reflètent ce que nous sommes, ce que nous voulons être et ce qui nous différencie.

1 - La confiance : le service et la responsabilité au quotidien pour mériter la confiance.

2 - L'engagement : l'engagement collectif pour garantir la robustesse et la compétitivité.

3 - L'audace : l'audace et l'innovation pour être le choix préféré de nos clients.

4 - L'ouverture : l'ouverture au monde pour nourrir et faire partager nos succès

Une nouvelle identité et 20 engagements

Une nouvelle identité et architecture de marque ont été dévoilées le 14 avril 2016, avec la création d'une marque groupe « Groupe ADP » et d'une marque voyageurs, « Paris Aéroport.

Déclinaison de notre nouvelle marque voyageurs Paris Aéroport, *Paris vous aime* est un principe qui inspire nos relations avec nos parties prenantes et relie notre stratégie d'entreprise à l'exercice de notre responsabilité sociétale. *Paris vous aime* se matérialise par [20 engagements à l'égard de nos parties prenantes](#). Ces innovations ont été les premières déclinaisons de notre plan stratégique Connect 2020 approuvé par le conseil d'administration en 2016. Voir Activités et stratégie, page 5.

En savoir plus sur nos valeurs

Voir Démarche RSE, page 7.

- [Lobbying responsable](#)
- [Pacte mondial](#)

ACTIVITÉS ET STRATÉGIE

ENJEUX

Carte d'identité

Aéroports de Paris SA [détient et exploite](#) les trois principaux aéroports de la région parisienne (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget), 10 aérodromes d'aviation générale et l'héliport d'Issy-les-Moulineaux. Sur les trois principales plates-formes il met à la disposition des compagnies aériennes, des passagers et des opérateurs de fret et de courrier, des installations performantes et leur offre une gamme de services adaptés.

✓ Cinq types d'activités

Aéroports de Paris SA opère sur [cinq segments d'activités](#).

- Les activités aéroportuaires.
- Les commerces et les services.
- L'immobilier.
- L'international et les développements aéroportuaires.
- Les autres activités.

Depuis 2006, certaines de ses activités sont régularisées sous la forme d'un contrat pluriannuel de cinq ans dit [« contrat de régulation économique »](#).

✓ Profil 2016

Voir le Groupe ADP en chiffres (annexe 1).

Connect 2020, notre plan stratégique

Pour la nouvelle période quinquennale 2016-2020 ouverte par notre troisième contrat de régulation économique, nous avons redéfini nos priorités et nos objectifs. Le nouveau plan, baptisé [« Connect 2020 »](#), décrit **trois priorités** déclinées en **neuf engagements** vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

✓ 3 priorités

- 1 - Optimiser
- 2 - Attirer
- 3 - Élargir

✓ 9 engagements

- 1 - *Optimiser* - Garantir la performance opérationnelle.
- 2 - *Optimiser* - Renforcer la performance des organisations.
- 3 - *Optimiser* - Accroître la performance financière.

- 4 - *Attirer* - Devenir le choix préféré de nos clients.
- 5 - *Attirer* - Favoriser le développement des salariés.
- 6 - *Attirer* - Promouvoir la marque du Groupe.

- 7 - *Élargir* - Être un intégrateur de solutions.
- 8 - *Élargir* - Croître avec les territoires.
- 9 - *Élargir* - Conquérir de nouveaux marchés.

Nos principales filiales et participations majeures

✓ Nos quatre filiales à 100 %

- 1 - [ADP Ingénierie](#)
- 2 - [ADP Management](#)
- 3 - [Hub One](#)
- 4 - [HUB SAFE](#)

✓ Nos participations principales

- 1 - TAV Airports - Turquie
- 2 - TAV Construction - Turquie - Au 31 décembre 2016, la cession de TAV construction était considérée comme hautement probable et devrait, compte tenu de l'avancement des négociations avec des acquéreurs potentiels, se réaliser en 2017.
- 3 - SCNP - aéroport de Santiago du Chili - Chili

→ Voir annexe 1.

✓ Participations croisées

Nous détenons également, *via* un système de participations croisées, 8 % du capital de notre homologue hollandais, le gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, Schiphol Group (Pays-Bas). Aéroports de Paris et Schiphol Group ont passé en 2014 un accord de coopération de quatre ans avec Incheon International Airport Corporation.

Les acteurs de la ville aéroportuaire

✓ Groupe ADP

- Aménagement et exploitation de l'aéroport.
- Commerces et services.
- Immobilier (location, construction).
- Services aéroportuaires aux compagnies et aux professionnels (prestations industrielles).

✓ Entreprises des plates-formes

- Compagnies aériennes et prestataires d'assistance en escale.
- Entreprises de sûreté.
- Entreprises de nettoyage et de maintenance.
- Fret aérien et courrier.
- Commerces, restauration, hôtels, banques, location de voitures, etc.

✓ Services de l'État

- Gestion et sécurité du trafic aérien : Direction générale de l'Aviation civile.
- Sûreté des personnes : Direction de la police aux frontières (DPAF) et Gendarmerie du transport aérien (GTA).
- Services de la douane.

En savoir plus

- [Contrat de régulation économique 2016-2020](#)
- [Document de référence 2016](#)
- [Information financière](#)

DÉMARCHE RSE

Assurer notre responsabilité sociétale d'entreprise, c'est inscrire notre groupe dans un effort collectif. Notre démarche s'appuie sur une gouvernance transparente et robuste, sur une éthique intransigeante, sur la maîtrise de nos impacts et de nos risques. Dynamisée par nos objectifs d'amélioration continue, elle est évaluée tous les deux ans par une agence de notation extrafinancière.

1

UNE POLITIQUE GROUPE

2

NOS PRIORITÉS

3

DÉONTOLOGIE

4

MAÎTRISE DES RISQUES

5

TRANSPARENCE ET NOTATION EXTRAFINANCIÈRE

◆ NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016



78 **82**
2014 2016

UN ENGAGEMENT DU GROUPE



1
charte RSE Groupe

1
charte Éthique
Groupe

1
charte de lobbying
responsable

ENJEUX

En 2015, nous sommes devenus référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise parmi les 5 majors des gestionnaires européens d'aéroports (Londres-Heathrow, Fraport, Aena, Schiphol Group, Groupe ADP - selon la notation Sustainalytics 2015).

Notre projet d'entreprise recherche depuis toujours l'équilibre entre croissance économique, attentes de la société, protection de l'environnement, selon les trois principes du développement durable. La culture de la responsabilité sociétale d'entreprise se situe dans la lignée des valeurs de service public qui constituent notre histoire.

Une politique Groupe de plus en plus affirmée

Nous progressons à grands pas vers l'application d'une politique responsable à l'échelle du Groupe qui engage, aux côtés de la société mère Aéroports de Paris SA, nos quatre principales filiales (ADP Ingénierie, ADP Management, Hub One et HUB SAFE).

Avec notre nouvelle identité Groupe ADP, nous avons définitivement inscrit cette notion dans notre identité (voir Profil, page 3).

Nos principales filiales ont ainsi progressivement transcrit dans leurs règlements intérieurs les codes éthiques et de bonne conduite du Groupe et les principes et objectifs de notre politique d'achats responsables. Elles sont signataires de nos chartes d'entreprise (charte RSE Groupe, charte Éthique Groupe) et des chartes institutionnelles auxquelles nous adhérons comme la charte de Lobbying responsable ou la charte Entreprises et Quartiers, qui marquent publiquement notre engagement éthique et responsable vis-à-vis de nos parties prenantes.

Nous renforçons également nos échanges avec notre partenaire TAV Airport, société turque dans laquelle nous détenons depuis 2012 une participation de 38 %. Nous souhaitons aboutir ainsi au développement d'une culture commune en matière de RSE, de développement durable et d'éthique.

Charte RSE et charte Éthique Groupe

Affirmant la cohésion interne de notre stratégie de Groupe, nous avons élaboré, en 2014, une charte RSE Groupe et une charte Éthique Groupe en concertation avec nos filiales et une dizaine de directions de la société mère Aéroports de Paris SA. Ces chartes ont été signées en janvier 2015 par nos quatre principales filiales : ADP Ingénierie, ADP Management, Hub One et HUB SAFE. Ces textes accroissent la visibilité de nos orientations pour nos parties prenantes, auprès desquelles ils sont diffusés.

La charte RSE fixe les grands axes stratégiques en matière de responsabilité sociétale. **La charte Éthique** réaffirme les principes de comportement au travail. Elle offre à l'ensemble des collaborateurs du Groupe la possibilité de consulter notre référent éthique. Elle leur a été adressée à tous avec un acte d'engagement volontaire au format électronique. Depuis le deuxième semestre 2015, elle est également transmise à chaque salarié promu et aux nouveaux embauchés. (voir Actions, page 10). La charte Éthique est consultable par tous nos fournisseurs et sous-traitants.

Connect 2020 et RSE

✓ 20 engagements de marque

Le début de l'année 2016 a inauguré notre nouvelle identité sous le nom de Groupe ADP, notre plan stratégique Connect 2020 pour les années 2016-2020 et la création de notre marque voyageurs Paris Aéroport associée au slogan « Paris vous aime ». Déclinaison de cette nouvelle marque, *Paris vous aime* est un principe qui inspire nos relations avec nos parties prenantes. Il relie notre stratégie d'entreprise à l'exercice de notre responsabilité sociétale au travers de [20 engagements à l'égard de nos parties prenantes](#) réparties en quatre groupes :

1 - Les passagers : s'engager auprès des voyageurs, parce que nous leur devons des aéroports à la hauteur de la plus belle ville du monde.

2 - Les compagnies : s'engager auprès des compagnies, parce que leur compétitivité repose sur notre robustesse.

3 - Les territoires : s'engager auprès des territoires, parce que nous contribuons à leur attractivité et à leur dynamisme.

4 - Nos collaborateurs : s'engager auprès de nos collaborateurs, parce que leur bien-être et leur compétence font notre attractivité et notre performance.

✓ Des indicateurs de performance

En application de notre plan stratégique Connect 2020, nous avons défini plusieurs indicateurs contribuant à la performance RSE.

Exemples

- Ressources humaines : engagement *Great Place to Work*, mobilisation des collaborateurs, sécurité.
- Clients : satisfaction des clients.
- Environnement : efficacité énergétique.
- Sociétal et tous domaines : résultats de la notation extrafinancière sollicitée (voir *Transparence*, page 20).

Nos réseaux RSE

Nous nous organisons en réseaux (voir annexe 2) pour assurer la transversalité des échanges entre les directions de la maison mère, Aéroports de Paris SA, et ses filiales. Nous souhaitons renforcer davantage notre reporting RSE au niveau du Groupe.

Une démarche structurée

Pour structurer notre démarche et prendre en compte de façon pertinente les attentes de nos parties prenantes (voir annexes 3 et 4), nous avons choisi comme référentiel les lignes directrices de la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale d'entreprise.

Pilotage de nos programmes RSE

✓ Conception et mise en œuvre

La conception et la réalisation de nos programmes RSE suivent un parcours porté au plus haut niveau par la Direction et qui engage tous les collaborateurs de l'entreprise, à tous les échelons hiérarchiques. Ce pilotage est assuré par un comité Environnement, Énergie, RSE, comprenant notamment les directeurs des aéroports, de l'Aménagement et de l'Ingénierie, et de l'Immobilier, et qui est présidé par le directeur général exécutif, avec l'appui du secrétaire général Groupe. Une quarantaine de personnes sont au service du pilotage des programmes RSE.

→ Voir annexe 2

Le parcours comporte quatre étapes

- 1 - Axe RSE et plan stratégique.
- 2 - Objectifs 2020 déclinés en KPI (*Key Performance Indicator* - indicateur clé de performance)
- 3 - Déclinaison de la politique RSE.
- 4 - Mise en œuvre et déploiement des actions.

→ Voir annexe 5

✓ La direction de l'Environnement et du Développement durable

La direction de l'Environnement et du Développement durable (DDD) est investie de cinq missions principales, relatives au management de l'environnement, au développement économique territorial, à la solidarité avec les populations riveraines, à l'information des riverains et à la gestion des aides à l'insonorisation.

→ Voir annexe 6

✓ Nos plans d'actions

Pour la période 2016-2020 nous déployons un nouveau plan d'actions en cohérence avec la norme ISO 26000 ainsi qu'avec [le nouveau plan stratégique](#) du Groupe ADP.

Positions publiques

1 - Lutte contre le changement climatique

Nous adhérons à la [position de l'ACI Europe](#) relative à l'aviation et au changement climatique. Nos engagements pour le climat, inscrits dans notre politique environnementale, font l'objet de plusieurs déclarations publiques comme le [Manifeste commun Air France-KLM, Gifas, Groupe ADP de 2015](#).

2 - Pacte mondial

Nous soutenons le Pacte mondial des Nations unies depuis 2003 (voir notre déclaration de soutien au Pacte mondial, annexe 7) et défendons ses positions relatives aux droits de l'homme. Nous souhaitons inscrire nos actions dans les Objectifs de développement durable de l'ONU (page 11).

3 - Lobbying responsable

Membres de **Transparency International France**, nous soutenons son action contre la corruption. Nous avons signé en 2014 la [déclaration commune de lobbying responsable](#) de l'ONG Transparency International France. Une charte de lobbying responsable Groupe a été adoptée en 2016 (voir *Actions*, page 10).

4 - Lutte contre le racisme

En 2015 nous nous sommes engagés, aux côtés de 42 autres organisations et à l'appel du Défenseur des droits⁽¹⁾, en signant la [charte de la mobilisation pour la défense de l'égalité contre le racisme](#). Tous nos collaborateurs ont été invités par le président-directeur général à consulter cette charte qui promeut l'engagement individuel et collectif et à consulter le site [égalité contre racisme](#) pour découvrir les moyens concrets de combattre le racisme.

(1) *Glossaire*.

ACTIONS

La charte RSE Groupe

Créée en 2014 et signée en janvier 2015 par la maison mère et ses quatre principales filiales, la [Charte RSE Groupe](#) formalise **six engagements génériques** que le Groupe prend vis-à-vis de ses parties prenantes internes et externes.

- 1 - Garantir une gouvernance exemplaire.
- 2 - Mettre l'humain au cœur de notre stratégie.
- 3 - Satisfaire tous nos clients.
- 4 - Maîtriser et minimiser nos impacts environnementaux.
- 5 - Nous assurer de l'éthique et de la responsabilité de nos achats.
- 6 - Promouvoir un engagement sociétal de proximité.

La charte Éthique Groupe

Créée en 2014 et signée par la maison mère et ses quatre principales filiales en janvier 2015, la [charte Éthique Groupe](#) réaffirme **neuf principes fondamentaux** qui doivent guider les comportements au travail de nos collaborateurs.

- 1 - Le respect des lois et des réglementations.
- 2 - Le respect des droits individuels.
- 3 - Le respect du principe de non-discrimination.
- 4 - Le respect de la santé et de la sécurité.
- 5 - Le respect des principes de loyauté, d'équité et d'intégrité.
- 6 - Le respect de l'image de l'entreprise.
- 7 - Le respect de la confidentialité.
- 8 - Le respect de la concurrence.
- 9 - Le respect de l'environnement et de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

La charte de lobbying responsable Groupe

Adoptée en décembre 2016, la [charte de lobbying responsable](#) édicte trois règles fondamentales qui imposent, en substance de :

- 1 - **se déclarer et s'identifier** auprès des institutions concernée par les activités de lobbying envisagées ;
- 2 - **s'interdire et s'abstenir de** toute action tendant à influencer les décideurs publics, d'en obtenir des informations ou des avantages ;
- 3 - **diffuser et rendre publics** des informations traçables et vérifiables, les budgets consacrés aux activités de lobbying, aux cabinets d'affaires publiques et aux associations professionnelles, ainsi que les contributions aux partis politique.

Cette charte engage tous les salariés du Groupe ADP à prendre conscience que le lobbying est un enjeu de vie publique.

→ Voir [Déontologie](#), page 15.

Lutte contre le racisme et les discriminations

Dans la continuité de ses engagements pris lors de l'adoption de la charte de la mobilisation pour la défense de l'égalité contre le racisme, le Groupe ADP a souhaité étendre son action aux tiers. Depuis septembre 2016, un item [« discrimination »](#) a été ajouté dans le formulaire de contact et de réclamation accessible depuis le portail internet du Groupe, volet voyageurs.

Notre direction des Ressources humaines a également organisé un séminaire en juin 2016 à l'intention de ses équipes sur le thème « Le fait religieux et la diversité ». Ce séminaire a présenté la position du Groupe ADP et le traitement de ce sujet dans le règlement intérieur.

→ Voir [Diversité](#), page 42.

Communication avec nos parties prenantes

✓ Présentation aux actionnaires et aux analystes

En 2015 et 2016, nous avons présenté les enjeux et les actions RSE du Groupe ADP à l'assemblée générale des actionnaires en une séquence dédiée. Nous avons également intégré ces informations dans la présentation destinée aux analystes.

En juin 2016, nous avons participé à un *roadshow* dédié à la RSE organisé à l'intention de 7 cabinets d'analystes extrafinanciers.

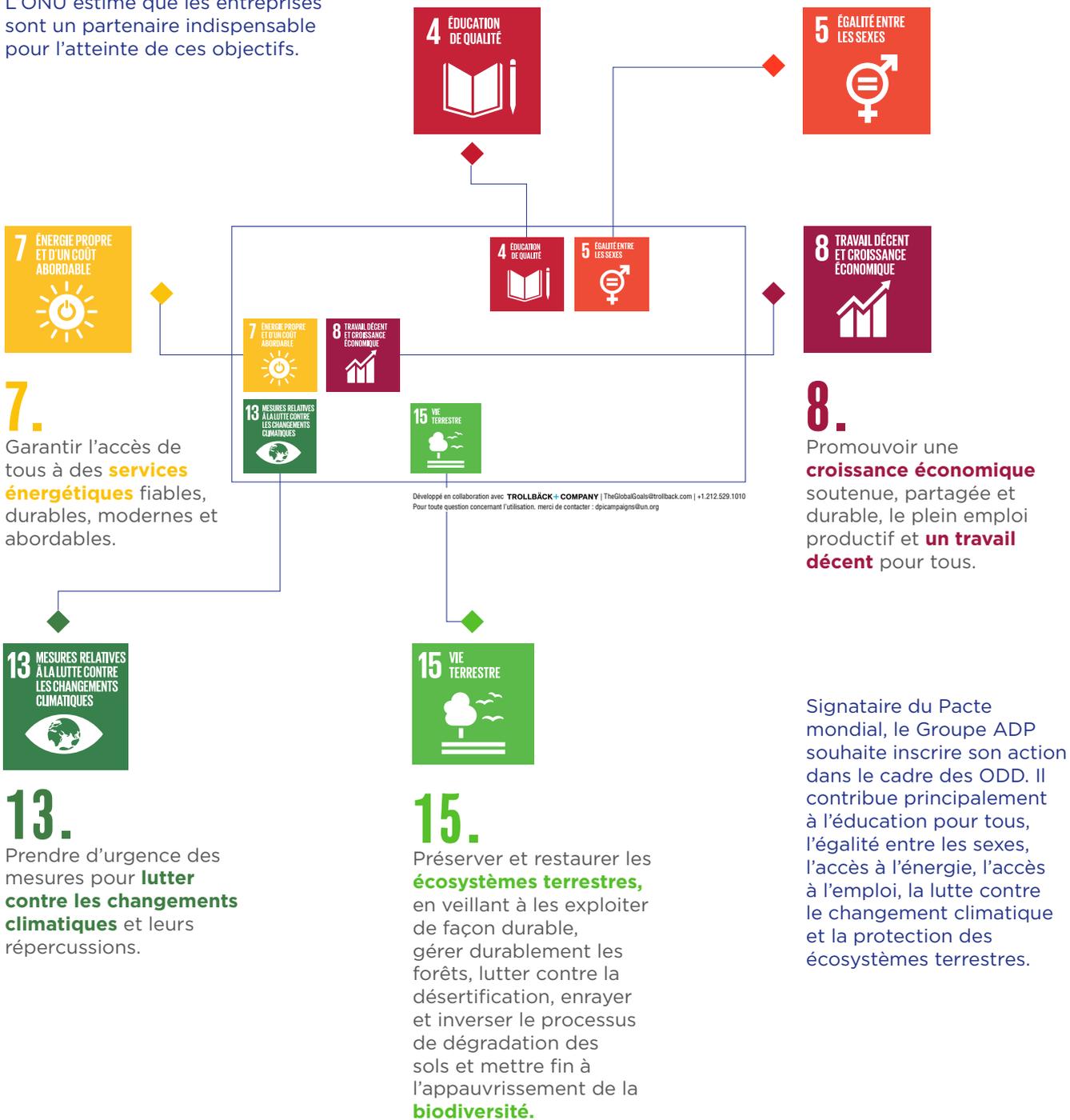
Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU pertinents pour le Groupe ADP

ODD et entreprises

Adoptés en septembre 2015, les 17 objectifs de développement durable de l'ONU pour les 15 prochaines années sont entrés en vigueur en janvier 2016. Ils sont axés sur la croissance économique, l'inclusion sociale et la protection de l'environnement. L'ONU estime que les entreprises sont un partenaire indispensable pour l'atteinte de ces objectifs.

4. Assurer l'accès équitable de tous à une **éducation de qualité** et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.

5. Parvenir à **l'égalité entre les sexes** et autonomiser toutes les femmes et les filles.



NOS PRIORITÉS RSE

ENJEUX

Une nouvelle approche

Notre politique RSE s'est organisée, jusqu'en 2014, autour de quatre thématiques déclinées en 20 enjeux prioritaires, associés à des plans d'actions. Ces enjeux avaient été identifiés grâce au dialogue régulier que nous entretenons avec nos parties prenantes qui les jugeaient représentatifs et en conformité avec les obligations réglementaires et les bonnes pratiques nationales et internationales.

En 2014 nous avons souhaité évaluer la pertinence de cette approche pour la performance de l'entreprise, dans la perspective de notre futur plan stratégique 2016-2020. Nous avons mené une étude dite « de matérialité » ou « de pertinence » de nos enjeux RSE. En sont issues la nouvelle cartographie de nos parties prenantes et une matrice de matérialité⁽¹⁾ qui a contribué à identifier nos priorités pour la période 2016-2020. Cette étude sera mise à jour en 2017, pour tenir compte de l'évolution du Groupe ADP.

(1) Glossaire.

Cartographie de nos parties prenantes

Nous avons redistribué nos parties prenantes (annexe 3) selon sept catégories.

- 1 - Clients B2C et clients B2B.
- 2 - Salariés.
- 3 - Acteurs publics.
- 4 - Acteurs du développement du territoire.
- 5 - Administrateurs et financeurs.
- 6 - Partenaires aéroportuaires.
- 7 - Relais et influenceurs sociétaux.

✓ TOP 6 et TOP 20 de nos enjeux

Les 20 enjeux prioritaires de responsabilité d'entreprise (RSE) ont été identifiés et hiérarchisés. Il s'agit des impacts économiques, environnementaux et sociaux susceptibles d'influer à la fois sur notre performance et sur les décisions de nos parties prenantes internes ou externes.

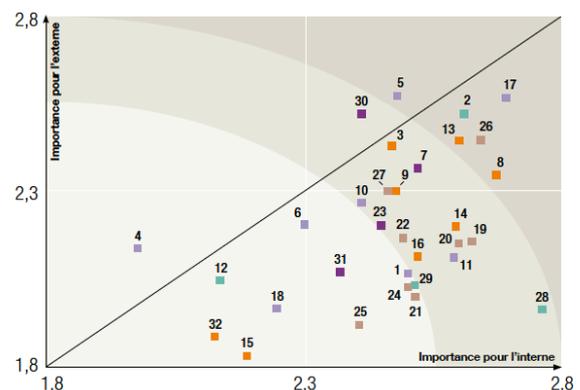
✓ Méthodologie

L'analyse de matérialité a été menée avec le concours d'un tiers expert. L'identification des principaux enjeux s'est appuyée sur l'étude de nos publications existantes, un *benchmark* des enjeux RSE aéroportuaires et sur

des entretiens avec des personnes qualifiées du Groupe. Nous avons ainsi recensé 32 enjeux réputés significatifs pour notre stratégie et défini leur périmètre. Nos parties prenantes internes et externes ont été invitées à noter leur importance au regard de leurs propres intérêts, soit un total de plus de 200 personnes.

Le croisement, la consolidation et la pondération de ces évaluations a dégagé les 20 enjeux RSE prioritaires pour le développement durable de notre entreprise. Ces résultats ont été présentés au comité exécutif en décembre 2014.

✓ La matrice de matérialité



- Gouvernance
- Environnement
- Sociétal
- Ressources humaines
- Clients/achats

La matrice de matérialité représente spatialement la position relative de chaque enjeu. Nous poursuivons nos efforts d'amélioration dans tous les domaines, soit parce qu'ils procèdent de l'éthique de l'entreprise, soit parce que l'enjeu possède néanmoins une dimension qui déborde le cadre de l'entreprise.

→ Voir annexe 8 - Matrice avec liste complète des enjeux correspondants.

Créer de la valeur pour tous

✓ Notre chaîne de valeur RSE

Notre politique décline les principes du développement durable en investissant pour répondre aux attentes de toutes nos parties prenantes et pour contribuer à la prospérité des collectivités qui nous entourent. Nous avons construit nos plans d'actions pour que cette politique crée de la valeur pour tous. Notre chaîne de valeur RSE (annexes 9 et 10) opère l'intégration pertinente des attentes de nos parties prenantes (annexe 4) dans notre processus décisionnel.

PERFORMANCE

La notation extrafinancière 2016

Nous sollicitons, tous les deux ans, une **notation extra-financière** qui mesure **la progression de notre performance** dans les domaines de la gouvernance d'entreprise, des ressources humaines (capital humain), de l'environnement, de la relation à nos clients et fournisseurs et de l'engagement sociétal.

Le Groupe ADP s'est fixé pour objectif d'atteindre une note extrafinancière sollicitée de 83/100 en 2020 soit +5 points par rapport à la notation 2014.

Nous avons obtenu une note Groupe de 82/100 en 2016. Les résultats complets sont décrits pages 20 et suivantes.

GOUVERNANCE



ENJEUX

Une gouvernance robuste

✓ Conseil d'administration et comité exécutif

Aéroports de Paris SA est une [société anonyme à conseil d'administration](#). Un règlement intérieur précise les responsabilités et les modalités de fonctionnement du conseil d'administration. Aéroports de Paris SA s'efforce de se conformer aux principes posés par le code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'Afep-Medef, révisé en novembre 2016.

Le [comité exécutif](#), présidé par le président-directeur général Augustin de Romanet assure le pilotage stratégique et opérationnel de l'entreprise.

→ [Document de référence 2016](#)

✓ Le secrétariat général Groupe

Depuis 2013, un secrétariat général Groupe, présent au comité exécutif, organise la culture de la transversalité de notre politique en matière de responsabilité sociétale. Il rassemble les fonctions de l'entreprise qui concourent à la maîtrise des risques, au développement durable et à l'éthique. Ces fonctions sont assurées à la fois par la déontologue Groupe, par la direction de l'Environnement et du Développement durable et par la direction de la Sûreté, du management des risques et de la conformité.

Un critère RSE dans la rémunération du président-directeur général

La rémunération variable brute du président-directeur général du Groupe ADP est fondée sur trois objectifs quantitatifs et trois objectifs qualitatifs. Parmi ces derniers figure la responsabilité sociétale d'entreprise, incluant la mobilisation managériale et la sécurité des collaborateurs.

L'implication du conseil d'administration

Depuis 2015, le conseil d'administration est directement impliqué dans les réflexions et les décisions relatives à l'exercice de la responsabilité sociétale d'entreprise et dans l'examen de la performance RSE.

L'implication du conseil d'administration dans la démarche RSE s'est traduite notamment en 2015 et 2016 par :

- l'augmentation de l'enveloppe allouée au développement durable à l'occasion du troisième contrat de régulation économique du Groupe ADP ;
- la présentation des résultats de la notation extrafinancière 2014 et des axes de progrès proposés par l'agence de notation Ethifinance ;
- l'adoption de deux nouveaux critères stratégiques applicables à l'ensemble du Groupe ADP dans le plan Connect 2020 : notation extrafinancière et efficacité énergétique ;
- la présentation du *benchmark* RSE européen rendant compte du levier de compétitivité que représente une démarche RSE bien menée.

Gouvernance opérationnelle et RSE

Nous présentons régulièrement des projets RSE à la gouvernance opérationnelle du Groupe : le comité de Groupe, le comité stratégique des investissements, le comité opérationnel des engagements (pour les projets supérieurs à 3 millions d'euros).

DÉONTOLOGIE



ENJEUX

L'ambition éthique pour 2016-2020

Deux objectifs relatifs à l'éthique figurent dans la feuille de route du secrétariat général Groupe, dans le cadre de notre plan stratégique 2016-2020 :

- l'adhésion et la sensibilisation des collaborateurs aux enjeux éthiques internes ;
- l'amélioration de la conformité à nos engagements éthiques Groupe avec notamment le renforcement du dispositif anti-corruption en France et à l'international.

Adhésion aux conventions internationales de l'ONU

Nous développons notre activité en accord avec les principes du Pacte mondial de l'ONU (*Global Compact*) dont nous sommes signataires depuis 2003 (voir notre déclaration de soutien au Pacte mondial, annexe 7). Nous veillons au respect des dix principes qu'il édicte, relatifs aux droits de l'homme, aux normes de travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption. Nous confirmons notre adhésion aux conventions fondamentales (annexe 11) de l'Organisation internationale du travail (OIT) reprises par le Pacte mondial. Dans ce cadre, nous publions les bonnes pratiques « reconnues » par l'ONU. Nous avons obtenu le [niveau « avancé »](#) en 2016.

Règles de déontologie et codes de bonne conduite

Nos actions et nos comportements sont encadrés par **notre règlement intérieur** qui intègre notamment nos règles de déontologie, un code de bonne conduite applicable en matière boursière et un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information (Cobosi), révisé en 2015 et applicable à Aéroports de Paris SA et à ses filiales à 100 %.

✓ Cobosi

Le Cobosi en vigueur dès 2015 dans nos filiales Hub One et ADP Ingénierie a été adopté en 2016 par ADP Management et HUB SAFE. Le Cobosi rappelle les comportements attendus de chaque collaborateur dans l'utilisation des ressources d'information.

✓ Risque éthique

En 2015, le Groupe a signé sa [charte Éthique Groupe](#),

qui réaffirme et prolonge ces engagements. Le risque éthique a été intégré dans nos *Golden Rules*. Celles-ci sont systématiquement renseignées pour les projets à l'international soumis à validation.

✓ Prévention de la fraude et lutte contre la corruption

Nos règles de déontologie ainsi que le code de déontologie des achats (voir Achats responsables, pages 26 et suivantes) intègrent notre politique de prévention de la fraude. Depuis sa signature en 2015, la charte Éthique Groupe étend à l'ensemble des collaborateurs du Groupe la possibilité, jusqu'ici limitée aux salariés d'Aéroports de Paris SA, de consulter notre référent éthique.

En 2015, nous avons élaboré notre **troisième plan de prévention de la fraude (2015-2017)**. Il renforce les mesures de prévention, de détection et de traitement de la fraude pour le Groupe et ses parties prenantes.

Les membres du conseil d'administration sont soumis à un code éthique spécifique en matière de délit d'initiés. La loi dite « Sapin II » relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, promulguée le 10 décembre 2016, vise à intensifier les progrès dans ces domaines. Elle édicte notamment de nouvelles règles relatives à la lutte contre la corruption. Ces dispositions vont renforcer à très court terme les dispositifs existants au sein du Groupe ADP.

Une organisation dédiée

Notre secrétariat général Groupe, par l'intermédiaire de notre [déontologue](#) Groupe nommée en 2014, formalise les repères et les règles déontologiques de l'entreprise et veille à leur diffusion. Notre déontologue a pour mission de promouvoir la politique éthique du Groupe et de garantir la prise en compte de l'éthique dans tous les grands projets et dans les orientations stratégiques.

Notre déontologue Groupe est la référente éthique. Chaque collaborateur peut la consulter en toute confidentialité, en cas de doute ou pour obtenir des conseils sur les comportements professionnels attendus.

Le directeur de l'Audit est responsable de la prévention de la fraude. Depuis 2016, la direction de l'Audit participe à la commission « fraude » du Club des directeurs de la sûreté en entreprise (CDSE). Cette commission réunit des professionnels désireux de partager des expériences, outils et méthodes de prévention et de lutte contre la fraude.

Le directeur juridique et des assurances est responsable de la prévention en matière de délit d'initié et de conflit d'intérêts dans le cadre du conseil d'administration.

La direction des Achats a créé un pôle de contrôle interne pour renforcer ses processus.

En avril 2016, nous avons lancé une réflexion sur les moyens de renforcer notre dispositif de lutte contre la corruption pour une mise en œuvre en 2017.

→ En savoir plus : [Document de référence 2016](#)

Procédures de vigilance et formation

Nous mettons en œuvre des procédures de vigilance et formons régulièrement à la lutte contre la corruption et la prévention de la fraude les prescripteurs, les acheteurs, les managers, les nouveaux cadres (promus ou recrutés). Une formation spécifique est délivrée aux expatriés et aux missionnaires. Elle tient compte du degré d'exposition à ce risque.

Droit d'alerte

Le Groupe ADP se conforme aux dispositions prévues par la législation française encadrant différents droits d'alerte : droit d'alerte auprès des instances représentatives du personnel, harcèlement moral ou sexuel, corruption, risques graves en matière de santé ou d'environnement, conflits d'intérêt dans le cadre de la vie publique, faits constitutifs d'un délit ou d'un crime. Le règlement intérieur de l'entreprise stipule qu'aucun salarié ne peut être sanctionné pour avoir exercé ces droits.

Rendre compte publiquement

Nous sommes membres de [Transparency International France](#) et souscrivons à ses principes de transparence. Les dispositifs associés à nos règles de déontologie ont été élaborés en partenariat avec l'ONG. Nous avons signé sa charte d'adhésion au [Forum des entreprises engagées](#). Nous y rendons publique, *via* un questionnaire, la progression de notre politique de transparence et de lutte contre la corruption

Lobbying responsable

Comme nous le rappelons dans notre [Charte de lobbying responsable](#), nous nous engageons à représenter les intérêts de notre secteur dans les débats publics de façon intègre et transparente. Notre Charte de

lobbying responsable, mise en ligne sur le site internet du Groupe, engage en particulier toutes les directions du groupe susceptibles d'être en contact avec des décideurs publics.

ACTIONS

La Charte du lobbying responsable

En imposant le respect permanent des principes éthiques lors des échanges avec les décideurs publics, cette charte contribue à prémunir le Groupe ADP des risques qui pourraient porter atteinte à son développement, à son avenir ou à sa réputation. Le lobbying responsable repose en effet sur la probité intellectuelle et le respect des principes de loyauté, d'équité et d'intégrité. Notre charte s'applique également à nos éventuels prestataires dans ce domaine. Nous continuerons à dispenser aux collaborateurs concernés du groupe, une formation obligatoire au lobbying responsable.

→ Voir Un engagement du groupe, page 8.

Nos dépenses de Lobbying

Nous avons pris part, avec d'autres entreprises signataires de la [déclaration commune sur le lobbying responsable de Transparency international France](#), à l'élaboration d'un [guide](#) de déclaration des dépenses de lobbying afin de « mieux identifier les éléments à prendre en compte pour le calcul des dépenses de lobbying ». Nous poursuivons ce travail au sein du Groupe ADP en vue d'aboutir à une déclaration des dépenses de lobbying aussi sincère que possible.

Partager nos valeurs avec nos filiales et participations

Nous menons régulièrement, depuis 2015, des actions de communication sur les thèmes de l'éthique et de la lutte contre la corruption à l'intention de nos filiales et participations. En 2016, nous avons visité les bases vie des grands chantiers du Golfe où notre partenaire TAV Construction est présent pour nous assurer que les principes fondamentaux du Pacte mondial étaient respectés. (Au 31 décembre 2016, la cession de TAV construction était considérée comme hautement probable et devrait, compte tenu de l'avancement des négociations avec des acquéreurs potentiels, se réaliser en 2017.)

Filtrage éthique

Nous avons mis en place un filtrage éthique sur notre réseau wifi gratuit en aérogare. Nous bloquons les accès aux sites et contenus contraires à notre politique éthique. Nous utilisons les classifications établies par

le Conseil national du numérique, relatives aux comportements et contenus illicites (notamment les incitations à la haine et à la violence).

Fiches « Réflexes éthiques »

Nous avons diffusé en janvier 2016 nos fiches « Réflexes éthiques », élaborées avec la direction des Ressources humaines. Ces outils de communication sont destinés à tous nos collaborateurs. Ils ont pour objectif de les aider dans l'appropriation des règles de déontologie. Ces fiches organisent la liste des bonnes pratiques en huit thèmes :

- les achats ;
- les cadeaux ;
- les notes de frais ;
- les relations avec les prestataires ;
- les outils et matériels ;
- l'informatique ;
- le temps de travail ;
- les comportements.

MAÎTRISE DES RISQUES

ENJEUX

Une démarche globale

Nous appliquons les dispositions du cadre de référence portant sur les dispositifs de contrôle interne et de gestion des risques publié par l'Autorité des marchés financiers (AMF) en 2007 et actualisé en juillet 2010, complété de son guide d'application. Le contrôle interne, la gestion des risques et l'audit interne constituent pour nous une démarche globale au service de notre performance et de la sécurisation de nos activités et de nos objectifs. Les systèmes de management auxquels sont soumises certaines activités participent totalement du dispositif de contrôle interne. Périodiquement la direction de l'Audit évalue les dispositifs de contrôle interne et de gestion des risques permettant leur amélioration continue.

Notre démarche est animée par la direction de la Sûreté du management des risques et de la conformité rattachée au secrétariat général Groupe (pour le dispositif de contrôle interne et de gestion des risques) et par la direction de l'Audit rattachée au président-directeur général. Elle s'appuie sur le réseau des coordinateurs « Audit gestion des risques contrôle interne » (ARC). Notre direction des Achats a créé un pôle de contrôle interne pour renforcer le dispositif.

✓ Certification

En 2016, la certification Ifaci (Institut français de l'audit et du contrôle internes) portant sur le référentiel professionnel de l'audit interne a été confirmée. Concernant les systèmes de management existants au sein du groupe, voir le document de référence.

→ [Document de référence 2016](#)

Deux chartes pour notre dispositif

Nous disposons pour encadrer notre dispositif global d'une charte de l'audit interne depuis 2015. Une charte expose les principes et l'organisation de la gestion des risques et du contrôle interne au sein de notre groupe signée par le président-directeur général en février 2016. Elle a été diffusée à l'ensemble des parties prenantes concernées.

Risques et gestion des risques

La politique de gestion des risques du Groupe ADP initiée dès 2004 a pour objet d'assurer l'identification et la maîtrise optimale des risques qui peuvent toucher ses différents domaines d'activité. Au-delà du processus de gestion des risques la direction de la Sûreté, du management des risques et de la conformité a en charge les politiques de gestion de crise, de retour d'expérience et de continuité d'activité.

→ [Voir annexe 5.](#)

✓ Cartographie

Nous avons recensé les risques majeurs, susceptibles d'avoir un impact négatif sur l'image, la performance et la pérennité du groupe, à travers une cartographie au niveau du Groupe ADP actualisée annuellement. Afin de mieux documenter l'évaluation des risques, notamment lors de l'élaboration de cette cartographie, nos directions et nos quatre principales filiales collationnent les incidents majeurs. Le bilan en est adressé tous les six mois au président-directeur général et au directeur général exécutif. Le risque éthique est intégré à la cartographie des risques depuis 2015.

En 2016, rattachés au risque « environnement naturel » de la cartographie, les effets du changement climatique ont fait l'objet d'une description, d'une cotation de leur impact financier et de la définition d'actions spécifiques. Les mesures de lutte contre le changement climatique, dont la mise en œuvre d'une stratégie bas carbone, sont décrites dans la rubrique Environnement (voir page 59).

✓ Maîtrise des risques extrêmes

La stratégie de continuité du Groupe ADP s'inscrit dans la démarche de gestion des risques du groupe et vise à améliorer la maîtrise des risques extrêmes dont l'impact est le plus fort. Notre politique Groupe de continuité d'activité (PGCA) a été diffusée à l'ensemble du Groupe. Elle est déclinée en plans de continuité d'activité pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Nous poursuivons sa déclinaison pour les activités relatives aux systèmes d'information et aux ressources humaines.

Contrôle interne

Le projet de déploiement du contrôle interne à l'ensemble du Groupe ADP piloté par la direction de la Sûreté, du management des risques et de la conformité a pris effet en 2016.

Il vise à mieux sécuriser les activités du groupe en renforçant la transversalité et la collaboration entre les entités en améliorant la gestion des interfaces et en simplifiant les procédures et les modes de fonctionnement.

Politique générale de protection de l'information

Les différents métiers exercés au sein du Groupe ADP reposent sur le traitement et l'échange quotidien d'informations. Ce patrimoine est un actif critique à préserver. Nous disposons d'une politique générale de protection de l'information qui se traduit par une politique de sécurité spécifique aux systèmes d'information numérique. Le responsable de la protection de l'information à la direction de la Sûreté, du management des risques et de la conformité est également correspondant Informatique et libertés auprès de la Cnil⁽¹⁾. Il pilote la mise en conformité du groupe à la loi, avec l'assistance de relais Informatique et libertés, nommés dans chaque direction de l'entreprise. La désignation d'un ou d'une correspondant(e) Informatique et libertés simplifie les formalités réglementaires tout en affirmant l'engagement éthique et citoyen de l'entreprise.

En 2016, nous avons effectué un recensement des traitements de données personnelles de la société Aéroports de Paris SA ainsi qu'un diagnostic de conformité au règlement (UE) 2016/679 et la formalisation d'un plan d'actions. En complément, pour renforcer la sécurité des systèmes d'information (SI), la direction des Systèmes d'information a fait évoluer son organisation en créant le département Sécurité des systèmes d'information, dirigé par le responsable sécurité SI Groupe.

(1) *Glossaire.*

→ [Document de référence 2016](#)

Sécurité aéroportuaire

Dans le domaine de la sécurité aéroportuaire, le système de gestion de la sécurité (SGS) a pour fonction d'anticiper et de gérer des risques spécifiques en relation avec nos partenaires principaux (compagnies aériennes, direction de la Navigation aérienne, assistants en escale).

→ [Document de référence 2016](#)

ACTIONS

Risque informatique

En 2016, le Groupe ADP est devenu partenaire de la campagne de communication *antihacking* initiée par le Cigref (Club informatique des grandes entreprises françaises). Cette démarche d'intérêt public vise à sensibiliser le grand public aux cyberrisques : vol de données personnelles, usurpation d'identité, logiciel malveillant ou encore paiement non sécurisé. Parodiant les émissions de télé-réalité, des vidéos de la Hack Academy mettent en scène avec humour des pirates informatiques pour apprendre à se prémunir contre de telles menaces. En attendant la diffusion télévisée, on peut d'ores et déjà affronter les candidats sur le site de la [Hack Academy](#).

Contrôle interne

En 2016, nous avons réalisé un diagnostic pour recenser les processus et activités du groupe et nous avons analysé la maturité de chaque entité en matière de contrôle interne.

Sécurité aéroportuaire

En 2016, des travaux approfondis, menés en lien avec la Direction générale de l'Aviation civile, autorité nationale de surveillance, ont porté sur la conformité des process qui pouvaient avoir un impact sur la sécurité aéroportuaire, qu'il s'agisse des organisations, des infrastructures ou des opérations. L'objectif est de permettre à nos trois aéroports franciliens de convertir leur certificat national en certificat européen en 2017.

Viabilité hivernale

Comme chaque année, nos plates-formes franciliennes ont mené des simulations d'opérations de viabilité hivernale : déneigement des pistes ou des baies de dégivrage. Le service hivernal est assuré par des salariés volontaires du Groupe ADP, après accord du service médical. Ces agents qui doivent avoir une bonne connaissance du terrain, sont formés à la conduite des machines et à la maîtrise des langages spécifiques relatifs aux engins ou aux communications par radio. Des exercices de simulations sont menés en début d'hiver avant les chutes de neige ou les fortes baisses de température. À Paris-Charles de Gaulle, une équipe a testé, en partenariat avec notre pôle Innovation, le survol par un drone d'un train de neige lors d'un exercice de service hivernal.

TRANSPARENCE

ENJEUX

Reporting de nos actions RSE

Nous rendons compte à nos parties prenantes de nos activités de développement durable. Cette restitution est réalisée selon les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. (Voir annexe 20.)

Depuis 2015, la présente information RSE remplace le rapport de responsabilité sociétale imprimé ou téléchargeable que nous avons publié chaque année jusqu'ici. Ce changement ne modifie pas notre méthodologie de reporting ni la teneur exhaustive des informations que nous fournissons. Il est conforme au référentiel *GRI G4*, niveau essentiel (*core*).

Rapport de gestion vérifié par un tiers

Un tiers indépendant vérifie les informations en matière sociale, sociétale et environnementale présentées dans le **rapport de gestion** de notre groupe. Cette vérification est conforme au **décret n° 2012- 557 du 24 avril 2012**, relatif aux obligations de transparence des entreprises dans ces domaines. Nos données qualitatives et quantitatives sont évaluées, avec des niveaux d'assurance raisonnable ou modérée selon les indicateurs.

→ Voir annexe 20.

Notation extrafinancière

Nous sollicitons, tous les deux ans, une **notation extra-financière** qui mesure la **progression de notre performance** dans les domaines de la gouvernance d'entreprise, des ressources humaines (capital humain), de l'environnement, de la relation à nos clients, à nos fournisseurs et de l'engagement sociétal.

Le Groupe s'est fixé pour objectif d'atteindre une note extrafinancière sollicitée de 83/100 en 2020 soit +5 points par rapport à la notation 2014. Nous avons obtenu la note de 82/100 en 2016.

Indices et classements ISR

Nous sommes présents dans plusieurs indices et classements d'investissement socialement responsable (ISR).

→ Voir page 132.

PERFORMANCE

La notation extrafinancière 2016

✓ 82/100 en 2016 soit +4 points

Depuis 2003, nous faisons évaluer notre performance par une agence indépendante de notation extrafinancière. Cette évaluation est réalisée tous les deux ans. Depuis 2014, elle est élaborée par le cabinet Ethifinance.

Le périmètre de la notation concerne le Groupe ADP soit : la société mère Aéroports de Paris SA et ses quatre principales filiales : ADP Ingénierie, ADP Management, HUB SAFE, Hub One et sa filiale Hub One Mobility. Chaque entité – la société mère et chacune de ses filiales – recueille une note globale et une note par domaines évalués. Ces notes sont moyennées pour l'attribution d'une note globale au Groupe ADP.

Le Groupe ADP est le seul groupe aéroportuaire européen majeur à se soumettre à une notation extrafinancière sollicitée.

En 2016, tous les indicateurs aussi bien pour Aéroports de Paris SA que pour chacune de ses filiales sont à la hausse. Le Groupe ADP a progressé dans l'excellence (82/100 contre 78/100 en 2014) et se rapproche rapidement de son objectif 2020 : 83/100.

→ Voir le tableau synthétique des résultats par entité, annexe 12.

Méthodologie

La notation extrafinancière réalisée par Ethifinance porte sur les domaines suivants :

- gouvernance,
- capital humain,
- environnement,
- clients et achats,
- sociétal.

Ces cinq thématiques sont déclinées en 17 domaines d'actions et 27 enjeux spécifiques du Groupe ADP. La méthodologie de notation d'Ethifinance est fondée sur l'analyse de trois principes de gestion : politique, système, performance. L'échelle de notation comporte quatre niveaux et les notes sont attribuées sur 100.

Notes sur 100	4 niveaux
75-100	Excellence
50-75	Avancé
25-50	Progression
0-25	Introduction

✓ Le Groupe ADP**Note consolidée : 82/100****+4 points (2014 : 78/100)****Niveau : excellent****Objectif 2020 : 83/100**

Les résultats du Groupe ADP témoignent d'un niveau de maturité d'excellence au niveau global. Cette maturité tient principalement à l'impulsion donnée par Aéroports de Paris SA pour renforcer les engagements RSE au sein de ses filiales.

Groupe ADP**Note thématique par thématique**

	2014	2016	Tendance
Note globale/100	78	82	+4 ↗
Note par thématique			
Gouvernance	77	81	+4 ↗
Environnement	82	86	+4 ↗
Capital humain	77	79	+2 ↗
Clients-achats	79	83	+4 ↗
Engagement sociétal	74	79	+5 ↗

✓ Aéroports de Paris SA**Note globale : 83/100****+3 points (2014 : 80/100)****Niveau : excellent**

EthiFinance estime que ce bon résultat reflète « le changement culturel et organisationnel important en faveur de la RSE dans un contexte très évolutif » pour l'ensemble des thématiques évaluées. L'agence note l'appropriation croissante de ces sujets par les collaborateurs et souligne :

- le plan stratégique Connect 2020 pour la période du troisième contrat de régulation économique 2016-2020 ;
- la volonté d'être mieux identifié dans son secteur comme un groupe leader, Aéroports de Paris adoptant le nom de Groupe ADP ⁽¹⁾ ;
- la création de sa marque voyageurs Paris Aéroport ;
- la poursuite de l'engagement à réduire les effectifs sans recourir au licenciement ;
- la volonté de développer ses activités et sa notoriété à l'international.

(1) La raison sociale de la société mère Aéroports de Paris SA ne change pas. Groupe ADP désigne Aéroports de Paris SA et ses filiales et remplace alors l'intitulé « Aéroports de Paris » utilisé auparavant.

Gouvernance**82/100****+4 points (2014 : 78/100)****Niveau : excellent**

La progression repose notamment sur :

- une communication plus transparente auprès des actionnaires et investisseurs sur les enjeux environnementaux, sociétaux et de gouvernance ;
- un changement organisationnel et culturel en faveur de la RSE dans la stratégie d'entreprise ;
- des échanges importants avec les filiales et les participations pour assurer la maîtrise du risque éthique ;
- l'harmonisation et la simplification des procédures de contrôle interne.

→ [Voir Gouvernance, page 14.](#)

Environnement**88/100****+3 points (2014 : 85/100)****Niveau : excellent**

EthiFinance met encore une fois en avant les ambitions très élevées de l'entreprise et note la progression de tous les indicateurs en 2016. Le notateur souligne la hausse du budget alloué aux investissements pour le développement durable et la mise en place systématique du commissionnement destiné à s'assurer de la performance environnementale réelle des projets significatifs (> 60 M€).

→ [Voir Environnement, page 56.](#)

Capital humain**80/100****+1 point (2014 : 79/100)****Niveau : excellent**

Après avoir progressé fortement en 2014 (+17 points par rapport à 2012), la note de 2016 reflète principalement la gestion responsable des restructurations importantes en cours et le travail conduit pour assurer l'objectivité et la transparence des règles de rémunération. Le notateur souligne la signature du premier accord GPEC-contrat de génération en 2015, le renforcement de la mobilité interne, l'engagement fort du président-directeur général dans la lutte contre les discriminations.

→ [Voir Ressources humaines, page 32.](#)

Clients-achats**84/100****+4 points (2014 : 80/100)****Niveau : excellent**

La bonne progression dans ces deux domaines est répartie de façon égale pour tous les enjeux qui les concernent : prise en compte des facteurs sociaux et environnementaux dans les processus d'achat et respect des intérêts des fournisseurs ; gestion de la qualité et de la satisfaction clients ; développement de produits à valeur ajoutée sociale ; bonne conduite des affaires et respect des législations.

EthiFinance souligne plus particulièrement :

- pour le domaine des achats, une politique et un programme d'actions incluant plus de critères RSE (environnement, engagement sociétal), l'engagement des filiales induit par la dynamique de groupe, l'amélioration du suivi des fournisseurs ;
- pour le domaine des clients, la stratégie Connecting Clients et les 20 engagements de la marque Paris Aéroport non seulement en matière de satisfaction clients et d'attractivité territoriale mais aussi dans les domaines sociétaux (en particulier vis-à-vis des PHMR⁽¹⁾).

(1) Glossaire

→ Voir Achats, page 26 et Clients, page 110.

Engagement sociétal**81/100****+6 points (2014 : 75/100)****Niveau : excellent**

EthiFinance a plus particulièrement noté la qualité du dialogue avec les communautés locales et la prise en compte de leurs intérêts ainsi que les efforts pour limiter les nuisances générées par l'activité aéroportuaire. L'agence souligne le dynamisme des structures dans lesquelles le Groupe ADP est fortement impliqué :

- Hubstart Paris Région® et le GIP Emploi Roissy CDG ;
- l'ONG Planèt'AIRport en faveur de la formation, de l'insertion sociale et de l'emploi ;
- la Fondation Groupe ADP, issue de la transformation de la fondation d'Aéroports de Paris en fondation d'entreprise.

→ Voir Engagement sociétal, page 80.

✓ ADP Ingénierie

ADP Ingénierie est une société spécialisée dans la conception aéroportuaire. Elle réalise à l'international de grands projets d'aménagement aéroportuaire et des bâtiments complexes tels que des aérogares, des pistes, des tours de contrôle, des centres de maintenance des avions. L'entreprise intervient également en qualité de conseil, de maître d'œuvre ou d'assistant à maître d'ouvrage délégué.

Note globale**66/100****+6 points (2014 : 60/100)****Niveau : avancé****Gouvernance****73/100****+10 points (2014 : 63/100)****Niveau : avancé, proche de l'excellence**

L'excellente progression de la note en 2016 reflète l'amélioration du fonctionnement des instances de gouvernance (+7 points), la consolidation de la stratégie RSE avec les progrès de la maîtrise des risques extrafinanciers, notamment éthiques (+10 points).

Environnement**69/100****+4 points (2014 : 65/100)****Niveau : avancé**

EthiFinance souligne que ADP Ingénierie a décidé de promouvoir l'excellence environnementale dans son offre architecturale ou technique, l'environnement constituant un axe fort de sa nouvelle politique RSE.

Capital humain**71/100****+1 point (2014 : 70/100)****Niveau : avancé**

L'entreprise a progressé notamment en mettant l'accent sur la formation de ses managers, la transparence des rémunérations, l'égalité professionnelle hommes-femmes, le respect de la diversité et le dialogue social.

Clients-achats**70/100****+4 points (2014 : 66/100)****Niveau : avancé**

La relation avec les fournisseurs et l'élaboration de la charte RSE fournisseurs dans le cadre de la politique Achats ont contribué à élever la note de 4 points. EthiFinance souligne aussi l'important effort porté sur la satisfaction clients et le renforcement de la vigilance de l'entreprise en matière d'éthique et de déontologie.

Sociétal
47/100
+9 points (2014 : 38/100)
Niveau : progression

L'entreprise réfléchit à la conduite d'actions communes avec la Fondation Groupe ADP. Ses initiatives ont fait monter la note attribuée aux projets de mécénat de +18 points.

→ [Voir Engagement des filiales, page 136.](#)

✓ ADP Management

Cette filiale est dédiée à la gestion d'aéroports et à la prise de participations à long terme dans les sociétés aéroportuaires. Elle exploite et développe directement ou indirectement 20 aéroports pour un trafic de plus de 42 millions de passagers.

Note globale
63/100
+3 points par rapport à 2014
Niveau : avancé

Gouvernance
67/100
-1 point par rapport à 2014
Niveau : avancé

EthiFinance a maintenu sa très bonne appréciation de 2014 et souligné l'actualisation en 2015 et 2016 des règles de fonctionnement de la gouvernance, la mise en œuvre des fiches éthiques Groupe et le renforcement de la démarche Éthique Groupe. La légère baisse d'un point par rapport à 2014 est contextuelle et reflète la réorganisation de la stratégie internationale en cours au sein du Groupe ADP.

Environnement
65/100
+3 points (2014 : 62/100)
Niveau : avancé

L'agence relève l'engagement significatif d'ADP Management, pris en 2015, de contribuer à l'obtention d'ici à 2020 de l'Airport Carbon Accreditation (ACA) niveau 1 par tous les aéroports accueillant plus d'un million de passagers dans lesquels le Groupe ADP détient une participation.

Capital humain
61/100
+4 points (2014 : 57/100)
Niveau : avancé

L'agence de notation note les progrès importants accomplis en matière de gestion de l'emploi et des compétences et de mobilité, en lien avec la direction des Ressources humaines du Groupe ADP. EthiFinance

souligne également les avancées relatives aux rémunérations, au respect de la diversité et à la gestion du stress, suscité notamment en 2016 par la perspective d'un déménagement de l'entreprise.

Clients-achats
65/100
+4 points (2014 : 61/100)
Niveau : avancé

ADP Management développe depuis plusieurs années ses contrats d'assistance technique pour préparer la transmission des savoirs auprès des aéroports dans lesquels l'entreprise possède des participations importantes. La charte Éthique Groupe a été déclinée en fiches réflexes éthiques.

Sociétal
60/100
+3 points (2014 : 57/100)
Niveau : avancé

En 2016, ADP Management a engagé une démarche visant à créer des fondations dans les pays où sont implantés les sites dont elle a la concession.

→ [voir Engagement de nos filiales, page 136.](#)

✓ Hub One

Hub One est un groupe de services en technologies de l'information et de communication pour environnements professionnels. Il conçoit et concrétise la digitalisation des métiers, lieux et usages. Ses solutions et expertises agrègent les métiers d'opérateur télécom, d'intégrateur en mobilité et traçabilité ainsi que tous les services associés. Hub One possède notamment une filiale à 100 %, Hub One Mobility

Note globale
73/100
+ 6 points (2014 : 67/100)
Niveau : avancé (proche de l'excellence)

Gouvernance
82/100
+11 points (2014 : 71/100)
Niveau : excellent

La note en fort progrès s'appuie sur la consolidation de la gouvernance depuis 2014, avec une prise en compte renforcée des enjeux RSE et l'élaboration d'une stratégie à 2020 lisible, partagée et déclinée à toutes les entités du groupe. Hub One a généralisé l'incitation financière aux bonnes pratiques RSE et fixé des objectifs clairs dans ses plans opérationnels. L'année 2016 a également vu le renforcement de la communication et de la formation relatives à la déontologie et à la gestion des risques.

Environnement
70/100
+9 points (61/100)
Niveau : avancé

Hub One a poursuivi le renforcement de ses dispositifs de management de l'environnement ainsi que son processus de reporting. Elle accru la visibilité de son offre Green IT/IT for Green et la RSE a été valorisée dans ses argumentaires. Les objectifs de Hub One restent de renforcer l'écoconception dans le développement de ses produits, d'accroître sa performance énergétique et de réduire ses consommations. L'entreprise a aussi mis l'accent sur la création de produits de seconde vie et fortement encouragé ses collaborateurs à préférer les modes de déplacements doux.

Capital humain
78/100
Idem 2014
Niveau : excellent

Hub One a poursuivi le déploiement de bonnes pratiques. En 2015 et 2016, l'entreprise s'est attachée à édifier un schéma directeur des compétences et construire plusieurs dispositifs pour maintenir ou accroître les compétences de ses salariés. Le principal effort a porté sur le bien-être au travail.

Clients-achats
73/100
+8 points (2014 : 65/100)
Niveau : avancé, proche de l'excellence

Signataire en 2016 de la charte Relations fournisseur responsables, Hub One avait déjà adopté en 2015 un plan d'achats assorti d'objectifs qualitatifs et quantitatifs, d'un recensement d'informations stratégiques sur les fournisseurs et d'une grille d'évaluation RSE.

Sociétal
60/100
+2 points (2014 : 58/100)
Niveau : avancé

Depuis plusieurs années, Hub One s'engage dans des actions sociales et solidaires fortes qui se sont amplifiées en 2015 et 2016.

→ [Voir Engagement de nos filiales, page 136.](#)

✓ Hub One Mobility

Filiale à 100 % de Hub One, Hub One Mobility met en œuvre des solutions et des services relatifs aux problématiques de traçabilité et de mobilité professionnelle.

Note globale
66/100
+ 8 points (2014 : 58/100)
Niveau : avancé

Principaux progrès : gouvernance, environnement et achats

Gouvernance
66/100
+7 points (2014 : 59/100)
Niveau : avancé

Cette belle avancée est due au meilleur fonctionnement des instances de gouvernance et à la consolidation de la stratégie RSE et des processus de gestion des risques. Mieux intégrée au groupe Hub One, l'entreprise a bénéficié de meilleurs outils et de meilleures pratiques.

Environnement
64/100
+13 points (2014 : 51/100)
Niveau : avancé

L'entreprise est passée au niveau avancé. Cette progression repose sur la transformation du *business model* qui a rendu plus aisée l'intégration de critères RSE (environnementaux) dans l'organisation, les processus et les produits. L'entreprise bénéficie des progrès de sa maison mère.

Capital humain
67/100
+2 points (2014 : 65/100)
Niveau : avancé

La politique de formation et de gestion des compétences s'est renforcée entre 2015 et 2016. L'attention au bien-être au travail, à la diversité, à la non-discrimination et une politique de rémunération en cours d'élaboration contribuent à faire progresser la note. Le dialogue social s'est également mis en place.

Clients-achats
72/100
+12 points (2014 : 60/100)
Niveau : avancé proche de l'excellence

Hub One Mobility a bénéficié des bonnes pratiques adoptées par sa maison mère et suit la même voie : achats responsables, formation RSE des acheteurs, augmentation de la part du secteur adapté dans les achats, identification des fournisseurs stratégiques. Comme Hub One, Hub One Mobility a créé une fonction de médiateur des achats en 2016.

Sociétal
60/100
+4 points (2014 : 56/100)
Niveau : avancé

Hub One Mobility participe à part entière aux actions mises en place par Hub One en matière d'engagement sociétal et de conduites solidaires.

→ [Voir Engagement de nos filiales, page 136.](#)

✓ HUB SAFE

HUB SAFE exerce son activité de sûreté sur les aéroports français Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly, Paris-Le Bourget et Nantes Atlantique : inspection filtrage des passagers et des bagages de cabine, inspection filtrage des personnels, contrôle d'accès routier en zone côté piste des aéroports, sûreté cynotechnique. L'entreprise est l'une des plus importantes sociétés du marché français. Elle s'appuie sur le centre de formation HUB SAFE Training.

Note globale
77/100
+6 points (2014 : 71/100)
Niveau : excellence

En 2016 la note extrafinancière globale de HUB SAFE a atteint le niveau excellent.

Gouvernance
72/100
+8 points (2014 : 64/100)
Niveau : avancé

Le domaine gouvernance gagne 8 points par rapport à 2014, avec une large part due à l'amélioration de sa stratégie RSE (+ 11 points) et son intégration dans la stratégie d'entreprise.

Environnement
71/100
+15 points (2014 : 56/100)
Niveau : avancé

La note du domaine « environnement » est proche de l'excellence, avec une avancée spectaculaire de 15 points par rapport à 2014. Ce bon résultat est dû à la mise en œuvre d'une politique environnementale et d'un plan d'actions qui portent notamment sur les enjeux énergétiques et climatiques.

Capital humain
78/100
+5 points (2014 : 73/100)
Niveau : excellent

L'entreprise atteint le niveau d'excellence. Depuis la formalisation, en 2015, de sa politique de ressources humaines, l'entreprise a renforcé ses indicateurs de suivi et a mené à bien un accord de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. HUB SAFE s'appuie en outre sur le Groupe ADP pour progresser dans de nombreux domaines (actionnariat salarié, diversité, égalité hommes-femmes). Elle a renforcé sa politique de santé et ses outils de dialogue social.

Clients et achats
76/100
+2 points (2014 : 74/100)
Niveau : excellent

L'élévation de la note est principalement due à la gestion de la qualité et de la satisfaction clients (+4 points) avec la formalisation d'une démarche sécurisée tournée vers l'obligation de résultats. L'entreprise a déployé en 2016 sa politique d'achats responsables.

Sociétal
89/100
Note identique à 2014
Niveau : excellent

La note très élevée d'HUB SAFE dans ce domaine ne se dément pas d'une notation sur l'autre. L'entreprise a développé de nombreux partenariats avec des associations à but non lucratif œuvrant dans le domaine sociétal et s'est rapprochée de la Fondation Groupe ADP pour offrir des services de mécénat de compétences.

→ [Voir Engagement de nos filiales, page 136.](#)

ACHATS RESPONSABLES

Notre politique achats vise l'excellence économique, éthique, environnementale et sociale. Refondue en 2015 elle a été signée par Aéroports de Paris SA et ses quatre principales filiales : Hub One, ADP Ingénierie, HUB SAFE et ADP Management.

◆ NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016



FEUILLE DE ROUTE ACHATS RESPONSABLES 2016

Objectifs de progrès 2016-2020

Avancement Principales réalisations 2016

Fournisseurs

• Critères énergie (efficacité énergétique) pour 25 % des marchés en 2016 et 100 % en 2020.	✓✓✓	• En 2016, 42 % des marchés ciblés intègrent un critère de performance énergétique.
• Amélioration significative des délais de paiement grâce au portail fournisseurs.	✓	
• Critères RSE dans 100% de nos marchés	✓✓✓	• 77 % des marchés contractualisés intègrent un critère RSE.
• Maintien du label Relations fournisseur responsables.	✓✓✓✓	• Label maintenu en 2016

Secteur protégé

• Atteindre un million d'euros d'achats à trois ans.	✓✓✓	• 837 k€ en 2016
--	-----	------------------

Gouvernance

• Obtenir la certification ISO 9001 pour la direction des Achats en 2016.	✓✓✓✓	• Certification obtenue en décembre 2016
---	------	--

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint

UNE DÉMARCHE D'EXCELLENCE



Critères RSE dans
77 %
de nos marchés

3 100
fournisseurs
en 2016

837 k€/an
pour le secteur protégé
en 2016

ENJEUX

Une politique éthique et transparente

Notre politique achats, formalisée en 2012 a été refondu et signée en 2015 par le président-directeur général du Groupe ADP et par nos quatre principales filiales - Hub One, ADP Ingénierie, HUB SAFE et ADP Management. Elle a été revue en 2016 pour y intégrer les objectifs de l'année.

Elle recherche l'excellence économique, éthique, environnementale et sociale. Elle contribue à l'amélioration de la rentabilité du Groupe ADP et de la satisfaction de ses clients. Elle vise à l'optimisation des dépenses tout en conciliant les contraintes d'exploitation, les normes techniques, les objectifs de qualité, de délais, de budget et la responsabilité sociale et environnementale (RSE).

✓ Code de déontologie

Un code de déontologie des achats est annexé aux règlements intérieurs d'Aéroports de Paris SA et de ses filiales. Il réunit les règles d'éthique vis-à-vis de nos prestataires. Nos collaborateurs s'engagent individuellement et par écrit à le respecter. Afin d'accompagner les acheteurs dans la lutte contre la fraude, nous avons diffusé en 2015 des fiches *Réflexes éthiques* déclinées à l'échelle du Groupe ADP.

✓ Contrôle interne au sein de la direction des Achats

En 2015, nous avons créé une entité dédiée au contrôle interne, rattachée au directeur des Achats, pour renforcer la prise en compte de l'éthique dans les pratiques des acheteurs. Deux personnes sont responsables, dans cette direction, de la gestion des risques et du contrôle interne.

✓ Une démarche mutualisée avec nos filiales

Un référent Achats Groupe a été nommé en 2015 pour coordonner et piloter la synergie entre la maison mère et ses filiales. Nous tenons avec nos filiales des réunions bimestrielles. En matière de RSE, le référent Achats a notamment pour rôle de déployer la démarche d'achats responsables à l'échelle du Groupe.

Un management de la qualité certifié

La direction des Achats a obtenu la **certification ISO 9001 de son système de management de la qualité en décembre 2016**. Ce management repose sur 7 engagements :

- la qualité des prestations délivrées ;
- la permanence du dialogue avec les clients internes ;
- l'amélioration de la satisfaction des clients et partenaires ;
- une gestion des ressources humaines qui favorise le développement des salariés et de leurs compétences ;
- une démarche de progrès et d'amélioration continue des pratiques ;
- la prise en compte et le traitement des dysfonctionnements ;
- la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs.

Une démarche labellisée

✓ La charte Relations fournisseur responsables

Aéroports de Paris SA a signé en 2010 la [charte Relations fournisseur responsables](#), proposée par le ministère de l'Économie et par la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France. Cette charte expose aux grandes entreprises 10 bonnes pratiques pour construire un cadre de confiance réciproque et une relation durable et équilibrée préservant l'intérêt des fournisseurs. Elle favorise l'éthique dans nos pratiques et l'accompagnement des démarches de progrès et d'innovation avec les PME et les TPE.

✓ Label

Aéroports de Paris SA a obtenu, en mars 2014, le [label Relations fournisseur responsables](#) qui atteste le respect des engagements de la charte Relations fournisseur responsables. Le label prévoit également la nomination d'un médiateur pour favoriser la résolution des conflits. Le directeur de l'Audit assume cette fonction au sein d'Aéroports de Paris SA. Le maintien de ce label est soumis à des audits de suivi annuel. En 2016, il a été maintenu pour la direction des Achats.

L'engagement RSE de nos fournisseurs

✓ La charte RSE Fournisseurs

Depuis 2014, nos fournisseurs souscrivent à notre **charte RSE fournisseurs** lors de la contractualisation. Ils s'engagent à :

- respecter les droits de l'homme ;
- adopter les meilleures pratiques en matière de relations sociales et de conditions de travail ;
- lutter contre la corruption ;
- protéger l'environnement.

Nous disposons également depuis 2012 d'un outil de vérification des informations sociales et financières de nos fournisseurs.

✓ Critères RSE dans nos consultations et nos marchés

Dans la ligne des recommandations de la charte Relations fournisseur responsables, notre processus d'achats intègre des critères environnementaux et sociaux dans le jugement de nos offres.

Pour la majorité des consultations, nous définissons une grille d'évaluation comprenant des critères environnementaux et sociaux et respectant les meilleures pratiques du secteur des achats. Ces critères influent de 5 à 10 % sur la note attribuée aux candidats. Nous pratiquons des audits sociaux auprès des fournisseurs prioritaires, notamment pour les marchés de service.

En 2016, 77 % des marchés contractualisés intègrent un critère RSE. Nous avons également renforcé la **prise en compte de l'efficacité énergétique dans nos achats**. Nous avons intégré dans les marchés énergivores des critères de jugement spécifiques relative-ment à la performance énergétique de nos installations : 42 % de nos marchés intègrent ce critère en 2016.

✓ Revue de performance fournisseurs

Nous avons déployé des revues de performance fournisseurs pour les segments stratégiques. Ces revues servent à évoquer les points saillants et les améliorations nécessaires pendant l'exécution des marchés. Nous organisons dans ce but des réunions entre nos prestataires et les directeurs des plates-formes pour les familles d'achats qui ont un impact direct sur la satisfaction de nos clients, comme par exemple les marchés de sûreté, de nettoyage ou encore d'assistance aux PHMR⁽¹⁾.

Nous avons mis au point des outils de mesure de la performance pour servir de base aux revues de performance, assurer le suivi de la relation avec nos fournisseurs et des engagements contractuels pendant la durée du marché. Ces outils sont intégrés à notre base achats dématérialisée. Ils incluent également des critères RSE.

(1) Glossaire

Innover avec les PME

Depuis 2012, nous sommes membres de l'association [Pacte PME](#) qui encadre et favorise les partenariats des grands comptes avec les PME innovantes. Notre [pôle Innovation](#) identifie les PME aptes à développer avec nous des solutions d'avant-garde. Nous organisons régulièrement des rencontres entre nos acheteurs et les PME locales.

Une démarche sécurisée

✓ Nos outils interconnectés

Nous disposons d'outils électroniques interconnectés couvrant l'ensemble du processus achats. Nous pouvons ainsi échanger avec nos fournisseurs des informations en temps réel et assurer la traçabilité de ces flux. Trois outils notamment nous aident à assurer la sécurité de nos processus. Spartacus est une plate-forme d'achats collaborative pour piloter les dossiers et les contrats. Sardane est un système d'aide à la rédaction des documents de consultation. Siel est notre plate-forme de signature électronique des marchés et des avenants.

Un dialogue construit

Le dialogue avec nos fournisseurs repose sur trois outils principaux destinés à les informer et à recueillir leur avis :

- le [volet « entreprises »](#) de notre site internet ;
- le baromètre inversé – nous proposons à nos fournisseurs de répondre à une enquête baromètre qui mesure leur appréciation de nos pratiques d'achats ;
- une [page internet](#) pour contacter notre Médiateur fournisseurs.

→ Nos outils de dialogue – voir annexe 4.

Les achats solidaires

Pour remplir notre objectif en termes d'achats solidaires, nous agissons dans deux directions : les relations avec le secteur du travail protégé et adapté (STPA) et l'insertion sociale.

✓ Partenariat avec le secteur du travail protégé et adapté

Nous nous étions engagés par notre accord Handicap 2013-2015 à :

- 1** - confier jusqu'à 600 000 euros annuels de commandes aux entreprises du STPA d'ici à la fin 2015, soit deux fois plus que ne le prévoyait l'accord précédent ;
- 2** - augmenter chaque année de 100 000 euros le montant des prestations pour les trois prochaines années.

En 2015, nous avons largement dépassé nos objectifs (+38 % 2015). En 2016 nous avons atteint 837 k€ réalisés auprès du secteur protégé et adapté pour un objectif de 800 k€.

Pour la période 2016-2018, nous nous sommes fixé l'objectif d'atteindre un million d'euros annuel fin 2018. Afin de maintenir une progression constante, nous identifions les segments d'achats offrant des opportunités.

Nous menons de nombreuses actions de sensibilisation auprès de nos acheteurs et prescripteurs. Nous prévoyons d'accroître notre visibilité dans ce domaine en développant la communication externe.

✓ **Clauses d'insertion sociale**

Nous appliquons, depuis 2013, des clauses d'insertion sociale dans nos marchés, qui engagent nos fournisseurs à réserver des heures travaillées aux personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles.

✓ **Un réseau de partenaires**

Nous nous entourons de partenaires spécialisés dans le domaine des achats responsables. Depuis 2011, nous nous appuyons sur un partenariat avec le groupement d'entreprises adaptées Gesat. Grâce à cet organisme facilitateur entre le STPA et les donneurs d'ordre, nous avons accès à la base de données nationale des établissements du secteur ainsi qu'à un réseau de donneurs d'ordre. Nos filiales peuvent aussi y avoir recours.

Nous développons progressivement nos échanges avec plusieurs acteurs du monde du handicap ou encore des cabinets de recrutement dédiés. Nous sommes également membres de l'Observatoire des achats responsables (Obsar), du réseau d'experts en matière de RSE Agrion.

ACTIONS

Une matrice de matérialité achats

Nous avons finalisé en 2016 une matrice de matérialité relative aux achats responsables qui identifie les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux en fonction des types d'achats.

Critère énergie dans nos achats

Nous avons introduit en 2016, un objectif chiffré d'efficacité énergétique dans les marchés ayant un fort impact sur la consommation d'énergie du Groupe ADP. Cet objectif concerne 25 % des marchés ciblés à partir de 2016 et concernera 100 % de ces marchés en 2020. Un groupe de travail pluridisciplinaire a été mis en place dans ce but ainsi qu'une formation au management de l'énergie pour les acheteurs concernés. Cette

disposition participe à la réalisation de la performance énergétique du Groupe qui ambitionne d'améliorer son efficacité énergétique de 1,5 % par an sur la période 2016-2020 (7 % en cinq ans).

→ [Voir Plan de progrès énergie, page 15.](#)

Achats au secteur protégé et adapté

Nous avons atteint un volant d'achats de 837 k€ en 2016 avec le secteur protégé et adapté. Nous avons travaillé, en partenariat avec le Gesat, sur des familles d'achats novatrices dans le domaine du STPA présentant un fort potentiel pour le Groupe ADP tels que les prestations informatiques ou de petits travaux de bâtiment.

✓ **Notre témoignage en vidéo**

En 2015, nous avons réalisé une vidéo à l'intention de nos acheteurs, de nos prescripteurs mais aussi de tout acteur désireux d'engager son entreprise dans une relation plus étroite avec le secteur protégé et adapté. Cette vidéo a été réalisée à l'issue de petits travaux de rénovation d'un montant de 100 000 euros, à Paris-Charles de Gaulle.

→ [Voir notre vidéo](#)

Clauses d'insertion sociale dans nos marchés

Dans le cadre des travaux du projet de bâtiment de jonction à Paris-Orly, nos contrats de travaux engagent les titulaires d'une dizaine de marchés à réserver 5 % d'heures travaillées aux personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 du domaine des achats

La notation extrafinancière, réalisée par Ethifinance, de notre démarche achats responsables est passée de 81/100 en 2014 à 85/100 en 2016.

→ [Voir Notation extrafinancière 2016, pages 20 et suivantes,](#)

Satisfaction clients

En 2016, la mesure de la satisfaction de nos clients et de nos collaborateurs, inspirée de la méthode 360, a obtenu un taux de réponses de 42 % en 2015 (enquête réalisée au premier trimestre 2016) pour un taux de satisfaction de 97 % en 2015.

Prix

En mai 2016, la direction Achats et son équipe ont remporté le Cristal des Achats de la direction des achats de l'année, décerné par le Conseil national des Achats (CNAF).

Clauses d'insertion

En 2016, 35 122 heures ont été réservées à l'insertion sociale dans le cadre du marché de la jetée Est de Paris-Orly, soit +140 % de l'objectif initial, et 28 000 heures ont été réalisées dans le cadre du marché du [bâtiment de jonction](#) entre les terminaux Orly Sud et Orly Ouest, soit 28 % de l'objectif initial.

Bilan achats responsables 2016

→ Voir annexe 13.

Performance des fournisseurs stratégiques

✓ Revues de performance

En 2016, nous avons mené quatre revues de performance auprès de nos prestataires de sûreté. En 2015, sept revues de performance avaient concerné les marchés de service (sûreté, PHMR) et de travaux.

✓ Mesure de performances

700 mesures de performance des fournisseurs ont été déployées dont plus de 200 sur l'année 2016.

Baromètre fournisseurs

En 2016, nos fournisseurs affichent 80 % de satisfaction globale contre 74 % en 2015. Le Groupe ADP marque en outre une avance de 6 points par rapport à la performance de la filière transport plafonnant à 74 % (source Pacte PME).

Critères RSE et audits sociaux 2015

En 2016, 77 % des marchés contractualisés par Aéroports de Paris SA ont intégré un critère RSE. Nous avons réalisé 2 audits sociaux pour les marchés de travaux et 1 audit en sûreté.

RESSOURCES HUMAINES

Notre politique sociale vise à améliorer la performance collective tout en veillant au respect de la diversité, de l'égalité des chances et de la qualité de vie de nos salariés.

1

NOS ENGAGEMENTS

2

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

3

DIVERSITÉ

4

CONDITIONS D'EMPLOI

5

SANTÉ

6

DIALOGUE SOCIAL

◆ NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016



79 2014 80 2016

FEUILLE DE ROUTE RESSOURCES HUMAINES 2016

Objectifs de progrès 2016-2020

Avancement Principales réalisations 2016

Optimiser

<ul style="list-style-type: none"> Nos ressources au service de la robustesse opérationnelle. 		<ul style="list-style-type: none"> Accord GPEC-formation professionnelle-contrat de génération, sur l'emploi des jeunes et le maintien dans l'emploi des seniors. Accord sur l'emploi des salariés en situation de handicap. Lancement d'une négociation sur la diversité. Poursuite du processus « Emplois d'avenir ».
<ul style="list-style-type: none"> Nos organisations, structures de métiers : les rationaliser pour plus d'efficacité et de réactivité. 		<ul style="list-style-type: none"> Études métiers pour préparer les métiers de demain, en particulier les métiers d'accueil. Évolution des organisations : poursuite du projet Orly 2020. Process de reconversion et/ou passerelles métiers : vivier responsable exploitation de permanence (aérogare), pompier, assistant ressources humaines, etc.
<ul style="list-style-type: none"> Nos outils et process vers une discipline de gestion plus rigoureuse. 		<ul style="list-style-type: none"> Mob'RH : outil de pilotage de développement des compétences. Nouveaux dispositifs collaboratifs de type codéveloppement, wiki, réseaux apprenants. Décentralisation budgétaire des directions (masse salariale, formation et intérim).

Attirer

<ul style="list-style-type: none"> Devenir le choix préféré des talents. 		<ul style="list-style-type: none"> Accord GPEC-formation professionnelle-contrat de génération au service du développement des compétences et des parcours professionnels : établissement de la vision métiers et compétences 2016-2018. Reconfiguration du process <i>Graduate Program</i> (jeunes cadres embauchés). Révision du dispositif d'intégration « <i>On boarding</i> » (accompagnement des nouveaux embauchés). Enquête <i>Great Place to work</i> et séminaires : perception de la qualité de vie au travail. Accord sur le télétravail.
<ul style="list-style-type: none"> Dispositif et modes de travail innovants. 		<ul style="list-style-type: none"> Challenge « Innovation RH » : expérimentation d'outils de quatre <i>start-up</i> (conciergerie, baromètre social, process intégration et capsules vidéo). Passeport numérique (<i>e-learning</i> relatif aux nouveaux outils digitaux).
<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir la marque du Groupe ADP. 		<ul style="list-style-type: none"> Définition des engagements de la marque Employeur, communication aux salariés, présence sur les réseaux sociaux. Événement de marque Employeur : challenge grandes écoles et universités, <i>Happy Trainees</i> (baromètre pour les stagiaires et alternants).

.../...

**Objectifs de progrès
2016-2020**

Avancement Principales réalisations 2016

Élargir

<ul style="list-style-type: none"> • Synergies et expériences partagées avec nos réseaux. 	<p>✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Partenariat avec l'association Nova (jeunes talents en réseau mondial). • Accompagnement des alternants sortants dans leur recherche d'emploi. • Forums et actions pour faire connaître les métiers aéroportuaires.
<ul style="list-style-type: none"> • Nouveaux enjeux et marchés avec nos territoires. 	<p>✓✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Renouvellement de la signature de la Charte Entreprises et Quartiers. Opération « Nos quartiers ont des talents ». Partenariat avec Mozaïk RH. • Labellisation interministérielle du campus des métiers et des qualifications piloté par le GIP Emploi Roissy CDG. • Actions dédiées à l'emploi des jeunes des quartiers prioritaires. • Audits sociaux des engagements Ressources humaines de nos partenaires sous-traitants.
<ul style="list-style-type: none"> • Exportation de nos savoir faire. 	<p>✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programme <i>staff exchange</i> avec TAV Airport et Schiphol Group. • Détachement/expatriation des salariés du Groupe ADP. • Process d'anticipation des retours et réintégration des détachés et expatriés dans le Groupe ADP.

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint

NOS ENGAGEMENTS

247
embauches Groupe
en CDI

8 887
effectif Groupe en 2016*

Notation extra-financière
2016
80/100

* en équivalent temps plein, hors co-entreprises commerciales.

ENJEUX

Un enjeu stratégique

Confrontés aux mutations du transport aérien et à l'accentuation de la pression concurrentielle des autres aéroports, nous devons innover en permanence. Notre compétitivité repose sur la forte implication de nos collaborateurs, sur leur désir d'entreprendre et sur la synergie de leurs [talents](#).

✓ Améliorer la performance et la qualité de vie au travail

Levier de modernisation et de progrès, notre politique des ressources humaines anticipe et accompagne l'évolution des métiers et de l'emploi. Elle vise à améliorer la performance individuelle et la performance collective, tout en satisfaisant les attentes légitimes d'évolution professionnelle et de bien-être au travail exprimées par nos salariés. Elle s'appuie sur nos quatre valeurs : la confiance, l'engagement, l'audace et l'ouverture au monde et à notre environnement.

Notre plan de progrès 2016-2020

Notre politique de ressources humaines contribue directement aux priorités du plan stratégique Connect 2020 et de notre troisième contrat de régulation économique 2016-2020. Nos objectifs de progrès sont déclinés selon les trois priorités identifiées : Optimiser, attirer, élargir.

✓ Optimiser

- Piloter les évolutions d'organisation et de l'emploi.
- Maîtriser les frais de personnel et valoriser la performance.
- Moderniser le dialogue social et les règles sociales.

✓ Attirer

- Favoriser le développement des salariés et attirer les talents.
- Piloter l'évolution de la culture managériale.

✓ Élargir

- Ancrer l'identité Groupe et développer la mobilité en France et à l'international.
- Soutenir le développement de l'emploi sur les territoires.

Équilibrer la gestion de l'emploi

✓ Maîtrise des coûts

Nous suivons un plan de maîtrise des coûts, de la masse salariale et des effectifs. Nous avons notamment choisi le non-remplacement d'un départ sur deux et la limitation des augmentations générales. Nous régulons les recrutements externes et optimisons la mobilité interne.

✓ Recruter pour nos cœurs de métier

Nous développons les recrutements dans nos filières cœur de métier sur trois ans à hauteur de 180 recrutements dans les métiers de l'accueil et de la maintenance. Nous effectuons une partie de ces recrutements dans le cadre des emplois d'avenir et du contrat de génération et plus particulièrement parmi les jeunes résidant dans les territoires d'ancrage de nos plateformes franciliennes.

✓ Graduate program : anticiper le pourvoi des postes clés

Nous anticipons le pourvoi à moyen terme de postes clés pour l'entreprise grâce à notre [Graduate Program](#)⁽¹⁾. Ce programme conçu à l'attention de jeunes cadres issus des grandes écoles ou détenteurs de masters vise à attirer les meilleurs éléments vers nos métiers. Il consiste à leur faire suivre un parcours de trois missions de huit mois tutorées, dans trois entités différentes, avant une prise de poste dans nos filières exploitation, technique ou support.

(1) Glossaire.

Image employeur

Nous déployons un plan d'actions destiné à renforcer notre image employeur auprès des étudiants des grandes écoles ou de l'université et salariés menant des projets de mobilité externe. Nous diffusons à leur intention [une vidéo promotionnelle](#) sur nos pages internet Groupe, sur YouTube et sur les réseaux sociaux.

✓ Quatre engagements de marque

En 2016, à l'occasion de notre troisième contrat de régulation économique, le président-directeur général d'Aéroports de Paris SA a signé une vingtaine d'engagements de marque dont quatre concernent nos collaborateurs et constituent le fil d'Ariane de notre marque Employeur.

Engagement 17 - Intégrer un groupe performant et faire partie d'un secteur d'activité en pleine croissance.

Engagement 18 - Se développer au sein d'un groupe international offrant une pluralité de métiers et une richesse des parcours.

Engagement 19 - Rejoindre un groupe en pleine mutation, qui place ses clients au cœur de ses préoccupations et fait de l'innovation sa priorité.

Engagement 20 - Faire partie d'un groupe engagé autour de valeurs fortes, acteur du territoire et socialement responsable.

La culture de la responsabilité sociétale

✓ Respecter les valeurs sociales

Notre politique de ressources humaines s'exerce depuis toujours dans le respect des valeurs de la responsabilité sociétale (RSE). Nous respectons les droits humains fondamentaux et les principes édictés par l'ONU et l'OIT et avons rendu public notre engagement dès 2003, en devenant signataires du Pacte mondial. En 2015, nous avons répondu à l'appel du Défenseur des droits en signant [la charte de la mobilisation pour la défense de l'égalité contre le racisme](#).

Nous avons signé la [Charte de la diversité](#) (2013 pour Aéroports de Paris SA, 2014 pour nos quatre principales filiales) ainsi que la [charte Entreprises et Quartiers du ministère de la Ville](#) (2013 pour Aéroports de Paris SA).

✓ Veiller sur la qualité de vie de nos collaborateurs

Nous sommes particulièrement attachés à la prévention des risques pour la santé et à la sécurité de nos collaborateurs. Nous mesurons la perception que nos salariés ont de la qualité de vie au travail. Depuis 2015 cette enquête, qui respecte l'anonymat de nos collaborateurs, est menée par l'institut international Great Place to Work®, qui établit chaque année le classement des entreprises où il fait bon travailler.

→ Voir annexe 11 - Conformité aux conventions internationales de l'ONU et de l'OIT.

→ Voir annexe 7 - Déclaration annuelle de soutien au Pacte mondial des Nations Unies.

→ Voir Dialogue social, page 54.

✓ Diffuser la culture RSE au sein de l'entreprise

Nous promouvons les comportements responsables au profit de nos collaborateurs. Nous les engageons à devenir à leur tour des acteurs responsables, selon les dispositions de notre [charte RSE Groupe](#), adoptée en 2014 par Aéroports de Paris SA et ses quatre principales filiales.

La direction des Ressources humaines encourage et promeut cet engagement à tous les échelons

hiérarchiques en déployant divers outils incitatifs, financiers et non financiers (comme l'innovation participative). Le président-directeur général a demandé d'inscrire, chaque fois que cela est possible, un objectif RSE dans les objectifs des cadres.

✓ Notre organisation

Notre direction des Ressources humaines intervient à l'échelle du Groupe par l'intermédiaire du comité des directeurs des Ressources humaines de nos filiales. Elle définit avec eux des orientations communes. En 2014 un pôle Politiques d'insertion et diversité a été créé au département Développement de la responsabilité sociale. La direction des Ressources humaines participe, pour les domaines qui la concernent, au pilotage transversal de la RSE (voir annexe 2) aux côtés de la direction de l'Environnement et du Développement durable et participe aux actions qui en découlent.

ACTIONS

Campagne d'information sur la GPEC

Nous avons organisé une tournée d'information auprès de nos cadres supérieurs et stratégiques et pour tous les cadres de la fonction RH pour expliquer les enjeux de la GPEC en matière de ressources humaines : 540 personnes ont été conviées. La vision métiers a également été présentée et commentée.

L'innovation appliquée aux ressources humaines

En partenariat avec le [Lab RH](#), le Groupe ADP a organisé le premier challenge d'innovation en matière de ressources humaines à destination des *start-up* françaises. Les quatre gagnantes proposent la création de capsules de savoir en ligne sous forme de vidéos interactives, un service de conciergerie collaborative par application mobile pour les salariés, une plateforme mobile de *microlearning* (apprentissage personnalisé *via* des petits jeux) et une application web et mobile que les collaborateurs peuvent utiliser en temps réel pour faire connaître leur humeur à l'entreprise.

Une très bonne image employeur

Pour la troisième fois consécutive nous avons obtenu le label *Happy Trainees* décerné aux entreprises où les stagiaires sont « le plus heureux ». L'enquête est conduite par la plate-forme internet *meilleures-entreprises.com* et le *Figaro Étudiant*. Nous sommes classés dans la catégorie « Plus de 100 stages/alternants par an ». Nous faisons partie des 151 entreprises labellisées sur 1 500 candidates. Avec une note de 4,23/5 en 2016 (4/5 en 2015) nous sommes passés de la 20^e à la 10^e place au sein des entreprises qui proposent entre

100 et 500 missions lors de cette édition 2016-2017. Le taux de recommandation par les 300 étudiants stagiaires interrogés s'est élevé à 90 % en 2016 contre 81,7 % en 2015. Ils disposaient de six critères pour évaluer leur expérience parmi nous : progression professionnelle, environnement stimulant, management, motivation, fierté, plaisir.

Une marque employeur reconnue

En 2016, nous avons reçu notre troisième *Randstad Award* dans la catégorie « Transport et logistique ». Nous sommes candidats à ce concours depuis 2014. Ces prix récompensent les employeurs les plus attractifs. Nous avons également été distingués par Les Victoires des leaders du Capital humain qu'organise le magazine *Décideurs* et qui récompensent les actions et innovations des directions des Ressources humaines.

Rencontre d'étudiants à Charléty

Nous avons participé pour la troisième fois au Challenge du monde des grandes écoles et universités (CDMGE) au stade Charléty (Paris 13). Cette manifestation combine forum des métiers et compétitions sportives. En 2016, 7 000 étudiants issus de 250 établissements ont pu rencontrer 12 entreprises, dans un cadre informel et festif. Le Groupe ADP y était représenté par sa direction des Ressources humaines, le directeur de l'aéroport Paris-Orly, son pôle Innovation et ses deux filiales Hub One et ADP Ingénierie.

Forums pour l'accès à l'emploi

En 2016, nous avons participé à 19 forums centrés sur le recrutement en CDI ou en stage d'alternance et sur la découverte des métiers aéroportuaires. Ces forums ont pour objectifs d'attirer les étudiants des universités et des grandes écoles d'ingénieurs (bac+5) et de favoriser l'accès à l'emploi des jeunes issus des quartiers prioritaires de la ville dans nos territoires d'ancrage et des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Nous étions également partenaires de RUE (Rencontres université entreprises) et de APB (Admission post-bac).

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 du domaine Ressources humaines

La notation extrafinancière, réalisée par Ethifinance en 2016, attribuée à Aéroports de Paris SA une note de 80/100 pour le domaine Capital humain, niveau Excellent, en hausse de 1 point par rapport à la précédente notation de 2014 et **de 18 points par rapport à 2012**. Cette note reflète principalement la gestion responsable des restructurations importantes qui sont en cours et le travail conduit pour assurer l'objectivité et la transparence des règles de rémunération (voir Transparence, pages 20 et suivantes).

Indicateurs 2016 du domaine Ressources humaines

Voir annexe 20.

Recrutements

Un plan pluriannuel de recrutement de 180 personnes dans les filières d'accueil, des métiers techniques et des métiers de maintenance a été engagé en 2013. En 2016, Aéroports de Paris SA a effectué 135 embauches en CDI. En 2015, 65 salariés, dont 20 en emploi d'avenir, ont été embauchés dans la filière accueil et 81 dans la filière technique.

DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

7,5 %
des salariés en mobilité
interne en 2016

19,5 M€
pour la formation
continue

Janvier 2016
Accord GPEC contrat de
génération

ENJEUX

Notre politique de ressources humaines vise à faire vivre les quatre valeurs de l'entreprise définies en 2014 : l'engagement, la confiance, l'audace et l'ouverture. Nous nous sommes fixé trois objectifs principaux qui déclinent Connect 2020, plan stratégique du Groupe ADP pour la période 2016-2020.

1 - Optimiser nos ressources, nos organisations et [nos métiers](#) notamment en développant les compétences de nos salariés.

2 - Attirer et conserver les talents grâce à des dispositifs, des modes de travail et de management innovants.

3 - Élargir notre influence et notre champ d'action, notamment par le développement de la mobilité au sein du groupe.

→ [Voir notre feuille de route, page 33.](#)

Charte et politique de mobilité

La mobilité choisie est un facteur d'évolution et d'enrichissement professionnel et un levier de performance économique. Pour inciter nos salariés à choisir la mobilité en toute confiance nous avons publié notre charte de la mobilité Groupe en juin 2015. Cette charte établit les principes de la mobilité et engage les managers et les acteurs des ressources humaines à appliquer de façon transparente et à promouvoir ces principes, tout en assurant le développement professionnel des salariés.

Trois types mobilité sont accessibles aux salariés :

- mobilité entre les métiers ;
- mobilité géographique ;
- mobilité dans le Groupe – au sein des filiales qui interviennent en France ou à l'étranger – ou chez nos partenaires aéroportuaires comme le gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, Schiphol Group, ou notre partenaire turc TAV Airports.

GPEC

La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) est notre principal outil de pilotage de la mobilité et des parcours professionnels. Nous nous assurons ainsi de la pertinence des moyens engagés pour que les salariés puissent adapter leurs

compétences aux évolutions de l'entreprise et disposent d'une vision motivante de leur parcours.

✓ L'accord GPEC 2016

Le 29 janvier 2016, la Direction a signé un accord collectif relatif à la GPEC, à la formation professionnelle et au contrat de génération pour la période triennale 2016-2018. Cet accord, qui succède au dispositif unilatéral précédent, marque la volonté d'articuler plus étroitement les trois enjeux. Il a notamment pour objectif de développer les mobilités internes et le taux de pourvoi des emplois.

Nous ambitionnons :

- d'offrir à chaque salarié les moyens de devenir acteur de son parcours professionnel en lui donnant de la visibilité sur l'évolution des métiers de l'entreprise à trois ans ;
- de dynamiser la mobilité interne et d'accompagner le développement des compétences par la formation ;
- de porter une attention particulière à l'insertion des jeunes, au maintien dans l'emploi des seniors et au partage des savoir-faire entre les générations.

✓ Nouveau format de l'entretien annuel

Le choix de la mobilité se construit lors de l'entretien annuel entre le salarié et son manager. Sur cette base, nous ajustons les parcours de professionnalisation et de formation ou les souhaits de mobilité des salariés aux besoins de l'entreprise. Ces orientations s'appuient sur notre référentiel des métiers et sur un référentiel des compétences actualisé, déployé depuis 2015 en parallèle d'un nouvel outil informatisé de GPEC.

En 2016, nous avons créé un observatoire des métiers interne pour en suivre l'évolution et nous avons reformaté le dispositif des entretiens annuels pour gagner en cohérence et en efficacité.

Un programme pour la mobilité

Nous déployons notre politique de mobilité au sein du programme My Mob' en nous appuyant sur des équipes, des espaces dédiés, des événements et sur notre site intranet.

1 - Les ambassadeurs de la mobilité sont chargés de communiquer localement avec les salariés mais aussi avec les membres de la fonction RH et les managers sur les principes et les outils mis à leur disposition.

2 - Dans nos deux Espaces métiers, inaugurés en 2015 l'un à Paris-Orly et l'autre à Paris-Charles de Gaulle, nos collaborateurs trouvent information et documentation en libre service. Ces lieux peuvent aussi accueillir des événements tout au long de l'année, comme les 32 matinales autour de la mobilité, organisées pour plus de 600 personnes en 2016.

3 - Un site intranet invite nos collaborateurs à s'informer et à faire connaître leurs souhaits. Chaque salarié y dispose d'un espace personnel. Une brochure a été diffusée à l'ensemble des salariés en juin 2015.

Nous réservons une enveloppe spécifique de 161 k€ à la formation pour les mobilités et les reconversions.

Accompagnement et formation

Nos programmes de formation accompagnent la politique de l'emploi, la mobilité et les projets issus de la GPEC. Ils ont pour fonction de favoriser l'adaptation des salariés aux évolutions de l'organisation du travail, aux mutations technologiques, aux changements de culture et de pratiques managériales et de développer de nouvelles compétences pour accompagner les reconversions professionnelles.

✓ Nouveaux embauchés et salariés promus

Jusqu'en 2015 l'accompagnement des nouveaux embauchés, cadres et non cadres ou des personnels promus et des alternants s'accomplissait lors de journées d'intégration spécifiques. Depuis 2016, notre nouveau dispositif global d'accueil intitulé « *On boarding* » remplace ces journées par différents modules d'information, d'échanges et de sensibilisation. Un livret de bienvenue a été édité pour présenter l'entreprise, sa vision stratégique, son éthique, ses valeurs, ses engagements sociétaux. Pour certaines prises de fonction, un plan de progrès sur six mois, piloté par le manager, peut être défini.

✓ Formation individuelle

En plus des formations réglementaires qui contribuent au maintien des compétences, nos salariés bénéficient de parcours de formation construits en fonction de nos besoins et de leurs désirs d'évolution. Les formations pour la mobilité ou la reconversion et la formation individuelle peuvent prendre la forme d'une validation des acquis de l'expérience (VAE), d'une formation longue ou de parcours modulaires liés à la prise de poste. Dans le cadre d'un projet de mobilité notamment, la formation peut être assortie d'une mise en situation.

✓ Formation en alternance

Nous accueillons chaque année de nombreux alternants en contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.

✓ Filiales

Nos filiales développent les programmes de formation correspondant à leurs activités.

Développement managérial

Les managers relayent, dans les directions, les politiques de ressources humaines en s'appuyant sur la fonction ressources humaines de proximité. Ils sont associés aux accords d'entreprise et à leur mise en œuvre. Ils contribuent à la prévention des risques. Ils sont sensibilisés aux valeurs humaines portées par la politique sociale de l'entreprise. Nous les impliquons aussi dans la construction du plan de formation pour leurs équipes et nous les formons à leurs missions de relais de la direction des Ressources humaines.

✓ Quatre valeurs, quatre attitudes pour nos managers

Depuis 2015, une démarche formalisée de développement managérial constitue un référentiel commun pour l'exercice de cette fonction. Ce référentiel garantit des relations de travail fondées sur la confiance et favorise la coopération et la responsabilisation de chacun. La démarche associe quatre rôles managériaux aux quatre valeurs de l'entreprise.

1 - Confiance - mobiliser et inspirer.

2 - Engagement - animer et piloter.

3 - Audace - décider et agir.

4 - Ouverture - développer et se développer.

✓ S'approprier la démarche

Nous avons transmis à tous nos managers la brochure *Attitude manager - nos valeurs en actions* qui décline les quatre rôles clés du manager. En parallèle nous avons lancé la formation *Attitude manager* à la fin de l'année 2015 afin que chaque manager s'appuie sur ce socle commun et que tous adhèrent collectivement aux orientations stratégiques de l'entreprise.

ACTIONS

Développement managérial

Un guide du manager et une boîte à outils en ligne ont été mis à la disposition des managers. Des fiches sont diffusées *via* l'intranet déclinant les quatre principes de la démarche. Nous avons élaboré plusieurs projets destinés à étoffer cette démarche à partir de 2017 : l'accompagnement du Top 100, la mise en place d'ateliers de codéveloppement et un projet pilote de *feedback 360°*. Pour mémoire, le *feedback 360°* est une technique d'évaluation des capacités managériales faisant appel à l'appréciation de l'entourage professionnel.

L'entretien annuel formule 2016

Dans le cadre de la refonte de l'entretien annuel entre les managers et leurs collaborateurs, nous avons étoffé le dispositif. Le nouvel entretien annuel réunit :

- les 3 dispositifs précédents (entretien d'appréciation et professionnel, fixation des objectifs, évaluation des objectifs) ;
- le bilan professionnel ;
- l'organisation du temps de travail ;
- des questions sur les compétences transverses (comportementales) ;
- l'opportunité de poser des questions ouvertes.

Un tutoriel a été réalisé à l'intention des managers et des salariés, ainsi que plusieurs réunions d'information.

Mis en œuvre pour les cadres en 2016, ce nouveau type d'entretien sera déployé pour les non-cadres en 2017.

Mobilité

✓ Les outils du programme My Mob'

À la fin du premier trimestre 2016, nous avons achevé de livrer les outils du programme My Mob' destinés aux réseaux Ressources humaines, aux managers et aux salariés. Un nouveau formulaire trois en un réunit les questionnaires relatifs à l'entretien d'appréciation et professionnel, les objectifs et l'évaluation de la réalisation des objectifs. L'outil de pilotage Mob'RH couvre tous les processus de gestion de la mobilité et des parcours professionnels. Il propose six fonctions : gestion des référentiels, gestion des compétences, gestion des entretiens annuels, gestion du recrutement et de la mobilité, formation et rémunération. L'outil intègre également le dispositif de formation et un catalogue de formation par grands domaines de métiers.

✓ 32 matinales consacrées à la mobilité en 2016

Dans le cadre du programme My Mob', nous avons organisé 32 matinales consacrées à la mobilité. Nous avons convié les managers, les salariés, les représentants des ressources humaines à se pencher notamment sur :

- 1 - l'entretien de recrutement : comment se présenter en 15 minutes ;
- 2 - regards d'experts sur votre CV (21 octobre) ;
- 3 - les métiers.

Un livret d'accueil dématérialisé

Dans le cadre du programme *On boarding* d'accueil et d'intégration des nouveaux embauchés, nous avons conçu un livret d'accueil dématérialisé - le « *e-welcoming* » (la bienvenue digitale). Ce livret numérique comprend :

- un pack accueil contenant les informations clés relatives aux conditions d'emploi ;

- un ensemble d'informations en vidéo sur l'entreprise comprenant un message d'accueil du président-directeur général et de la directrice des Ressources humaines, la présentation du plan stratégique Connect 2020, du contrat de régulation économique, des activités et du passeport digital (maîtrise des technologies numériques), etc. ;
- des informations pratiques ;
- une fiche individuelle de suivi, le passeport *On boarding*, qui réunit les informations relatives au parcours d'accueil et d'intégration.

En complément, une application sur *smartphone* a été développée pour approfondir la connaissance de l'entreprise.

Vision prospective

La direction des Ressources humaines a présenté en juillet 2016 au comité d'entreprise sa vision prospective 2016-2018 des métiers et des compétences. L'objectif recherché est de fournir de la visibilité aux salariés et aux managers sur les tendances d'évolution des métiers et des compétences à l'échéance de trois ans. Plusieurs documents ont été édités et diffusés par le canal de l'intranet à l'intention des cadres dont le document de présentation au comité d'entreprise et un tableau récapitulatif du classement des métiers et fonctions du référentiel des métiers. À destination de tous les salariés, un article dédié a été publié dans le journal interne à l'automne et plusieurs actions de communications ont été menées.

Les espaces métiers

Depuis 2015, des espaces métiers animés par nos responsables Parcours professionnels accueillent les salariés à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Dans ces lieux d'information et de documentation en libre service, nos salariés consultent la bourse aux emplois, les offres de formation, accèdent à une CVthèque, déposent leurs souhaits de mobilité ou s'informent sur les filières métiers et les forums thématiques. Ces espaces complètent les pages dédiées de notre site intranet.

Le passeport numérique

En 2016, la direction des Ressources humaines a proposé aux salariés de décrocher un passeport numérique pour voyager confortablement dans le monde digital. Ce passeport est un programme d'approfondissement des connaissances sur les nouvelles technologies numériques aux noms exotiques (*Big Data*, Internet des objets, *cloud computing*, *microblogging*). Il s'agit de rendre l'environnement professionnel transparent. Le Groupe a proposé à ses collaborateurs un outil de sensibilisation collaborative, la Netexplo Academy, conçu par des experts internationaux et composé de vidéos pédagogiques.

À l'issue d'un parcours aux étapes progressivement plus ardues, le collaborateur reçoit son passeport numérique qui atteste de sa maîtrise des outils de la communication dématérialisée.

Des parcours sécurisés pour les alternants.

Aéroports de Paris et Air France-KLM ont créé, sous l'égide du GIP Emploi Roissy CDG (voir Engagement sociétal, page 80) et en partenariat avec la Sodesi, organisme de revitalisation d'Air France, un groupe de projet baptisé « Sécurisation du parcours des alternants Air France - Aéroports de Paris ». Dans ce cadre des ateliers ont été organisés, en juin 2016 pour les alternants en mention complémentaire, et en juillet pour les alternants bac+4 et bac+5. Ces ateliers visaient à leur donner l'opportunité de mettre en avant leurs compétences transférables, d'affiner leurs CV et leurs lettres de motivation et de rencontrer les professionnels du Grand Roissy-Le Bourget pour augmenter leurs chances de trouver un emploi dans les PME/TPE du territoire. Cette opération sera renouvelée en 2017.

Trophée pour un jeune chargé de mission

Un [jeune chargé de mission](#) auprès de la direction des Ressources humaines a été lauréat du prix de la première édition des *Next Leaders Awards RH* 2016 décerné par *Les Échos Business*. Ce prix a récompensé son parcours au sein de la direction des Ressources humaines du Groupe ADP et sa capacité à lier enjeux financiers et ressources humaines, notamment à travers l'organisation d'un challenge dédié aux *start-up*.

L'assistance au management

Une formation de quatre jours a été ouverte aux secrétaires et aux assistantes pour les aider à comprendre les enjeux et les modes de fonctionnement de leurs managers. L'objectif : qu'elles deviennent forces de proposition, communicantes et sachent repérer les priorités, etc.

PERFORMANCE

Indicateurs 2016 du domaine Ressources humaines

Voir annexe 20.

Formation professionnelle

19,5 millions d'euros ont été consacrés en 2016 à la formation professionnelle continue pour Aéroports de Paris SA, soit environ 5,34 % de la masse salariale.

Formation managériale

La formation Attitude manager est déployée depuis octobre 2015 pour une durée de deux ans. En 2016, 59 % des managers (1 015 personnes) ont bénéficié de cette formation. Près de 1 450 managers auront suivi cette formation, entre octobre 2015 et le début de l'année 2017. Les dispositifs Trajectoire Cadres et Trajectoire Haute Maîtrise, axés sur les fondamentaux et les techniques du management ont concerné 13 cadres et 200 salariés en haute maîtrise.

Formation en alternance 2016

En décembre 2016, nous dénombrons 110 alternants en formation dont 80 nouveaux contrats d'apprentissage et 30 contrats de professionnalisation.

VAE

Trente salariés ont entamé une démarche de VAE en 2016.

Accompagnement vers la mobilité en 2016

Nous avons réservé une enveloppe de 14 209 heures de formation à la mobilité et à la reconversion en 2016.

Mobilité des salariés

- 19 expatriés pour le compte de nos filiales intervenant à l'étranger.
- 5 salariés ont fait un échange avec nos partenaires Schiphol Group et TAV Airports.
- 308 volontaires à l'expatriation.
- 7,5 % des salariés ont bénéficié de la mobilité interne au sein d'Aéroports de Paris SA

DIVERSITÉ



Objectif :
30 % de jeunes
de moins de 26 ans
recrutés en CDI

7,26 %
taux d'emploi des PHMR*
en 2016

23^e/120
au palmarès de la
féminisation de SBF 120

* Personnes handicapées ou à mobilité réduite

ENJEUX

Diversité - un engagement de longue date

Une politique volontariste nous engage depuis plusieurs années à promouvoir la diversité et l'égalité des chances. Nous avons réaffirmé cet engagement à l'échelle du Groupe ADP en signant la [Charte de la diversité en entreprise](#), en 2013 pour Aéroports de Paris SA et en 2014 pour ses quatre principales filiales - ADP Management, ADP Ingénierie, Hub One et HUB SAFE. Cette charte témoigne de notre engagement, aux côtés d'autres entreprises françaises, en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation.

En 2015, nous avons mis à jour notre diagnostic diversité pour tenir compte de l'évolution du contexte législatif et de nos propres progrès. Nous avons entamé un plan d'actions pour poursuivre cette démarche. Nous avons également mis en chantier la formalisation de notre politique diversité et de son plan d'actions.

Avec nos filiales, nous réunissons à échéance régulière un groupe de travail Diversité. Dans ce cadre, nous avons lancé la conception d'un guide commun de recrutement centré sur la diversité et la non-discrimination.

Accords d'entreprise

Trois accords d'entreprise et un plan d'action matérialisent notre démarche en faveur de la non-discrimination.

1 - L'accord triennal en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (EPHF). Le quatrième accord a été signé en 2014 pour la période 2014-2016 et prorogé pour l'année 2017. Premier accord en 2003.

2 - L'accord pour l'insertion des personnes handicapées. Le 9^e accord a été signé le 25 janvier 2016 pour la période 2016-2018. Notre tout premier accord handicap date de 1991.

3 - L'accord GPEC 2016-2018, signé en 2016 à l'issue de la négociation triennale, intègre les dispositions relatives au contrat de génération, qui remplacent,

depuis 2016, le plan d'actions unilatéral 2013-2015 couvrant ce dispositif.

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes

✓ Nos réseaux

Depuis 2015, nous faisons partie du réseau des entreprises pour l'égalité entre les femmes et les hommes, créé en juin 2015 et porté par le secrétariat d'État chargé des Droits des femmes. Nous sommes partenaires de l'association Elles bougent, qui a pour vocation d'attirer et susciter des vocations des jeunes femmes étudiantes dans les métiers techniques et d'ingénierie. 32 de nos collaboratrices, femmes d'action et de terrain, sont devenues les marraines de jeunes étudiantes, lycéennes ou collégiennes. Elles apportent également leur témoignage au réseau et participent aux événements qu'organise notre direction des Ressources humaines autour de cette thématique.

✓ Accord EPHF

Notre quatrième accord 2014-2016 en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes prévoyait notamment de porter à 40 % en 2016 la part des femmes cadres dans l'entreprise et, dans les mêmes proportions, celle des femmes dans les comités directeurs. Il visait aussi la mixité des métiers. Cet accord a fait l'objet d'un plan d'actions fourni pour développer une culture et des comportements adaptés. Il a été prorogé pour l'année 2017 et fera l'objet de négociations en 2017.

→ Voir annexe 14.

✓ Disparités salariales

Entre 2011 et 2013, nous avons analysé et compensé les disparités salariales pour 225 salariées cadres et non cadres. Depuis 2014, les situations sont examinées au cas par cas.

✓ Féminisation du conseil d'administration

Notre conseil d'administration compte déjà depuis plusieurs années 40 % de femmes. Nous participons au programme *Board Women Partners* destiné à favoriser la féminisation des conseils d'administration.

✓ Égalité professionnelle

L'entreprise a opté pour la fixation d'un objectif obligatoire concernant l'égalité professionnelle hommes-femmes influant sur la part variable des directeurs. Le recensement de ces objectifs a été réalisé sur la première fois en 2016.

Contrat de génération

Nous contribuons à la lutte contre le chômage des jeunes, au maintien dans l'emploi des seniors, à la transmission des savoirs et à la lutte contre la discrimination à l'embauche. Aux termes de notre nouvel accord sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) signé pour la période 2016-2018, nous avons pris une série d'engagements concernant les jeunes de moins de 29 ans et les seniors.

✓ Jeunes

Soutenir l'engagement en faveur de l'insertion professionnelle (alternance, contrats aidés, stages) et du recrutement des jeunes.

Accompagner les jeunes par des dispositifs spécifiques d'accès à la formation, au logement et aux transports.

✓ Seniors

Assurer le maintien dans l'emploi des salariés seniors et accompagner leur développement professionnel par la formation.

Proposer aux salariés seniors un dispositif complet d'aménagement de la fin de carrière (temps partiel fin de carrière, adaptation des postes de travail et des horaires, aide au rachat de trimestres d'assurance vieillesse).

Nous nous sommes engagés à recruter 30 % de salariés jeunes en contrat à durée indéterminée (CDI) sur la durée de l'accord GPEC. L'accord prévoit également un taux de recrutement de seniors (50 ans minimum) de 2 % des CDI, un pourcentage de 55 ans et plus de 14,5 % en moyenne.

Handicap

En 2016, nous avons fêté les 25 ans de notre politique handicap. Notre 9^e accord triennal 2016-2018 en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap a été signé par l'ensemble des organisations syndicales le 25 janvier 2016. Comme le précédent accord, il vise à faciliter et favoriser l'emploi et le maintien dans l'emploi de ces personnes et à renforcer notre soutien au secteur protégé et adapté. Certaines mesures sont applicables aux personnes qui ont à charge un enfant ou un conjoint en situation de handicap.

✓ Les quatre axes de l'accord 2016-2018

L'accord 2016/2018 s'articule autour de quatre thèmes :

- les actions en faveur du maintien dans l'emploi ;

- les perspectives d'insertion et de formation professionnelle dont l'embauche en milieu ordinaire de travail ;
- le recours aux entreprises adaptées et établissements et services d'aide par le travail ;
- la sensibilisation des acteurs de l'entreprise.

✓ Des engagements chiffrés

Sur la durée de l'accord 2016-2018, Aéroports de Paris SA s'engage à recruter au moins 36 personnes bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (OETH) soit :

- *a minima*, 15 contrats à durée indéterminée ;
- *a minima*, 6 contrats de formation en alternance ;
- 15 contrats d'accompagnement dans l'emploi (CAE) et/ou contrats à durée déterminée (CDD) ;
- *a minima*, 6 stagiaires handicapés originaires de centres de formation spécialisés ; d'établissements d'enseignements secondaire et supérieur et d'organismes d'insertion ou de réinsertion.

Nous avons pour objectif de réaliser un chiffre d'affaires de 2,4 millions d'euros, sur la durée de l'accord, avec les entreprises du secteur adapté et protégé.

→ Voir [Achats responsables](#), page 26.

✓ Notre mission Handicap

Notre mission Handicap est l'interlocuteur privilégié des salariés handicapés. Des salariés volontaires sont « accompagnateurs à l'intégration » des nouveaux embauchés en situation de handicap.

Avec les quartiers prioritaires de la ville

Dans le cadre de la [charte Entreprises et Quartiers](#), nous menons plusieurs actions en direction des élèves des lycées et collèges et des jeunes diplômés âgés de 18 à 26 ans. À l'initiative de la direction des Ressources humaines, nous sommes devenus partenaires en 2015 de l'association [Ma caméra chez les pros](#) avec le soutien de la Fondation Groupe ADP. Nous sommes également partenaires depuis 2015 de l'association [Nos Quartiers ont des Talents](#) qui œuvre notamment à l'insertion des jeunes diplômés des quartiers prioritaires de la ville. Au cours de la période 2015-2016 nous avons accompagné 17 jeunes diplômés bac+4 à Paris-Le Bourget afin de les conseiller dans leur parcours d'intégration professionnelle. En 2016, nous avons signé la charte Seine-Saint-Denis Égalité, déclinaison de la charte Entreprises et Quartiers. qui nous engage vis-à-vis du département (voir Engagement sociétal, page 80).

ACTIONS

Diversité et fait religieux

En juin 2016, la direction des Ressources humaines a organisé le premier séminaire « Diversité et fait religieux » à Orly Sud. Ce rendez-vous, qui visait à promouvoir la lutte contre la discrimination, invitait l'ensemble des cultes. Il a fourni l'occasion d'aborder la question de la radicalisation en milieu professionnel.

→ Voir Démarche RSE, page 7.

Emploi et handicap

✓ À l'horizon 2025

Aux côtés de sept autres entreprises, le Groupe ADP a participé à une étude menée par l'Adapt⁽¹⁾ et la Société générale, sur les perspectives d'emploi des personnes handicapées à l'horizon 2025. Cette étude, la première de cette ampleur réalisée en France, a fait émerger 6 scénarios – 1 scénario catastrophe, 4 scénarios intermédiaires et 1 scénario idéal – qui peuvent orienter de futurs plans d'action.

L'étude, qui a été présentée le 8 octobre 2015 au siège de la Société Générale, s'est appuyée sur les conseils scientifiques de la Chaire de prospective et de développement durable du Conservatoire national des arts et métiers. Soumise au vote, c'est son scénario numéro 2 qui a paru le plus souhaitable : *L'ère de la diversité* part du postulat que la société évolue vers une meilleure prise en compte et une valorisation de la diversité profitable aux personnes handicapées.

(1) Glossaire.

✓ 25 ans de politique Handicap

Nous avons célébré les 25 ans de notre politique handicap lors d'une soirée intitulée « L'Odyssée des sens ». S'y sont réunis nos salariés et managers engagés, nos collaborateurs handicapés, les membres de notre Mission Handicap, notre direction des Achats qui travaille avec le secteur protégé et adapté et plusieurs personnalités du monde du handicap. Nous avons proposé aux participants de vivre quelques mises en situation : commande de boisson en langue des signes au bar du silence, massages à l'aveugle et aventure gustative dans le noir. Un marché de Noël a été organisé par des entreprises du secteur protégé et adapté à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Égalité professionnelle hommes-femmes

✓ Forum Réseaux et carrières au féminin

En février 2016 cinq marraines d'Aéroports de Paris SA, membres d'Elles bougent et trois représentantes de la

direction des Ressources humaines ont participé au forum Réseaux et carrières au féminin de cette association. Elles sont intervenues devant un jeune public d'étudiantes diplômées en sciences ou venues d'écoles d'ingénieurs, notamment sur les thèmes de l'égalité salariale et des carrières internationales. Le forum a réuni 35 entreprises et accueilli 500 jeunes femmes.

✓ Challenge Innova Tech

Elles bougent a organisé son challenge Innova Tech le 8 mars 2016, pendant la Journée internationale des droits de la femme. Ce challenge met en compétition une dizaine d'équipes de femmes ingénieures autour de sujets fournis par la Direction générale des entreprises (DGE) : la ville du futur, les transports durables, etc. Lors de la présentation des cinq meilleurs projets au ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique, Elles bougent a exposé les résultats de l'étude *Les femmes, l'industrie, la technologie et l'innovation*, menée avec le CSA, à laquelle nos marraines ont participé.

✓ Conciliation des temps de vie

Adhérents du réseau Entreprises pour l'égalité, nous avons accueilli en juin 2016 un atelier sur le thème de la conciliation des temps de vie. Il était animé par notre responsable du suivi de la diversité au sein du pôle Développement de la responsabilité sociétale du Groupe ADP et par la société International Mentoring Center (IMC) qui coordonne ce réseau pour le secrétariat d'État chargé des droits des femmes.

✓ Solidarité au bénéfice des femmes

Chaque année, la direction des Ressources humaines coordonne activement, pour le Groupe ADP, la course de fond de 5 ou 10 kilomètres organisée par l'association Odyssea pour lever des fonds au profit de la recherche contre le cancer du sein. En 2016, 180 femmes et hommes d'Aéroports de Paris SA, ADP Ingénierie, ADP Management, Hub One et du comité d'entreprise ont pris le départ sur l'hippodrome de Vincennes, soutenus par 44 000 participants. La collecte s'est élevée à 600 000 euros au profit de l'institut Gustave Roussy (Villejuif, dans le Val-de-Marne) et de l'association Prolific qui collecte des fonds pour la recherche en biologie cellulaire.

✓ Les stéréotypes

Nous avons été sponsors du concours « *Stereotypes busters* » organisé par la Conférence des grandes écoles en mai 2016. En 2014, nous avons présenté aux représentants des salariés les résultats d'une enquête sur la relation entre genre et conditions de travail. Lancée en 2013 par notre commission médicoteknique, cette enquête soulignait la force des stéréotypes sexués. Nous saisissons toutes les opportunités – forums ou journées dédiées – pour faire découvrir à nos salariées et aux jeunes filles d'âge scolaire les métiers réputés masculins.

✓ Dans les lycées

Dans le cadre de l'opération « Sciences de l'ingénieur au féminin » 2016, nos marraines d'Elles bougent étaient présentes dans plusieurs lycées partenaires de cette association pour échanger et débattre avec les lycéennes.

✓ Nos bonnes pratiques

Nous avons publié en 2014 un guide destiné à nos collaborateurs et relatif à l'égalité entre les hommes et les femmes.

✓ Mixité et taxe d'apprentissage

La répartition de la part libre de la taxe d'apprentissage intègre nos orientations en matière de diversité. Nous effectuons des versements au profit des établissements scolaires qui promeuvent ou favorisent la mixité, à des structures qui contribuent à la formation de jeunes en difficulté comme les Écoles de la deuxième chance ou encore aux centres de formation spécialisés et adaptés aux personnes en situation de handicap.

Découverte professionnelle

Deux collèges riverains de nos plates-formes, situés en zone d'éducation prioritaire, ont participé en juin 2016 avec le concours du Groupe ADP, au programme de l'association Ma caméra chez les Pros et ont été primés. Le collège Robert Desnos d'Orly a reçu le prix de l'interview (sujet : la [jetée internationale de Paris-Orly](#)) et le collège Jean-Jacques Rousseau d'Othis (en Seine-et-Marne, celui de l'enquête (le parcours d'un bagage à Paris-Charles de Gaulle). Ces tournages ont sollicité plusieurs salariés et managers pour l'aide à la préparation, aux repérages, pour l'accueil et pour les interviews. La Fondation Groupe ADP a financé le programme et notre direction des Ressources humaines a acheté le matériel vidéo prêté aux reporters en herbe.

L'association [Ma Caméra chez les pros](#) propose aux élèves des classes de 3^e option Découverte professionnelle, de réaliser un reportage en entreprise caméra au poing sur nos plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. À l'issue du reportage, un prix est décerné au meilleur trinôme collège, entreprise, média. Nous sommes partenaires de cette initiative depuis 2015.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 du domaine Ressources humaines

Voir Démarche RSE - Transparence, pages 20 et suivantes.

Indicateurs 2016 du domaine Ressources humaines

Voir annexe 20.

Plus de 6 % d'emplois handicap

Avec un premier accord handicap signé en 1991, nous affichons 26 ans de politique handicap. Nous avons atteint et dépassé le quota de 6 % de salariés en situation de handicap imposé par la loi de 2005, avec un taux d'emploi de 7,26 % en 2016. Ce succès est le fruit de l'engagement de tous : dirigeants, collaborateurs, parties prenantes (voir annexe 14).

Les embauches de personnes en situation de handicap représentent 3,70 % des recrutements externes réalisés en 2016.

Nous avons réalisé un chiffre d'affaire de 837 k€ avec le secteur adapté et protégé (voir Bilan des achats responsables 2016, annexe 13).

Palmarès de la mixité

Nous sommes passés en 2016 de la 24^e (2015) à la 23^e place dans le palmarès de la féminisation dans les entreprises du SBF 120. Ce palmarès est réalisé par Ethics and Boards et le magazine *Challenges*. Il se fonde notamment sur le taux de femmes au conseil d'administration, le pourcentage de femmes au Top 100, l'intégration d'un objectif de mixité dans le calcul de la rémunération variable. Nos atouts : plus de 40 % de femmes au conseil d'administration depuis trois ans ; un accord d'entreprise EPHF contenant des objectifs chiffrés.

Indicateurs égalité professionnelle hommes-femmes

Le taux de féminisation reste stable à 38 % depuis plusieurs années. Le taux de féminisation du conseil d'administration est de 42 % en 2016. La part des femmes dans la catégorie cadre (périmètre Aéroports de Paris SA) n'a cessé de progresser depuis 2011 : 34,4 % en 2011, 34,9 % en 2012, 34,8 % en 2013, 35,6 % en 2014, 36,3 % en 2015, 36,2 % en 2016. Les embauches de femmes cadres étaient de 44,8 % en 2016 (43 % en 2015). La part des femmes dans les promotions toutes catégories confondues a été de 40 % en 2016 (51 % en 2015). La part des femmes promues à des postes de

responsabilité a été de 18 % parmi les cadres dirigeants et 27,89 % parmi les cadres stratégiques en 2016.

Nous examinons chaque année les disparités salariales entre hommes et femmes qui pourraient donner lieu à un rattrapage. En 2016, sur onze demandes étudiées, 3 situations ont donné lieu à un rattrapage (voir annexe 14).

Taux de recrutement des seniors

En 2016, le taux de recrutement a été de 4,4 % des CDI et la part des plus de 55 ans dans l'effectif moyen de 20,5 % ; 27 salariés bénéficiaient au 31 décembre 2016 d'un temps partiel de fin de carrière.

Emploi des jeunes

En 2016, le taux de recrutement de salariés jeunes en CDI a été de 45,9 % pour un objectif de 30 %. Le taux de recrutement en CDI de jeunes issus de l'alternance est de 11 % (objectif sur la durée de l'accord : 15 %). Le taux d'emploi d'alternants est de 1,8 % de l'effectif pour un objectif de 3 % sur la durée de l'accord.

CONDITIONS D'EMPLOI

ENJEUX

Pilotage par la performance

Notre politique salariale se fonde sur le principe d'un juste retour, à hauteur de la participation de nos collaborateurs, aux performances du groupe. La rémunération intègre également des rémunérations périphériques motivantes et une bonne couverture santé retraite.

✓ **Transparence**

Nous informons régulièrement et systématiquement les salariés sur les politiques de rémunérations ou leur évolution, par le biais de différents dispositifs (information collective *via* l'intranet, forums, *road shows*, journal interne, lettres électroniques, etc.). En 2016, plusieurs forums ont été organisés pour présenter les services offerts aux salariés.

La RSE dans la structure de rémunération

✓ **Objectifs RSE**

Des incitations financières pour les cadres sont liées à la réalisation d'objectifs RSE. C'est notamment le cas pour la rémunération du directeur des Achats et des acheteurs dont la part variable repose en partie sur la réalisation de tels objectifs. De manière générale, les managers sont invités à fixer à leurs équipes un objectif RSE choisi parmi les objectifs stratégiques définis par la direction de l'Environnement et du Développement durable.

✓ **Accords d'intéressement**

Notre 10^e accord d'intéressement 2015-2017, signé en 2015, prend en compte cinq critères :

- 3 sont économiques (Ebitda Groupe, ratio charges/passager, ratio chiffre d'affaires/passager) ;
- 1 porte sur la satisfaction des clients mesurée *via* une enquête ACI ⁽¹⁾ ;
- 1 est un critère RSE : le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt.

(1) *Glossaire*.

Nos trois filiales ADP Ingénierie, HUB SAFE et Hub One disposent également d'un accord d'intéressement.

Épargne salariale et actionariat salarié

✓ **Abondement**

L'épargne salariale se compose d'un plan d'épargne groupe (PEG) et d'un plan d'épargne pour la retraite collectif groupe (Percog) ; 93 % des salariés d'Aéroports de Paris SA sont actionnaires *via* le fond de placement d'entreprise (FCPE) ADP actionariat salarié.

S'agissant d'Aéroports de Paris SA, nous abondons les versements effectués dans ce FCPE au sein du PEG. En 2015, nous avons signé de nouveaux accords prévoyant un abondement dans le PEG et le Percog pour les années 2016 à 2019. Les salariés qui investissent depuis 2010 dans le Percog sont assurés de bénéficier de dix ans d'abondement.

✓ **Actionariat salarié pour tous**

Anniversaire

En 2016, dix ans après l'entrée en bourse d'Aéroports de Paris, nous avons lancé une opération d'actionariat salarié « pour tous » baptisée « Agatha ». Elle comportait deux volets, en plus de l'abondement du PEG :

- une offre d'acquisition d'actions de la société Aéroports de Paris SA à des conditions préférentielles et réservée aux salariés et aux retraités d'Aéroports de Paris SA et des filiales adhérentes au PEG ;
- l'attribution de 12 actions gratuites de la Société à tous les salariés du Groupe ADP.

Ce plan d'actionariat a été financé par la réaffectation d'une enveloppe de 25 millions d'euros initialement provisionnée pour le régime de retraite supplémentaire de quelques dirigeants.

Trophée

Pour cette action le Groupe ADP a reçu le trophée « Actionariat salarié pour tous » lors de la 9^e édition des Trophées Comp & Ben (*compensation & benefits* – rémunérations et avantages sociaux) décernés par le club Oras en décembre 2016. Le club Oras (Observatoire des rémunérations et avantages sociaux) est l'un sept clubs créés par le groupe RH&M, société de formation et de communication centrée sur la gestion des ressources humaines.

✓ **Fonds solidaire**

Indirectement, les placements solidaires proposés aux salariés épargnants contribuent à la diffusion d'une culture responsable. C'est le cas du FCPE ⁽¹⁾ Amundi Label Actions Solidaire. La part solidaire de ce fonds est investie dans la société d'investissement France

Active qui finance notamment des projets écologiques, d'insertion et de lutte contre l'exclusion. Ce fonds bénéficie du label CIES⁽¹⁾ d'investissement socialement responsable.

(1) Glossaire.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 pour le domaine Ressources humaines

Voir Transparence, pages 20 et suivantes.

Indicateurs 2016 du domaine Ressources humaines

Voir annexe 20.

Intéressement, participation, actionnariat

En 2016, le montant de l'intéressement comptabilisé pour le Groupe ADP s'élève à 14 millions d'euros (18 millions d'euros en 2015). Au titre de la participation 2016, 23 millions d'euros ont été versés pour le Groupe ADP (20 millions d'euros en 2015). L'abondement versé par l'entreprise a été de 9 millions d'euros (9 millions d'euros en 2015).

SANTÉ



2 850
salariés se sont formés
à la sécurité
en 2016

1^{er}
accord sur le télétravail
2017-2019
en décembre 2016

39
préventeurs

ENJEUX

Politique de santé

La politique de santé et de sécurité au travail d'Aéroports de Paris SA privilégie la prévention et l'adaptation du travail à l'homme. Elle fait l'objet de communications régulières auprès des salariés.

✓ Notre programme de prévention 2016-2020

Notre plan annuel de prévention des risques professionnels est défini et suivi par le pôle Prévention des risques professionnels qui veille à la cohérence transversale des actions de prévention.

Nous déployons un programme pluriannuel de prévention des risques professionnels pour le périmètre d'Aéroports de Paris SA. Il a pour objectif l'amélioration des conditions de travail et la réduction des accidents du travail. Les risques professionnels font l'objet d'une évaluation annuelle.

Notre programme de prévention couvre notamment :

- les risques routiers et de circulation piétonne (près de 50 % des accidents du travail dans notre entreprise) ;
- les risques liés à l'amiante, au bruit, aux rayonnements ionisants ; aux vibrations ; les risques liés à l'utilisation de produits chimiques ; le risque électrique ; les risques associés à la manutention et les troubles musculo-squelettiques ;
- les risques liés à la coactivité.

✓ Notre plan de mobilisation pour la sécurité

En avril 2015, suite à l'analyse des statistiques d'accidents du travail, le comité exécutif a décidé la mise en œuvre d'un **plan de mobilisation** pour la prévention et la sécurité.

Trois champs d'action prioritaires

Ce plan définit trois champs d'action prioritaires et transverses :

- la prévention des agressions et des incivilités ;
- la prévention des risques liés aux déplacements ;
- la prévention des risques psychosociaux (RPS).

Objectifs

Le plan de mobilisation a pour objectifs de réduire significativement les accidents et de prévenir la survenance d'accidents graves, qu'il s'agisse de protéger nos propres salariés ou les utilisateurs des installations que nous mettons à la disposition des entreprises qui opèrent sur nos plates-formes : compagnies aériennes, prestataires, entreprises sous-traitantes, partenaires, etc.

Information des salariés

Ces priorités ont fait l'objet d'une communication et d'un engagement du président-directeur général auprès de tous les collaborateurs. Un plan de communication a été mis en œuvre en 2016 pour associer les managers et les salariés au déploiement des actions. Une plaquette de présentation a été diffusée.

Comité de pilotage pluridisciplinaire

Nous avons créé un comité de pilotage Prévention pluridisciplinaire, présidé par un membre du comité exécutif. Il se réunit tous les deux mois pour évaluer et suivre les actions mise en place.

La pénibilité

Depuis 2015, le facteur « pénibilité » est pris en compte dans notre système d'information intégré. Nous avons mis en place le suivi automatisé systématique des facteurs de pénibilité réglementaires qui nous concernent : le travail en horaires de nuit et en équipes successives alternantes.

Depuis 2016, six nouveaux facteurs de pénibilité liés aux conditions de travail doivent être pris en compte dont trois concernent les salariés d'Aéroports de Paris SA : le bruit, les postures pénibles et les vibrations mécaniques. Après analyse des postes de travail, 11 groupes correspondant à la définition de ces facteurs ont été identifiés. Ils représentent 73 postes et 66 salariés (certains salariés étant exposés à plusieurs facteurs de risques). Les déclarations sociales correspondantes ont été effectuées par notre direction des Ressources humaines selon la réglementation.

Pour les expatriés

Les expatriés et les personnels du Groupe en mission à l'étranger sont couverts par un dispositif de protection qui s'appuie sur la veille permanente des conditions

de sécurité dans les pays concernés. Ce dispositif d'alerte fonctionne en temps réel. Expatriés et missionnaires ont à leur disposition un site intranet et sont sensibilisés à la sécurité.

Organisation

Plusieurs instances interviennent sur nos sites parisiens.

- 8 CHSCT⁽¹⁾ et 1 CHSCT transversal.
- 21 animateurs de sécurité, affectés aux directions opérationnelles et fonctionnelles et organisés en réseau, pour conseiller et assister nos collaborateurs.
- 2 services de médecine d'urgence, ouverts 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.
- 1 service de santé au travail.
- 1 pôle Prévention des risques professionnels.
- 1 dispensaire.
- 1 service chargé de la sécurité sur les chantiers.
- 1 pôle Risque incendie aéronautique.

(1) *Glossaire.*

Nos outils de suivi et de gestion

✓ Un système d'information intégré

En 2015, dans le cadre d'un important projet de refonte des outils de la prévention, nous avons redéfini l'ensemble des procédures d'évaluation des risques professionnels. Ces évaluations ainsi que les facteurs de pénibilité ont été incorporés dans notre système d'information intégré mis en production en 2016. À l'aide de ce système, nous assurons également le suivi et l'analyse des accidents du travail et des maladies professionnelles.

✓ Outil de veille réglementaire

Nous déployons dans toutes les unités opérationnelles un outil de veille réglementaire hygiène, sécurité, conditions de travail et environnement, complété, depuis 2014, par un outil d'analyse de conformité pour la mise en place d'actions correctives.

✓ Outil de suivi de la coactivité

Depuis 2004, l'application informatique Plancile servant à la rédaction des plans de prévention et des protocoles de sécurité est à la disposition de tous les chargés d'opération du Groupe ADP. Elle est régulièrement mise à niveau techniquement et dans ses contenus.

✓ Outil de suivi des agents chimiques dangereux

Depuis 2014, nous disposons d'un outil de gestion informatique des fiches de données de sécurité et des exigences réglementaires relatives aux produits chimiques utilisés par les salariés de tous les sites du Groupe ADP.

✓ Une gestion certifiée

Nos plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly sont certifiées OHSAS 18001⁽¹⁾ pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail. Notre service Santé au travail adhère à la démarche nationale [Évolution et relations en santé au travail](#) (Evrest).

(1) *Glossaire.*

La qualité de vie au travail

✓ Risques psychosociaux

Accord 2013-2016

Notre accord d'entreprise « Bien vivre au travail » 2013-2016, relatif aux risques psychosociaux (RPS) et à la qualité de vie est venu à expiration en août 2016 et ses dispositions sont en cours de redéfinition.

Notre dispositif d'écoute et de prévention

Nous avons mis en place un dispositif d'écoute constitué par nos réseaux d'alerte interdisciplinaires, un groupe de coordination et d'appui et une commission mixte d'experts. Un référent « prévention des risques psychosociaux et des réorganisations » pilote les actions de communication et de sensibilisation.

Notre méthodologie d'évaluation des risques psychosociaux a servi à sa transcription par unité de travail dans le Document unique⁽¹⁾. Nous avons mis en place une procédure pour le traitement des situations de mal-être, individuel ou collectif. Tous nos salariés peuvent en prendre connaissance sur l'intranet de notre entreprise.

(1) *Glossaire.*

L'intégration renforcée dans nos pratiques

Dans le prolongement de l'accord Bien-être au travail, notre plan 2015 de mobilisation pour la prévention et la sécurité prévoit d'intégrer la prévention des RPS au parcours de professionnalisation des managers et d'accentuer les mesures de prévention des RPS, notamment en amont des réorganisations. Un guide méthodologique et un document d'accompagnement pour la prévention des RPS à l'intention des porteurs de projets sont en cours d'élaboration. Ce travail réunit au sein d'un groupe pluridisciplinaire des managers, des représentants de la direction des Ressources humaines et des représentants des CHSCT et du service de santé au travail.

✓ Vie privée et vie professionnelle

Pour les salariés d'Aéroports de Paris SA, plusieurs dispositifs favorisent l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée dont le congé parental, le temps partiel, les crèches, des aides financières, des aides au logement et l'accord sur le télétravail.

Télétravail et compte épargne temps

En réponse à une forte attente de nos salariés et en cohérence avec la modernisation de nos organisations, nous avons signé en décembre 2016 notre premier accord triennal sur le télétravail 2017-2019 (voir Actions ci-dessous). Aéroports de Paris SA a également signé en décembre 2016 un accord sur le compte épargne temps (CET).

Congé parental, temps partiel – Nous avons institué l'indemnisation du congé de paternité, le temps partiel choisi, accordé de droit aux parents d'enfants âgés de 3 à 6 ans (la loi ne le prévoyant que pour les parents d'enfants âgés de 0 à 3 ans) et la neutralisation du congé parental au titre des avancements.

Don de jours

En janvier 2016, nous avons conclu avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives un accord autorisant le don de jours de repos aux salariés qui auraient à faire face à la maladie grave d'un enfant ou de leur conjoint marié ou pacsé (voir Actions, ci-contre).

Crèches – Deux crèches interentreprises sont ouvertes depuis plus de cinq ans à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly (voir Engagement sociétal, page 80).

Cesu – Nous proposons à nos salariés en CDI des aides financières, dans le cadre d'accords d'entreprise. Ces aides sont versées sous forme de chèque emploi service universel (Cesu), dans la limite des budgets alloués.

Logement – Nous avons ouvert un site internet consacré à l'action logement. Nos moyens sont mutualisés avec ceux de nos filiales, d'autres grandes entreprises et du Comité Habitat, structure de Planète'Airport (voir Engagement sociétal, page 80).

ACTIONS

Télétravail

Notre accord triennal d'entreprise sur le télétravail, signé en décembre 2016 pour la période 2017-2019, repose sur le strict respect du volontariat, la préservation du lien social, le respect de la vie privée, la réversibilité et l'absence de toute différence de traitement pour les salariés télétravailleurs, notamment en termes de répartition des missions et d'évaluation professionnelle. Le télétravail fera l'objet d'un avenant au contrat de travail. L'accord prend également en compte le travail dit « nomade ».

Le déploiement s'échelonne tout au long de l'année 2017 et sera assorti de mesures d'accompagnement individuelles, collectives et pour la fonction RH. Il a déjà fait l'objet de plusieurs communications *via* notre réseau intranet parmi lesquelles la diffusion d'une vidéo sur les bonnes pratiques du télétravail.

Don de jours

Notre accord sur le don de jours, signé en janvier 2016, est conforme aux dispositions du code du Travail (loi du 9 mai 2014). Grâce à cet accord, les salariés disposent d'un crédit de 15 jours de droits à absence. Un fonds de solidarité a été créé le 1^{er} mars pour compléter ce dispositif au cas où le nombre de jours alloués s'avérerait insuffisant pour le salarié concerné. L'entreprise a abondé ce fonds de 30 jours. Le don de jours obéit au principe suivant : tout salarié peut, sous conditions, renoncer anonymement et sans contrepartie à tout ou partie de ses jours de repos non pris, au profit d'un collègue dont un enfant est gravement malade. Ce don de jours de repos permet au salarié qui en bénéficie d'être rémunéré pendant son absence.

Journées Qualité de vie au travail

Au printemps 2016, nous avons organisé deux journées à Paris-Charles de Gaulle et deux journées à Paris-Orly sur le thème « La qualité de vie au travail : conjuguer l'individuel et le collectif ». Quatre membres du comité exécutif y ont participé. La directrice du développement de l'institut Great Place to Work y a rappelé que le bien-être au travail était positif à la fois pour le salarié et pour l'entreprise dont la performance s'améliore, suscitant la confiance des investisseurs. Plusieurs entreprises sont venues présenter leurs bonnes pratiques. Ces journées ont réuni 200 salariés.

Plan de mobilisation en 2016

En 2015, le taux de fréquence des accidents du travail pour Aéroports de Paris SA était en baisse, mais ce taux s'est détérioré en 2016. Compte tenu de ces résultats, la mobilisation s'est accrue et un plan d'urgence a été mis en place en octobre 2016. Un point sur les accidents du travail est désormais présenté au comité exécutif tous les 15 jours.

En complément plusieurs actions sont menées soit transversales (amélioration de l'analyse des causes d'accident, mutualisation des plans d'actions, etc.) soit spécifiques (renforcement des protections, des systèmes d'alerte pour les agents nomades, etc.). Nous avons également conduit pour la première fois une étude sur l'accidentologie chez certains de nos prestataires de service.

Risques psychosociaux

La prévention des risques psychosociaux figure parmi les priorités du plan de mobilisation pour la prévention des risques professionnels que nous avons élaboré en 2015.

✓ Un guide

À l'occasion de la troisième Journée de la sécurité de l'entreprise, la direction des Ressources humaines a

présenté un guide de l'Institut national de recherche et de sécurité (INRS) pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. Cette présentation était essentiellement destinée aux managers. Le guide leur fournit, sous la forme de neuf conseils pour agir au quotidien, des clés pour comprendre et prévenir les risques psychosociaux.

✓ Accompagner les transformations 2016-2020

Nous avons mis en place un dispositif d'accompagnement dans le cadre de deux déménagements : celui du siège parisien du Groupe ADP dans les nouveaux locaux construits à Paris-Charles de Gaulle et celui de 350 collaborateurs dans un nouveau bâtiment à Paris-Orly. Nous avons organisé des ateliers à destination des managers afin qu'ils recueillent auprès de leurs équipes l'expression de leurs besoins et de leurs craintes et qu'ils les aident à anticiper l'incidence de ces changements de lieu sur leurs modes de travail. Dans le cadre du projet Paris-Orly 2020, qui entraîne des transformations fortes au sein des organisations, nous avons inscrit le suivi des troubles psychosociaux dans notre programme d'accompagnement.

Journées de la sécurité

Depuis 2015, dans la continuité de notre plan de mobilisation nous organisons deux Journées de la sécurité chaque année. Au cours de ces journées, nous montons des ateliers pour les managers et des animations sont ouvertes à tous sur nos trois plates-formes franciliennes. Nous sensibilisons nos collaborateurs à différentes thématiques de sécurité comme les risques de circulation piétonne et routière ou les gestes de premier secours. Chaque unité opérationnelle est également invitée à mettre en œuvre une ou plusieurs actions reliées à son activité. Ce sont aussi, pour nos CHSCT, des occasions de se réunir et de coordonner leurs actions.

Formations à la signalisation temporaire des chantiers

Depuis janvier 2015, une zone de la plate-forme Paris-Charles de Gaulle, au niveau de l'aire de retournement des taxis, sert de décor pour un module pratique de formation à la signalisation temporaire des chantiers pour les conducteurs de travaux. Cette installation fait partie d'un processus original de formation imaginé par l'unité opérationnelle des parkings de Paris-Charles de Gaulle. Cette unité avait déjà créé une formation à la signalisation temporaire d'urgence pour protéger les patrouilleurs contre les accidents graves potentiels liés à leurs interventions. Les patrouilleurs ont appris à positionner le balisage, à contrôler celui des sous-traitants et à élaborer des plans de balisage pour les demandes d'arrêtés préfectoraux. Ces formations ont été proposées à Paris-Orly et Paris-Le Bourget.

Formation de l'encadrement à la prévention des risques professionnels

Dans le cadre du plan de mobilisation, nous proposons une nouvelle formation aux managers avec pour objectifs de :

- connaître les enjeux de la prévention des risques professionnels pour Aéroports de Paris SA ;
- comprendre l'importance du facteur humain dans la prévention des risques et l'accidentologie actuelle ;
- aider les managers à développer une véritable culture de la santé et de la sécurité au travail au sein de leurs équipes en adoptant une série de bonnes pratiques ;
- favoriser la remontée d'information sur les situations de travail à risque ;
- élaborer un plan d'actions individuel destiné à améliorer progressivement la prévention des risques au sein des unités opérationnelles ou pour certaines activités.

PERFORMANCE

Nos indicateurs santé-sécurité

✓ Accidents et maladies professionnels

- Absentéisme, accidents du travail, taux de fréquence et taux de gravité, exposition aux maladies professionnelles : les données sont fournies dans le tableau des indicateurs, annexe 20.
- Un rapport sur les accidents du travail est présenté au comité exécutif tous les 15 jours.

Nombre d'heures de formation à la sécurité en 2016

27 843 heures de formation à la sécurité pour 2 850 personnes.

Pénibilité

Nous déployons le dispositif d'évaluation de la pénibilité depuis le mois de janvier 2015 pour alimenter les comptes pénibilité. En 2016, le compteur individuel géré à partir des données de paie a abouti à identifier 593 salariés concernés soit par le travail en horaires de nuit soit par le travail en équipes successives alternantes.

CHSCT

131 réunions en 2016.

Plans de prévention

1 695 plans de prévention ont été réalisés dans l'ensemble des plates-formes en 2016.

Document unique

- 8 127 constats de risques sont évalués et suivis dans le Document unique.
- Pour Aéroports de Paris SA, 273 évaluations ont fait l'objet d'une mise à jour et ont été validées au cours de l'année 2016 ; 100 groupes de travail ont fait l'objet d'une évaluation sur la thématique spécifique des risques psychosociaux.

Dialogue social

Le taux de participation aux élections des délégués du personnel et du comité d'entreprise est en hausse depuis 2013 : 60 % en 2016 (+2 points par rapport à 2013).

Cesu

1 122 demandes dont 498 formulées par des femmes.

DIALOGUE SOCIAL



3 278
participants à l'enquête
Great Place To Work*

* 2016

8
CHSCT et 1 CHSCT
transversal**

** pour Aéroports de Paris SA

20
Innov'idées
primées en 2016

ENJEUX

L'organisation du dialogue social

Nous animons un dialogue social de qualité qui concourt au développement d'un climat social propice à l'efficacité collective et individuelle. Respectueux des principes de l'Organisation internationale du travail (OIT), nous développons ce dialogue par la reconnaissance des organisations syndicales, le droit des salariés à une adhésion syndicale, le droit à la formation syndicale et la volonté de communiquer par les instances et réunions syndicales et représentatives du personnel.

✓ Trois accords relatifs aux CHSCT

Nous avons articulé ce dialogue autour de notre comité de groupe pour le Groupe ADP et, pour Aéroports de Paris SA, du comité d'entreprise, de 8 comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) et d'un CHSCT transversal - créé en 2013 - d'une instance centrale de délégués du personnel et de plus de 50 délégués syndicaux, en application d'un accord sur le droit syndical. Trois nouveaux accords, négociés en 2016, ont été signés le 9 janvier 2017. Ils redessinent le périmètre des CHSCT, créent une instance de coordination des CHSCT et redéfinissent les moyens qui leur sont alloués. Le comité transversal traitera la politique de prévention de l'entreprise.

→ Voir [Glossaire](#) - « Qu'est-ce que le CHSCT ? ».

✓ Loi Rebsamen

En application de la loi Rebsamen, nous avons négocié en 2016 et signé en janvier 2017 un accord relatif à l'aménagement des négociations obligatoires. Quatre blocs de négociations ont été définis, dont trois à un rythme triennal : rémunération et partage de la valeur ajoutée (annuelle), temps de travail et qualité de vie au travail, diversité, gestion des emplois et des parcours professionnels. Chaque accord d'entreprise fait l'objet d'une communication à tous les salariés *via* l'intranet et les journaux internes.

→ Voir [document de référence 2016](#)

Baromètre Great Place to Work

Depuis plusieurs années nous faisons mener une enquête de climat social par un cabinet extérieur. En 2015 nous avons confié à l'institut international Great Place to Work® le soin de mener une enquête sur la qualité de vie au travail dans notre entreprise. Great Place to Work® est expert en environnement de travail et réalise chaque année un classement des entreprises dans lesquelles il fait bon travailler, à partir d'une enquête auprès des collaborateurs et d'un audit sur nos bonnes pratiques en matière de ressources humaines.

En choisissant ce prestataire, nous marquons notre volonté de passer d'une enquête de climat social à un diagnostic de la qualité de vie au travail dans notre entreprise. Ce diagnostic, qui nous fournit des éléments de comparaison avec des entreprises de taille comparable, s'inscrit dans la ligne de nos engagements de marque et dans notre démarche d'amélioration continue. Cinq critères sont questionnés par l'enquête : la crédibilité, le respect, l'équité, la fierté, la convivialité.

→ Voir [Actions](#), page 55.

Innovation participative

Plusieurs dispositifs invitent nos collaborateurs à proposer des solutions innovantes relatives aux thématiques de responsabilité sociétale, depuis la protection de l'environnement jusqu'aux services aux passagers, en passant par la qualité de vie au travail, la santé ou la sécurité. Notre dispositif d'innovation participative, Innov'idées, s'inscrit dans ce cadre. Nourri par les idées des salariés, il valorise leur ingéniosité, renforce leur engagement et leur mobilisation. Leurs propositions apportent plus d'efficacité à nos process, améliorent le service au client et profitent à notre politique RSE comme à l'amélioration de la sécurité du travail. Les meilleures idées sont présentées à la Journée de l'initiative devant les managers et des membres du comité exécutif.

ACTIONS

Innovation participative 2016

En 2016, 20 Innov'idées sur 60 ont été primées et ont été mises en œuvre dans nos terminaux. Ces propositions apportent des améliorations de terrain pour les clients et les salariés, et elles contribuent à une meilleure productivité.

✓ Les prix de la Journée de l'initiative

Lors de la Journée de l'initiative, trois prix ont été remis :

1 - le prix de la simplification pour « Obeya », lieu d'échanges destiné à faciliter la communication et à aider les managers dans leur organisation ;

2 - le prix du public a été attribué à un dispositif intitulé « manche de manutention » : ce toboggan à bagages est utilisé en cas de défaillance des installations ;

3 - le prix du Comex est revenu à un « lève tampon sans effort », outil conçu pour déplacer les tampons de 70 kg fermant l'accès aux chambres de vannes pour éviter les accidents du travail.

✓ À Paris-Charles de Gaulle

Passagers et orientation - Une collaboratrice a réalisé une brochure qui recense les bars et les restaurants en zone publique, répondant ainsi à une forte demande des passagers. La brochure a été tirée à plusieurs milliers d'exemplaires.

Sécurité et environnement - Un binôme a réalisé un enclos modulable, verrouillé, adaptable aux lieux, pour recevoir les bacs de collecte des déchets. Ce système évite que les bacs se renversent par grand vent et que les déchets s'éparpillent sur les pistes. Le tri des déchets et les tournées de collecte sont optimisés.

Organisation du travail - Un deuxième binôme a mis au point une supervision reposant sur un système de gestion électronique des documents associé à l'outil de suivi des travaux de proximité. Cette innovation améliore l'organisation des interventions des différents corps de métiers dans les galeries techniques.

✓ À Paris-Orly

Traçabilité - Un collaborateur a conçu un programme informatique pour enregistrer et localiser les entreprises qui interviennent sur la plate-forme et gérer les 200 clés d'accès aux locaux d'Orly Ouest. Le système facilite le suivi des intervenants et garantit la traçabilité des opérations.

Propreté - Une équipe de six personnes à Orly Ouest a croisé et traité les données de fréquentation des blocs sanitaires et les indicateurs de satisfaction collectés dans les boîtiers de vote mis à la disposition des passagers à proximité. Grâce à ces recoupements, les interventions de nettoyage sont pilotées en ciblant les créneaux horaires prioritaires.

Sécurité du travail et ergonomie - Une équipe de six personnes a réalisé un outil pour soulever et déplacer facilement des rampes de sièges de 100 kilos. Ce dispositif évite l'apparition de troubles musculo-squelettiques (TMS) et les accidents du travail qu'ils risquent d'engendrer.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 pour le domaine Ressources humaines

Voir Transparence, pages 20 et suivantes.

Indicateurs 2016 du domaine Ressources humaines

Voir annexe 20.

Enquête Great Place to Work

En 2015, 3 278 de nos collaborateurs et managers ont participé à l'enquête Great Place to Work dont les résultats leur ont été présentés au début de l'année 2016 : 53 % des participants considèrent le Groupe ADP comme une entreprise où il fait bon travailler (moyenne nationale des salariés en entreprises de même taille, 45 %) et 67 % manifestent leur fierté d'appartenir à leur entreprise (moyenne nationale 48 %).

L'ENGAGEMENT POUR LE CLIMAT ET L'ENVIRONNEMENT

Notre engagement pour le climat et l'environnement est concret. Nous développons les énergies renouvelables sur nos sites et recherchons l'efficacité énergétique et la réduction de nos émissions de gaz à effet de serre. Nous préservons les ressources naturelles. Nous surveillons de près la qualité de l'eau et de l'air sur nos plates-formes. Nous veillons sur la biodiversité. Nous partageons nos bonnes pratiques au sein de la communauté aéroportuaire.

1

NOTRE POLITIQUE, NOS ENGAGEMENTS

2

ÉNERGIE

3

AIR, ÉMISSIONS, CLIMAT

4

EAU

5

DÉCHETS

6

BIODIVERSITÉ

◆ NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016



FEUILLE DE ROUTE ENVIRONNEMENT 2016

Objectifs de progrès 2016-2020

Avancement Principales réalisations 2016

Énergie

- | | | |
|---|-----|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Améliorer notre efficacité énergétique de 1,5 % par an sur la période 2016-2020 (7 % sur cinq ans). | ✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> Résultat 2016 : 2 % pour un objectif 2016 de 0,7%. Réfection d'éclairages à LED (parkings, postes avions, voies de circulation et aéroports). Rénovation de bâtiments. |
| <ul style="list-style-type: none"> Établir notre part d'énergies renouvelables dans notre consommation finale à 15 % en 2020. | ✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> Résultat 2016 : 14,5 % |
| <ul style="list-style-type: none"> Diminuer les émissions de CO₂ par passager de 65 % entre 2009 et 2020. | ✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> 63,0 % en 2016. |

Aménagement et construction durables

- | | | |
|---|-----|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Certifier 100 % de nos bâtiments immobiliers par un label environnemental (HQE™, BREEAM® ou autre). | ✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> Certification HQE™ (niveau Excellent) de la Jetée Est du terminal Sud de Paris-Orly. |
| <ul style="list-style-type: none"> Tenir et mettre à jour une cartographie des sites et sols pollués. | ✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> Lancement d'une nouvelle procédure de prévention et de gestion de la pollution des sols. |

Air, émissions, climat

- | | | |
|--|------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Atteindre 25 % de véhicules propres (hybrides, électriques, etc.) dans notre flotte de véhicules légers en 2020. | ✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> Résultat 2016 : 20 % de véhicules électriques et hybrides dans notre flotte de véhicules légers. Nombre de véhicules : 173 véhicules de service électriques ou hybrides. Nombre de bornes : 255 points de charge sur les plates-formes. |
| <ul style="list-style-type: none"> Maintenir l'ACA niveau 3 en 2020 pour nos 3 principaux aéroports. | ✓✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> ACA niveau 3 pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. |
| <ul style="list-style-type: none"> Limiter les émissions des avions au sol et des GSE. | ✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> Mise en place progressive de la gestion locale des départs à Paris-Orly. |
| <ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les actions permettant de réduire les émissions des accès à nos aéroports et des circulations internes (PDE, PDIE). | ✓✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> Création de l'association Bourget Pro'Mobilité qui pilote le PDIE de Paris-Le Bourget. Lancement d'une expérimentation navette électrique à Paris-Le Bourget. Accord sur le télétravail signé en 2016. Déploiement d'outils collaboratifs (Skype Entreprise, visioconférence) pour limiter les déplacements. |

Objectifs de progrès 2016-2020

Avancement Principales réalisations 2016

Eau

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Diminuer de 5 % notre consommation interne d'eau potable par passager en 2020 par rapport à 2014. ✓✓✓✓ • Poursuivre l'amélioration de la gestion des pollutions hivernales. ✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> • Diminution de 8,2 % en 2016. • Campagne de réglage des blocs sanitaires de Paris-Orly pour réduire la consommation d'eau. • Poursuite du raccordement de l'alimentation des blocs sanitaires d'Orly Ouest au réseau d'eau non potable issu du système de traitement des eaux pluviales. • Mise en place d'un système de ségrégation des effluents glycolés pour acheminement vers les installations du Siaap à Paris-Charles de Gaulle : nouvelle canalisation de 6,5 km entre le bassin des Renardières et le réseau du conseil départemental de Seine-Saint-Denis. |
|--|---|

Déchets

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Atteindre 45 % de taux de valorisation matière des déchets non dangereux internes en 2020. ✓✓✓ • Atteindre 70 % de taux de valorisation des déchets de chantier en 2020. ✓ • Proposer le service de collecte des biodéchets auprès de 100 % de nos clients en 2020. ✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> • Résultats 2016 : 30,5 % (+ 3 points par rapport à 2015). • Mise en place d'un nouveau marché de collecte des déchets avec tri à la chaîne depuis début 2016. • Procédure de consolidation en cours d'élaboration. • Collecte pour valorisation d'huiles alimentaires usagées et de biodéchets dans nos restaurants d'entreprise. |
|---|---|

Biodiversité

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Définir et mettre en œuvre un plan de gestion écologique de nos aménagements. ✓✓ • Réaliser une étude biodiversité pour les projets structurants et pour la totalité de nos aéroports. ✓ • Maintenir une diminution de 50 % des consommations de produits phytosanitaires entre 2008 et 2020. ✓✓✓✓ | <ul style="list-style-type: none"> • Préconisations spécifiques dans nos guides d'aménagement. • Lancement de l'étude « Développement, paysage et biodiversité » à Paris-Charles de Gaulle. • Recensement de la biodiversité des prairies aéronautiques avec l'association Hop'Biodiversité (adhésion de Paris-Charles de Gaulle en 2016). • Objectif de réduction atteint à 100 %. • Pratiques alternatives pour l'entretien des espaces verts. |
|---|---|

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

44 M€
pour le développement
durable
pour 2016-2020

Notation extrafinancière
2016
Groupe ADP
+4 points*

100 %
de notre immobilier
neuf sera HQE
en 2020

* par rapport à 2014

ENJEUX

Notre ambition

Dans un contexte législatif, réglementaire et politique renforcé, nous poursuivons, depuis plus de vingt ans, une politique environnementale et énergétique volontariste, notamment en matière de lutte contre le dérèglement climatique et pour la qualité de l'air.

Nous soutenons l'objectif français : faire de notre pays celui de l'excellence environnementale. En matière de développement durable et de responsabilité sociétale d'entreprise, le Groupe ADP s'est classé, en 2015, en tête des cinq aéroports européens majeurs. Il est intégré à de nombreux indices d'investissement socialement responsable.

Seul groupe aéroportuaire européen majeur à se soumettre à une notation extrafinancière sollicitée, il s'est fixé pour objectif d'atteindre une note de 83/100 en 2020, en progression de 5 points par rapport à la notation 2014. En 2016, le Groupe a obtenu une note de 82/100 pour sa performance globale soit +4 points par rapport à 2014.

Notre politique environnementale est systématiquement révisée dans le cadre de nos contrats de régulation économique quinquennaux, dont le dernier a été conclu avec l'État pour la période 2016-2020.

Trois principes pour 2020

Notre nouvelle politique environnementale et énergétique, signée par notre président-directeur général en décembre 2015, s'inscrit dans le paquet énergie climat 2020 pour la lutte contre les changements climatiques et suit les principes de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte du 18 août 2015. Elle se conforme aux trois objectifs de notre plan stratégique 2016-2020. Elle amplifie notre collaboration avec l'ensemble de nos parties prenantes.

1 - Optimiser

en allant au-delà de l'exigence de conformité réglementaire.

2 - Attirer

en renforçant les dispositifs existants et en intégrant tous les métiers, tous les collaborateurs, tous les fournisseurs, la communauté aéroportuaire dans son ensemble ainsi que nos autres parties prenantes.

3 - Élargir

pour que notre leadership serve de socle en matière de développement durable et de RSE au développement et au rayonnement du Groupe en France et à l'international, à sa compétitivité et à sa valorisation.

Un plan de progrès

Pour la période 2016-2020, nous avons établi un plan de progrès en six points que nous avons remis à jour en 2016.

1 - Énergie

- Améliorer notre performance énergétique, en réduisant nos consommations de 1,5 % par an, soit -7 % pour la période 2016-2020.
- Produire par des énergies renouvelables l'équivalent de 15 % de notre consommation finale, en 2020.
- Diminuer de 65 % les émissions de CO₂ par passager entre 2009 et 2020, tout en développant le trafic (objectif relevé de 50 % à 65 % fin 2016).

2 - Air et émissions

- Atteindre 25 % de véhicules propres dans la flotte de véhicules légers, poursuivre le déploiement des bornes publiques de recharge de véhicules électriques.
- Renouveler les accréditations de l'*Airport Carbon Accreditation*, au niveau 3, pour nos trois principaux aéroports.
- Proposer aux salariés de nouvelles solutions dans le cadre du plan de déplacements entreprise (PDE) pour limiter les émissions liées aux déplacements domicile-travail et professionnels, et contribuer activement aux plans de déplacements interentreprises (PDIE) des trois aéroports.

- Limiter et réduire les émissions des avions au sol et des véhicules d'assistance en escale.

3 - Eau

- Optimiser la gestion des eaux pluviales, en privilégiant l'infiltration et en prenant en compte l'adaptation au changement climatique.
- Diminuer de 5 % notre consommation interne d'eau potable par passager entre 2014 et 2020.
- Poursuivre l'amélioration de la gestion des pollutions hivernales.

4 - Déchets

- Atteindre 45 % de taux de valorisation matière des déchets non dangereux d'ici à 2020.
- Atteindre 70 % de taux de valorisation matière des déchets de chantier en 2020 et réutiliser les matériaux issus de la démolition.
- Proposer la collecte des biodéchets à tous nos clients pour 2020 et réduire la production de déchets alimentaires dans nos restaurants d'entreprise.

5 - Biodiversité

- Réaliser une étude stratégique « développement, paysage et biodiversité ».
- Maintenir une réduction de 50 % de l'utilisation de produits phytosanitaires par rapport à 2008.

6 - Aménagement et construction durables

- Obtenir une certification environnementale pour tous nos projets immobiliers neufs (aéroportuaires ou de diversification).
- Inciter les clients, s'implantant dans notre périmètre, à obtenir une certification environnementale du bâtiment ou un label énergie.

Le management

✓ Des systèmes certifiés et intégrés

Notre objectif est de maîtriser l'ensemble des risques dans le respect des exigences légales et réglementaires qui encadrent nos activités. Tous les systèmes de management font partie intégrante du dispositif de contrôle interne et jouent un rôle important dans la maîtrise des risques.

Paris-Charles de Gaulle et **Paris-Orly** disposent de systèmes de management intégré (SMI) certifiés (mai 2008 pour Paris-Charles de Gaulle ; octobre 2013 pour Paris-Orly). Le SMI est conforme aux normes internationales de gestion de la qualité (ISO 9001), de gestion de l'environnement (ISO 14001), de management de la santé et de la sécurité au travail (OHSAS 18001). Il prend en compte les règles de sûreté et de sécurité aéroportuaires établies par la réglementation

communautaire et la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC).

Paris-Le Bourget (2005), **l'héliport d'Issy-les-Moulineaux** (2009) et **l'aérodrome de Toussus-le-Noble** (2015) disposent d'un système de gestion de l'environnement (SME) certifié ISO 14001.

Notre système de management de l'énergie (SMÉ) est certifié ISO 50001 depuis juin 2015.

Le déploiement

- La direction de l'Environnement et du Développement durable (DDD) assure le management transversal de notre politique environnementale et énergétique. Elle soumet au comité exécutif une revue de performance annuelle et un tableau de bord trimestriel multi-indicateur.
- Le comité directeur Environnement, Énergie et RSE, présidé par le directeur général délégué, rassemble le secrétaire général Groupe, les directeurs de l'Immobilier, de l'Aménagement et de l'Ingénierie, et des aéroports et prend les décisions de déploiement.
- Pour la période 2016-2020, 44 millions d'euros sont réservés aux investissements pour le développement durable.

Des collaborateurs formés et impliqués

Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly disposent chacun d'un réseau d'animateurs environnement (annexe 2). Les animateurs se réunissent tous les mois. Ils maintiennent à niveau les systèmes de management certifiés. Ils déclinent localement notre politique et se chargent des actions de sensibilisation.

Toutes les personnes qui interviennent dans le domaine de l'environnement suivent une formation technique. Les managers et les nouveaux embauchés sont sensibilisés aux questions environnementales.

✓ La participation des salariés

Diffusée par messagerie interne à tous les salariés, notre écocharte rappelle les gestes quotidiens grâce auxquels on peut concilier qualité de vie au travail et réduction des consommations. Outil de sensibilisation, elle incite aussi les collaborateurs à être forces de proposition en suggérant de nouvelles bonnes pratiques sobres et économes.

Notre laboratoire

L'État nous confie la surveillance environnementale des aéroports franciliens. Cette surveillance est assurée par notre laboratoire accrédité Cofrac. Depuis 2014, le site internet du laboratoire, Labo.fr, donne accès aux mesures en temps réel du bruit, des polluants atmosphériques ou de la qualité de l'eau.

✓ Mesurer l'air

Nous surveillons la qualité de l'air ambiant sur les aéroports parisiens grâce à notre réseau de stations de mesure fixes et temporaires. Le laboratoire réalise les inventaires d'émissions des avions, du transport routier induit par les activités aéroportuaires et de nos centrales thermiques. Il effectue les études de la qualité de l'air intérieur des aéroports, des parkings et des bâtiments techniques.

✓ Mesurer l'eau

Nous surveillons la qualité des eaux rejetées dans le milieu naturel et veillons au respect des prescriptions des arrêtés d'autorisation de rejet. Nous surveillons également les nappes phréatiques.

✓ Mesurer le bruit

Le laboratoire mesure le bruit des avions sur et autour des aéroports parisiens 24h/24. Nous fournissons aux autorités (DGAC, notamment) les mesures et analyses acoustiques nécessaires à leurs prises de décision relatives à la maîtrise et au contrôle du bruit aérien.

La promotion de nos bonnes pratiques

✓ Les Clubs des partenaires environnement

Nous réunissons au sein des Clubs des partenaires environnement, créés en 2003, les entreprises présentes sur nos trois plates-formes franciliennes. Ces clubs sont des lieux de réflexion et d'échange de bonnes pratiques. Ils organisent des événements et participent avec nous aux actions collectives nationales ou européennes. Une centaine d'entreprises sont membres des [Clubs des partenaires environnement](#).

✓ Les actions collectives

- Semaine européenne du développement durable.
- Semaine européenne de la mobilité.
- Semaine européenne de réduction des déchets.
- Informations thématiques semestrielles dans le cadre des Clubs des partenaires environnement.
- Promotion de l'écocharte auprès des salariés.

ACTIONS

Un nouvel outil de pilotage de la performance

En 2016, nous avons achevé la mise au point d'un outil informatique pour la gestion de l'environnement, de l'énergie et de la responsabilité sociétale de l'entreprise. Baptisé « Orphée », il sera notre source unique de données et disposera de fonctionnalités comme des alertes ou la possibilité de lier des plans d'actions à des indicateurs. En produisant des tableaux de bord thématiques précis et en nous aidant à concevoir des

scénarios de réduction de nos consommations et de nos impacts, Orphée renforcera le pilotage de nos performances environnementales et énergétiques.

Parcours 2016 de formation à l'environnement

- 1 - Les managers et l'environnement.
- 2 - La maîtrise de l'énergie.
- 3 - La gestion des déchets.
- 4 - L'air.
- 5 - Les installations classées pour la protection de l'environnement.
- 6 - Les sols pollués.
- 7 - La gestion de l'eau.
- 8 - Chantiers et environnement.

Une communauté d'écosalariés

Depuis sa création en 2015, 65 collaborateurs ont souscrit en ligne à notre écocharte. Les plus motivés ont suivi deux demi-journées de formation, donnant lieu à la création d'une communauté d'écosalariés, véritables ambassadeurs des bonnes pratiques environnementales dans l'entreprise. Ils se sont fixé cinq priorités : la collecte pour valorisation des capsules de café, l'incitation à l'usage des cendriers, une campagne d'information sur SAM FM (outil de traitement des incidents déclarés), le déploiement d'unités centrales à basse consommation d'électricité, l'édition recto-verso des bulletins de paie.

Actions collectives

✓ Semaine européenne du développement durable 2016

Du 30 mai au 4 juin 2016, nous nous sommes mobilisés pour la Semaine européenne du développement durable (Serd). Organisée en partenariat avec Air France, la Serd 2016 a été l'occasion pour les salariés des deux groupes d'assister à une matinée complète dédiée à la responsabilité sociétale et environnementale en présence de Yann Arthus-Bertrand. Des « Green Visites » ont été organisées sur les trois plates-formes. Elles ont notamment permis de découvrir l'atelier « Fluides » du terminal Orly Ouest, le site industriel Hélios d'Air France à Paris-Charles de Gaulle, ou le Nomad, un hôtel où le prix des chambres est notamment fonction de la consommation d'eau et d'électricité des clients.

Le point d'orgue de cette semaine fut la remise des trophées RSE, en partenariat avec l'Ademe et Air France. Depuis 2009, ces récompenses distinguent les actions vertueuses menées par les entreprises des plates-formes et les unités opérationnelles du Groupe ADP. Cette année, six projets issus du Groupe ADP, des entreprises des plates-formes et des membres des Clubs des partenaires environnement ont été récompensés. Parmi ces projets, on compte la réalisation à Paris-Orly d'une aire de détente couplée à un potager

collaboratif. En clôture, nous avons remis les trophées *Blue Planet*. Cette année, quatre classes de l'école Jules Ferry d'Issy-les-Moulineaux ont été récompensées pour leur travail de sensibilisation aux économies d'énergie.

Indicateurs 2016 du domaine Environnement

Voir page annexe 20.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière du domaine environnement

En 2016, à périmètre identique, l'agence de notation extrafinancière Ethifinance a attribué à la performance environnementale d'Aéroports de Paris SA la note de 88/100, en progrès de trois points par rapport à la notation de 2014 (85/100). Les scores de chaque domaine d'Aéroports de Paris SA et de chacune des filiales notées sont tous en progression, illustrant l'étendue des engagements sur l'ensemble des thématiques ainsi que la maîtrise du déploiement des actions engagées et des performances avancées.

Voir Transparence, pages 20 et suivantes.

ÉNERGIE



15 %
d'énergies renouvelables
dans notre consommation
interne*

+ 7 %
d'efficacité
énergétique**

-65 %
d'émissions de CO₂
par passager***

* en 2020 ** en 2020 par rapport à 2015 *** en 2020 par rapport à 2009

ENJEUX

Nos objectifs pour 2020

L'année 2016 est la première année de mise en œuvre de notre nouvelle politique énergétique. Dans ce cadre, nous ambitionnons d'améliorer notre performance énergétique de 1,5 % par an, en moyenne, durant la période 2016-2020 et de porter la part d'énergies renouvelables dans notre consommation finale à 15 % en 2020.

Pour y parvenir, nous diminuons nos consommations d'énergie (électricité, chaleur et froid), notamment en améliorant l'efficacité énergétique de nos bâtiments, et nous augmentons la part des énergies renouvelables dans notre bouquet énergétique. À trafic croissant, nous réduirons ainsi de 65 % nos émissions de CO₂ par passager entre 2009 et 2020. Cet objectif a été relevé de 50% à 65% en décembre 2016.

Un système de management de l'énergie

Notre système de management de l'énergie (SMÉ) a été certifié conforme à la norme mondiale ISO 50001 en juin 2015. Nous sommes le premier groupe gestionnaire d'aéroports européen en charge d'un système aéroportuaire de cette taille (97,2 millions de passagers en 2016) à obtenir cette certification.

Elle reconnaît notre engagement à améliorer notre performance énergétique et à réduire notre empreinte carbone. Elle a couronné 30 mois d'efforts continus pour son élaboration et sa mise en place. Le SMÉ est venu enrichir nos systèmes de management intégré et de management de l'environnement (SMI/SME).

En déployant cette démarche, nous avons pu identifier les « usages énergétiques significatifs » (UES) de nos installations, c'est-à-dire les processus les plus énergivores. Notre action porte sur la performance énergétique de ces processus et des équipements utilisés pour fournir le service souhaité. Un manager énergie est chargé de piloter le SMÉ dans chacun de nos trois principaux aéroports franciliens et au sein de notre direction de l'Immobilier, et un responsable du SMÉ de l'entreprise gère l'ensemble pour en assurer la robustesse et l'efficacité.

Efficacité énergétique

✓ Notre plan de progrès énergie

Ce plan s'organise selon trois priorités (annexe 15).

- 1 - Rendre robustes nos installations avec la maîtrise de l'énergie.
- 2 - Optimiser les opérations (exploitation et maintenance) d'un point de vue énergétique.
- 3 - Améliorer le bâti et les équipements.

✓ L'éclairage sobre et intelligent, une priorité

Représentant 25 % de nos consommations d'énergie, l'éclairage est l'une de nos priorités dans l'amélioration de notre efficacité énergétique. Nous avons engagé un important programme de remplacement progressif de nos éclairages par des systèmes économes en énergie associés à une gestion intelligente de l'éclairage. Notre objectif : apporter la quantité de lumière nécessaire, quand il faut, là où il faut en utilisant les technologies sobres en énergie les plus récentes. Nous mettons l'accent sur l'utilisation de luminaires à LED (très basse consommation) dans les nouvelles installations et dans toutes les rénovations. En outre, en généralisant ces systèmes nous homogénéisons les ambiances dans nos espaces pour le confort de nos clients.

Les énergies renouvelables

En 2016, notre production d'énergies renouvelables (EnR) a satisfait 14,5 % des besoins internes en énergie cumulés de nos trois plates-formes. Nous avons l'objectif pour 2020 de porter à 15 % la part d'énergies renouvelables dans notre bouquet énergétique malgré la croissance de notre activité et la fourniture d'énergie à un nombre croissant d'entreprises installées sur nos plates-formes.

✓ Solaire, géothermie, biomasse

Plusieurs systèmes de production d'EnR sont opérationnels sur nos plates-formes franciliennes. Ils valorisent les énergies solaire, géothermique et issue de la biomasse. Ce dispositif a été complété, en 2015, par l'inauguration, à Paris-Le-Bourget, d'un système original, couplant centrale photovoltaïque montée sur ombrière et pompe à chaleur.

✓ Électricité verte

En complément, pour réduire notre empreinte carbone, nous avons souscrit, auprès de notre fournisseur, une offre qui l'engage à inclure dans sa livraison un quota d'électricité d'origine renouvelable et française. Entre 2014 et 2016, ce taux est passé de 30 % à 60 % pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Depuis 2016, la totalité de l'électricité consommée par l'aéroport Paris-Le Bourget est d'origine renouvelable. Pour garantir l'origine renouvelable de l'électricité, notre fournisseur nous délivre des certificats verts, attestations d'injection d'électricité produite par des sources d'énergie renouvelable certifiées par un tiers expert.

Aménagement et construction durables

✓ La ville aéroportuaire durable

L'aménagement foncier, la construction et la réhabilitation de bâtiments, pour notre propre compte ou pour le compte des entreprises implantées sur nos plateformes, représentent une part importante de notre activité immobilière. Nous investissons également dans la croissance de la « ville aéroportuaire », concept qui désigne les développements urbains qu'un grand aéroport suscite sur son emprise, comme Roissypole ou le futur quartier d'affaires Cœur d'Orly. Nous contribuons aussi à l'implantation d'écoquartiers et respectons les règles de l'écoconstruction.

✓ Une qualité d'écoconstruction certifiée

Dans tous nos projets immobiliers, nous promouvons le respect des règles de la haute qualité environnementale (HQE™) et/ou du bâtiment basse consommation (BBC).

Nous ferons certifier nos futurs bâtiments HQE™ (certification française), BREEAM® (certification britannique d'envergure internationale) ou par tout autre label pertinent. Nous étudierons systématiquement la possibilité de faire certifier nos projets aéroportuaires. Nous encourageons nos partenaires et clients à construire selon ces principes.

Sur la période 2016-2020, les projets neufs d'aérogares et d'investissement supérieur à 60 millions d'euros feront l'objet d'un commissionnement, au cours duquel les performances énergétiques du bâtiment seront vérifiées. La jetée internationale du terminal sud de Paris-Orly est le premier bâtiment, conçu et réalisé par le Groupe ADP, dont les installations techniques et la qualité de réalisation ont fait l'objet d'un commissionnement afin de s'assurer des performances énergétiques réelles.

ACTIONS

Nouvelle organisation

La nouvelle organisation de notre direction Ingénierie et Aménagement clarifie les responsabilités entre les trois entités en charge de la faisabilité et des programmes, de la maîtrise d'ouvrage déléguée et de la maîtrise d'œuvre.

Objectif énergie dans nos programmes de construction

Les programmes de construction des grandes infrastructures intègrent désormais un chapitre « Énergie et environnement ». Cette programmation est assortie d'une fiche de synthèse spécifique offrant une lecture simple et efficace des principaux objectifs en matière de développement durable.

Critère énergie pour nos achats

En 2016, nous avons introduit un critère d'efficacité énergétique dans notre politique d'achats responsables.

Sensibilisation de tous à la gestion de l'énergie

Sujet phare de notre politique environnementale, la gestion de l'énergie doit être au cœur des pratiques quotidiennes des collaborateurs du Groupe ADP. Nous avons inclus, en juin 2016, un module de formation au management de l'énergie dans le cursus de formation des salariés de l'entreprise. Coanimée par un formateur externe, un expert en énergie de la direction du Développement durable et de l'Environnement et le manager Énergie de chaque plate-forme, cette journée de formation a pour ambition d'inscrire les problématiques énergétiques dans les préoccupations des professionnels non spécialistes : acheteurs, chargés d'affaires, architectes, chargés d'opérations, etc. En 2016, nous avons formé une quarantaine de personnes. Notre objectif est de sensibiliser l'ensemble des populations cibles d'ici à 2020.

La jetée internationale : un bâtiment aéroportuaire durable

Inaugurée en mai 2016, la jetée internationale du terminal sud de Paris-Orly est dédiée aux vols long-courriers. Cette infrastructure aéroportuaire de 12 000 m² intègre des solutions énergétiques performantes et innovantes : surisolation par l'extérieur, surfaces vitrées minimisant l'entrée de l'énergie solaire, plancher chauffant conjuguant bon rendement énergétique et confort, totems de climatisation rafraîchissant l'ambiance par déplacement d'air à faible vitesse. Ce système régit la température dans les deux premiers mètres au-dessus du plancher, diminuant le besoin de

climatisation. Dans la coursive de débarquement, les plafonds rayonnants réversibles apportent, suivant les besoins, chaleur ou fraîcheur, à des températures douces.

Ces dispositifs sont régulés par zone en fonction de l'utilisation. Les centrales de traitement d'air alimentant les totems et les plafonds rayonnant fonctionnent dès que possible en *free cooling* : 3 000 heures de climatisation par an sont ainsi économisées. Ces équipements sont raccordés aux réseaux de chaleur et d'eau glacée de la plate-forme d'Orly et peuvent être couplés à la centrale géothermique.

Gros consommateurs de climatisation, les locaux techniques sont reliés à une boucle de *free-chilling* : un système de rafraîchissement par circulation d'eau, sobre en énergie. Grâce aux larges baies vitrées de la façade sud-est, le besoin en éclairage artificiel est limité et l'autonomie lumineuse atteint ainsi 70 % en moyenne entre 8 h et 18 h dans les zones publiques sous toiture. L'éclairage est régulé par la technologie Dali, qui module l'éclairage artificiel selon l'intensité de la lumière naturelle. Consommant 16 % d'énergie de moins qu'exigé par la réglementation thermique 2012, la jetée internationale émet moitié moins de CO₂ que la moyenne des aéroports. Après la salle d'embarquement du terminal 2E (Hall M), elle est le second bâtiment conçu par le Groupe ADP à être certifié NF Bâtiments Tertiaires - Démarche HQE® niveau Excellent.

L'éclairage devient sobre et intelligent

✓ Le choix des LED

Nous mettons en œuvre des systèmes à diodes électroluminescentes (LED) dont la durée de vie est 5 à 10 fois supérieure à celle des tubes fluorescents pour une consommation d'énergie environ deux fois inférieure. Ces systèmes étant des composants électroniques peuvent être pilotés et configurés facilement. Nous pouvons faire varier le flux lumineux en fonction de l'utilisation des lieux. Nous attendons un gain de l'ordre de 50 % de la consommation d'énergie et une réduction notable des coûts de maintenance.

✓ Sur les pistes

Nous remplaçons progressivement les sources traditionnelles utilisées pour le balisage des pistes par des LED.

- À Paris-Le Bourget, grâce aux LED installées le long des 12 kilomètres de pistes et de voies de circulation, nous avons gagné 8 points d'efficacité énergétique.
- À Paris-Charles de Gaulle, nous avons entrepris de remplacer progressivement les éclairages de balisage des pistes et des voies de circulation par des systèmes à LED.

- À Paris-Orly, nous avons remplacé les feux de balisage classiques de la piste 4 par des sources LED. La rénovation des autres pistes est également prévue.

✓ Pour les zones de stationnement avion

En novembre 2016, les mâts d'éclairage au sodium de la zone de stationnement des avions Québec à Paris-Charles de Gaulle ont été remplacés par des systèmes à LED. Très performantes, ces sources améliorent le confort visuel des utilisateurs (pilotes, agents au sol) pour une consommation d'électricité 30 % inférieure à celles des précédentes lampes. Dotées d'une optique asymétrique, elles concentrent la lumière sur les aires de stationnement, réduisant sensiblement la pollution lumineuse du ciel. Ce projet sera progressivement déployé sur d'autres aires de stationnement.

✓ Dans les parkings et les aéroports

Nous installons peu à peu des éclairages à LED dans tous les parkings de nos plates-formes et dans les aéroports. Nous avons ainsi équipé de LED les parkings P2 et P3 et le hall 3 de Paris-Orly. À Paris-Charles de Gaulle le remplacement des éclairages du parking PEF de Paris-Charles de Gaulle est en cours. Des essais sont également menés dans différentes zones du terminal 2E.

✓ L'éclairage intelligent

À Paris-Charles de Gaulle, des automates modulent l'intensité de l'éclairage des halls L et M du terminal 2G en fonction des besoins de l'exploitation. Un système de détection de présence permet d'éclairer les galeries piétonnes reliant les portes L et M aux portes K du terminal 2E uniquement lorsqu'elles sont empruntées. Des dispositifs semblables ont été installés sur les prépasserelles du hall L.

Notre production d'EnR

15,9 % de l'énergie consommée en 2014 était d'origine renouvelable et [produite sur place](#).

En 2016, en raison d'importants travaux sur les chaudières biomasse, ce chiffre est tombé ponctuellement à 14,5 %. À noter toutefois la performance de la centrale à géothermie de Paris-Orly, dont la production d'énergie a progressé de 5% entre 2015 et 2016.

1 - Solaire

✓ Paris-Charles de Gaulle

Centrale solaire : proche de la Maison de l'Environnement et du Développement durable (MEDD), cette centrale, dotée de 792 panneaux solaires, produit 157 MWh en moyenne par an depuis l'été 2013. Elle fournit, sans émission de gaz à effet de serre, l'équivalent de la consommation en électricité de la MEDD. Plus de 7 tonnes de CO₂ par an sont évitées.

Lampadaires autonomes à énergies éolienne et solaire sur le parking du personnel de la Maison de l'Environnement et du Développement durable.

✓ Paris-Le Bourget

Chauffe-eau solaire thermodynamique pour la caserne de pompiers.

Centrale à géothermie couplée à une centrale **photovoltaïque** (voir 2 - Géothermie, *infra*).

2 - Géothermie

✓ Paris-Orly

Depuis 2011, la centrale à géothermie de Paris-Orly, chauffe une partie de la plate-forme. Le forage capte une eau chaude (74 °C) dans la nappe du Dogger ⁽¹⁾ située sous la plate-forme Paris-Orly. Le fluide est dirigé dans des échangeurs où il cède sa chaleur au réseau de chauffage. Puis il est réinjecté dans la nappe par un puits d'injection. D'une puissance de 10 MWth, la centrale géothermique utilise les calories de la réserve d'eau chaude naturelle située à 1 800 mètres de profondeur sous la plate-forme. Elle peut produire 40 000 MWh/an. À terme, elle fournira 100 % de la chaleur nécessaire au chauffage des terminaux. Elle évitera l'émission de 9 000 tonnes de CO₂. La centrale a bénéficié du soutien de l'Ademe. L'investissement s'est élevé à 12,7 millions d'euros (dont 3 millions de subventions de l'Ademe et de la région Île-de-France).

(1) *Glossaire.*

✓ Paris-Le Bourget

En 2015, nous avons conçu, construit et mis en route à Paris-Le Bourget un système couplant énergie solaire et géothermie. Ce binôme diminue les besoins en gaz naturel pour chauffer la plate-forme. Une centrale à géothermie récupère, dans le sous-sol, la chaleur (l'hiver) et le froid (l'été) grâce à deux pompes à chaleur (PAC) de 140 kW chacune. Ces deux PAC sont alimentées en électricité par une centrale photovoltaïque de 600 m², installée sur des ombrières de parking. Cette installation assure le chauffage et la climatisation d'un bâtiment de bureaux et d'un entrepôt d'une surface totale de 13 000 m². Mise en service fin 2015, cette centrale solaire géothermique évite l'émission de 120 tonnes de CO₂ par an.

3 - Biomasse

Nous avons mis en service, à l'automne 2012, une centrale à [biomasse](#) sur le site de la centrale thermo-frigo-électrique de Paris-Charles de Gaulle. D'une puissance unitaire de 7 MWth, ses deux chaudières consomment quotidiennement en moyenne 80 tonnes de plaquettes de bois issues de forêts franciliennes. Depuis 2014, la chaufferie fournit environ 25 % de la chaleur nécessaire à la plate-forme. Se substituant à un système de chauffage au gaz, elle évite l'émission annuelle de 18 000 tonnes de CO₂ fossile en rythme de croisière. Le CO₂ produit par la combustion du bois ne contribue pas à l'effet de serre : rejeté dans l'atmosphère, il est absorbé par l'arbre pour sa croissance. L'opération est considérée comme neutre en carbone sur le cycle de

vie de l'arbre. Cette centrale a été conçue dans le cadre d'un partenariat avec l'Office national des forêts. L'investissement s'est élevé à 8,65 millions d'euros dont 3 millions d'euros de subvention par le Fonds chaleur de l'Ademe. Nous avons créé un poste de gestionnaire pour assurer l'approvisionnement en bois.

Le comptage à tous les étages

Nous avons engagé, en 2016, un programme d'amélioration du comptage de l'énergie à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. Développer la mesure précise de nos consommations nous permettra d'avoir une vision globale transverse et homogène du pilotage de l'énergie et facilitera la mise en place d'une gestion de proximité. Notre objectif est d'équiper tous les bâtiments des deux plates-formes, neufs et existants, de systèmes de comptage et de télérelève d'ici à 2020. Ces programmes s'appuient sur le retour d'expérience collecté lors de la construction et de la mise en service du Hall M à Paris-Charles de Gaulle et de la jetée internationale à Paris Orly.

Cette politique sera renforcée par le déploiement systématique d'indicateurs de proximité destinés au suivi quotidien des consommations pour que nous puissions réagir rapidement en cas de dérive. Un premier pilote a été engagé dans le terminal 1 de Paris-Charles de Gaulle. Cet essai a contribué à réduire de 6 % la demande d'énergie de ce terminal entre 2015 et 2016 (données corrigées des variations climatiques et des modifications structurelles des installations). Forts des résultats de cette expérience, nous ambitionnons de déployer cette démarche sur nos trois plates-formes aéroportuaires.

Nous mettons également en œuvre un logiciel grâce auquel les collaborateurs pourront piloter les consommations énergétiques de leurs installations.

Un approvisionnement sécurisé

Alimentation en électricité et en air conditionné des avions au sol, recharge des véhicules électriques : à Paris-Charles de Gaulle un nombre croissant d'utilisateurs sont susceptibles de consommer simultanément de grands volumes d'électricité. Pour sécuriser l'approvisionnement de la plate-forme, nous renforçons le réseau de transport d'électricité. En partenariat avec le Réseau de transport d'électricité (RTE), nous construisons deux lignes souterraines de 225 000 volts entre le poste de transformation de Sausset qui est, situé au sud de l'aéroport, et nos deux centrales thermo-frigo-électriques (CTFE et CTFE bis). Dès 2017, ces deux installations achemineront 100 MW dans les deux sens. Le montant des travaux est estimé à 40 millions d'euros.

Thermofrigopompe

La climatisation du hall M est assurée par quatre thermofrigopompes. Ce système permet de produire simultanément de la chaleur et du froid grâce à l'électricité. Son rendement thermodynamique a généré des économies d'énergie par rapport à un système de régulation classique. En 2016, les thermofrigopompes ont fourni 3 209 MWh de chaleur et 2 310 MWh de froid. Elles ont consommé 736 MWh d'électricité. Nous avons ainsi évité le rejet de plus de 780 tonnes de CO₂.

Réduire l'appétit informatique

Nous optimisons progressivement les systèmes de climatisation des salles d'hébergement des serveurs informatiques et des équipements réseau. Nous renouvelons peu à peu notre parc de PC et systématisons la mise en veille automatique des postes et la virtualisation des serveurs.

En 2016, nous avons ainsi remplacé les 617 écrans de téléaffichage de Paris-Charles de Gaulle par des appareils de dernière génération : le déploiement complet des 4 460 nouveaux écrans à terme dans nos deux aéroports réduira de 5,1 GWh par an la consommation de ces plates-formes. Nous testons l'extinction à distance des écrans d'affichage en aérogare après la fermeture.

Refroidir c'est gratuit

Pourquoi ne pas utiliser les températures de l'hiver pour rafraîchir l'eau des réseaux d'eau glacée de l'aérogare ? À Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly, en période froide, l'eau qui circule dans les tours aéroréfrigérantes est refroidie par l'air extérieur. Elle est envoyée dans un échangeur à plaques où elle refroidit à son tour l'eau du réseau d'eau glacée qui contribue à climatiser les locaux. Ce procédé se substitue au système classique de compresseurs électriques. Ses concepteurs ont reçu le Trophée des écogestes lors de la Semaine du développement durable 2012.

Haute qualité environnementale de la construction

✓ Dans nos aéroports

- **À Paris-Charles de Gaulle**, notre futur siège social, d'une surface de 12 000 m², est conçu pour obtenir les labels HQE™ « excellent » et BREEAM® « *Very Good* ». Trois bâtiments sont certifiés HQE™ sur cet aéroport :
 - 2011 - Le bâtiment du comité d'entreprise**, premier ouvrage tertiaire entièrement certifié HQE™ construit par Aéroports de Paris.
 - 2012 - La gare de fret GB3**. La gare GB2 a servi à établir le référentiel HQE™ du secteur logistique.
 - 2013 - Le hall M**, salle d'embarquement du terminal 2E, certifié HQE™ bâtiments tertiaires, une première pour une aérogare.

• À Paris-Orly

2016 - La jetée internationale du terminal sud de Paris-Orly a été certifiée NF Bâtiments Tertiaires - HQE™ niveau Excellent.

2017 - Le nouveau pavillon d'honneur sera le premier bâtiment de Paris-Orly à recevoir la double certification HQE™ et BREEAM®.

2018 - Le bâtiment de jonction entre Orly Sud et Orly Ouest a été conçu selon une démarche HQE.

✓ Dans la ville aéroporuaire

• À Roissy

2012 - L'immeuble de bureaux Altaï, livré en 2012, a le double label HQE™ et BBC-Effinergie®, investissement Aéroports de Paris - Schiphol Group. Consommation 65 kWh/m²/an.

• Aéroville à Paris-Charles de Gaulle

2013 - Le centre commercial Aéroville, ouvert en 2013 par Unibail-Rodamco, est certifié BREEAM®. Il est chauffé par géothermie à très basse énergie sur nappe peu profonde grâce à 174 pompes à chaleur. Aéroports de Paris est aménageur.

• Quartier Cœur d'Orly

2013 - Lancement de la construction du premier bâtiment du quartier d'affaires Cœur d'Orly. Tous les immeubles seront certifiés HQE™. Les toitures seront végétalisées, les façades haute isolation seront traitées selon leur orientation. Premier-né, l'immeuble Askia, livré en 2015, a reçu en 2016 la double certification HQE™ Bâtiment tertiaire et BREEAM® (*Very Good*).

✓ Améliorer les performances en exploitation

Nous avons engagé en 2015 une réflexion autour de la mise en place d'une certification en exploitation de type HQE Exploitation™ ou BREEAM® *In Use*. Deux études sont en cours de finalisation pour évaluer le potentiel des ensembles Altaï et Continental Square.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière du domaine Environnement 2016

La notation extrafinancière sollicitée 2016 de notre performance environnementale a été réalisée par Ethifinance. La note d'Aéroports de Paris SA pour l'environnement s'est élevée de 3 points, passant de 85/100 en 2014 à 88/100 en 2016.

Voir Transparence, pages 20 et suivantes.

Investissement durable pour l'énergie

Le troisième contrat de régulation économique, conclu entre l'État et le Groupe ADP pour la période 2016-2020, prévoit que 44 millions d'euros soient consacrés à la réalisation de projets labellisés « développement

« durable ». Soit une augmentation de près de 13 % par rapport au montant des investissements environnementaux fixé par le précédent contrat de régulation économique pour la période 2011-2015. Sur ces 44 millions d'euros, plus de la moitié seront consacrés à l'énergie.

Les bons résultats des EnR

La géothermie à l'aéroport Paris-Orly, la biomasse et la ferme solaire à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle nous permettent de couvrir l'équivalent de 15 % de nos consommations internes d'énergie grâce aux énergies renouvelables. Ce développement volontariste, couplé à l'amélioration de notre efficacité énergétique de 8,7 % entre 2009 et 2015, a abouti à une réduction de 34,3 % des émissions de CO₂ des trois plates-formes aéroportuaires.

Indicateurs 2016 du domaine Environnement

Voir annexe 20.

Baisse de 2,0 % de nos consommations d'énergie

En 2016, nos consommations d'énergie par mètre carré ont diminué de 2,0 %. Ces bonnes performances sont dues à plusieurs facteurs :

- l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos bâtiments,
- le pilotage des consommations,
- le déploiement de systèmes plus efficaces (système intelligent d'éclairage par LED, moteurs haute performance, etc.),
- l'implication de tous grâce à la sensibilisation accrue de nos salariés.

La production d'énergies renouvelables s'est élevée à 14,5 % à fin 2016 de l'énergie consommée par Aéroports de Paris SA pour un objectif de 15 % à 2020.

AIR, ÉMISSIONS, CLIMAT

-63,0 %
d'émissions de CO₂
par passager en 2016*

ACA niveau 3
pour nos 3 aéroports
parisiens**

-2 000 teqCO₂/an
avec CDGVAL

* par rapport à 2009

** depuis 2015

ENJEUX

Notre engagement pour le climat

En 2015, notre aéroport Paris-Le Bourget a reçu les 40 000 participants à la 21^e Conférence des parties à la convention cadre des Nations unies sur les changements climatiques, dite « [COP21](#) ». C'est à l'issue de ce sommet du climat qu'ont été conclus les Accords de Paris, lesquels imposent à la communauté internationale de stabiliser à 2 °C, voire 1,5 °C, le réchauffement climatique d'ici à la fin du siècle. Ce qui implique de supprimer les émissions nettes de gaz à effet de serre.

Accueillir cet événement historique a revêtu une forte valeur symbolique pour notre entreprise. Engagés dans la lutte contre le changement climatique, nous considérons la réduction de notre empreinte carbone comme l'un des piliers de notre politique environnementale. À l'écoute des messages du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec), nous sommes convaincus que nous devons et pouvons agir pour contribuer à « *stabiliser le réchauffement à un niveau non dangereux* », principal objectif de la convention cadre des Nations unies sur les changements climatiques. À cet égard, nous nous engageons à atteindre la neutralité carbone pour nos activités d'ici à 2030.

Répondant aux obligations fixées par le décret du 10 mai 2016, pris en application de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, nous avons transmis en 2016 à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe) notre plan visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques aux horizons 2020 et 2025.

Des objectifs dépassés

Nous avons largement dépassé nos objectifs de réduction d'émissions de CO₂ fixés pour 2015, avec une baisse de -34,3 % de nos émissions de CO₂ en 2015 par rapport à 2009 pour un objectif 2015 de -25 %.

Manifeste collectif des acteurs du secteur aérien

Pour la période 2016-2020, nous nous sommes fixé de nouveaux objectifs ambitieux, en phase avec les nouvelles orientations proposées par la France : réduire de 50 % nos émissions de CO₂ par passager entre 2009 et 2020 tout en développant le trafic (objectif relevé à 65 % fin 2016), améliorer la performance énergétique de 1,5 % par an, produire l'équivalent de 15 % de notre consommation d'énergie interne finale à partir d'énergies renouvelables.

Ces objectifs ont été rendus publics dès juin 2015 dans [le manifeste collectif](#) que nous avons signé avec Air France-KLM et le Groupement des industries françaises aéronautiques et spatiales (Gifas). Nous y réaffirmons la volonté partagée de maintenir et renforcer notre implication, sur le long terme, dans la lutte contre le dérèglement climatique. Toutefois, à la fin de l'année 2016, nous avons pris la décision d'élever nos objectifs de réduction des émissions de GES, passant de 50 % à 65 %.

✓ Nous nous engageons notamment sur trois points.

- 1** - Diminuer nos émissions de CO₂ par passager de 65 % sur cinq ans, tout en développant le trafic.
- 2** - Améliorer notre performance énergétique de 1,5 % par an sur la période 2016-2020, ce qui représentera une réduction d'environ 15 % sur cinq ans.
- 3** - Établir la part d'énergies renouvelables dans la consommation finale de nos aéroports à 15 %.

L'Airport Carbon Accreditation

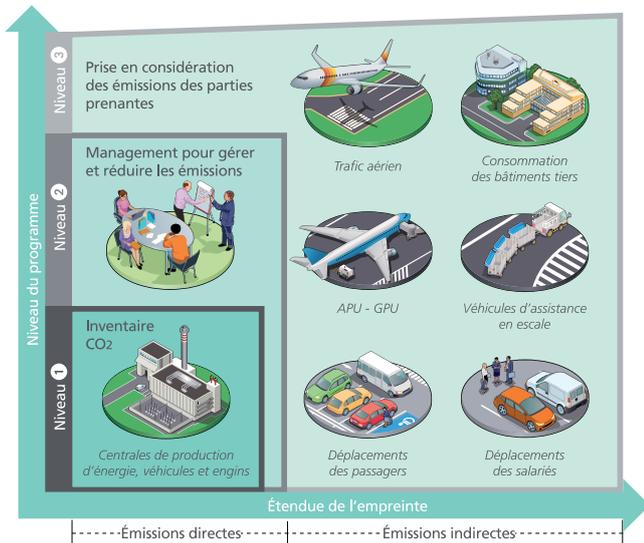
Depuis 2009, nous suivons le programme d'accréditation de [l'Airport Carbon Accreditation](#), mis en place par l'ACI-Europe, branche européenne de l'association mondiale des aéroports, en matière de gestion du carbone. L'*Airport Carbon Accreditation* (ACA) évalue et reconnaît les efforts entrepris par les aéroports pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre.

✓ **Quatre niveaux de performance**

Les performances présentées sont vérifiées par un tiers indépendant.

L'ACA comprend 4 niveaux d'accréditation :

- 1 - la cartographie des émissions (scope 1) ;
- 2 - la réduction des émissions (scope 2) ;
- 3 - l'optimisation (scope 3) ;
- 3+ - la neutralité (pour les scopes 1 et 2).



Notre accréditation

✓ **Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly**

Niveaux 1 et 2 en 2010 et 2011.
Niveau 3 en 2012, 2013, 2014, 2015 et 2016.

✓ **Paris-Le Bourget**

Niveaux 1 et 2 en 2013 et 2014.
Niveau 3 en 2015 et 2016.

Nos solutions pour le climat

✓ **Atténuer nos propres impacts (scopes 1 et 2)**

Pour réduire nos émissions internes, nous agissons sur les trois sources principales : nos centrales thermiques, nos consommations d'électricité et de chaleur et nos véhicules de service.

Quelques exemples

- La mise en service des centrales à géothermie à Paris-Orly, et à biomasse et photovoltaïque à Paris-Charles de Gaulle, a réduit de plus de 27 000 tonnes par an nos rejets carbonés.
- La réhabilitation ou la construction de bâtiments sobres a diminué de près de 4 000 tonnes par an les émissions imputables à nos consommations de chaleur et d'électricité.
- Le remplacement de nos véhicules de service par des voitures électriques ou à faible émission a réduit de 10 % l'impact carbone de notre flotte entre 2009 et 2015.

✓ **Atténuer les impacts du secteur aérien (scope 3)**

En partenariat avec les compagnies aériennes, Eurocontrol (organisation européenne pour la sécurité et la navigation aérienne) et la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC), nous mettons en œuvre l'approche collaborative *Airport Collaborative Decision Making (Airport CDM)* grâce à laquelle nous optimisons la circulation des avions au sol. Nous sommes engagés dans le dispositif du Ciel unique européen qui vise à fluidifier le trafic et à réduire les consommations de carburant des avions de 10 % par vol à l'horizon 2020. Nous installons des prises 400 Hz au sol pour l'alimentation en électricité des avions au contact. Ces équipements sont une alternative non polluante aux sources d'alimentation thermique (APU, GPU)⁽¹⁾.

(1) Glossaire.

✓ **Atténuer les impacts de l'activité aéroportuaire - hors avions (scope 3)**

Nous optimisons les déplacements et la mobilité de nos salariés et des salariés des entreprises installées sur nos aéroports. Nous promovons les transports collectifs et contribuons à leur déploiement et nous incitons à adopter les modes de déplacement dits « actifs » comme la marche à pied ou le vélo. Nous allons compenser les émissions de gaz à effet de serre de notre siège social, à Paris-Charles de Gaulle, en investissant dans des projets bas carbone.

✓ **Intégrer le coût du carbone à nos projets**

En 2017, nous commencerons à intégrer à l'économie de nos projets le coût des émissions de gaz à effet de serre. En internalisant le coût des émissions de GES, nous anticipons les conséquences économiques du durcissement des politiques climatiques. C'est aussi une préparation à la décarbonation de nos activités.

L'adaptation au changement climatique

Nous avons participé à l'étude sur [l'adaptation du secteur aérien au changement climatique](#). Cette étude faisant suite à une étude publiée en novembre 2014 par Eurocontrol. Elle est menée par le Service technique de l'Aviation civile (Stac) pour évaluer la vulnérabilité des aéroports français aux vagues de chaleur, à la montée du niveau de la mer, aux événements climatiques extrêmes et à l'évolution du régime des vents. À l'issue de ces travaux, le Stac a établi une matrice d'évaluation de la vulnérabilité climatique des aéroports que nous avons prise en compte dans notre cartographie des risques.

La mobilité maîtrisée

✓ **PDE**

Près de 90 % des salariés de nos plates-formes se rendent à leur travail en voiture. Dès 2005, nous avons engagé un plan de déplacements entreprise (PDE) afin

de réduire l'empreinte environnementale des déplacements domicile-travail et professionnels. Au fil des ans, un nombre croissant de solutions a été proposé aux salariés pour optimiser leurs déplacements. Notre nouveau plan d'actions 2016-2018 a été adopté en janvier 2016. Ce PDE associe les filiales du Groupe à plusieurs de ces actions.

✓ L'association R'Pro'Mobilité porte nos PDIE

Nous avons également mis en œuvre, avec les entreprises présentes sur les aéroports, des plans de déplacements interentreprises (PDIE). Les initiatives communes prises dans ce cadre contribuent à améliorer la desserte des plates-formes. Nos plans de déplacements interentreprises (PDIE) ont été mis en œuvre en 2011 à Paris-Charles de Gaulle, en 2012 à Paris-Orly et en 2013 à Paris-Le Bourget.

En 2014, pour porter le PDIE de Paris-Charles de Gaulle, nous avons constitué l'association [R'Pro'Mobilité](#) qui compte aujourd'hui neuf entreprises : Aéroville, Air France, CIF Keolis, FedEx Express, La Poste et Aéroports de Paris S.A et, depuis 2016, Bolloré Logistics et nos deux filiales Hub One et HUB SAFE. Ces entreprises, qui emploient à elles seules plus de 50 % des effectifs de l'aéroport, s'engagent à promouvoir une mobilité plus respectueuse de l'environnement. En mars 2016, le PDIE de Paris-Le Bourget s'est également constitué en association : [« Bourget Pro'Mobilité »](#). Cette association a créé, fin septembre 2016, un service de navette électrique entre la gare RER B du Bourget et l'aéroport.

✓ Notre site intranet « Mobilité durable »

Pendant la Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière, en septembre 2015, nous avons lancé notre site intranet « Mobilité durable ». Ce site présente toutes les solutions proposées aux salariés pour réduire leurs besoins en mobilité ou limiter l'empreinte carbone de leurs déplacements domicile-travail et professionnels.

✓ Covoiturage et modes actifs

Nous nous sommes associés à [iDVROOM](#), spécialiste du covoiturage domicile-travail pour créer la communauté « Covoiturage Aéroports Parisiens ». Cette communauté de « covoitureurs » offre aux salariés travaillant à Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget de se mettre en relation avec d'autres salariés travaillant dans les différentes entreprises implantées sur ces plates-formes.

Une application innovante de covoiturage instantané entre particuliers, [OuiHop®](#), a également été proposée aux salariés. Elle met en relation, en temps réel, les automobilistes et les piétons qui souhaitent emprunter un même trajet. Cette application élimine les contraintes du covoiturage classique (organisation, planification, etc.). Nous promovons les modes de déplacement actifs comme la marche et le vélo. Nous disposons

d'une cartographie des circulations douces à Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget, que nous prenons en compte dans nos projets d'aménagement.

✓ Visioconférence et Skype

Nos salariés pratiquent depuis plusieurs années la visioconférence. En 2015, nous avons complété cette solution en installant sur leurs ordinateurs la technologie Skype Entreprise. Ces outils de communication facilitent les échanges à distance et permettent aux salariés de limiter leurs déplacements.

✓ CDGVAL

Depuis 2007, 10 millions de personnes empruntent chaque année le métro automatique CDGVAL. Ce métro assure la liaison entre les terminaux de Paris-Charles de Gaulle, le RER B et la gare TGV : il évite l'émission annuelle de 750 tonnes de gazole, l'émission de 15 tonnes de dioxyde d'azote (NO₂) et celle de 2 000 tonnes de CO₂.

Des aéroports plus accessibles aux transports collectifs

✓ Le métro arrive à Paris-Orly

Initialement prévue en 2027, l'arrivée à Paris-Orly des deux lignes de métro 14 et 18 est avancée à 2024. La ligne 14 sera prolongée au sud jusqu'à la plate-forme aéroportuaire depuis la station Olympiades. La ligne 18 ira de la gare de Versailles-Chantiers à Paris-Orly, *via* Massy. Les usagers pourront accéder au centre de Paris en 17 minutes, avec une fréquence d'une rame toutes les deux minutes aux périodes de pointe. Le début de la construction de la station de métro dans l'emprise de l'aéroport Paris-Orly est prévu pour 2018.

✓ CDG Express

La loi du 29 décembre 2016 autorise l'État à confier à une société de projet, société commune entre SNCF Réseau et Aéroports de Paris, la mission de conception, construction, financement et d'entretien du [CDG Express](#). Ce train rapide reliera Paris-Charles de Gaulle à la capitale en une vingtaine de minutes. Les travaux doivent débuter en 2018. La mise en service de cette desserte ferroviaire est prévue pour 2023. Elle transportera 7 à 8 millions de passagers par an, dès 2030. Ce projet, qui représente un investissement total estimé à 1,7 milliard d'euros, répond à un vœu de l'État, exprimé en 2013 lors des annonces relatives au Nouveau Grand Paris. En termes de lutte contre les dérèglements climatiques, CDG Express assurera une liaison à faible émission de CO₂.

La surveillance de la qualité de l'air

✓ La mesure des polluants dans l'air

Notre [laboratoire](#), accrédité Cofrac, surveille la qualité de l'air ambiant dans les aéroports parisiens grâce à

son réseau de stations de mesure fixes et temporaires. Nous mesurons notamment les concentrations dans l'air de dioxyde d'azote (NO₂), de monoxyde d'azote (NO), de particules (PM 2,5) et d'ozone (O₃). Nous délivrons en temps réel, sur le site de notre laboratoire, les résultats de mesure.

✓ Notre implication dans les politiques publiques

Nous participons à la révision des plans de protection de l'atmosphère (PPA) et des plans régionaux pour la qualité de l'air (PRQA) de l'Île-de-France. En mars 2016, nous avons signé l'engagement collectif des acteurs du transport aérien dans la continuité de la Convention du secteur aérien de 2008. Nous participons aussi à l'élaboration du troisième plan de protection de l'atmosphère de la région Île-de-France.

ACTIONS

PPA : engagement collectif sectoriel

Nous avons signé en 2016 l'engagement collectif des acteurs du transport aérien. Cet engagement intègre des actions de limitation des émissions aéroportuaires : réduction du temps de roulage des avions, utilisation croissante des moyens de substitution fixes ou mobiles aux moteurs auxiliaires de puissance (APU)⁽¹⁾, verdissement de la flotte interne de véhicules routiers et d'engins de piste, renforcement des plans de déplacements entreprise (PDE) et interentreprises (PDIE), amélioration de l'information sur les transports en commun à destination des voyageurs.

(1) Glossaire.

L'engagement avec Paris Action Climat

Nous avons signé en octobre 2015 la [Charte d'engagement partenariale pour le climat](#) de Paris Action Climat. Nous y reprenons nos objectifs climat. Nous nous sommes aussi engagés à mener des actions relatives à nos bâtiments, nos activités, la production de déchets, nos modes de consommation, les transports et les énergies renouvelables.

Moins de CO₂ pour l'avion au sol

En escale, au sol, un avion a besoin d'énergie électrique pour maintenir sa climatisation et pour redémarrer ses moteurs. Il dispose de trois technologies d'approvisionnement : le moteur auxiliaire embarqué (APU)⁽¹⁾, le groupe électrogène au gazole au sol (GPU)⁽¹⁾ ou une prise électrique de 400 Hz au sol. La prise de 400 Hz est le seul dispositif non polluant localement. À Paris-Charles de Gaulle, les rejets de CO₂ imputables aux APU ont représenté jusqu'à 5 % des émissions de la

plate-forme en 2016. C'est pourquoi nous poursuivons le déploiement de prises de 400 Hz et incitons fortement à les utiliser : 100 % des postes au contact de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle en sont pourvus. Pour la climatisation, nous avons équipé de systèmes de fourniture d'air conditionné aux avions tous les postes au contact du Hall M.

(1) Glossaire.

Nouveau plan d'action pour notre PDE

Le nouveau plan d'actions 2016-2018 de notre PDE renforce les dispositifs existants. Il propose de nouvelles initiatives visant à optimiser l'organisation du travail, à développer l'électromobilité et les modes actifs et à sensibiliser les collaborateurs à la mobilité durable : outils collaboratifs, bureaux de passage sur chaque site, bornes de recharge électrique, plans d'accès multimodaux. Il renouvelle les solutions de covoiturage. Il prévoit aussi la négociation d'un accord sur le télétravail. Nous avons dans ce cadre réalisé la cartographie des axes utilisables en modes doux (marche, vélo, trottinette) à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. Nous allons achever celle de Paris-Le Bourget. Nous pourrions alors identifier les prolongations nécessaires pour éviter les ruptures de circuit des pistes cyclables ou des voies piétonnes. Le nouveau PDE sera l'occasion d'expérimenter des véhicules électriques autonomes.

Challenge « ÉcoDéfi Roissy »

Nous avons voulu faire connaître aux salariés du Groupe ADP et des entreprises installées à Paris-Charles de Gaulle les moyens mis à leur disposition pour éviter l'utilisation de leur véhicule personnel lors de leurs trajets domicile-travail ou professionnels. Transports en commun, visioconférence, covoiturage, modes de déplacement doux (marche, vélo) sont autant de façons de limiter les besoins en mobilité, donc les émissions de CO₂, et de réduire les risques liés à la route. Entre le 30 mai et le 16 septembre 2016, nous avons organisé l'ÉcoDéfi Roissy, à l'intention des 42 000 salariés travaillant sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle. Pilotée par l'association R'Pro'Mobilité, cette compétition incitait les collaborateurs à utiliser des moyens de transport alternatifs à la voiture. Chaque changement d'habitude obtenait des points cumulables. Plus de 50 gagnants ont, finalement, été récompensés par des vélos, des trottinettes, des places de cinéma, des packs « sécurité » et des abonnements au système de véhicules partagés Autolib'.

Qualité de l'air : l'étude Survol

Le plan régional santé-environnement (PRSE) de l'Île-de-France prévoit d'étudier l'impact du trafic aérien autour de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Dans le cadre de [l'étude Survol](#) menée par la

préfecture de région, nous avons participé à la modélisation de la qualité de l'air autour de nos plates-formes aéroportuaires. Cet important travail était réalisé par Airparif, le réseau francilien de surveillance de la qualité de l'air.

PERFORMANCE

Indicateurs 2016 du domaine Environnement

Voir page 20.

Airport Carbon Accreditation (ACA)

✓ Bilan des émissions de CO₂ dues à l'activité des aéroports franciliens

Les émissions internes d'Aéroports de Paris pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-le Bourget ont diminué de 33 % en 2015 par rapport à la moyenne des années 2012, 2013 et 2014. Ces bons résultats sont dus à la baisse de la consommation d'énergies fossiles des centrales thermiques et au fonctionnement de nos centrales de production d'énergie renouvelable.

Voir aussi Bilan ACA 2016 – annexe 16.

Atténuer les impacts du secteur aérien

À Paris-Charles de Gaulle, le temps de roulage moyen des avions a diminué de 10 % par rapport à 2007 grâce à la mise en œuvre de l'*Airport Collaborative Decision Making (Airport CDM)*.

Véhicules électriques ou à faible émission de CO₂

Fin 2016, nous disposons de 173 véhicules de service électriques ou à faible émission de CO₂. Un réseau de 255 points de recharge a été déployé entre 2014 et 2016 et 34 points de recharge sont mis à la disposition des passagers à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Qualité de l'air : du côté du laboratoire

Les indicateurs de l'évolution des émissions de polluants dans l'air (hors CO₂) sont disponibles sur le site du [laboratoire](#).

EAU

1,3 Mm³ d'eau potable consommés en 2016
 70 000 m³/an d'eau potable économisés à Paris-Orly
 -8,2 % d'eau potable consommée par passager*

* en 2016 par rapport à 2014

ENJEUX

Consommer moins

✓ Objectif et bilan

Nous nous sommes fixé pour objectif de réduire de 5 % la consommation interne d'eau potable par passager entre 2014 et 2020. Dans ce but nous avons mis en place plusieurs dispositifs. Dans tous nos terminaux, la consommation d'eau est suivie par supervision et les coupures d'eau sont automatiques en cas de soutirage inhabituel. Ce comptage nous permet de détecter rapidement les fuites et d'agir au plus vite. Nous récupérons et recyclons les eaux pluviales pour différents usages. Nous déployons des équipements économiques dans les zones des sanitaires de nos aéroports.

✓ Nouvelle politique, nouveaux objectifs

Dans le cadre des schémas directeurs « Eau », nous allons favoriser l'infiltration des eaux pluviales. Grâce à cette action, nous limiterons les risques d'inondation, en cas d'événements climatiques extrêmes.

Gérer le cycle de l'eau

Nous assurons la gestion complète du cycle de l'eau sur nos aéroports, depuis la distribution d'eau potable jusqu'au traitement des eaux de ruissellement. Nous assumons cette responsabilité pour nos activités propres et pour celles de nos partenaires.

✓ Eaux usées, eaux pluviales

Les eaux usées collectées sont rejetées dans les canalisations départementales qui les acheminent vers les stations d'épuration de la région parisienne. Pour piloter la gestion de nos process, nous disposons de schémas directeurs « Eau ».

Compensation - Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly représentent à eux deux 1 500 hectares de surfaces imperméabilisées. Nous nous sommes engagés à limiter et compenser les nouvelles imperméabilisations lors des travaux d'aménagement de nos plates-formes par la création de bassins de stockage d'une capacité de 500 m³ par hectare.

Surveillance - Nous avons mis en place une procédure de [surveillance](#) des rejets d'eaux usées et d'eaux pluviales issues des différentes activités et industries de

la zone aéroportuaire. Nous assurons également la surveillance des nappes phréatiques.

Traitement - Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly possèdent des systèmes de traitement des eaux pluviales (les Step). Ces Step répondent aux exigences de rejet dans le milieu naturel imposées par l'arrêté préfectoral propre à chaque aéroport. En complément, nous avons mis en service à Paris-Orly un marais filtrant planté de roseaux pour parfaire la dépollution des eaux de ruissellement hivernales. À Paris-Charles de Gaulle nous avons ouvert un site expérimental de traitement par les plantes (phyto-épuration) et mis en œuvre la ségrégation des eaux de ruissellement en période hivernale.

Sols

Nous avons déployé en 2014 des procédures de prévention et gestion du risque de pollution des sols que nous avons prévu de mettre à jour en 2017. Notre laboratoire assure le suivi environnemental de la qualité des sols. Il vérifie ainsi la compatibilité de l'état environnemental des sites avec leurs usages et/ou avec les projets d'aménagement, pour engager, au besoin, le traitement d'une pollution détectée.

ACTIONS

Économiser l'eau potable

✓ Recycler l'eau de pluie

Soucieux d'épargner la ressource naturelle, nous avons mis en place des systèmes de recyclage des eaux pluviales dans plusieurs bâtiments de nos aéroports. Nous réutilisons plus de 70 000 m³ par an d'eaux de ruissellement : elles alimentent nos tours aéroréfrigérantes à Paris-Orly et des blocs sanitaires dans le bâtiment de liaison A/C à Paris-Charles de Gaulle. Nous avons équipé les blocs sanitaires de chasses d'eau économiques à Orly Ouest, ce qui devrait abaisser de 12 % par an la consommation d'eau potable du terminal. À Paris-Charles de Gaulle, nous étudions la possibilité de récupérer les eaux de pluie du toit du terminal T3 et de la caserne des pompiers. Cette eau pourrait être utilisée dans les lances d'incendie lors des essais.

Gérer les eaux de ruissellement

✓ Marais filtrant à Paris-Orly

L'hiver, les [eaux de ruissellement](#) de l'aéroport sont chargées de produits de dégivrage des avions et de déverglaçage des pistes. Ces eaux sont envoyées dans un bassin tampon où elles subissent un traitement bactériologique et d'oxygénation avant d'être rejetées dans le milieu naturel. Le bassin tampon de Paris-Orly a une capacité de 13 000 m³. Depuis 2013, la dépollution s'achève dans un marais filtrant de 6 500 m², planté de roseaux. C'est le plus grand marais filtrant implanté dans un aéroport en France. Cet investissement s'est élevé à 4 millions d'euros dont 20 % ont été assurés par des subventions de l'Agence de l'eau de Seine-Normandie.

✓ Ségrégation des eaux

À Paris-Charles de Gaulle, nous avons signé une convention avec le Syndicat interdépartemental pour l'assainissement de l'agglomération parisienne (Siaap) aux termes de laquelle nous envoyons nos effluents les plus concentrés dans l'une de ses stations d'épuration. Nous avons pour cela mis en place un système de ségrégation de ces effluents, réservés dans des bassins tampons avant leur acheminement vers l'installation du Siaap. Chargées en produits hivernaux, ces eaux apportent à l'installation du Siaap le carbone et l'azote dont elle a besoin pour dépolluer les eaux urbaines et nos eaux résiduaires. Nous avons construit une nouvelle canalisation de 6,5 km entre le bassin des Renardières et le réseau du conseil départemental de Seine-Saint-Denis. Cette conduite achemine les eaux chargées en fondants hivernaux jusqu'au récepteur des eaux usées du département.

En décembre 2016, nous avons également achevé le raccordement du bassin de rétention B2 de Paris-Charles de Gaulle au réseau d'eaux usées. Ceci optimise le fonctionnement de la station de traitement des eaux pluviales du bassin versant Marne et répond aux exigences relatives aux seuils de rejet des eaux pluviales.

✓ L'épuration par le sol

Très riche en micro-organismes, le sol a naturellement la capacité d'abattre la pollution contenue dans les eaux usées ou industrielles. Pour cette raison, nous menons un projet de traitement des eaux glycolées par irrigation d'un site pilote de 2 000 m², situé sur la plate-forme de Paris-Charles de Gaulle.

D'après le bilan 2016, sous le contrôle du laboratoire d'Aéroports de Paris, cette expérimentation montre que l'on peut atteindre des taux de dépollution proche de 98 %.

✓ Préserver la ressource

En empêchant la percolation de l'eau dans le sol, l'imperméabilisation des infrastructures aéroportuaires réduit la recharge naturelle des nappes phréatiques. En 2016, nous avons initié une étude de faisabilité de la réinjection d'une partie des 2 millions de mètres cubes d'eaux pluviales que nous gérons, chaque année, à Paris-Charles de Gaulle.

PERFORMANCE

Indicateurs 2016 du domaine Environnement

Voir annexe 20.

Économie d'eau potable

✓ Réutilisation des eaux pluviales

Nous récupérons et recyclons, dans l'ensemble de nos trois plates-formes franciliennes plus de 72 600 m³ d'eaux pluviales, ce qui représente environ 5 % par an de nos consommations d'eau potable par passager, soit une économie d'environ 150 k€ par an.

✓ Équipements économiques

L'installation de chasses d'eau économiques à Orly Ouest a fait baisser la consommation annuelle d'eau potable du terminal de 12 % entre 2013 et 2014.

DÉCHETS

45 %
de déchets non
dangereux valorisés *

70 %
de déchets de chantiers
valorisés *

**Collecte de biodéchets
proposée
à tous nos clients ***

* en 2020

ENJEUX

Notre responsabilité

Propriétaires et exploitants des plates-formes aéroportuaires, nous gérons les déchets générés par nos activités et par celles de nos partenaires.

Déchets non dangereux : nous organisons la collecte des déchets non dangereux et définissons les règles de tri, les emplacements des conteneurs et les consignes de transport.

Déchets dangereux : nous proposons la gestion collective des déchets dangereux à nos partenaires. Les déchets dangereux sont soit recyclés soit traités en fonction de la réglementation applicable à chaque type de déchets.

Nos objectifs de valorisation des déchets

Pour la période 2016-2020, notre politique environnementale vise à :

- **atteindre 45 %** de taux de valorisation matière des déchets non dangereux internes ;
- **atteindre 70 %** de taux de valorisation des déchets de chantier avec réutilisation des matériaux de démolition ;
- **développer** la filière biodéchets.

Notre politique est conforme aux dispositions des lois Grenelle 1 et 2 et de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) promulguée en août 2015. Nous incitons nos partenaires à adopter les meilleures pratiques en faveur de la réduction à la source et de la valorisation matière de leurs déchets.

Collecte sélective

Nous avons organisé la collecte sélective dans les aéroports, dans nos locaux administratifs et sur les quais des terminaux 1 et 2 de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Des poubelles de tri sont à la disposition des passagers dans tous nos terminaux. Tous nos locaux administratifs, disposent de boîtes de récupération de papiers, de cartouches d'imprimantes et de gobelets. Dans certains terminaux, nous avons créé la fonction de régisseur de quai, qui aide les producteurs de déchets à réaliser un tri de qualité.

Économie circulaire

Nous promovons l'économie circulaire. Nous menons régulièrement des actions de collecte d'uniformes usagés. Nous avons commandé, avec l'EPA Plaine de France, une étude d'opportunité pour la mise en place d'une économie circulaire dans le territoire du Grand Roissy. Réalisée sur six filières par des étudiants de Sciences Po Paris, cette étude estime possible la mise en place d'un système fermé pour le BTP, les biodéchets et le textile.

ACTIONS

La semaine européenne de la réduction des déchets

Pour la quatrième année consécutive, les équipes du Groupe ADP se sont mobilisées, du 19 au 23 novembre 2016, à l'occasion de la Semaine européenne de la réduction des déchets (Serd), afin de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, la communauté aéroportuaire et des scolaires voisins des plates-formes à cet enjeu majeur.

En lien avec la Recyclerie d'Athis-Mons et la Maison de l'Environnement et du Développement durable (MEDD) de Paris-Orly, les secrétariats ont initié une collecte des fournitures de bureau non utilisées. Près de 200 cartons ont ainsi été distribués aux élèves des écoles riveraines de Paris-Orly. Environ 10 000 feuilles de papier ont également été collectées par les secrétariats pour être recyclées. Cette opération a eu lieu dans le cadre du déménagement de plusieurs équipes de Paris-Orly dans de nouveaux bureaux.

Les collaborateurs ont pu déposer, dans les MEDD de Paris-Orly et de Paris-Charles de Gaulle, des jouets et des disques en bon état. Autant de futurs cadeaux de Noël collectés par l'association Rejoué. En 2016, 823 kilos de jouets et de produits culturels ont ainsi retrouvé une seconde vie.

Des ateliers ludiques d'éveil au thème du réemploi des déchets ont été organisés à destination des scolaires. Les deux MEDD ont accueilli les enfants des écoles riveraines pour leur apprendre à faire des décorations de Noël ou des calendriers perpétuels avec des rouleaux de carton et des boîtes d'œufs récupérés par des collaborateurs du Groupe.

Valorisation matière

✓ Papier

La collecte sélective des déchets à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, a été confiée à la société Paprec. Le marché intègre la collecte et le recyclage du papier utilisé dans l'entreprise. Nous sommes adhérents d'Ecofolio, l'éco-organisme chargé par l'État de faire progresser le recyclage des papiers.

✓ Un repas dans votre moteur

Depuis 2014, nous collectons les huiles alimentaires usagées des quatre restaurants d'entreprise de Paris-Orly. Ces déchets sont transformés en agrocarburants. Nous avons expérimenté la collecte sélective des reliefs de repas des restaurants de nos personnels à Orly Sud et à Parc Central. En 2016, 114 tonnes de déchets, envoyées dans l'usine de méthanisation Bionerval, proche de Paris-Orly, ont généré près de 28 500 m³ de biogaz valorisable. Les digestats (résidus de la méthanisation) sont cédés gratuitement aux agriculteurs qui les valorisent comme fertilisants de culture. La collecte des biodéchets doit être élargie aux établissements situés dans le terminal d'Orly Ouest.

L'économie circulaire entre en piste

Pour rénover la piste 4 de Paris-Orly et la piste 2 de Paris-Charles de Gaulle nous avons utilisé, durant l'été 2016, des agrégats d'enrobés. Ce procédé permet, en effet, de recourir à des produits recyclés provenant de la démolition des pistes. Jusqu'à 30 % de résidus de la démolition ont été ainsi valorisés sur site. Ce qui a réduit la consommation de matière première vierge et limité les émissions liées au trafic des camions.

Le bon geste du tri

Depuis 2013, des régisseurs de quai, issus d'une entreprise d'insertion, aident les producteurs de déchets des terminaux 1 et 2E de Paris-Charles de Gaulle à accomplir le bon geste de tri. Leurs conseils ont abouti à accroître de 5 points en quelques mois le taux de valorisation matière des déchets.

PERFORMANCE

Indicateurs 2016 du domaine Environnement

Voir annexe 20.

BIODIVERSITÉ

-50 %
de produits phytosanitaires
en 2020*

* par rapport à 2008

22
ruches

7
espèces de chauve-souris
à Paris-Orly

ENJEUX

Trois axes de travail

Intégrée dans la stratégie de l'entreprise, la protection de la biodiversité s'organise selon trois axes :

- améliorer les connaissances internes ;
- restaurer ou préserver les habitats et les espèces remarquables ;
- renforcer la communication et les échanges.

Nos programmes

En 2014, nous avons réalisé sur les territoires de nos trois aéroports principaux un diagnostic biodiversité. En 2015, Paris-Orly s'est impliqué dans l'association [Hop'Biodiversité](#) et Paris-Charles de Gaulle l'a rejointe en 2016. Nous intégrerons les éléments résultant de ces travaux dans notre politique d'aménagement et dans nos projets. Nos guides d'aménagement comportent déjà des préconisations spécifiques. En 2016, nous avons lancé la réalisation d'un schéma directeur « développement, paysage et biodiversité ».

Phytosanitaires et pratiques alternatives

Dans le cadre du programme Écophyto du ministère de l'Agriculture, relatif à la baisse de l'utilisation de produits phytosanitaires, nous avons signé, en 2010, un accord-cadre sur l'usage professionnel des pesticides en zones non agricoles. Cette convention nous engageait à respecter les pratiques alternatives d'entretien des espaces verts et à diminuer de 50 % l'utilisation des produits phytosanitaires entre 2008 et 2015. Nous avons déjà réduit de plus de 50 % nos consommations de pesticides depuis 2008.

ACTIONS

Déchets verts

Nous possédons de grandes surfaces de pelouses et produisons d'importantes quantités de déchets verts que nous valorisons (environ 700 tonnes valorisées en 2015). À Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, les déchets de tonte sont compostés et réutilisés ensuite sur nos espaces verts. En été, des agriculteurs franciliens récupèrent gratuitement

jusqu'à 350 tonnes de foin sur les bandes enherbées autour de la zone réservée.

Désherbage intelligent

Depuis 2012, nous utilisons à Paris-Orly un dispositif de désherbage qui détecte par laser infrarouge les mauvaises herbes sur les voies de circulation des avions et n'applique le dés herbant que là où poussent ces végétaux indésirables. Le système mémorise également, au mètre près grâce à un positionnement GPS, les lieux où le traitement a déjà été réalisé. L'économie de matière active est de l'ordre de 85 %. Grâce à une nouvelle rampe d'épandage, le gain de temps pour l'application avoisine 60 %.

Écopâturage

À Paris-Charles de Gaulle, neuf moutons de race solognote entretiennent en broutant un espace vert clôturé d'environ 4 000 m² situé entre les pistes et le terminal 2F.

Hop'Biodiversité

Créée au printemps 2015, l'association [Hop'Biodiversité](#) étudie la biodiversité des prairies aéronautiques. Les scientifiques, aidés de bénévoles recrutés parmi les salariés travaillant en zone réservée, ont recensé la biodiversité ordinaire mais aussi les espèces remarquables de plantes, d'insectes, de batraciens, d'oiseaux et de mammifères vivant sur la plate-forme de Paris-Orly. Cette démarche scientifique et participative a été reconnue par le ministère de l'Écologie comme partie intégrante à la stratégie nationale pour la biodiversité. Le programme mené conjointement par Hop'Biodiversité et Aéroports de Paris a été salué par Barbara Pompili, secrétaire d'État chargée de la biodiversité, lors d'une visite de Paris-Orly en septembre 2016.

Recensement de notre patrimoine arboré

Nous avons réalisé en 2012 le recensement des arbres de Paris-Charles de Gaulle. La plate-forme totalise 800 000 arbres et arbustes, dont certains spécimens remarquables comme des cèdres du Liban, âgés de plus de 250 ans, un ginkgo biloba qui deviendra peut-être millénaire ou encore un séquoia à feuilles d'if, l'un des plus grands arbres du monde !

Une fleur

L'étoile d'eau (*Damasonium alisma*) est une fleur extrêmement rare inscrite sur la liste rouge européenne de l'Union internationale pour la conservation de la nature. Sur le plateau de Saclay, l'une de ses principales « stations » franciliennes était menacée par l'ouverture d'un chantier. Dans le cadre d'une convention signée avec l'établissement public Paris-Saclay et en collaboration avec le bureau d'études Ecosphère, nous avons reconstitué les petites mares appréciées de l'étoile d'eau sur l'emprise de l'aéroport de Toussus-le-Noble. Plusieurs centaines de mètres cubes de terres riches en semences de la fleur y ont été implantées. Durant l'été 2013, les étoiles d'eau se sont adaptées dans leurs nouvelles mouillères, confirmant le succès de cette opération exceptionnelle.

Nos jardins

L'équipe de la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly a conçu un [jardin de la biodiversité](#), ouvert à tous. À la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle, six jardins concourent à entretenir la biodiversité : [le jardin à la française](#), le jardin japonisant, le jardin *Land Art*, la prairie, le verger et le potager.

Nos abeilles

Nos trois principales plates-formes franciliennes et l'aéroport d'aviation générale de Toussus-le-Noble abritent des [ruches](#). Au total nous en possédons 22 qui produisent un miel déclaré propre à la consommation. Nous sommes signataires d'une convention avec l'Union nationale de l'apiculture française pour sensibiliser le grand public à la protection des abeilles.

Pratiques alternatives

Depuis 2010 nous appliquons des pratiques alternatives à l'entretien de nos espaces verts situés dans les zones non agricoles.

PERFORMANCE

Indicateurs 2016 du domaine Environnement

Voir annexe 20.

Pratiques alternatives

Entre 2008 et 2016, nous avons ainsi réduit plus de 50 % nos consommations de produits phytosanitaires.

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Chaque année, nous investissons 2,2 millions d'euros dans nos partenariats avec les collectivités, les acteurs socio-économiques des bassins aéroportuaires, les associations, les élus et les représentants de l'État. Participer activement au développement des territoires qui nous entourent constitue le moteur de notre politique de coopération économique et sociale. C'est le 8^e engagement de notre plan stratégique Connect 2020.

1

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

2

COOPÉRATION SOCIALE ET EMPLOI

3

QUALITÉ DE VIE

4

TERRITOIRES

5

DIALOGUE

6

INSONORISATION

7

SOLIDARITÉ

◆ NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016



FEUILLE DE ROUTE ENGAGEMENT SOCIÉTAL 2016

Objectifs de progrès 2016-2020

Avancement Principales réalisations 2016

Favoriser la formation, l'emploi et l'insertion

<ul style="list-style-type: none"> Faciliter l'orientation, l'accès à l'emploi et la formation. 		<ul style="list-style-type: none"> Programme Hub Compétences : solution intégrée pour l'emploi, l'orientation professionnelle, la formation et l'aide aux entreprises. Dispositif « Envol Pro » : immersion en milieu professionnel à l'étranger (Angleterre, Irlande, Espagne) de 80 jeunes demandeurs d'emploi (18-25 ans). Dispositif Orientation métiers : immersion de 187 élèves de 3 collèges et 3 lycées dans des entreprises du Grand Roissy-Le Bourget (11 visites / 6 entreprises partenaires). « Un uniforme pas uniforme » : information destinée aux demandeurs d'emploi sur les métiers aéroporutaires via un défilé de professionnels en uniforme accompagné d'ateliers et d'entretiens.
<ul style="list-style-type: none"> Favoriser l'accès à l'emploi par la valorisation des compétences. 		<ul style="list-style-type: none"> Soutien aux écoles de la deuxième chance (Paris-Orly) – poursuite des actions engagées. Charte Seine-Saint-Denis Égalité signée pour un plan d'actions annuel sur l'emploi, l'insertion et l'économie sociale et solidaire.
<ul style="list-style-type: none"> Favoriser le retour à l'emploi et l'insertion. 		<ul style="list-style-type: none"> Clauses d'insertion dans nos marchés supérieurs à 10 millions d'euros. First Stade (économie sociale et solidaire) partenaire de Place de la Loc' et de 6Themis en 2016. 837 k€ d'achats au secteur adapté et protégé en 2016.

Faciliter la vie des salariés qui travaillent sur les plates-formes

<ul style="list-style-type: none"> Mobilité. 		<ul style="list-style-type: none"> Papa Charlie, structure de Planèt'AIRport, dédiée à la location sociale de véhicules : membre fondateur d'Essonne MobilitéS en 2016. 10 lignes de bus (Filéo) pour le transport à la demande 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an (depuis 1998).
<ul style="list-style-type: none"> Garde des enfants des salariés qui travaillent en horaires décalés. 		<ul style="list-style-type: none"> Deux crèches interentreprises.
<ul style="list-style-type: none"> Logement. 		<ul style="list-style-type: none"> Offre locative du Comité Habitat (Planèt'AIRport) depuis plus de quinze ans) : 307 salariés logés en 2016. Accompagnement à l'hébergement d'urgence depuis 2015. Deux résidences pour jeunes salariés (Paris-Charles de Gaulle depuis 2008 ; Athis-Mons/Paris Orly en cours de construction).

Objectifs de progrès 2016-2020

Avancement Principales réalisations 2016

Développement des territoires

<ul style="list-style-type: none"> Organiser et promouvoir la ville aéroportuaire pour attirer les entreprises internationales. 	<p>✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> Participation à la construction du bassin économique emploi formation (Beef) du Grand Roissy-Le Bourget. Action permanente de l'alliance Hubstart Paris Région®, outil de promotion du territoire : 44 actions réalisées.
<ul style="list-style-type: none"> Développer l'économie locale. 	<p>✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> Action permanente de l'alliance Hubstart Paris Région®. Décision 2016 de fusionner en 2017 Hubstart Paris Région® et le GIP Emploi Roissy CDG. Rencontres d'entreprises du Grand Roissy-Le Bourget : 108 PME, 24 acheteurs. Speed meeting pour la sous-traitance industrielle. Réseau Plato du Grand Roissy-Le Bourget. Rendez-vous de l'entrepreneuriat d'Orly International. Rendez-vous Premium d'Orly Paris®. 10 k€ de bourses de soutien à l'entrepreneuriat (Adife). 3^e Caravane des métiers et de l'entrepreneuriat. Page Innovation dédiée aux <i>start-up</i> sur notre site internet.

Dialogue avec les riverains et avec les élus

<ul style="list-style-type: none"> Élus. 	<p>✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> 58 chartes de partenariat. Visites des entreprises des plates-formes.
<ul style="list-style-type: none"> Riverains. 	<p>✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> Information régulière concernant les réaménagements de Paris-Orly (2015-2018) et les travaux sur les pistes de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. Deux tournois de football pour les jeunes (Coupe Paris Aéroports) à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Plusieurs expositions.

Bruit

<ul style="list-style-type: none"> Gestion des fonds d'aide à l'insonorisation issus de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA). 	<p>✓✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite des programmes engagés.
<ul style="list-style-type: none"> Participation aux commissions consultatives de l'environnement. 		<ul style="list-style-type: none"> Contribution à la réduction du bruit des avions au sein d'un groupe de travail pluridisciplinaire. Poursuite des programmes engagés.
<ul style="list-style-type: none"> Surveillance et suivi des niveaux sonores par notre laboratoire. 	<p>✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite des programmes engagés. Informations accessibles au public <i>via</i> le site de notre laboratoire.

Solidarité

<ul style="list-style-type: none"> Soutien financier ou organisationnel aux actions de solidarité de proximité. 	<p>✓✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> Actions de la Fondation Groupe ADP – voir le site internet de la fondation. 965 k€ en 2016 d'aides de la fondation.
<ul style="list-style-type: none"> Engagement des salariés du Groupe ADP. 	<p>✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> 166 salariés impliqués dans les activités de la fondation. Plus de 50 parrains et marraines dans le cadre de notre dispositif de <i>coaching</i> et de tutorat pour les scolaires ou pour soutenir les associations à vocation sociale. Projets en cours pour 2017 pour mise en place de congés solidaires.

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint

POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

2,2 M€
pour nos actions
d'engagement sociétal.

120 000
personnes travaillent
sur nos 3 aéroports
franciliens.*

1 million de passagers
génère **1 400 emplois**
directs**.

* 2014

** étude Bipe année 2011

ENJEUX

Nos engagements

Notre stratégie de développement, mise au service de la compétitivité du transport aérien et de l'attractivité de notre pays, compte parmi ses priorités le partage de la croissance avec les territoires où nous sommes implantés.

Pour remplir une partie de cet objectif, nous investissons chaque année 2,2 millions d'euros dans nos partenariats avec les collectivités locales et territoriales, les acteurs socio-économiques des bassins aéroportuaires, les associations, et les représentants de l'État (voir notre feuille de route pages 81 et 82).

En 2016, à l'occasion de notre troisième contrat de régulation économique, Aéroports de Paris est devenu le Groupe ADP et Augustin de Romanet, président-directeur général du Groupe ADP, a signé une vingtaine d'engagements de marque dont six concernent ces territoires.

✓ Engagement 11

Faciliter la vie de ceux qui travaillent sur nos plates-formes (voir page 94).

✓ Engagement 12

Développer l'économie locale (voir page 96).

✓ Engagement 13

Préserver l'environnement des riverains (voir page 105).

✓ Engagement 14

Favoriser la formation, l'emploi et l'insertion sociale (voir page 87).

✓ Engagement 15

Promouvoir les territoires pour attirer les entreprises internationales (voir page 96).

✓ Engagement 16

Conforter notre leadership mondial en responsabilité sociétale et environnementale (voir page 7).

Notre responsabilité

En 2015 le Groupe ADP est devenu la référence européenne en matière de responsabilité sociétale parmi les cinq majors gestionnaires européens d'aéroports (LHR - à Londres, Fraport - à Francfort, Aena - à Madrid, Schiphol Group - à Amsterdam et nous-mêmes).

Notre activité et celle des acteurs aéroportuaires dans leur ensemble conditionnent directement le développement de l'économie locale et le cadre de vie dans nos territoires d'implantation.

Nos trois principales plates-formes franciliennes génèrent plus de 8 % de l'emploi salarié francilien. Plus de 120 000 personnes y travaillent dans près de 1 000 entreprises. Plus de 340 000 emplois directs, indirects, induits et catalytiques⁽¹⁾ sont générés par nos activités (données 2011).

(1) Glossaire.

Notre politique

Aménageur et acteur économique majeur en Île-de-France, nous coopérons avec nos territoires d'ancrage pour accroître leur attractivité et leur compétitivité. Nous voulons que les richesses produites par l'activité aéroportuaire profitent également aux populations riveraines.

Notre politique de coopération économique et sociale est structurée par trois grands objectifs.

1 - Le soutien aux politiques d'accès à l'emploi des habitants des départements d'emprise de nos trois aéroports.

2 - Le développement et la promotion économiques à l'échelle régionale, nationale et internationale, des territoires du Grand Roissy-Le Bourget et du Grand Orly.

3 - La relation de confiance réciproque avec les élus locaux, les associations et les riverains.

Notre organisation

✓ La direction de l'Environnement et du Développement durable

Notre politique de coopération économique et sociale est pilotée par la direction de l'Environnement et du Développement durable (DDD).

Cette direction déploie son action grâce à deux délégations territoriales – l'une pour Paris-Orly et l'autre pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget. Ces délégations ont pour mission principale d'assurer l'acceptabilité par nos parties prenantes du développement de l'activité aéroportuaire et de construire avec elles une communauté d'intérêt et de destin.

En janvier 2016, le Groupe ADP a renforcé et professionnalisé ses moyens d'actions en faveur des territoires d'ancrage de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget par la scission de sa délégation territoriale en deux entités :

- une délégation à la promotion économique et à l'emploi, pour répondre aux enjeux du fort potentiel de développement du Grand Roissy-Le Bourget ;
- une délégation aux relations territoriales et environnementales, pour répondre au plus près aux attentes des riverains face à la croissance future de ces deux aéroports.

Nous mobilisons également, en permanence, aux côtés de la direction de l'Environnement et du Développement durable, une dizaine de directions pour concrétiser nos engagements.

→ Voir annexe 17.

✓ Les partenariats

Nous agissons principalement au moyen de partenariats pour réaliser nos programmes d'aide à l'accès à l'emploi des riverains et de soutien aux entreprises locales, ou pour soutenir le développement de territoires.

Construire avec les territoires

Nous participons à la construction collective de l'attractivité et du dynamisme territoriaux au sein d'organisations et d'alliances dédiées, comme [Hubstart Paris Région®](#) et Orly International). Nos partenaires sont notamment les collectivités territoriales, la Région, l'État, les agences de développement, les chambres de commerce et d'industrie, les pôles de compétitivité, les établissements publics d'aménagement, les entreprises.

Nous contribuons, dans nos domaines de compétences, aux projets de contrats de développement territorial. Nous nous sommes fortement engagés dans

l'amélioration des accès à nos aéroports au sein du projet du Grand Paris.

→ Voir Territoires, page 96.

Une ONG au cœur de nos actions sociales

L'une des chevilles ouvrières de ces partenariats est l'ONG [Planèt'Airport](#) qui fédère les initiatives en faveur de l'emploi, de la formation professionnelle, de l'insertion sociale, de l'insertion par l'activité économique, de la mobilité et du logement.

L'ONG a un statut consultatif spécial auprès du conseil économique et social de l'ONU depuis 2015. Elle est également accréditée depuis 2014 comme groupe d'intérêt auprès de l'Assemblée nationale et du Sénat et peut soutenir des projets éligibles au financement public.

Depuis 2015 la charte Planèt'Airport accompagne tout partenariat nouveau avec les organismes, entreprises et autres villes qui souhaitent utiliser ses services. Cette charte permet aux partenaires d'afficher clairement leurs engagements socialement responsables réciproques.

Soutenue par le Groupe ADP qui participe activement à ses actions, Planèt'Airport regroupe les services de six structures associatives autonomes : Planèt'Airport, Adife (fonds de dotation territorial), Papa Charlie, First Stade, Teach'Air, AERO Compétences et Comité Habitat. Elle mobilise 30 collaborateurs bénévoles dont 15 personnels permanents.

→ Voir Coopération sociale, page 87.

Relayer les politiques de la ville

Nous soutenons et relayons les politiques publiques, notamment en signant les conventions proposées par l'État. En matière d'emploi, nous avons ainsi signé le Plan Espoir Banlieues (en 2008), l'Engagement national pour l'Emploi des Jeunes des Quartiers, puis la [charte Entreprises et Quartiers du ministère de la Ville](#), en 2013 pour une période de trois ans). En 2016, le Groupe ADP a renouvelé cet engagement auprès du ministère de la Ville, jusqu'à la fin de l'année 2017. Nous sommes membres du comité permanent de cette charte.

Nous contribuons à l'atteinte des objectifs de la charte en passant des conventions d'application avec les départements et en nouant des partenariats avec les entreprises des territoires. Nos directions, nos filiales et l'ONG Planèt'Airport participent à la réalisation de ces objectifs et des programmes prévus par ces

chartes. Les actions économiques et sociales que mènent nos délégations territoriales sont également orientées vers les besoins des quartiers et des entreprises concernées par les politiques définies par l'État.

Les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation

Les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation sont au service des décideurs et des acteurs des deux bassins aéroportuaires. Les entreprises, les collectivités locales et les structures d'aide à l'emploi disposent, grâce à leurs travaux, d'une bonne visibilité sur l'évolution de l'emploi dans les aéroports franciliens.

✓ Deux missions principales

1 - Réaliser le recensement annuel de l'emploi auprès des entreprises et des services publics présents sur les trois plates-formes aéroportuaires (voir onglet Actions, ci-dessous).

2 - Mener et publier des études prospectives des tendances futures de l'emploi dans les grands secteurs d'activité des aéroports (voir onglet Actions, ci-dessous).

ACTIONS

Les délégations territoriales mesurent leur efficacité

Les deux délégations territoriales actives sur l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle se sont professionnalisées au cours des deux dernières années (2015 et 2016). Elles disposent de fiches de mission détaillées et s'appuient sur des indicateurs et des tableaux de bord pour mesurer l'efficacité de leurs actions et en assurer le pilotage et le suivi.

La délégation à la promotion économique et à l'emploi a également contribué à la mise en place d'indicateurs et de bilans d'action dans les structures auxquelles elle participe : Hubstart Paris Région®, GIP Emploi Roissy CDG, la crèche Les Globe Trotteurs et le réseau de transport à la demande Filéo. Elle a renforcé sa communication en interne, en direction des collaborateurs du Groupe ADP, par le biais du portail intranet du groupe.

Charte Seine-Saint-Denis Égalité

En novembre 2016, Aéroports de Paris a signé la charte Seine-Saint-Denis Égalité. Déclinaison de notre adhésion à la charte Entreprises et Quartiers, elle formalise un partenariat existant avec le département de Seine-Saint-Denis. Cet accord nous engage à élaborer avec le département un plan d'actions communes annuel dans les domaines de l'emploi, de l'insertion, de l'économie sociale et solidaire et du développement économique. La négociation de la charte est l'œuvre de la délégation territoriale à la promotion et à l'emploi de notre direction de l'Environnement et du Développement durable et de notre direction des Ressources humaines. En guise de première action menée dans ce cadre en 2016 nous avons participé activement au forum « Les défis pour l'emploi en Seine-Saint-Denis ».

Une étude d'impact économique et social

Le Groupe ADP a lancé un appel d'offre pour la réalisation d'une étude d'impact économique et social des aéroports Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Cette étude a pour vocation de renouveler les informations fournies en 2011 dans l'étude d'impact menée par le BIPE sur le même sujet. Elle devra s'appuyer sur de nouveaux critères d'évaluation.

Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation

Recensement des emplois directs sur nos aéroports en 2015

	Total	Entreprises
Paris-Charles de Gaulle	89 600	589
Paris-Orly	27 500	247
Paris-Le Bourget	3 360	81

✓ Études

1 - [Impact socio-économique](#) des aéroports Paris-Orly, Paris-Charles de Gaulle, Paris-Le Bourget

2 - [Les modalités de recrutement](#) des entreprises de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle

3 - [Emploi et activité aéroportuaire](#) en Europe

4 - [Insertion professionnelle des jeunes](#) résidant à proximité des aéroports parisiens

PERFORMANCE

Notation extrafinancière du domaine Engagement sociétal 2016

L'agence de notation extrafinancière Ethifinance a attribué à l'engagement sociétal d'Aéroports de Paris SA la note de 81/100, niveau excellent, en progrès de six points par rapport à la note 2014. Ethifinance a plus particulièrement noté la qualité du dialogue avec les communautés locales et la prise en compte de leurs intérêts ainsi que les efforts pour limiter les nuisances générées par l'activité aéroportuaire.

Voir Transparence, pages 20 et suivantes.

Indicateurs 2016 du domaine Engagement sociétal

Voir annexe 20.

Charte Entreprises et Quartiers

Quatre conventions d'application de la charte Entreprises et Quartiers ont été passées avec quatre départements d'emprise de nos plates-formes :

- **2015 :** départements de l'Essonne, de Seine-et-Marne et de Seine-Saint-Denis ;
- **2016 :**
 - signature de la Charte Seine-Saint-Denis Égalité par le président du conseil départemental de Seine-Saint-Denis et le président-directeur général du Groupe ADP ;
 - signature de la convention d'application avec la préfecture du Val-d'Oise.

COOPÉRATION SOCIALE

4 961
bénéficiaires
de Planèt'AIRport
en 2016.

4 888
embauches en 19 ans
grâce à Papa Charlie

593
visiteurs pour la Caravane
des métiers
et de l'entrepreneuriat 2016

ENJEUX

Nous investissons depuis une vingtaine d'années dans des dispositifs d'aide à l'emploi, adaptés aux spécificités aéroportuaires (engagements du Groupe ADP en 2016 : 12 et 14).

Politiques de la ville

✓ La charte Entreprises et Quartiers

Signataires de la [charte Entreprises et Quartiers du ministère de la Ville](#) depuis 2013, nous avons renouvelé cet engagement auprès du ministère de la Ville pour les années 2016 et 2017.

Nous déclinons la charte à l'échelle territoriale, conformément aux orientations souhaitées par l'État. Toutes nos actions en matière d'accès à l'emploi ciblent désormais les agglomérations concernées par les politiques de la ville.

Nous nous appuyons sur :

- les services de la marque Planèt'AIRport,
- les initiatives de notre délégation aux partenariats et de nos délégations territoriales au sein de la direction de l'Environnement et du Développement durable,
- la synergie avec notre direction des Ressources humaines, notre direction des Achats, les directions de nos aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly et notre filiale HUB SAFE, spécialisée dans les métiers de la sûreté et de la sécurité.

✓ Emplois d'avenir

Dans le cadre des recrutements en emplois d'avenir, notre direction des Ressources humaines s'est engagée à privilégier, dès 2013, les stagiaires de Planèt'AIRport.

Planèt'AIRport, une marque solidaire et sociale

Sous la marque [Planèt'AIRport](#) se déploie un programme complet d'actions d'utilité sociale, d'intérêt général ou relevant de l'économie sociale et solidaire (voir annexe 17) :

- des cursus de formation professionnelle (Planèt'AIRport formation, AÉRO Compétences, Teach'AIR),

- des dispositifs d'insertion par l'activité économique (First Stade)
- des dispositifs d'aide à la mobilité (Papa Charlie)
- des dispositifs d'aide au logement (Comité Habitat).
- un fonds de dotation territorial (Adife).

Ce programme propose aussi aux entreprises des prestations liées à l'emploi.

✓ AÉRO Compétences

Nous sommes partenaires du groupement solidaire régional [AÉRO Compétences](#). Ce groupement déploie depuis 2011 un programme qualifiant financé par la région Île-de-France. Les formations sont adaptées aux besoins des entreprises aéroportuaires. Elles sont gratuites et durent de quatre mois à un an. Les demandeurs d'emploi ont le statut de stagiaires rémunérés. Depuis 2014, nous disposons de 600 m² de locaux équipés à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

✓ Formations métiers à l'échelle régionale

En 2016, Planèt'AIRport a remporté les lots aéroportuaires du marché « Formations métiers » de la région Île-de-France, lancé dans le cadre du plan gouvernemental « 500 000 formations supplémentaires ». Cette formation concernera spécifiquement les métiers aéroportuaires (agents de sûreté aéroportuaire, agent d'accueil, agent de piste, réceptionniste).

✓ Adife, fonds de dotation territorial

Structure de Planèt'AIRport, [le fonds de dotation territorial, Adife](#)⁽¹⁾ finance à la demande des projets de formation et d'aide à l'emploi, portés par les associations locales de l'est du Val-d'Oise. Ces projets sont également soutenus par Planèt'AIRport (voir Actions, page 89). Son programme s'inscrit dans le cadre de la charte Entreprises et Quartiers et de la [Charte de la diversité](#).

(1) Glossaire

Séminaires de découverte des métiers

Nos séminaires « [Découverte des métiers aéroportuaires](#) » sont organisés par nos délégations territoriales dans nos Maisons de l'Environnement et du Développement durable. Ils sont ouverts aux demandeurs d'emploi qui souhaitent travailler dans notre

secteur. L'objectif de ces sessions est de présenter les métiers aéroportuaires et les formations y conduisant. Entreprises, services publics et organismes de formation informent les visiteurs et témoignent de leur expérience. Des ateliers pratiques complètent ces rencontres. Ces séminaires ont lieu deux fois par an durant trois jours et demi à Paris-Charles de Gaulle et trois fois par an durant deux jours à Paris-Orly.

Rendez-vous de l'emploi

Avec les acteurs de l'emploi dans les territoires du Grand Roissy-Le Bourget et d'Orly, autour des plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, nous participons à l'organisation de « Rendez-vous de l'emploi » et de forums de recrutement (voir Actions, page 89).

Papa Charlie aide à la mobilité

Depuis 1997, l'association [Papa Charlie](#), prête à un coût modique des véhicules aux accédants à l'emploi d'Île-de-France. En moyenne plus de 200 personnes profitent chaque année de cette offre de location pour rejoindre leur travail. Papa Charlie propose aussi le covoiturage solidaire et l'accès au microcrédit pour l'achat de véhicules. L'association possède un parc de 120 véhicules récents à faible émission de CO₂.

Papa Charlie est reconnue comme bonne pratique par le Pacte mondial de l'ONU. L'association est conventionnée par l'Europe, l'État, les collectivités territoriales et des organismes paritaires. Des entreprises la subventionnent également dont, notamment, le Groupe ADP et FedEx. En 2016, FedEx, administrateur de Papa Charlie, a fait un don de 50 000 US dollars à l'association.

Scolaires des quartiers prioritaires de la ville

Nous soutenons, depuis 2009, les réseaux d'éducation prioritaire (Éclair, RAR, RRS, REP+) créés pour les élèves des écoles, lycées et collèges des quartiers prioritaires de la ville ou des communes d'emprise de nos aéroports. De façon générale, nos actions en direction des collèges et lycées sont réservées à ces publics prioritaires.

✓ Dispositif « Orientation métiers »

En 2016, nous avons déployé notre nouveau dispositif « Orientation métiers » qui vise à orienter les élèves vers les métiers des filières prioritaires du territoire du Grand Roissy-Le Bourget. Les secteurs d'activité ciblés sont l'hôtellerie et la restauration, le fret et la logistique, l'accueil et la vente, la mécanique aéronautique.

Les équipes pédagogiques des collèges et lycées concernés sélectionnent 15 élèves motivés que nous plaçons en immersion dans les entreprises et emmenons à la rencontre des professionnels. Nous avons pour but de faciliter ainsi la communication entre le monde éducatif et le monde économique, de fournir aux équipes pédagogiques des éléments d'appréciation concrets et réalistes sur les métiers exercés dans le secteur aéroportuaire et sur le type de compétences qu'ils requièrent. Nous impliquons aussi les entreprises, très en amont de leurs processus de recrutement.

En 2015-2016, ce dispositif a concerné 187 élèves, six collèges et lycées.

✓ Classe de 3^e, option découverte professionnelle

Nous organisons des programmes de visite pour les classes de 3^e option découverte professionnelle et pour les élèves de première et de terminale avec le concours des entreprises et des équipes pédagogiques des collèges et lycées. Le dispositif « Mon stage en 3^e – embarquement immédiat » place ainsi les élèves en immersion d'une semaine en entreprise, à raison de deux élèves par collège.

✓ Écoles de la deuxième chance

Nous sommes cofondateurs d'Écoles de la deuxième chance. Autour de Paris-Charles de Gaulle nous soutenons les écoles de la Courneuve (93), de Cergy-Pontoise, d'Argenteuil et de Sarcelles (95). Autour de Paris-Orly nous avons signé dès 2010 une convention avec l'École de la deuxième chance du Val-de-Marne, établie à Orly et Créteil. En 2016 une nouvelle convention a été signée avec l'École de la deuxième chance de l'Essonne. Ces écoles ont pour vocation d'assurer l'insertion professionnelle de jeunes qui ont quitté le système scolaire depuis plus d'un an. Nous finançons leurs actions en leur versant une partie de la taxe d'apprentissage.

L'insertion par l'activité économique

✓ First Stade

Structure d'insertion par l'activité économique, [First Stade](#) est une association relevant de l'économie sociale et solidaire. En complément de sa prestation historique de courses de proximité, elle propose des services de location de véhicules à bas coût pour les salariés en difficulté financière. Elle effectue des livraisons pour l'e-commerce. Elle a également développé en 2015 une activité de collecte de déchets recyclables, activité couronnée en la même année par le label Développement durable décerné par l'Ademe, Air France et Aéroports de Paris. En réalisant ces prestations, les salariés en insertion de First Stade renouent avec la vie de l'entreprise. L'association embauche trois salariés tous les six mois qui tous trouvent et conservent un emploi en quittant la structure.

First Stade reçoit, de la part du Groupe ADP, au titre d'une convention signée pour 2016-2018, une subvention de 84 k€ répartie sur trois ans. Sa gouvernance se compose de Papa Charlie, Aéroports de Paris SA et Savi, association des entreprises du parc d'activités de Villiers-Sarcelles, en zone franche urbaine. Elle compte 61 entreprises adhérentes en 2016 contre 46 en 2015. Elle gère un parc de 80 véhicules et utilitaires en location.

Secteur adapté

Nous soutenons les entreprises d'insertion par nos achats solidaires ou nos dons aux entreprises et établissements du secteur adapté et protégé.

Clauses d'insertion dans nos marchés

Depuis 2013, nous appliquons des clauses d'insertion dans nos marchés. Les clauses d'insertion sont envisagées pour tous nos marchés supérieurs à 10 millions d'euros et gérées par notre direction des Achats dans le cadre de notre politique d'achats responsables. C'est notamment le cas des marchés de travaux d'extension de la jetée Est et de construction du bâtiment de jonction de [Paris-Orly](#).

→ Voir [Actions ci-contre](#) et [Achats responsables](#), page 26.

GIP Emploi Roissy CDG

✓ Des services spécifiques

Nous sommes partenaires du GIP Emploi Roissy CDG depuis sa création. Le GIP met en œuvre et soutient des actions concertées pour proposer aux populations locales une offre de services pédagogiques adaptés aux métiers et aux besoins des entreprises du territoire. Il délivre notamment une formation certifiante à l'anglais aéroportuaire. Le GIP Emploi Roissy CDG a également réalisé une étude de l'impact sur l'emploi des grands projets du Grand Roissy à l'horizon 2030.

En 2017, le GIP Emploi Roissy CDG fusionnera avec la structure de promotion territoriale Hubstart Paris Région*.

→ Voir [Territoires](#), page 96.

✓ Hub compétences, programme d'investissement d'avenir

En 2016, le GIP Emploi Roissy CDG a présenté « Hub Compétences » en réponse à un appel à projet de la Dirreccte dans [le cadre des programmes d'investissement d'avenir \(PIA\)](#). Il intègre les deux grands projets lancés en 2015 par le GIP Emploi Roissy CDG – une cité des métiers et un campus des métiers – ainsi que le projet de professionnalisation de l'alternance conçu par Planèt'AIRport. Ce programme a été validé en février 2017 par arrêté du Premier Ministre.

→ Voir [Actions](#), page 90.

✓ Gouvernance du GIP Emploi Roissy CDG

La gouvernance du GIP Emploi Roissy CDG réunit aujourd'hui cinq membres financeurs : l'État, la Région, les conseils départementaux de la Seine-Saint-Denis et de la Seine-et-Marne et Aéroports de Paris. Son comité d'orientation stratégique emploi formation (Cosef) rassemble les acteurs du Grand Roissy compétents dans ce domaine.

ACTIONS

Planèt'AIRport

✓ Trophée de l'entreprise citoyenne

Le Groupe ADP a reçu le prix Lauréat du Trophée national de l'entreprise citoyenne en décembre 2016, dans la catégorie Grandes entreprises, pour son programme Planèt'AIRport. Ce concours, créée en 2007, est placé sous le haut patronage du Sénat, de Arinc, entreprise du secteur aéronautique, et de Cesar Consulting, cabinet de conseil en management social. Il récompense les entreprises pour leurs actions exemplaires au service de l'intérêt général.

✓ Formation régionale aux métiers aéroportuaires

Dans le cadre du plan gouvernemental « 500 000 formations supplémentaires » Planèt'AIRport, formera des demandeurs d'emploi aux métiers d'agent de sûreté aéroportuaire, d'assistant piste et de réceptionniste. Au 31 décembre 2016, on compte 163 candidats recrutés. La formation sera dispensée dans les locaux de Planèt'AIRport à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly et dans les locaux de ses partenaires Promhôte et Camas. Ces parcours de formation sont qualifiants ou diplômants. Le budget prévu avoisine 800 k€.

✓ Formation de sauveteurs secouristes du travail

En 2016, Planèt'AIRport a obtenu l'agrément INRS ⁽¹⁾ pour former les sauveteurs secouristes du travail (SST) en formation initiale et en recyclage. Cette formation débutera en 2017. Elle entre dans le cadre des ateliers de courte durée « Maîtriser les situations de la vie professionnelle » organisés dans le cadre des ateliers [Teach'AIR](#) de Planèt'AIRport. Elle ciblera prioritairement les entreprises des plates-formes aéroportuaires.

(1) *Glossaire*

✓ Caravane des métiers et de l'entrepreneuriat 2016

En mars 2016, le Groupe ADP, FedEx et WFS se sont associés pour organiser la Caravane des métiers et de l'entrepreneuriat autour de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Les professionnels de chaque entreprise partenaire sont allés au-devant des demandeurs d'emploi riverains pour leur présenter les métiers exercés sur les aéroports, les formations professionnelles pour y

accéder et les prestations d'appui à la création d'entreprise de BGE PaRIF.

La Caravane des métiers et de l'entrepreneuriat est une initiative soutenue par le ministère de la Ville. Les deux premières caravanes organisées par le Groupe ADP, Planèt'AIRport et BGE PaRIF ont eu lieu en 2014 et 2015. En 2016, pour la première fois, deux entreprises aéroportuaires ont rejoint le mouvement.

✓ Soutien à l'action « Un stage pour tous » pour les scolaires

En partenariat avec Papa Charlie, Planèt'AIRport a apporté son soutien à l'action « Un stage pour tous » de United Way (UWI), pour l'accueil de stagiaires des classes de 3^e. Cette opération, cofinancée par Adife, favorise la découverte du monde de l'entreprise pour les collégiens riverains des zones aéroportuaires.

✓ Un meilleur accès à l'information et à l'offre de services

Le Groupe ADP a consacré 200 k€ à la communication institutionnelle en faveur de Planèt'AIRport, qui a ainsi pu figurer en 2016 dans de nombreux médias. Planèt'AIRport a pour sa part renforcé ses outils de communication. Son site internet a été entièrement refondu pour rendre l'accès aux prestations plus aisé (demandes de formation, location de véhicules, etc.). Il est complété par une lettre électronique bimestrielle. L'ONG est présente dans les réseaux sociaux Facebook et LinkedIn.

Le fonds de dotation territorial en 2016

✓ Soutien à l'insertion

En décembre 2016, Adife a présenté aux élus de la communauté d'agglomération Roissy Pays de France (Val-d'Oise) un projet de service de restauration pour les salariés du parc d'activités Sarcelles - Villiers-le-Bel. La prestation serait assurée par la structure d'insertion Baluchon pour la restauration et par First Stade pour le transport.

✓ Job Dating

En novembre 2016, Adife a organisé un *job dating* au campus Planèt'AIRport de Paris-Charles de Gaulle. Cette rencontre était destinée aux jeunes diplômés de l'enseignement supérieur à la recherche d'emploi, souvent issus de la diversité et résidant dans les quartiers prioritaires de la ville dans l'est du Val-d'Oise. Six entreprises partenaires - Otessa, Paradisia, Le Voyage Français, le Groupe 3S et nos deux filiales Hub One et HUB SAFE - ont proposé des postes en CDI à pourvoir immédiatement ainsi que des contrats en alternance.

✓ Formation qualifiante d'agent de sûreté

En partenariat avec notre filiale HUB SAFE, Adife a cofinancé avec l'OPCA (1) une formation qualifiante au

métier d'agent de sûreté. L'OPCA a apporté 70 % du financement et Adife 30 % pour un budget total de 42 000 euros.

(1) *Glossaire*

✓ Bourses de soutien à l'entrepreneuriat

En partenariat avec l'association Initiactive95, Adife a alloué, pour l'année 2016, deux bourses pour un total de 10 000 euros à deux porteurs de projet d'entreprise en lien avec l'activité aéroportuaire de Paris-Charles de Gaulle.

✓ Prépa'Aéro

Dans le cadre du partenariat reconduit et signé en 2016 entre Adife, Solidarité et Jalons pour le Travail (SJT), Planèt'AIRport et Action Plurielle Formation (APF), la formation Prépa'Aéro de Planèt'AIRport a été reconduite en 2016. Cette formation préqualifiante est réservée aux demandeurs d'emploi issus des quartiers prioritaires de l'est du Val-d'Oise. Elle s'est déroulée du 12 septembre au 16 décembre 2016. Sur les sept stagiaires, cinq ont été admis dans des formations qualifiantes.

Grand Roissy - Hub compétences

Le projet Hub Compétences porté par le GIP Emploi Roissy CDG (voir onglet Enjeux) s'articule autour de :

- quatre secteurs d'activité majeurs du territoire (aérien-services aéroportuaires ; tourisme d'affaires ; commerce international ; fret-logistique) ;
- cinq filières structurantes (hôtellerie-restauration, commerce, vente, accueil, tourisme et services aéroportuaires) ;
- trois compétences clés (maîtrise professionnelle, langues, développement des compétences).

Il propose une solution intégrée composée :

- d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriales (GPETC) construite avec notre Observatoire des métiers ;
- de prestations d'orientation *via* une cité des métiers, de l'entreprise, de l'emploi et de la formation du Grand Roissy-Le Bourget (Cmeef) ;
- de formations grâce à un campus des métiers et des qualifications (voir ci-dessous, « Une cité et un campus des métiers ») ;
- de l'accompagnement des entreprises en matière de recrutement.

Le coût total du projet est évalué à 6 millions d'euros, financés à hauteur de 55 % par les acteurs publics et 45 % par les acteurs privés. Le projet de professionnalisation de l'alternance, conçu par Planèt'AIRport s'est vu attribuer 28 % de ce budget.

Cité et campus des métiers

En appuyant la création de la cité et du campus des métiers, nous contribuons à la création d'un pôle d'excellence territorial et à au développement dynamique des filières de l'emploi,

✓ Cité des métiers

Le projet de cité des métiers, de l'emploi et de la formation du Grand Roissy-Le Bourget, développé depuis 2014 et intégré au projet Hub Compétences du GIP Emploi CDG, s'intitule désormais « Cité des métiers, de l'entreprise, de l'emploi et de la formation » (Cmeef) du Grand Roissy-Le Bourget. Il a fait l'objet d'une étude de faisabilité achevée en décembre 2016.

Cette Cité sera un lieu phare et fédérateur labellisé, pour :

- offrir aux habitants, aux employeurs et aux acteurs du Grand Roissy, des services mutualisés en matière d'orientation, d'emploi, de métiers et de formation ;
- offrir aux acteurs du territoire un centre de ressources partagées et un lieu d'échanges et de coordination ;
- regrouper les services publics et privés de l'emploi et de la formation (comme le GIP Emploi Roissy CDG, Pôle emploi CDG, les agences d'intérim, Aireemploi, Planèt'AIRport, etc.) ;
- l'accompagnement des entreprises (appui à la création d'activité, au développement économique, etc.).

✓ Campus des métiers

Le campus des métiers et des qualifications est appelé à accueillir de nombreux projets propres à renforcer le caractère international du territoire du Grand Roissy-Le Bourget. Porté par la région Île-de-France et le ministère de l'Éducation nationale, sous l'égide du GIP Emploi Roissy CDG, ce projet a été labellisé en septembre 2016 par le ministère.

Le campus articulera les formations initiales et professionnelles dans les filières économiques d'excellence du territoire pour ses quatre secteurs d'activité prioritaires : aérien et services aéroportuaires ; salons et congrès et tourisme d'affaires ; commerce international ; fret-logistique. Ces formations seront adaptées aux besoins du territoire et de ses entreprises. Les [campus des métiers](#) sont des pôles d'excellence construits autour d'un secteur d'activité correspondant à un enjeu économique national ou régional.

Envol Pro

Envol Pro est un dispositif expérimental de mobilité européenne, porté par le GIP Emploi Roissy CDG mandaté par Planet'AIRport dans le cadre d'un consortium. Lancé en 2016, il est financé par l'agence Erasmus, pour le compte de la Commission européenne. Il offre à 80

habitants du territoire de bénéficier d'une formation linguistique et d'un stage professionnel de six semaines à trois mois, en Angleterre, en Irlande ou en Espagne. Les bénéficiaires pourront ainsi améliorer leur posture professionnelle, se familiariser avec la relation client en environnement multiculturel et maîtriser une langue de leur choix. Ces qualités sont requises pour accéder aux filières prioritaires du Grand Roissy-Le Bourget.

Rendez-vous pour l'emploi d'Orly Paris®

Organisés par Orly International, structure de promotion du territoire que nous avons contribué à créer (voir Territoires, page 96), les [Rendez-vous pour l'emploi d'Orly Paris®](#) 2016, ont mobilisé 85 entreprises et 100 structures partenaires. Ils ont attiré 5 000 visiteurs de l'Essonne et du Val-de-Marne ; Ils ont donné lieu à 537 entretiens de prérecrutement, 34 % de candidats retenus et trois embauches immédiates. La qualité des prestations a été appréciée tant par les visiteurs (87 %) que par les entreprises (89 %). Les *curriculum vitae* recueillis étaient mieux adaptés qu'en 2015 aux besoins des entreprises présentes (25 % contre 18 %), 7 % des entretiens sont devenus des recrutements pressentis (4 % en 2015).

Défilé « Un uniforme pas uniforme, qui suis-je ? »

Nous avons organisé pour la première fois en novembre 2016, un défilé de mode : « Un uniforme pas uniforme, qui suis-je ? ». Ce défilé, conçu avec l'association Pays de Roissy et plusieurs entreprises, services publics ou corps d'armée du territoire, était destiné à faire découvrir aux demandeurs d'emploi les métiers à travers les costumes. Le défilé a été suivi d'échanges entre les salariés « mannequins » et le public et d'ateliers de coiffure et de maquillage. On pouvait aussi apprendre à nouer un foulard ou une cravate et parfaire sa connaissance des codes à respecter, notamment lors des entretiens de recrutement.

Éducation prioritaire

✓ Dispositif « Orientation métiers »

Dans le cadre du dispositif « Orientation métiers », nous avons emmené nos jeunes visiteurs de Paris-Charles de Gaulle rencontrer Singapour Airlines pour découvrir les codes de l'accueil dans les compagnies aériennes et l'hôtel Hyatt pour comprendre l'hôtellerie-restauration. Nous avons donné la priorité aux enfants issus des 20 communes les plus touchées par le bruit autour de l'aéroport. À Paris-Le Bourget, nous avons emmené les jeunes chez Cessna, constructeur européen d'avions d'affaires, pour aborder le thème de la mécanique.

✓ Parler l'anglais aéroportuaire

En collaboration avec le conseil départemental de Seine-et-Marne et l'association Aireemploi Espace Orientation, nous avons proposé une session d'information en anglais sur les métiers aéroportuares à une dizaine de classes de collégiens pendant le cycle scolaire 2015-2016.

Insertion

✓ First Stade partenaire de Place de la Loc' et de 6Themis

En partenariat avec [Place de la Loc'](#), premier site de location de matériel entre particuliers, First Stade va promouvoir auprès des Franciliens une plate-forme de location de véhicule à bas coût. Ce service est proposé à tous les salariés et riverains des zones aéroportuares de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Une formule accessible à tous et qui développe l'économie de partage et le lien social.

Avec la plate-forme numérique [6Themis](#), First Stade expérimentera en 2017 un service solidaire de réservation par internet de véhicules de transport avec chauffeur. Le service sera proposé dans les quartiers prioritaires de la ville. Les chauffeurs seront des salariés en insertion de First Stade. La tarification sera liée à l'utilité sociale du trajet (par exemple dans des zones où le transport collectif est rare). Tous les véhicules proposés par First Stade seront des véhicules hybrides. Ces deux offres sont complémentaires de celle de [Papa Charlie](#).

Papa Charlie

✓ Papa Charlie, membre fondateur d'Essonne MobilitéS

Depuis septembre 2016, les conseillers de la toute nouvelle plate-forme Essonne MobilitéS renseignent les publics fragilisés du nord-ouest et du sud de l'Essonne sur les solutions de mobilité à leur disposition : deux-roues, quatre-roues, intermodalité. La plate-forme départementale Essonne MobilitéS a été créée en juin 2016 à l'initiative d'Atout Pli et du GES Économie solidaire sud Essonne. Elle emploie 9 personnes. Papa Charlie, en s'associant à ces structures spécialistes du diagnostic des besoins, peut désormais proposer une prestation intégrée de mobilité.

✓ Papa Charlie partenaire de Pôle Emploi 93

En juin 2016, Pôle Emploi 93 (Seine-Saint-Denis) et Papa Charlie ont signé un partenariat territorial qui offre aux accédants à l'emploi de Seine-Saint-Denis un prêt de véhicule pour leurs trajets domicile-travail. La durée maximale du prêt est de quatre mois pour les salariés en CDI et de six mois pour les salariés en CDD, en formation ou en stage.

✓ Collectif pour l'emploi : formation et mobilité

En 2016, Papa Charlie et Planèt'AIRport se sont associés au groupe de travail économique territorial OUIjob, aux côtés d'entreprises comme SFR, Vinci ou Accenture. L'objectif de ce collectif est d'identifier les besoins de ces entreprises et d'élaborer des solutions spécifiques, s'appuyant sur les prestations de Papa Charlie et de Planèt'AIRport.

✓ Vente aux enchères chez Papa Charlie

En juin 2016, Papa Charlie a mis aux enchères 29 véhicules à faible émission de CO₂. Le fruit de cette vente a été réinvesti dans l'association.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière du domaine Engagement sociétal 2016

Voir Transparence, pages 20 et suivantes.

Indicateurs 2016 du domaine Engagement sociétal

Voir annexe 20.

Bilan Planèt'AIRport

Bénéficiaires de Planèt'AIRport en 2016, voir annexe 18.

Bilan AÉRO Compétences

Budget total 2016 : 1 987k€, voir annexe 18.

La Caravane des métiers

La Caravane des métiers et de l'entrepreneuriat a accueilli 593 visiteurs en 2016, dont 485 porteurs de projets professionnels, de formation ou de création d'entreprise.

Retours à l'emploi

Grâce à un partenariat renforcé avec le Groupe ADP et notamment avec sa filiale HUB SAFE, spécialiste de la sûreté aéroportuaire, 95 % des stagiaires de Planèt'AIRport formés dans cette discipline ont accédé à l'emploi.

Séminaires découverte des métiers

✓ Paris-Charles de Gaulle

- 2 séminaires de 3,5 jours comprenant 3 ateliers.
- 55 participants.
- une quinzaine d'intervenants.

✓ Paris-Orly

- 5 séminaires de 1 jour.
- 200 participants.
- 35 intervenants pour 8 ateliers.

Éducation prioritaire

✓ Sept ans d'éducation prioritaire

En sept ans, à travers les réseaux de l'éducation prioritaire nous avons touché des milliers d'élèves de Gonesse et Villiers-le-Bel (Val-d'Oise), Villetaneuse et Pierrefitte-sur-Seine (Seine-Saint-Denis). En 2016, plus de 300 élèves du réseau de Villiers-le-Bel ont participé à des visites de l'aéroport, des présentations des métiers, des animations pédagogiques, une matinée de sensibilisation au handicap ou des sorties dans les musées partenaires du Bourget, d'Ecouen, de Louvres ou de Meaux.

✓ Dispositif Orientation métiers

- **5 établissements scolaires** en Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis et Val-d'Oise.
- **11 visites en entreprise**
 - 2 circuits « hôtellerie-restauration ».
 - 4 circuits « accueil et ventes ».
 - 2 circuits « maintenance aéronautique ».
 - 3 circuits « fret et logistique ».
- **213 participants**
 - 187 élèves de la 3^e à la terminale.
 - 26 membres des équipes pédagogiques.

✓ Mon stage en 3^e

Le dispositif « **Mon stage en 3^e - embarquement immédiat** » a concerné, en 2016, 23 élèves des collèges environnants.

Bilan First Stade

- 75 entreprises adhérentes en 2016 (71 en 2015).
- 3 salariés embauchés tous les 6 mois.
- 100 % des salariés retrouvent un emploi en quittant la structure.
- 84 k€ de subventions sur trois ans alloués par le Groupe ADP.

Clauses d'insertion sociale pour la jetée Est

En 2013, dans le cadre du projet d'extension de la jetée Est du terminal Orly Sud de Paris-Orly, notre pôle économique et social sud a proposé à notre direction des Achats d'intégrer des clauses d'insertion sociale pour certains marchés du projet. Nous avons donc pris l'engagement de dédier 5 % des heures travaillées à l'insertion sociale.

En décembre 2016, au terme de cette opération pilote, l'objectif a été dépassé : 35 122 heures de travaux confiés à des entreprises d'insertion ont été réalisées au lieu des 25 000 heures prévues. L'opération concernait 11 marchés. Les salariés en insertion sont allocataires du RSA, demandeurs d'emploi de longue durée, travailleurs handicapés ou encore jeunes apprentis. Ils sont, en très grande majorité issus des départements du Val-de-Marne et de l'Essonne. Les contrats duraient de moins d'un mois à 16 mois et concernaient treize métiers : ouvrier d'exécution, aide électricien, aide menuisier, aide plombier, assistant administratif, agent de nettoyage, aide coffreur, conducteur d'engins, homme trafic, liftier, logisticien de chantier, dessinateur, maçon VRD.

QUALITÉ DE VIE



La qualité de vie de ceux qui travaillent sur nos plates-formes est l'engagement 11 des 20 engagements de marque pris par le Groupe ADP en 2016.

ENJEUX

Nos crèches interentreprises

Nos aéroports possèdent deux crèches interentreprises, créées à notre initiative. À Paris-Orly, les P'tits Loup'ings, labellisée Écolo crèche, propose 60 berceaux. La Maison de l'enfance les Globe-Trotteurs, à Paris-Charles de Gaulle, accueille 100 berceaux. Elle se compose de l'Ombr'aille, qui fonctionne en horaires atypiques, et de l'Envol, ouverte aux horaires administratifs. En 2016, les deux associations qui portaient le fonctionnement de la crèche ont été fusionnées pour entrer en conformité avec la nouvelle réglementation des caisses d'allocations familiales et pour optimiser les moyens. Cette démarche a été menée par notre délégation territoriale à la promotion économique et à l'emploi et par la direction des Ressources humaines. Nous avons pour partenaires les collectivités territoriales, la DGAC, les services publics et les entreprises des plates-formes participantes.

Se déplacer

✓ Lignes de bus

Depuis 1998, le réseau [Filéo](#) complète les services réguliers de transport en commun pour les salariés de Paris-Charles de Gaulle. Service de transport à la demande, il a été créé par le Syndicat des transports d'Île-de-France (Stif). Il compte dix lignes de bus qui fonctionnent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Nous sommes la seule entreprise privée à participer financièrement à son exploitation aux côtés des conseils départementaux de Seine-et-Marne et du Val-d'Oise. En 2016 nous avons choisi de prolonger notre partenariat jusqu'à la fin de l'année 2017. Pour les années 2018-2023 nous réviserons les conditions de notre participation.

✓ Papa Charlie et First Stade

Grâce à [Papa Charlie](#) (Planèt'AIRport mobilité) et [First Stade](#) (Planèt'AIRport IAE), les demandeurs d'emploi, les accédants à l'emploi et les salariés peuvent louer des véhicules à coût modique pour se rendre à leur travail sur les plates-formes ou dans un rayon de 40 km autour de leur résidence.

→ Voir [Coopération sociale et emploi](#), page 87.

Se rendre plus vite en voiture à Paris-Charles de Gaulle

En 2014, nous avons pour la première fois financé un aménagement routier en dehors de l'emprise de notre plate-forme. Pour accéder à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle ou en repartir, passagers et salariés venant par l'est disposent d'une nouvelle desserte routière.

Logement social

✓ 62 000 logements

Le [Comité Habitat](#) (Planèt'AIRport logement) a élaboré une offre de logement social autour des trois aéroports pour les salariés des entreprises et des collectivités locales adhérentes. Le parc social compte 62 000 logements. Le Comité Habitat propose des services de logement qui s'étendent de l'hébergement d'urgence à l'accession à la propriété. Pour développer et diversifier son offre, le Comité noue des partenariats avec des investisseurs privés et des professionnels du logement franciliens (entreprises citoyennes, bailleurs sociaux et collectivités).

✓ Résidences sociales

Une résidence sociale de 213 logements accueille les jeunes salariés employés dans l'aéroport Paris-Charles de Gaulle depuis 2008. La première pierre d'une résidence de 130 studios pour les jeunes salariés de l'aéroport Paris-Orly a été posée à la fin de l'année 2016. Implantée à Athis-Mons, elle devrait ouvrir ses portes en 2017. Elle est le fruit d'une convention tripartite de partenariat passée entre le Comité Habitat, Résidences sociales de France (RSF) et Aéroports de Paris. Les salariés pourront bénéficier des aides personnalisées au logement.

✓ Logement d'urgence

Depuis 2015, le Comité Habitat a ouvert un service d'accompagnement à l'hébergement d'urgence destiné aux stagiaires en formation de Planèt'AIRport et aux salariés travaillant dans les territoires d'emprise de nos aéroports. Ce service vise à préserver leur employabilité. Dans ce but, le Comité a passé des conventions avec des organismes spécialisés dans le logement d'urgence. Des solutions de logement peuvent ainsi être trouvées dans les 48 heures.

ACTIONS

Le Comité Habitat, deuxième prix des Trophées RSE

En 2016, le Comité Habitat a été récompensé pour son action en matière d'hébergement d'urgence et d'hébergement social. Il a obtenu le deuxième prix des Trophées RSE, organisés chaque année par l'Ademe, Aéroports de Paris et Air France au cours de la Semaine du développement durable.

Trois critères environnementaux et sociétaux ont été retenus pour attribuer ce trophée :

- la réduction des émissions de CO₂ grâce à la réduction des distances entre le logement du salarié et son lieu de travail ;
- la promotion de l'économie circulaire auprès des salariés aéroportuaires, les incitant à louer plutôt qu'acheter leurs biens mobiliers : le Comité Habitat propose ainsi, en partenariat avec Néosquat, des services de location de mobilier et d'électroménager ;
- un habitat respectueux de l'environnement, bien intégré au paysage urbain. Le Comité Habitat participe en effet activement à la promotion de programmes HQE et BBC à Fontenay-sous-Bois (Val-de-Marne), Saclay (Essonne), Villepinte (Seine-Saint-Denis), ou encore Etolles (Essonne).

Accession à la propriété solidaire et durable

En 2016, nous avons poursuivi le développement de l'offre de prêt social location accession (PSLA) par le biais d'une convention de partenariat avec le promoteur coopératif Logipostel à Tremblay-en-France (93). Logipostel réalise et commercialise des logements en accession sociale à la propriété et inclut dans son offre des bâtiments basse consommation (BBC).

PERFORMANCE

Notation extrafinancière du domaine Engagement sociétal 2016

Voir Transparence, pages 20 et suivantes.

Logement social 2016

- 307 salariés logés dont 188 jeunes (+ 140 % de salariés logés par rapport à 2015).
- 1 106 demandes de logement instruites par Comité Habitat en 2016.
- +9 % d'adhérents.
- Le Comité Habitat a logé au total 1 908 personnes depuis sa création en 1995.

Crèches

La crèche Les Globe-Trotteurs à Paris-Charles de Gaulle accueille en moyenne environ 200 enfants par an et les P'tits Loup'ings à Paris Orly environ 150 enfants par an. En 2016, le Groupe ADP a contribué au financement de ces crèches à hauteur de 16,2 k€ pour les P'tits Loup'ings et 470 k€ pour les Globe-Trotteurs.

Filéo

En 2016, le Groupe ADP a contribué au financement du réseau de bus à la demande Filéo à hauteur de 322 k€.

TERRITOIRES

5,8 %
du PIB régional*

340 000
emplois générés
par nos activités*

5
millions d'euros investis
pour les start-up

* étude Bipe données 2011

ENJEUX

L'engagement

✓ Des territoires économiques majeurs

Nos trois principales plates-formes – Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget – sont identifiées comme territoires économiques majeurs par le schéma directeur régional d'Île-de-France (Sdrif). Elles génèrent plus de 30 milliards d'euros de valeur ajoutée, soit 5,8 % du PIB régional (données 2011, Bipe⁽¹⁾). Les pôles économiques du Grand Roissy et du Grand Orly sont des lieux clés pour l'implantation d'entreprises françaises et internationales ouvertes sur la mondialisation.

(1) Glossaire.

✓ Construire ensemble la place aéroportuaire durable

Notre engagement dans le développement durable de ces territoires repose sur la construction collective de leur attractivité et de leur dynamisme économique. Nous y contribuons en siégeant au sein de plusieurs instances de gouvernance et par notre participation active aux démarches collectives de promotion territoriale. Nous nous engageons en faveur de l'emploi des populations de ces territoires et nous relayons les politiques de la ville, notamment dans le cadre de la [charte Entreprises et Quartiers](#) du ministère de la Ville.

Le Grand Roissy-Le Bourget

✓ Une place de rang mondial

En pleine expansion économique, le Grand Roissy-Le Bourget rassemble plus de 289 400 emplois (chiffres 2017 de l'observatoire piloté par le GIP Emploi Roissy CDG, Hubstart Paris Région® et l'Institut d'aménagement et d'urbanisme d'Île-de-France). Le territoire bénéficie du dynamisme induit par Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget et par des projets structurants d'envergure nationale. Pour le Grand Roissy-Le Bourget, nous prenons part à une ambition collective : en faire une place aéroportuaire de rang mondial, durable et profitable pour ses habitants.

En 2016, nous avons notamment participé à de nombreux travaux qui ont abouti au positionnement stratégique du « cluster de l'aéronautique et des échanges internationaux » du Grand Roissy-Le Bourget

(1) Glossaire.

→ Voir Actions, page 98.

✓ Hubstart Paris Région®

Depuis 2009, nous contribuons activement aux actions de l'alliance [Hubstart Paris Région®](#). L'alliance, dont nous sommes membres fondateurs, a pour mission de renforcer la notoriété internationale et l'attractivité de la place aéroportuaire du Grand Roissy-Le Bourget. Elle réunit une trentaine partenaires publics et privés et mène une quarantaine d'actions collectives par an.

En moins de dix ans, Hubstart Paris Région® a développé un réseau partenarial avec les places aéroportuaires d'envergure mondiale et plus particulièrement aux États-Unis et en Chine. Nous échangeons nos bonnes pratiques et organisons des *benchmarks*. Hubstart Paris Région® accueille régulièrement des délégations internationales d'investisseurs et d'entreprises qui souhaitent s'implanter sur le territoire. Elle propose une gamme de services gratuits et personnalisés.

✓ GIP Emploi Roissy CDG pour les entreprises

Le GIP Emploi Roissy CDG est dédié notamment au développement de l'emploi et de la formation pour les populations du Grand-Roissy-Le Bourget. Il aide en parallèle les entreprises à trouver et recruter localement les compétences qui leur sont nécessaires. Cette structure, dont nous sommes partenaires depuis sa création en 1998, a créé en 2015 une plate-forme d'accompagnement des PME-TPE du territoire. Cette initiative a été conduite en partenariat avec les Maisons de l'emploi de l'est du Val-d'Oise et d'Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis).

Le GIP Emploi Roissy CDG pilote deux dossiers structurants pour le territoire dans le domaine de l'emploi et du développement économique : la labellisation du campus des métiers du Grand Roissy-Le Bourget et le projet Hub Compétences.

→ Voir le détail de ces projets : [Coopération sociale et emploi](#), page 87.

✓ Vers un outil unique pour le territoire en 2017

En 2016, à la demande du conseil régional d'Île-de-France, l'État, le Groupe ADP et les autres membres des deux structures concernées ont validé la décision de fusionner Hubstart Paris Région® et le GIP Emploi Roissy CDG. Cette fusion, qui interviendra en 2017, sera accompagnée de la création d'une nouvelle marque. Le territoire disposera alors d'un outil opérationnel unique de coordination et d'animation territoriale pour le bassin économique, emploi, formation » (Beef) du Grand Roissy-Le Bourget.

Le Pacte Orly Paris®

Nous participons à la gouvernance du pacte territorial [Orly Paris®](#) du Pôle d'Orly depuis 2009. Nous avons renouvelé notre engagement pour la troisième fois en 2015.

✓ Les engagements d'Orly Paris®

Orly Paris® s'engage à porter une double ambition à l'échelle de 19 communes : favoriser le développement d'un pôle d'envergure métropolitaine et améliorer l'accès à l'emploi pour ses habitants. Cette ambition se déploie selon trois axes :

- renforcer la performance économique d'Orly Paris® ;
- renforcer l'attractivité au service de l'emploi des habitants ;
- améliorer l'accès aux emplois pour les populations locales.

✓ Orly International

Orly Paris® s'appuie sur Orly International, structure porteuse qui mène des actions de marketing territorial et de soutien à l'emploi. Orly International organise notamment [Les Rendez-vous de l'emploi](#) et [Les Rendez-vous de l'entrepreneuriat](#) d'Orly Paris®, finalise les études sur les filières et les gisements d'emploi du territoire, accompagne l'évolution stratégique des entreprises avec divers cabinets de conseils spécialisés.

→ Voir Actions, page 98.

✓ Partenaires du Pacte Orly Paris III et d'Orly International

Les principaux partenaires du Pacte Orly Paris® sont : la région Île-de-France, les conseils départementaux de l'Essonne et du Val-de-Marne, l'État, les chambres consulaires, l'Association pour le développement d'Orly Rungis (Ador), les agences de développement, les intercommunalités, la direction régionale de Pôle emploi. Aéroports de Paris (Groupe ADP) adhère à l'Ador qui rassemble les grands donneurs d'ordre du territoire.

Orly International a été créée par la région Île-de-France, les départements de l'Essonne et du Val-de-Marne et Aéroports de Paris.

Nos leviers d'aide aux PME et aux TPE

Le tissu économique riverain de nos plates-formes est composé en majorité de PME et de TPE. Nous disposons d'environ une dizaine de leviers pour les soutenir, dont le Pacte PME, la déclinaison des politiques de la ville et le soutien à l'innovation.

✓ Pacte PME et start-up

Membres de l'association [Pacte PME](#) depuis 2012, nous aidons les PME innovantes. Notre [pôle Innovation](#) identifie celles qui pourront développer avec nous des solutions d'avant-garde.

Nous avons ouvert, en 2015, des pages consacrées à l'innovation dans le volet Groupe de notre site internet. Notre pôle Innovation y délivre l'information nécessaire aux start-up sur les opportunités et les conditions de la collaboration avec notre groupe ainsi que sur nos partenaires. Nous avons ciblé trois domaines : le *smart airport*, les nouvelles mobilités et la robotique. Nous avons noué des partenariats avec près d'une quinzaine de structures et organismes dédiés au soutien des PME innovantes et aux *start-up*. Nous avons conçu une charte de bonnes pratiques, consultable en ligne. En 2014 nous avons investi 5 millions d'euros sur trois ans dans le fond d'investissement XANGE qui contribue au développement des *start-up*.

✓ Aux côtés des associations

Nous accompagnons, comme simples adhérents ou par le biais de subventions, plusieurs réseaux associatifs qui favorisent l'initiative économique et la création d'entreprises comme le réseau Entreprendre 91, 94 et 95 et le Fidep 94 dans le Val-de-Marne. Depuis 2013, nous soutenons le dispositif CapJeunes de l'association solidaire val-de-marnaise VMAPI qui accorde conseil et prime de démarrage aux entreprises fondées par des jeunes de moins de 26 ans.

Subventions accordées aux associations en 2016

- **68,5 k€** pour Paris-Orly
- **180 k€** pour Paris-Charles de Gaulle

✓ Les réseaux Plato et les clubs d'entreprises

Nous sommes partenaires financeurs et entreprise marraine des réseaux Plato. Les grandes entreprises, par le biais de leurs cadres supérieurs ou dirigeants volontaires, partagent dans ce cadre leur expérience avec les PME-TPE et les accompagnent pendant deux ans.

Nous participons à un réseau de chefs d'entreprises implantées dans le territoire d'Orly. Grâce à ce réseau, animé et financé par la CCI 94 (FSE), les cadres des grands groupes partagent leur expérience avec les

dirigeants des TPE/PME. En 2016 ce réseau a réuni 15 TPE/PME et trois cadres de grandes entreprises (Artelia, Sogaris et Groupe ADP).

Nous avons également contribué à la création du club d'entreprises d'Orly au sein duquel se sont retrouvées, en 2016, les entreprises de la commune et quelques entreprises structurantes pour la plate-forme comme Air France Industries.

✓ Rencontres d'entreprises et speed meetings

Les Rencontres d'entreprises du Grand Roissy-Le Bourget ont repris en 2016 le flambeau des Rencontres d'affaires du Grand Roissy (six éditions). Ces rencontres sont coorganisées avec la CCI régionale (Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis et Val-d'Oise) et pour la première fois, en 2016, avec Paris Region Entreprises et Hubstart Paris Région®. Elles donnent l'occasion aux PME/TPE d'échanger entre elles et de rencontrer les acheteurs des grands donneurs d'ordre. Nous organisons ou participons à des événements de type *speed business meeting*⁽¹⁾, comme en propose la convention d'affaires Paris Region Business Connections destinée aux PME innovantes. Nous coorganisons avec les chambres des métiers et de l'artisanat du Val-d'Oise, de Seine-et-Marne et de Seine-Saint-Denis un *speed meeting* entre artisans et professionnels. La thématique 2016 se rapportait à la sous-traitance industrielle.

(1) *Glossaire.*

ACTIONS

Construction du nouveau Grand Roissy-Le Bourget

En 2016, nous avons accompagné la construction du bassin économique emploi formation (Beef) du Grand Roissy-Le Bourget (GRLB). Ce territoire a été dessiné par la région Île-de-France dans le cadre du schéma régional de développement économique, d'innovation et d'internationalisation (SRDEII). Ce territoire est constitué de :

- la communauté d'agglomération Roissy Pays de France (issue de la fusion de la communauté d'agglomération Val de France, de la communauté d'agglomération Roissy Porte de France et de 17 communes de Seine-et-Marne) ;
- l'établissement public territorial Paris Terres d'Envol (T7) de la Métropole du Grand Paris.

Hubstart Paris Région®

✓ Un séminaire sur les places aéroportuaires durables

En septembre 2016, l'alliance Hubstart Paris Région® a organisé son 6^e séminaire sur les places aéroportuaires durables à Atlanta. Il avait pour thème : « Valoriser les

ressources humaines, facteurs clés d'une place aéroportuaire durable ». Devenu en quelques années un rendez-vous international apprécié, ce séminaire a réuni près de 40 experts internationaux avec, pour la première fois, la participation du GIP Emploi Roissy CDG. Des rencontres d'affaires se sont tenues en parallèle avec les entreprises d'Atlanta.

Deux nouveaux partenariats

Hubstart Paris Région® a signé en 2016 un accord de coopération avec Beijing New Aerotropolis Holding, société chargée de l'aménagement et du développement de la place aéroportuaire du futur aéroport international de Beijing. Les deux places aéroportuaires assureront leur promotion réciproque et encourageront l'installation d'entreprises étrangères pour contribuer au dynamisme économique local. C'est le troisième accord de ce type, les deux précédents ayant été signés avec le Grand Atlanta (accord renouvelé en 2016) et Shanghai-Pudong.

Territoire du Grand Roissy

✓ Réseau Plato du Grand Roissy-Le Bourget

Nous sommes partenaires du réseau Plato du Grand Roissy-Le Bourget 2016-2018. Ce réseau est constitué de trois groupes, 10 cadres coaches (dont un cadre supérieur bénévole du Groupe ADP) et d'une cinquantaine de dirigeants de PME. Il succède au réseau Plato du Grand Roissy économique 2013-2015. La contribution du Groupe ADP s'élève à 30 k€.

✓ Rencontres d'entreprises du Grand Roissy-Le Bourget

Pour leur 7^e édition, les Rencontres d'entreprises du Grand Roissy-Le Bourget ont choisi comme thématique la présentation des « CCI Business - Grand Paris », plate-forme d'investissements publics et privés du Grand Paris. Au cours des cinq sessions de 20 minutes de *speed meeting* collectif, 110 TPE/PME ont pu se rencontrer et rencontrer 24 acheteurs de grands donneurs d'ordre du territoire.

Orly International

✓ Les rendez-vous d'affaires

En 2016, Orly International a organisé la 3^e édition des Rendez-vous de l'entreprenariat qui ont attiré 300 visiteurs. Le Groupe ADP était présent dans l'espace *Business*, aux côtés de deux *start-up* sélectionnées pour présenter leurs argumentaires.

✓ Les rendez-vous Premium d'Orly Paris

En 2016, France-Amériques et le Groupe ADP ont organisé la première édition des Rendez-vous Premium d'Orly Paris®. Cet événement, destiné à faire découvrir les opportunités d'affaires du territoire proposaient un *business tour* au cœur des zones d'activité

emblématiques d'Orly Paris® et une conférence en présence de décideurs.

✓ Web marketing

Orly International a organisé une campagne de *web marketing*⁽¹⁾ fondée sur la mise en commun des produits et des informations des agences de développement économique.

(1) Glossaire

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016

Voir Transparence, pages 20 et suivantes.

Indicateurs 2016 du domaine Engagement sociétal

Voir annexe 20.

Rencontres d'entreprises du Grand Roissy-Le Bourget 2016

- Environ 110 PME.
- 24 acheteurs de grands donneurs d'ordre du territoire.
- 5 sessions de 20 minutes de *speed meeting* collectif.
- Taux de satisfaction des PME : 97 % en 2016.

Bilan Hubstart Paris Région® 2016

Participation du Groupe ADP au financement d'Hubstart Paris Région® : 140 k€

✓ Actions

[Hubstart Paris Région®](#) mène 44 actions par an.

32 actions en 2016 étaient destinées à accroître l'image et la notoriété de la place aéroportuaire Grand Roissy-Le Bourget :

- intervention lors de 7 conférences internationales en France ou à l'étranger pour promouvoir la démarche (plus de 750 participants) ;
- accueil de 13 délégations étrangères à l'Hubstart Center (près de 250 visiteurs) ;
- 10 *business tours* thématiques ou personnalisés (près de 200 participants) ;
- 6^e édition du Séminaire international sur les places aéroportuaires durables à Atlanta (39 experts internationaux, 15 places aéroportuaires).

7 actions de promotion et de prospection ont été menées :

- promotion et prospection dans trois salons professionnels (Mipim et Simi pour l'immobilier d'entreprise ; Ebace pour l'aviation d'affaires) ;
- 4 événements thématiques dédiés aux entreprises ;
- accompagnement de plus de 15 entreprises du territoire lors d'événements internationaux (Ebace à Genève).

Mise à disposition d'outils collectifs

- Chiffres clés du Grand Roissy-Le Bourget.
- Brochures et argumentaires de promotion et d'information notamment pour les entreprises étrangères.

✓ Grand prix européen de l'urbanisme

En 2016, les travaux menés collectivement dans le cadre du séminaire international sur les places aéroportuaires durables ont été couronnés par le Grand prix européen de l'urbanisme décerné au Grand Roissy-Le Bourget. Ce prix est attribué tous les deux ans par le [Conseil européen des urbanistes](#) (ECTP-CEU).

Orly International 2016

✓ Bilan des Rendez-vous de l'emploi 2016

- 85 entreprises participantes (65 en 2015) dont 54 en stand et 31 en *job meeting*.
- Plus de 100 structures partenaires.
- 350 personnes mobilisées pour accompagner les visiteurs.
- 15 personnes en permanence dans l'Espace Boussole où 500 diagnostics flashs ont été dressés pour conseiller des parcours personnalisés au sein du salon).
- 56 animations thématiques (20 conférences, 36 ateliers), 1 000 bénéficiaires.
- 210 postes proposées en *job meeting* (185 en 2015).
- 1 250 postes proposés au panneau d'affichage (800 en 2015).
- Satisfaction des visiteurs : 86,5 % (+7,5 points depuis 2012).

✓ Bilan des Rendez-vous de l'entrepreneuriat 2016

- 300 visiteurs participants (+17 % par rapport à 2015)
- 71 % des visiteurs prescrits par Pôle emploi.
- 10 participants en moyenne aux ateliers.
- 93 % de satisfaction des visiteurs (88 % en 2015).
- 97 % de satisfaction des partenaires (91 % en 2015).

DIALOGUE



15 000
visites de riverains
chaque année*

19
chartes de partenariat
avec les communes

3 169
participants aux visites
guidées de Paris-Orly

* dans chaque Maison de l'Environnement et du Développement durable

ENJEUX

Établir la confiance

Informers les riverains de nos aéroports est inscrit à notre cahier des charges. Nous avons choisi d'aller plus loin en tissant une relation de confiance avec les collectivités territoriales, les associations et les populations.

Les délégations territoriales de nos aéroports pilotent les actions menées en faveur des riverains et de leurs élus. Nos principaux relais de communication sont les Maisons de l'Environnement et du Développement durable (MEDD) de Paris-Charles de Gaulle et de Paris-Orly. La MEDD de Paris-Orly a obtenu le label « Tourisme et handicap ». Ce label certifie la qualité de l'accueil et l'accessibilité des installations pour les personnes en situation de handicap.

Nous participons également aux Commissions consultatives de l'environnement (CCE), à des groupes de travail sur le bruit et aux Commissions consultatives d'aide aux riverains (CCAR).

→ Voir Insonorisation, page 105.

Avec les élus

Le dialogue et la concertation avec les élus s'organisent autour de visites de nos plates-formes et des entreprises qui y sont implantées. Nous signons avec les communes des chartes de partenariat à visée économique, environnementale et sociale. Nous élaborons avec les collectivités des forums d'information et des animations scolaires, culturelles, ou sportives.

Les MEDD participent également aux travaux locaux et régionaux sur les thématiques environnementales et de l'emploi propres à nos aéroports. Nos projets d'aménagement conséquents font l'objet d'informations régulières jusqu'à leur aboutissement.

En 2016, nous avons défini un plan d'actions qui vise à resserrer les liens avec les 20 communes les plus exposées au bruit autour de Paris-Charles de Gaulle.

Pour les riverains

Les MEDD conçoivent ou hébergent des séminaires pédagogiques, centrés sur les métiers de l'aérien, et des forums ou des conférences sur l'emploi. Elles se rapprochent des populations riveraines en montant une dizaine d'expositions par an et des animations axées sur les thématiques aéroportuaires, environnementales, culturelles, sociales et citoyennes. Des événements sont régulièrement programmés à l'intention des jeunes, comme la présentation des filières professionnelles aéroportuaires, la sensibilisation aux gestes écocitoyens ou la récolte du miel de nos ruches.

Économie circulaire et achats responsables

Les MEDD achètent responsable. Elles passent des conventions avec des établissements du secteur protégé pour la réalisation de prestations de bouche ou d'entretien et relaient les programmes associatifs pour l'économie circulaire.

Les outils de l'information des riverains

✓ [Entrevoisins.org](http://entrevoisins.org)

Piloté par notre pôle « Information des riverains », le site internet www.entrevoisins.org s'adresse aux riverains, aux élus, aux entreprises et au grand public. Il relaie les résultats de la surveillance de la qualité de l'air et du bruit pratiquée par notre laboratoire. Ses rubriques informent sur le secteur aérien, sur l'actualité des trois aéroports et sur nos dispositifs de coopération économique et sociale. Elles proposent des fiches « Découverte des métiers », illustrées par des témoignages filmés. Une lettre d'information est réalisée et diffusée mensuellement.

✓ [Lettres et documentation](#)

Le pôle publie les lettres d'information (environ 30 en 2026) et les invitations aux manifestations des MEDD. Il administre le fichier « Connaissance de la relation avec les riverains » qui recense des contacts et des informations sur les collectivités territoriales situées dans les zones d'impact des aéroports franciliens. En 2016, la protection des données sensibles a fait l'objet d'une attention particulière.

ACTIONS

Une délégation territoriale toute nouvelle en 2016

En janvier 2016, nous avons mis en œuvre le partage des missions de la délégation territoriale de Paris-Charles de Gaulle et de Paris-Le Bourget entre le domaine économique et social (voir Politique et engagements, page 83) et celui des relations territoriales. La toute nouvelle délégation aux relations territoriales et environnementales a reçu pour missions principales de redynamiser les relations avec les élus, transformées par la recomposition du paysage institutionnel, et de resserrer le lien avec les riverains, notamment autour de la gestion des nuisances sonores. (Voir Insonorisation, page 105.)

La MEDD de Paris-Charles de Gaulle déménage

En 2017, la Maison de l'Environnement et du Développement durable rejoindra le nouveau siège du Groupe ADP à Paris-Charles de Gaulle. En 2016, dans cette perspective, les équipes ont mené une réflexion sur la scénographie et le développement des outils multimédias.

La MEDD de Paris-Orly a fêté ses vingt ans.

Il y a vingt ans, en janvier 1996, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly sortait de terre. Pour fêter cet anniversaire, elle a invité ses partenaires riverains et toutes les équipes du Groupe ADP qui œuvrent à ses côtés quotidiennement. Le directeur de l'aéroport Paris-Orly a rappelé les projets les plus récents qui associeront les habitants et la plate-forme pour la métamorphose du territoire. Le secrétaire général du Groupe ADP a raconté l'aventure que fut la création de ce lieu d'échange et de rencontres. Plus de 300 000 personnes ont franchi les portes de la MEDD en vingt ans. La déléguée en Environnement et Relations territoriales a évoqué le message visionnaire que portait l'établissement en 1996, époque où la protection de l'environnement et le développement durable n'étaient pas des notions complètement intégrées à la stratégie des entreprises.

Jeunes et publics scolaires

✓ Lutte contre le racisme : débats et expositions dans les MEDD

Signataires de la [charte de la mobilisation pour la défense de l'égalité contre le racisme](#), nous avons largement fait écho à ce sujet de société, en mars 2016, lors de la Semaine nationale de lutte contre le racisme. Les deux Maisons de l'Environnement et du

Développement durable (MEDD) ont invité plusieurs centaines de collégiens riverains à suivre débats et animations parmi lesquels une intervention de SOS Racisme.

Nous avons accueilli l'exposition « Passeport pour la fraternité », qui présentait aux jeunes 22 portraits de personnalités françaises issues de la diversité et photographiées par l'artiste Bettina Rheims. Ces photos étaient légendées de citations et les enfants étaient invités à en débattre. Notre intention était de faire découvrir les préjugés et les clichés linguistiques qui mènent aux propos et aux comportements racistes.

✓ Nos équipes présentent nos métiers dans les classes

Pour pallier la difficulté engendrée par la sécurisation renforcée des lieux, à la suite des attentats de 2016, les Maisons de l'Environnement et du Développement durable ont inversé les rôles et sont allées rendre visite à leurs publics : les équipes ont présenté l'aéroport, ses activités et ses métiers dans les classes qui ne pouvaient se déplacer pour des raisons réglementaires. Cette initiative sera reconduite en 2017.

✓ Prix du livre Paris-Orly

La troisième édition de notre « Prix du livre » a soumis 7 ouvrages à un jury d'enfants de CM1, CM2 et 6e des communes riveraines de Paris-Orly : 49 classes y ont participé. L'écrivaine Séverine Vidal, auteure de livres pour la jeunesse a remporté le prix pour son ouvrage *La drôle d'évasion*. En cours d'année des rencontres ont été organisées entre les enfants et les auteurs pour les aider à choisir l'ouvrage qu'ils allaient défendre.

Notre objectif est de lutter contre l'illettrisme et l'échec scolaire, devenu cause nationale, en suscitant le plaisir de lire. Cet événement a été organisé cette année en partenariat avec le réseau Médiathèques des Portes de l'Essonne, la Fondation Groupe ADP et Relay@adp. Pendant tout l'été 2016, le livre lauréat a été proposé dans les points de vente Relay de l'aéroport Paris-Orly.

Foot jeune

✓ La Coupe Paris Aéroport

Paris-Orly a organisé en juin 2016, la deuxième édition du tournoi des clubs de football (catégories U11 et U13) des communes du Grand Orly. Le match s'est tenu dans le complexe sportif du Centre de formation de football de Paris situé à Orly. Près de 350 joueurs, issus des clubs de 17 villes, y ont participé dans l'espoir de remporter la Coupe Paris Aéroport dont le trophée a été créé par Guillaume Roche, artiste essonnien. Le tournoi était parrainé par le joueur du Bayern Munich, Mehdi Benatia, avec le soutien de la Fondation Groupe ADP. La coupe a été remportée par le centre de formation de football de Paris en catégorie U11 et par la commune de Valenton en catégorie U13.

Paris-Charles de Gaulle a organisé sa première édition du tournoi de football de la Coupe Paris Aéroport. La dispute de cette coupe sur la pelouse du stade Maurice Bacquet à Goussainville (Val-d'Oise) a réuni 16 équipes de catégorie U11 issues des clubs du territoire du Grand Roissy-Le Bourget. Près de 200 enfants se sont rencontrés. La ville de Sarcelles a remporté la coupe. Le tournoi était parrainé par le joueur de l'Équipe de France Moussa Sissoko avec le soutien de la Fondation du Groupe ADP. Diverses animations ont été proposées au public enfantin dont la découverte du cécifoot au cours duquel aveugles et malvoyants pratiquent le football à l'aide de ballons et des cages sonores.

✓ Jeunes footballeuses

Forts du succès de la première édition en 2015, nous avons de nouveau organisé en avril 2016, avec l'association Foot d'Elles, un tournoi de football mixte avec des joueuses et joueurs âgés de 12 à 15 ans. La compétition, qui a réuni une quarantaine d'adolescentes et adolescents, s'est tenue au gymnase Nelson Mandela de Villiers-le-Bel, proche de Paris-Charles de Gaulle. Les joueuses appartenaient aux U16 féminines de Domont, Garges-lès-Gonesse, Sarcelles et Villiers-le-Bel dans le Val-d'Oise et Sartrouville dans les Yvelines. À cette occasion les adolescentes se sont transformées en journalistes pour réaliser des reportages photo ou papier sur le thème de l'égalité dans le sport. L'équipe de Villiers-le-Bel a remporté la victoire sur le terrain tandis que celle de Dormont gagnait la première place pour le reportage photo de ses journalistes en herbe.

Les conseils municipaux d'enfants

Dans le cadre de nos chartes de partenariat avec les communes riveraines de l'aéroport Paris-Orly, nous rassemblons les conseils municipaux d'enfants (CME) et les conseils municipaux des jeunes (CMJ). Nous soutenons les initiatives de ces jeunes élus pour la citoyenneté et la protection de l'environnement. En 2016, nous avons invité les CME et les CMJ à organiser l'opération « Lunettes nomades » au sein de leurs communes, avec notre aide et en partenariat avec l'association Aviation sans frontières (ASF) présente sur la plate-forme. Lunettes nomades est une opération de collecte des lunettes correctives et solaires en faveur des populations démunies de Madagascar. Elle se poursuivra jusqu'au printemps 2017..

La MEDD de Paris-Orly a organisé la rencontre annuelle inter-CME entre les jeunes élus d'Ablon-sur-Seine (Val-de-Marne), Athis-Mons et Chilly-Mazarin dans l'Essonne. Cette rencontre s'accompagnait d'un atelier animé par l'association Rejoué et consacré au détournement de jouets recyclés..

Les visites guidées

Pendant l'été 2016, nous avons organisé 10 visites guidées qui ont largement contribué à apaiser le dialogue avec les riverains au sujet des six semaines de travaux effectués sur la piste 4 de Paris-Orly. Nous envisageons de renouveler un dimanche par trimestre de telles visites pour accompagner les travaux en cours et à venir à Paris-Orly.

Conférences et rendez-vous de Paris-Orly

✓ Vendredis culturels

Un vendredi par mois depuis trois ans, la Maison de l'Environnement et du Développement durable propose au grand public des rendez-vous en soirée sur des thèmes de culture générale. En 2016 les deux conférences « Géorgie du sud, joyau de l'océan austral » et « Lumière, messagère des étoiles » ont été couplées à des expositions photographiques prêtées par des associations des territoires.

✓ Jeudis créatifs

Ces rendez-vous du jeudi sont animés par des associations locales. Une fois par mois, les riverains s'essayent à la pratique des arts créatifs et de loisir.

Les Journées européennes du patrimoine

En septembre 2016, pour les Journées européennes du patrimoine, les deux Maisons de l'Environnement et du Développement durable ont emmené les riverains dans un voyage au cœur des plates-formes.

✓ Paris-Charles de Gaulle

À Paris-Charles de Gaulle, un « parcours passager » menait de la zone Cargo aux terminaux. Les visiteurs ont rencontré les équipes cynophiles, les pompiers, les gendarmes et les douaniers et découvert les métiers de la sûreté et de la sécurité. Une exposition de véhicules aéroportuaires présentait plusieurs engins de lutte contre les incendies. Les plus jeunes ont participé à l'atelier de dessin « Imagine l'aéroport du futur ».

✓ Paris-Orly

À Paris-Orly, deux journées portes ouvertes ont proposé un périple menant de l'exposition de tableaux d'avions dans la chapelle américaine au mur rouge et aux terrasses d'Orly Sud, en passant par l'astrolabe d'Orly Ouest et jusqu'au bâtiment 615 dédié au regroupement des collections du patrimoine historique du Groupe ADP. Les visiteurs sont aussi allés côté piste à la rencontre des agents de pistes, des démineurs de la brigade cynophile et d'autres partenaires. L'exposition « Paris-Orly, l'invitation au voyage » racontait notamment quelques destinations desservies par les compagnies aériennes hébergées à Paris-Orly.

✓ Paris-Le Bourget

Le musée de l'Air et de l'Espace a ouvert ses ateliers de restauration des avions et emmené ses visiteurs voir ses nouveautés : le Hall 1939-1940, l'Espace Normandie-Niemen, le Hall de la Cocarde ou encore des avions à réaction datant de 1946 et 1956.

✓ L'héliport et les aérodromes

L'Union française de l'hélicoptère a organisé des sessions d'apprentissage de l'utilisation des hélicoptères à l'héliport d'Issy-les-Moulineaux, des visites de plateforme, des rencontres avec les pilotes et les mécaniciens, et des activités thématiques sur la biodiversité. L'aérodrome de Toussus-le-Noble a fait visiter son exposition d'avions et proposé des baptêmes de l'air, le pilotage d'un simulateur de vol et une démonstration de l'E-Fan d'Airbus Groupe, premier avion électrique français. L'aérodrome de Persan-Beaumont a proposé lui aussi des baptêmes de l'air en avion, autogyre, ULM trois axes et pendulaire, parachute ascensionnel et simulateur. L'unité locale de la Croix-Rouge a initié aux gestes qui sauvent.

Expositions

✓ Archéopistes à Paris-Charles de Gaulle

En partenariat avec Archéa, musée d'archéologie en Pays de France, la MEDD de Paris-Charles de Gaulle a monté l'exposition Archéopistes. Inaugurée en octobre 2015, l'exposition a duré d'octobre 2015 à février 2016. Elle revenait sur vingt ans de fouilles préventives réalisées lors des travaux de réaménagement de l'aéroport. Elle retraçait, à partir d'objets trouvés sous les pistes, la vie en Pays de France de l'Antiquité à nos jours. Près d'une cinquantaine de personnes ont suivi la conférence des archéologues de l'Institut national de recherches archéologiques. Près de 300 élèves des écoles élémentaires des communes riveraines ont fréquenté ateliers pédagogiques et ludiques. Propriétaire de la moitié du patrimoine mis à jour, le Groupe ADP a déposé une partie de ses collections dans le musée Archéa.

✓ Des costumes 100 % recyclés à Paris-Orly

À l'occasion du lancement de la Semaine de la réduction des déchets, nous avons organisé l'exposition « Valorisation créative » composée de huit costumes signés de la créatrice Nousch Ruellan : L'Ours, Miss Air, Miss O, Miss Monde, L'Infante, La Cancan, La Degas étaient confectionnés à partir de matériaux recyclés. Ces personnages avaient été spécialement conçus en 2015 pour les parades des fêtes de fin d'année dans nos terminaux, à l'issue de la COP21. Les parades étaient animées par le collectif La Bouée.

✓ Cargo

Une série de portraits de personnels, photographiés sur leur lieu de travail de jour et de nuit, invitait les visiteurs de découvrir les métiers du fret aérien dans la MEDD de Paris-Charles de Gaulle.

✓ Paysages de lisières

L'exposition « Promenade aéroportuaire, un paysage de lisières à conquérir » a accueilli son public pendant tout l'été 2016 à la MEDD de Paris-Orly. Elle a été conçue par les Conseils d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement de l'Essonne (CAUE). Le visiteur pouvait découvrir cette promenade en devenir qui le menait au cœur de paysages variés et de projets d'aménagement à travers 9 communes limitrophes de Paris-Orly.

Emploi-formation

✓ Forum Handicap et Handisport 2016

En novembre 2016 a eu lieu la 6^e édition du forum Handicap et Handisport, la matinée étant consacrée à l'emploi à la MEDD de Paris-Orly et l'après-midi à des activités sportives au gymnase Carpentier d'Athis-Mons, partenaire de l'événement. La tenue de ce forum s'inscrit dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. Elle facilite la rencontre d'employeurs potentiels ou d'organismes de formation pour les personnes en situation de handicap, tout en sensibilisant au handicap. C'est l'occasion de resserrer les liens entre Paris-Orly et les communes.

✓ Forum Alternance et contrats saisonniers

En 2016 nous avons organisé la 8^e édition du forum Alternance et contrats saisonniers à la MEDD de Paris-Orly : 1 600 offres d'emploi ont été présentées, dont 100 à 150 contrats en alternance proposés par le Groupe ADP. Nous avons programmé, en effet, dans le cadre de notre accord « GPEC, formation, contrat de génération » 2016-2018, de réserver au moins 3 % de l'effectif à l'alternance et que 15 % de nos recrutements externes en soient issus. Selon la nouvelle formule inaugurée en 2015, des élèves de l'École de la 2^e chance d'Orly et des étudiants de la faculté des métiers d'Évry ont participé au forum pour aider les organisateurs à accueillir les visiteurs.

✓ Matinale des seniors

Dédiée aux seniors à partir de 45 ans, cette matinée, qui se tient pour la troisième fois à la MEDD de Paris-Orly, organise tous les ans la rencontre entre les demandeurs d'emploi ou les personnes en reconversion professionnelle et les entreprises ou les organismes de formation. Elle propose des offres d'emploi, des ateliers et des conseils personnalisés. La Matinale des seniors est conçue en partenariat avec Pôle emploi et le Plie Nord Essonne. Pour la première fois en 2016 des organismes spécialistes de l'auto-entrepreneuriat ont participé à cette matinée.

✓ Pour les professionnels de l'emploi

À l'automne 2016, nous avons organisé trois conférences à l'intention des professionnels de l'emploi et de la formation avec les acteurs de la Mission emploi et de Pôle emploi.

Économie circulaire

Nous avons renouvelé en 2016 notre convention avec l'association Rejoué, le jouet solidaire, pour la quatrième édition de sa collecte de jouets. Cette opération a pour but de sensibiliser les riverains à la réduction des déchets et à la limitation du gaspillage. Les jouets recueillis sont remis en état dans le cadre d'un chantier d'insertion et revendus par l'association entre 50 % et 70 % du prix du jouet neuf. En parallèle de cette collecte qui a rassemblé 1,2 tonne de jouets dans les deux MEDD, des ateliers animés par l'association ont proposé aux jeunes riverains de créer des objets en détournant des jouets ou des matériaux recyclés.

Secteur protégé

Les MEDD font régulièrement appel aux Esat⁽¹⁾ pour l'entretien des espaces fleuris et pour les prestations de bouche, et plus particulièrement à l'Esat Vivre autrement (Saint-Denis - 93) et à l'Esat Baluchon (Romainville - 93).

(1) Glossaire.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 du domaine Engagement sociétal

Voir Transparence, pages 20 et suivantes.

Indicateurs 2016 du domaine Engagement sociétal

Voir annexe 20.

Dialogue avec les élus

- 39 chartes de partenariat pour l'aéroport Paris-Charles de Gaulle.
- 19 chartes de partenariat pour l'aéroport Paris-Orly.

Exposition à Paris-Charles de Gaulle

✓ Archéopistes

- près de 900 visiteurs
- conférence : 45 personnes
- 10 ateliers pédagogiques : 230 scolaires et enseignants
- visites libres : 676 personnes

✓ Cargo

- 600 visiteurs

Vendredis culturels et jeudis créatifs

Conférences : 798 participants en 2016 (682 en 2015)

Ateliers : 125 participants en 2016 (143 en 2015)

Forums à Paris-Orly

Alternance et contrats saisonniers

520 visiteurs, 1 600 offres d'emploi.

Emploi Handicap & Handisport

548 visiteurs, 22 exposants.

Forums à Paris-Charles de Gaulle

✓ Matinale des seniors

Fréquentation : + 20 % par rapport à 2015 (500 visiteurs en 2016 contre 400 visiteurs en 2015)

Taux de satisfaction visiteurs : + 20 % par rapport à 2015 (48 % en 2015)

Taux de satisfaction exposants : 96 % (92 % 2015) ; 24 exposants

Fréquentation d'entrevoisins.org en 2016

En 2016 entrevoisins.org a totalisé 129 000 sessions pour 102 000 utilisateurs avec 285 000 pages vues, soit une moyenne de 11 000 connexions par mois. La lettre d'information est adressée à 7 000 abonnés dont 1 000 inscrits via le site.

INSONORISATION

ENJEUX

Le principe

En France, la maîtrise et le contrôle du bruit aérien relèvent de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC), c'est-à-dire de l'État. Notre responsabilité de gestionnaire d'aéroports inclut la gestion du dispositif d'aide à l'insonorisation au voisinage de nos plates-formes franciliennes.

Un pôle spécifique au sein de notre organisation, composé de 15 personnes, met en œuvre et coordonne ce dispositif. Notre laboratoire fournit aux autorités les mesures et analyses acoustiques nécessaires à leurs prises de décision.

Limitation des nuisances sonores

À l'aéroport Paris-Orly, un couvre-feu a été mis en place depuis 1968 entre 23h 30 et 6h 00 afin de limiter les nuisances sonores pour les populations riveraines. En 1994, la réglementation a également limité à 250 000 par an le nombre de mouvements d'avion attribuables sur cet aéroport.

À l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, une limitation du trafic nocturne et un indicateur global de bruit mesuré pondéré (IGMP) ont été instaurés par la réglementation en 2003.

Les modulations de la redevance d'atterrissage en fonction de la catégorie acoustique de l'aéronef et de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) contribuent aussi à limiter le bruit dans la mesure où elles encouragent l'utilisation d'aéronefs moins bruyants et pénalisent les vols de nuit. La TNSA est recouvrée par la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC). Son produit est reversé au Groupe ADP et finance des dispositifs d'isolation acoustique au profit des riverains.

Le système d'aide aux travaux

[L'aide aux travaux est attribuée](#) sur avis favorable de la Commission consultative d'aide aux riverains (CCAR) aux logements ou bâtiments tertiaires situés dans les plans de gêne sonore (PGS) des trois principaux aéroports franciliens.

✓ Le financement

Une part de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA), versée par les compagnies aériennes pour chaque décollage d'avion, nous est confiée. Elle finance

les diagnostics acoustiques et les travaux d'insonorisation. Un mécanisme d'avance de fonds existe depuis 2010. En 2016 le montant de la taxe s'est élevé à 42,5 millions d'euros. Le montant des diagnostics acoustiques et les travaux d'insonorisation engagés s'est élevé à 39,97 millions d'euros et 33,59 millions d'euros ont été versés aux riverains au titre des aides au diagnostic et au titre des travaux.

✓ La qualité

Nous proposons un service d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour garantir aux riverains la qualité des travaux au meilleur coût. Un dispositif « qualité entreprises » et un programme de formation des intervenants encadrent ces prestations. En fin de chantier, les travaux sont contrôlés. Nous recueillons aussi l'avis des riverains sur la qualité de la prestation.

L'information et le dialogue

✓ Dans les MEDD

Dans nos Maisons de l'Environnement et du Développement durable, les riverains peuvent s'informer grâce à l'outil Vitrail. Ce logiciel que nous avons développé fournit une représentation du trafic aérien en Île-de-France et des mesures de bruit associées en temps quasi réel (30 minutes de décalage). Il délivre un premier niveau d'information relative aux survols d'avions au départ ou l'arrivée pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Les données restent accessibles pendant 60 jours.

Les contrôleurs aériens sont présents les lundis et mercredis dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable.

✓ Le laboratoire

Notre [laboratoire](#) fournit sur son site les bilans acoustiques du bruit des avions. Les internautes peuvent y accéder aux informations relatives à la qualité de l'air, de l'eau et au bruit.

✓ Commissions consultatives de l'environnement

La [commission consultative de l'environnement](#) (CCE) est l'outil privilégié de la concertation avec les populations riveraines des aéroports. Instituées par la loi du 11 juillet 1985, les CCE doivent être consultées pour toute question d'importance relative aux incidences de l'exploitation de l'aéroport sur les zones impactées par les nuisances sonores.

Elles élaborent une charte de qualité de l'environnement et assurent le suivi de sa mise en œuvre. Elles peuvent saisir l'[Acnusa](#) pour toute question relative au respect de

cette charte et pour toute demande d'étude et d'expertise.

Présidées et convoquées par le préfet, elles sont composées de trois collèges égaux : les représentants des professions aéronautiques, les représentants des collectivités intéressées et les représentants des associations de riverains ou de protection de l'environnement.

✓ Traitement des demandes d'information et des réclamations

La plupart des [demandes d'information](#) concernent les survols inhabituels ou les travaux sur les pistes. Nous instruisons les demandes d'information et les réclamations des riverains ne relevant pas du domaine de compétences du prestataire de service de la navigation aérienne (DSNA), qui dépend de l'État. Dans chaque Maison de l'Environnement et du Développement durable, les riverains peuvent visualiser les trajectoires aériennes et recevoir des réponses individuelles, délivrées par des interlocuteurs compétents.

ACTIONS

Gestion des nuisances sonores

✓ Vols de nuit

Depuis le 14 mars 2014, une catégorie supplémentaire d'avions est [interdite de vol](#) à Paris-Charles de Gaulle entre 22 heures et 6 heures du matin.

✓ Groupe de travail

Au sein de la CCE de Paris-Charles de Gaulle, un groupe de travail, au sein duquel nous sommes représentés par notre délégation aux relations territoriales et environnementales, a été mis en place en 2014 par le préfet de la région Île-de-France, pour étudier l'amélioration des mesures de réduction des nuisances sonores.

En 2016, ce groupe de travail a donné lieu à deux réunions de son comité de suivi et deux CCE. Ces travaux ont notamment eu pour conséquences d'accélérer la mise en place des solutions techniques disponibles :

- l'adoption depuis le 15 septembre 2016 de la procédure de descente en continu des avions a été mise en place à Paris-Charles de Gaulle entre minuit et 5h 30 du matin ;
- la modification de l'aérodynamique des avions pour diviser par deux le niveau sonore de l'avion concerne déjà la plupart des appareils des grandes compagnies et devrait s'achever à la fin de l'année 2017.

Plus de détails sur le bruit : [entrevoisins.org](#)

Bruit : traiter les réclamations en moins de 3 heures

En collaboration avec la Direction des services de la navigation aérienne (DSNA), un logiciel a été développé par Aéroports de Paris SA pour recueillir et traiter en moins de trois heures les réclamations des riverains relatives au bruit des avions. Par le biais d'un [formulaire de réclamation](#) détaillé mis à disposition du plaignant sur le site [entrevoisins.org](#) et associé à ce logiciel, l'aéroport peut très rapidement identifier l'avion concerné et transmettre au plaignant une information précise (altitude, vitesse, trajectoire) assortie d'une explication. Si le riverain le souhaite, il sera accueilli par un représentant de la DGAC à la Maison de l'Environnement et du Développement durable et pourra s'entretenir des techniques développées pour réduire le bruit des avions. Le système a pour avantage en parallèle d'identifier les infractions.

Travaux à Paris-Orly

Nous avons mené plusieurs réunions pour les élus et les associations des communes concernées par les travaux de la piste 4 et une rencontre avec les élus de la communauté d'agglomération Cœur Essonne Agglomération. Nous avons également organisé des visites de chantier. Le directeur de l'aéroport a participé à toutes ces rencontres.

Commissions consultatives de l'environnement en 2015

Paris-Charles de Gaulle : 2

Paris-Orly : 1

Paris-Le Bourget : 1

PERFORMANCE

Indicateurs 2016 du domaine Engagement sociétal

Voir annexe 20.

Bilan de l'aide à l'insonorisation 2015

Le bilan 2015 est consultable sur [notre site](#).

SOLIDARITÉ



Les actions de solidarité que nous menons se rattachent à l'engagement 14 de marque pris par le Groupe ADP en 2016 : « Favoriser la formation, l'emploi et l'insertion sociale ».

chantiers d'insertion, notamment dans le cadre de travaux d'entretien et, à plus vaste échelle, à l'aéroport Paris-Orly.

ENJEUX

Notre fondation d'entreprise

La [Fondation Groupe ADP](#) est une fondation d'entreprise qui œuvre au service des territoires d'emprise de nos aéroports franciliens et hors des frontières de l'Hexagone.

Domaines d'intervention et principes

Nous avons organisé ses domaines d'intervention selon quatre axes de soutien.

1 - Initiatives locales avec le tissu associatif en proximité de nos plates-formes aéroportuaires. Le projet présenté à la fondation doit porter sur une thématique d'intérêt général en lien avec l'éducation et la prévention du décrochage scolaire.

2 - Lutte contre l'illettrisme - cette thématique d'intérêt national est aussi le fil rouge de l'engagement RSE de la fondation Groupe ADP.

3 - International - nous étendons notre champ d'action hors de nos frontières, dans les pays où le Groupe ADP est présent.

4 - Implication des salariés - nous encourageons les salariés à s'impliquer et à suivre les projets soutenus par la fondation. Nous y voyons l'un des leviers de la politique de ressources humaines du Groupe ADP. Nous continuons à encourager également le mécénat de compétences et les actions solidaires bénévoles de nos collaborateurs développées maintenant depuis plusieurs années.

Pour chacun de ces axes, nous privilégions des partenariats de trois ans parfaitement adaptés aux besoins du territoire en France ou dans les pays où nous gérons des aéroports.

Achats solidaires

Par le biais de notre politique d'achats responsables aux établissements du secteur adapté (voir Achats responsables, page 26) et par nos plans de progrès en faveur de l'emploi des personnes handicapées ou à mobilité réduite, nous sommes largement engagés dans les pratiques solidaires. Nous menons plusieurs

Dans nos filiales

✓ Hub One

Hub One, fournisseur de services en technologies de l'information et de communication en environnements professionnels, a renforcé ses achats au secteur adapté, adhéré au système des microdons et depuis plusieurs années, encouragé les congés solidaires de ses salariés. Elle est partenaire de l'association Nos quartiers ont des talents (NQT) et de Planète Urgence.

✓ HUB SAFE

En tant que recruteur, notre filiale HUB SAFE, spécialisée dans les métiers de la sûreté aéroportuaire, joue un rôle majeur dans le domaine de l'insertion. Elle a noué de nombreux partenariats avec des organismes de formation destinés à l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

✓ ADP Ingénierie

ADP Ingénierie, société d'ingénierie aéroportuaire, privilégie le mécénat de compétences et s'est rapprochée de la Fondation Groupe ADP en 2016.

✓ ADP Management

En 2016, ADP Management, spécialiste de la gestion d'aéroports, notamment à l'étranger, s'engage dans la création de fondations dans les pays où elle a des concessions et envisage de servir de relais à la Fondation Groupe ADP.

ACTIONS

Implication des salariés

✓ Parrains et marraines

En 2016, nos salariés se sont de plus en plus impliqués dans les projets que nous soutenons pour des missions de tutorat ou de *coaching*. Nous avons mis en place avec la direction des Ressources humaines plusieurs dispositifs qui favorisent leur engagement. Le dispositif parrain-marraine, ouvert à la fin de l'année 2015, a déjà reçu une cinquantaine de candidatures. Le salarié qui s'engage dispose d'une demi-journée par mois prise sur son temps de travail pour la consacrer à une association soutenue par la Fondation Groupe ADP.

✓ Avec l'association Télémaque

Dans le cadre de notre partenariat avec l'Institut Télémaque en 2016, nous avons incité nos collaboratrices et nos collaborateurs à se porter volontaires, hors temps de travail, pour parrainer un élève désireux de réussir ses études malgré les difficultés liées à son environnement social. Plus de 20 salariés se sont portés candidats. Ces actions sont menées en partenariat avec les parents et l'établissement scolaire de l'élève. L'Institut Télémaque est une association qui agit en faveur de l'égalité des chances dans l'éducation.

✓ Avec l'Alliance pour l'éducation

Nous sommes membres de [l'Alliance pour l'éducation](#), au sein de laquelle des entreprises et des fondations d'entreprise mettent en commun des ressources pour lutter plus efficacement contre l'échec scolaire. Plus de 40 salariés du Groupe ADP sont devenus tuteurs, un jour et demi par semaine pris sur leur temps de travail, d'élèves de la 5^e à la terminale en danger de décrochage scolaire. Ces jeunes sont suivis et encouragés pendant trois ans. L'objectif est de les aider à choisir une orientation dans laquelle ils se sentent à l'aise et en sécurité.

Lutte contre l'illettrisme

✓ Le Coup de Pouce Clé

Nous entamons la deuxième année de notre soutien au projet de lutte contre l'illettrisme Coup de Pouce Clé, porté par l'association [Coup de Pouce](#). Ce dispositif de prévention de l'échec scolaire précoce et des exclusions sociales qui lui sont associées s'intéresse à l'enfant dès l'apprentissage de la lecture. Le soutien de la Fondation (78 000 euros par an) a pour objectif d'ouvrir 96 clubs Coup de Pouce en trois ans, en Île-de-France et dans les DOM. Cette association a remporté le prix des salariés du Groupe ADP (2 000 euros) lors de la première édition des Prix de la Fondation en 2015.

✓ Jeunes détenus

Nous avons passé une convention avec l'association [Lire pour en sortir](#) qui œuvre pour la réinsertion des personnes détenues. Le programme de réinsertion par la lecture permet notamment d'obtenir des réductions de peines. Le projet que nous soutenons vise à aider les jeunes en milieu carcéral.

Initiatives locales

✓ La Tête et les Jambes

En 2016 nous avons accueilli dans la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle, l'événement culturel et sportif La Tête et les Jambes. Cet événement a été organisé par la Fondation du Groupe ADP en

partenariat avec l'Association pour l'organisation de manifestations sportives (Aspom).

✓ Le Rugby Club de Massy

Nous venons en aide à la section « centre de formation » du [Rugby club Massy Essonne](#). Elle assure chaque saison un programme sport-études destiné à une quarantaine de jeunes du territoire.

International

✓ Biblionef

L'ONG [Biblionef](#), reconnue par l'Unesco, l'Unicef et le Conseil de l'Europe, distribue dans le monde entier des livres récupérés avant leur mise au pilon par les éditeurs. La Fondation Groupe ADP a noué en 2015 un partenariat de trois ans (80 000 euros par an) avec l'association pour développer des projets dans les pays où le Groupe intervient : Maroc, Île Maurice, Madagascar, etc.

✓ Luciol'envol

Nous avons financé « l'Alphabus » de l'association [Luciol'envol](#) qui distribue au Togo des livres, fournis par Biblionef, pour favoriser l'alphabétisation et la scolarisation des filles.

Les prix de la Fondation Groupe ADP

La deuxième édition des prix de la Fondation Groupe ADP a eu lieu en novembre 2016. Ces prix récompensent les actions des associations que soutient la fondation sur les territoires d'emprise de nos aéroports et valorise l'engagement personnel de nos salariés dans un projet associatif.

Le prix des salariés a été attribué aux Apprentis d'Auteuil pour le projet « Un internat éducatif et scolaire couplé à un collège ». Cette fondation a reçu 2 000 euros destinés à l'achat de tablettes électroniques pour l'internat.

Les prix Coup de cœur, d'un montant de 9 000 euros, ont été attribués par les membres du conseil d'administration de la Fondation Groupe ADP à :

- l'association Solidarités nouvelles pour le logement en Essonne qui aide les personnes en situation de précarité à se loger ;
- l'association [Handi'Chiens](#) grâce à laquelle des personnes à mobilité réduite peuvent obtenir gratuitement un chien d'assistance ;
- l'association [Apaerk](#) qui accompagne dans leur démarche les parents postulants à l'adoption d'un enfant.

Mécénat et bénévolat de compétences

En parallèle du programme de la Fondation Groupe ADP, nos salariés participent bénévolement aux réseaux Plato de conseil et d'aide aux PME. Ils sont souvent, à titre personnel, membres d'ONG. Depuis 2012, nous organisons un mécénat en nature qui se traduit par la collecte et la distribution de biens du Groupe ADP au profit d'associations d'insertion : mobiliers, ordinateurs, équipements agricoles ou véhicules de secours incendie.

Vente aux enchères

À l'occasion du déménagement du siège du Groupe ADP à Paris-Charles de Gaulle, les œuvres d'art accrochées aux murs du siège historique, boulevard Raspail à Paris, ont été mises aux enchères. Le produit de la vente a été remis à la Fondation Groupe ADP qui l'a reversé aux lauréats de ses prix Coup de cœur.

Dans nos filiales

✓ HUB SAFE

En 2016, l'entreprise s'est rapprochée d'associations qui œuvrent au profit des populations défavorisées comme l'Institut Télémaque, en lien avec la Fondation Groupe ADP. Elle envisage avec la Fondation des actions sous la forme de mécénat de compétences.

✓ HUB One

En 2016, Hub One a lancé une opération écologique et solidaire. Ses collaborateurs peuvent acheter à l'association Potager City des paniers de légumes bios cultivés localement. L'entreprise en parallèle offre quatre paniers à Emmaüs Solidarité. Hub One a également invité ses salariés à faire des microdons en reversant les arrondis sur leurs salaires à une association caritative de leur choix : Le rire médecin (santé), Vague d'espoir (handicap) ou La Fondation d'Auteuil (jeunes en difficulté). Hub One abonde de 1 pour 1.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 du domaine Engagement sociétal

Voir Transparence, pages 20 et suivantes.

Indicateurs 2016 du domaine Engagement sociétal

Voir annexe 20.

CLIENTS B2B ET B2C

Par la réaffirmation de notre volonté d'améliorer la qualité de service, notre ambition d'excellence et notre identité d'intégrateur de services aéroportuaires, nous renforçons d'année en année nos liens avec les compagnies, étroitement associées à nos démarches. Déjà engagés dans la révolution numérique au service du bien-être des passagers et de la compétitivité des compagnies, nous achèverons cette transformation complète de nos aéroports en « *smart airports* » à l'horizon 2020.

1

NOS ENGAGEMENTS

2

B2C PASSAGERS

3

B2B COMPAGNIES

4

B2B ENTREPRISES ET PARTENAIRES DES PLATES-FORMES

◆ NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016



FEUILLE DE ROUTE CLIENTS 2016

Objectifs de progrès 2016-2020

Avancement Principales réalisations 2016

Engagements 2016-2020

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Décliner le plan stratégique Connect 2020.  • Prendre des engagements de service auprès des passagers et des compagnies.  | <ul style="list-style-type: none"> • Programme <i>Connecting Clients</i> validé en 2016 • Engagements de la marque Paris Aéroports – <i>Paris vous aime</i> – vis-à-vis des voyageurs (5 engagements) et des compagnies aériennes (5 engagements) |
|--|---|

Passagers

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Plus de destinations à partir de et vers Paris.  • Un très haut niveau de services grâce à la diffusion d'une culture de l'excellence opérationnelle, partagée avec la communauté aéroportuaire.  • L'expérience parisienne disponible dans l'aéroport.  • Une relation aux passagers personnalisée grâce aux outils de communication digitaux.  | <ul style="list-style-type: none"> • Objectif atteint à 100 % • 38 nouvelles routes ouvertes en 2016 • Diffusion de la culture clients en interne et auprès de nos partenaires depuis 2008. • Poursuite de nos programmes collaboratifs et de sensibilisation de nos partenaires. • Comités opérationnels de la qualité . • Sessions de sensibilisation et de réflexion toute l'année à l'Université du Service. • Nouveaux services et commerces diversifiés. • <i>Paris Worldwide</i>. • <i>Lounge Instant Paris</i> et nouvelle offre hôtelière. • 387 nouveaux commerces, comprenant de nouveaux restaurants. • Déploiement d'espaces culturels. • My Paris Aéroport. • <i>Smart check-in</i>. • Enregistrement automatique des bagages en 2016. |
|---|--|

Compagnies

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la ponctualité des vols.  • Fluidifier le parcours clients.  • Optimiser les correspondances.  • Personnaliser l'accueil.  | <ul style="list-style-type: none"> • <i>Airport Collaborative Decision Making</i> – certification obtenue et maintenue à Paris-Charles de Gaulle depuis 2010 et obtenue à Paris-Orly en 2016. • Compte à rebours pour les compagnies aériennes. • Enregistrement et dépose bagage automatique, contrôles automatisés. • + 4 points d'amélioration du temps de livraison des bagages. • 90 bornes d'orientation et 12 stèles d'information transport en 2016. • Affichage des temps d'attente en salle de livraison bagages. • PIF mutualisés. • Simplification des parcours et amélioration des outils d'orientation. • Gilets bleus. • PHMR : nouvelle offre d'accompagnement et nouveaux services. • Label <i>Welcome Chinese Program</i> depuis 2015. • Airport Helpers®. |
|---|--|

Objectifs de progrès 2016-2020

Avancement Principales réalisations 2016

- | | | |
|---|------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Accompagner leur développement. | <p>✓✓✓</p> | <ul style="list-style-type: none"> • 3 milliards d'euros d'investissements sur cinq ans pour la rénovation et l'accroissement de la capacité de nos terminaux. • Création de l'observatoire de la connectivité. • Participation au salon IATA. • Programme ambitieux de soutien à l'activité Cargo. |
|---|------------|---|

Entreprises des plates-formes

- | | | |
|--|------------|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de la satisfaction des entreprises. | <p>✓✓✓</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des programmes engagés. • Programme en plusieurs volets d'aménagement et de sécurisation des sites. • Volet du site parisaeroports.fr réservé aux entreprises. |
| <ul style="list-style-type: none"> • Standards de qualité. | <p>✓✓✓</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Poursuite des programmes engagés. • Amélioration de la performance énergétique des bâtiments. • Amélioration de la qualité de vie. |

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint

NOS ENGAGEMENTS

91,2 %
de clients satisfaits à
l'arrivée en 2016*

Paris-Charles de Gaulle
progressé de 15 places
aux *Skytrax World Airport
Awards*.

+14 %
de hausse du trafic passagers
entre 2010 et 2016

* Enquête annuelle BVA

ENJEUX

Notre nouvelle identité et ses perspectives ambitieuses

2016 est la première année de mise en œuvre de notre troisième contrat de [régulation économique avec l'État](#) pour 2016-2020 et de notre plan stratégique [Connect 2020](#). C'est aussi celle de notre nouvelle identité en tant que Groupe ADP, du lancement de notre marque voyageurs Paris Aéroports et de son slogan *Paris vous aime*.

À l'occasion de ces profondes mutations, nous avons réaffirmé notre volonté d'améliorer la qualité des services offerts à nos clients, notre ambition d'excellence et notre identité d'intégrateur de services et de solutions au sein du secteur aéronautique.

Le contrat de régulation économique nous engage à offrir une qualité de service à haute valeur ajoutée à nos deux types de clients : les passagers et les compagnies aériennes. Dans ce contexte, 15 indicateurs mesurent notre niveau de performance.

Avec [Paris vous aime](#) nous avons pris 20 engagements de marque vis-à-vis de nos parties prenantes, qui relie expressément notre stratégie d'entreprise à l'exercice de notre responsabilité sociétale. Dix de ces engagements concernent nos clients passagers et les compagnies aériennes.

Nous avons choisi pour outil de mesure global de la qualité de nos services le classement de l'*Airport Service Quality* de l'*Airports Council International (ASQ-ACI)*. Ce classement est fondé sur la mesure de la satisfaction des passagers transitant par les aéroports adhérents à l'ACI. Les notes s'échelonnent de 1 à 5. Déjà présents dans le Top 10 de ce classement depuis 2015, nous visons la note de 4/5 à l'échéance de 2020 qui nous placera dans le Top 5.

Notre programme d'amélioration de la performance

✓ Connecting Clients

Pour intensifier nos efforts au service de nos deux types de clientèle – les passagers et les compagnies aériennes – et gagner leur préférence, nous avons décliné les grands objectifs du plan stratégique Connect 2020 dans notre programme [Connecting Clients](#).

Ce programme est un socle de prestations sur lequel repose notre contrat de base avec les compagnies aériennes et les passagers. Il concerne sur les fondamentaux dont nous nous portons garants : ponctualité, information, temps d'attente réduits, facilité d'orientation, offre de commodités faciles d'accès, accueil courtois. Il forme la base des quatre axes de nos engagements de marque.

→ [Voir annexe 19.](#)

Nos leviers de performance

Notre troisième contrat de régulation économique affiche des objectifs ambitieux de qualité de service dont la finalité est d'améliorer sensiblement la satisfaction des passagers, des compagnies aériennes, de nos prestataires et des services de l'État.

Pour honorer ces engagements, nous avons identifié trois leviers d'amélioration fondés sur l'expérience clients.

Levier 1 : les infrastructures et les services

Nous donnons la priorité à la rénovation des terminaux les plus anciens, pour réaliser un saut qualitatif important et unifier les ambiances entre terminaux.

Levier 2 : une information efficace et la maîtrise des temps d'attente

Ces enjeux, prioritaires aux yeux des passagers et des compagnies aériennes, font l'objet de démarches d'amélioration continue avec tous nos partenaires au départ et à l'arrivée des passagers.

Levier 3 : la relation client et l'accueil

Notre Université du Service aide les personnels des plates-formes en contact avec les passagers à s'approprier notre culture de l'accueil et de la relation client.

Nos fondamentaux

✓ Le dialogue avec nos parties prenantes

Atteindre notre objectif suppose un dialogue nourri avec nos clients B2B, les compagnies aériennes, et B2C, les passagers. Dans cette perspective nous avons développé de nombreux outils d'information et de consultation pour prendre en compte les attentes de nos parties prenantes.

→ Voir annexe 4.

✓ Un référentiel de service

Nous appuyons nos plans de progrès sur le respect de standards de qualité adossés à notre référentiel clients P'RéfèreNCiel. Cet outil, destiné à assurer les meilleures prestations et services aux passagers, a été élaboré grâce à la collaboration de nos équipes fonctionnelles et opérationnelles avec les compagnies aériennes, leurs prestataires et nos partenaires.

Concret et pragmatique, P'RéfèreNCiel est bâti sur les attentes exprimées par nos clients, sur nos bonnes pratiques et sur celles des meilleurs aéroports européens. Il décrit le niveau de service et de qualité auquel le passager peut prétendre à chaque étape de son parcours dans l'aéroport, à l'arrivée, au départ et en correspondance.

Ce référentiel fait l'objet d'une mise à jour régulière afin de maintenir nos standards au meilleur niveau et pour tenir compte des progrès réalisés dans notre secteur. Son contenu est accessible à tous nos collaborateurs *via* l'intranet et sur tablette pour nos agents de terrain. Il sert de base à tout nouveau projet de développement qu'il s'agisse d'une nouvelle offre de services ou d'une remise à niveau d'infrastructures.

L'implication collective

Pour réussir notre projet dans la durée et renforcer notre position d'intégrateur de services, nous misons sur l'implication collective qui fait de nous désormais un intégrateur de solutions.

Nous renforçons l'échange de bonnes pratiques par la concertation. Nous pilotons des projets collaboratifs qui réunissent tous les acteurs agissant dans nos aéroports sur des sujets où Groupe ADP ne peut agir seul : compagnies aériennes, assistants en escale, prestataires de sûreté ou de nettoyage, agents d'accueil, commerces, services de l'État, etc. C'est le cas de deux projets directement issus de notre programme Connecting Clients, intitulés « Ponctualité » et « Hospitalité ».

→ Voir Actions, page 115.

✓ Avec les compagnies aériennes

Nous avons notamment mis en place :

- un outil décisionnel collaboratif, l'*Airport Collaborative Decision Making (Airport CDM)*,

actuellement utilisé côté pistes et que nous souhaitons étendre aux terminaux ;

- les Comités opérationnels de la qualité (COQ), qui réunissent les compagnies, les prestataires d'assistance en escale et le Groupe ADP. En 2016, la fréquence de réunion de ces comités est passée de trimestrielle à mensuelle dans certaines unités opérationnelles.

✓ Avec les compagnies aériennes et nos partenaires aéroportuaires

Nous avons développé des méthodes collaboratives de terrain qui fédèrent nos équipes, celles des compagnies aériennes, leurs assistants en escale, nos prestataires et les services de l'État. Les participants analysent sur site les dysfonctionnements et testent des solutions qui feront office de standard pour tous. Nous traitons plus spécifiquement le parcours passagers, la ponctualité, l'hospitalité, l'assistance aux PHMR⁽¹⁾ et la livraison des bagages.

(1) *Glossaire*

→ Voir Actions page 127.

✓ Avec nos prestataires

Nous avons intégré dans les contrats de nos partenaires et concessionnaires intervenant sur nos plates-formes des critères de qualité de service et environnementaux dont nous vérifions régulièrement qu'ils sont respectés. Nous menons des campagnes de sensibilisation à la qualité de service des entreprises en contact avec les passagers comme les commerces ou les compagnies de taxis.

→ Voir Actions page 115.

L'innovation

Nous avons lancé [trois grands programmes d'innovation](#) : le *Smart Airport*, les nouvelles mobilités et la robotique. Nous menons dans ce cadre une quinzaine d'expérimentations par an. Nous avons créé un écosystème d'incubateurs et de partenaires avec Welcome City Lab pour le tourisme, Impulse Labs pour l'ingénierie et l'énergie, Starbust pour l'aéronautique et les drones et Nec Mergitur pour la sûreté. Cette politique s'accompagne de capacités d'investissements : nous avons souscrit au fonds d'investissement X-Ange Capital 2 et pratiquons les prises de participation directes dans les *start-up*. Pour accélérer l'innovation, nous avons des lieux dédiés : le « *Shaker* » de notre nouveau siège social à Paris-Charles de Gaulle sert de *show-room* technologique et d'incubateur de projets innovants ; les « *Espaces business* » accueillent les *start-up* qui souhaitent présenter leurs solutions aux passagers.

Notre organisation

Notre direction Clients réunit tous les savoir-faire et les métiers que nous déployons au service des compagnies

aériennes, des passagers et des entreprises utilisatrices de nos plates-formes. Notre directrice générale Clients siège au comité exécutif. Sur chacune de nos trois principales plates-formes franciliennes, un directeur Qualité gère cette dimension avec les partenaires aéroportuaires.

Notre Université du Service

Nos collaborateurs sont formés à l'accueil et à la relation client avec l'appui de notre Université du Service (UDS). L'UDS invite aussi tous les acteurs aéroportuaires de la chaîne de service au client à travailler ensemble pour partager les bonnes pratiques. Elle propose des programmes d'entraînement et d'immersion en situation réelle. Elle organise des conférences, des rencontres et des forums.

Depuis 2016, elle pilote de nouveaux programmes visant à inscrire l'hospitalité, priorité du plan stratégique 2016-2020, dans les pratiques de l'entreprise et de la communauté aéroportuaire. L'Université du Service participe à des groupes de travail comme ceux que propose l'association Esprit de Service France.

Un module de formation en ligne, conçu avec la direction de la Communication et la direction des Ressources humaines, et destiné à faciliter l'appropriation de la nouvelle marque Paris Aéroport, est à la disposition des collaborateurs du Groupe ADP depuis avril 2016.

Nos outils

✓ Nos indicateurs de performance

Nous avons mis en œuvre un jeu d'indicateurs pour suivre notre performance.

Sept indicateurs « standards de qualité » sont liés à la disponibilité des équipements pour les compagnies aériennes, à la propreté dans les terminaux et à la qualité de nos systèmes d'orientation. **Trois** indicateurs « d'excellence » concernent la satisfaction des passagers. Ces 10 indicateurs ont une incidence financière pour le Groupe ADP, dans le cadre du contrat de régulation économique.

En complément nous avons défini **cinq** indicateurs dont certains sont encore à l'étude : les temps d'attente aux postes d'inspection filtrage, aux postes de la police aux frontières, la disponibilité des tapis bagages, la satisfaction face à la liaison ville-aéroport, la disponibilité des injecteurs bagages.

Ces **15** indicateurs sont inscrits dans la feuille de route de nos managers et influent sur la part variable de leur rémunération. L'intéressement des salariés est également partiellement indexé sur le taux de satisfaction globale des passagers au départ.

✓ Nos enquêtes de satisfaction

Nous mesurons la satisfaction de nos clients grâce à divers dispositifs dont, principalement :

- les enquêtes de satisfaction globale des passagers au départ, satisfaction à la correspondance et satisfaction globale à l'arrivée ; les deux premiers indicateurs prennent depuis juillet 2015 comme référence les données de l'enquête ASQ-ACI ; le troisième indicateur résulte d'une enquête confiée à BVA ;
- les enquêtes annuelles de satisfaction des compagnies ;
- les enquêtes de satisfaction auprès des entreprises locataires sur nos plates-formes ;
- différents systèmes de *benchmark* français ou internationaux.

Nous mettons également en œuvre localement des équipements spécifiques comme les boîtiers de vote destinés aux passagers dans certains terminaux de Paris-Orly.

ACTIONS

Nouvelle identité, nouvelle offre

En 2016, le Groupe ADP a présenté l'ensemble des services B2B et B2C de sa marque Paris Aéroport, au salon du tourisme ITFTM Top Résa. Les dernières innovations au service des passagers y ont occupé une place majeure : le *responsive design* du site internet (adaptable aux supports PC, tablettes ou *smartphone*), l'évolution de l'application My Airport en My Paris Aéroport, l'application-guide de Paris, *Paris Worldwide*, les bornes d'orientation et d'information, la géolocalisation *indoor*, l'expérimentation « valet de parking » ou encore l'« Espace lecture numérique ».

✓ Un film sur le 3^e contrat de régulation économique

Pour expliquer notre nouvelle stratégie clients et les enjeux du troisième contrat de régulation économique à nos collaborateurs, un film a été réalisé et leur a été largement diffusé. Nous avons multiplié les informations *via* notre journal interne *Connexions* et par le canal de notre intranet. Notre Université du Service, à travers séminaires ou ateliers, a également apporté sa contribution pour aider nos salariés et nos partenaires à s'approprier ces nouveaux enjeux.

Attitude Clients

Dans le cadre de notre programme d'accélération *Connecting Clients*, nous avons lancé deux projets fédérateurs emblématiques, qui engagent tous les acteurs du monde aérien. Ces deux projets s'intitulent « Ponctualité » et « Hospitalité ». À l'automne 2016, nous avons ouvert un séminaire pour définir collectivement notre futur programme « Attitude

Clients », inscrit dans la feuille de route du projet « Hospitalité ». Pendant trois jours, les participants ont travaillé sur les valeurs de service – professionnelles, humaines, esthétiques - qui constitueront la signature relationnelle de la marque Paris Aéroport. Une fois validé, ce programme sera présenté à tous les collaborateurs du Groupe ADP et de ses partenaires clés. Il est piloté avec notre Université du Service avec l'appui de notre direction des Ressources humaines et d'un cabinet de conseil expert. Un plan de formation sur deux ans, élaboré par la direction des Ressources humaines, prendra effet à partir de 2017.

Vision clients

En 2016, nous avons déployé au terminal E de Paris-Charles de Gaulle un outil collaboratif de cartographie intitulé « Vision client ». L'objectif : repérer avec les yeux du passager les éléments gênants de son parcours, y remédier rapidement et assurer un suivi quotidien. Le principe consiste à associer la photo et la localisation du point où intervenir en s'appuyant sur la cartographie. Cette identification déclenche un plan d'actions rapidement réalisables. La veille peut être menée quotidiennement par tous les personnels opérationnels au cours de leurs déplacements dans le terminal. Cette cartographie a prouvé son efficacité pour aider à définir les bons indicateurs et piloter la qualité à maintenir conformément à notre référentiel de qualité de service P'RéfèreCiel.

L'Université du Service

✓ Cinq ans de référentiel « Accueil et relation clients »

Depuis 2011, l'Université du Service a mobilisé et sensibilisé collaborateurs et managers aux bonnes pratiques de l'accueil. Le maintien de ces bonnes pratiques au sein de nos unités opérationnelles repose sur un référent de la relation clients qui anime la démarche et entraîne les agents. Grâce à cette mobilisation continue, nous pouvons faire état de progrès significatifs que reflète d'année en année l'augmentation régulière du taux de satisfaction de nos clients. Produit d'une réflexion collective, notre référentiel « Accueil et relation clients », simple et facile à utiliser, se veut proche de la réalité de terrain.

✓ Conférence autour de la marque Paris Aéroports

L'Université du Service a accueilli en juin 2016 deux conférences sur le thème « Stratégie clients et engagements voyageurs », l'une pour Paris-Orly et l'autre pour Paris-Charles de Gaulle. Organisée par la direction Clients à l'intention des collaborateurs du Groupe ADP, cette conférence a présenté le déploiement du programme d'engagements voyageurs de la marque Paris Aéroports. Dans ce cadre, la direction Clients a détaillé le programme de fidélité My Paris Aéroport, le concept de *Smart Airport* (l'aéroport numérique intelligent)

l'évolution de l'offre de services et de l'offre commerciale. La conférence a mobilisé 108 participants.

✓ Taxis : « Accueillir nos clients ensemble »

Nous avons renouvelé en septembre 2016 les journées « Accueillir nos clients ensemble » destinées aux chauffeurs de taxi, que nous avons lancées en 2014. Cette année, 410 professionnels nous ont rejoints. Le message porté par ces journées est que tous nos partenaires, comme nos collaborateurs, doivent multiplier les marques d'hospitalité à l'égard des clients étrangers. Ces journées sont pilotées par la direction des Parcs et accès de nos plates-formes et par notre Université du Service en partenariat avec le Comité régional du tourisme. Un guide pratique a été édité spécialement à leur intention en 2015.

Préparer la saison été 2016 à Paris-Charles de Gaulle

Pour la première fois nous avons organisé un forum qui réunissait nos parties prenantes et nos équipes pour préparer la saison été 2016 au terminal A de Paris-Charles de Gaulle. Objectif : assurer l'excellence opérationnelle pendant la saison été 2016 en période de trafic très soutenu et au moment de l'Euro 2016. Les acteurs impliqués – compagnies aériennes, assistants en escale, services de l'État, prestataires, nos équipes – visitaient les kiosques d'information correspondant aux enjeux clés du parcours : process départ, accueil des passagers, fluidité aux contrôles, robustesse des installations, process arrivées, service au passager.

Des ateliers pour nos agents commerciaux

L'Université du Service a accueilli tout au long de l'année 2016 une dizaine d'ateliers destinés à nos agents commerciaux sur le thème « Stratégie clients et valeurs ». Ces ateliers avaient pour but de développer les axes et enjeux de notre stratégie à l'horizon 2020 et d'expliquer comment décliner les valeurs de l'entreprise à l'échelle des agents commerciaux.

e-learning «engagements de services»

En avril 2016, nous avons lancé un outil de formation en ligne (*e-learning*) au service du déploiement de la marque et des engagements « Voyageurs ». Destiné à tous les collaborateurs du Groupe ADP, ce module propose un parcours pédagogique de 30 minutes. Il donne des clés pour mieux comprendre et s'approprier les enjeux associés au changement de marque. À travers plusieurs exemples d'actions récentes, chacun peut explorer comment ces engagements sont déjà mis en œuvre. Le module invite chaque collaborateur à prendre conscience qu'il est un ambassadeur de la marque. À l'issue de cette formation, une attestation est délivrée à l'apprenant.

Focus Flight

En 2016, nous avons transposé dans le terminal E de Paris-Charles de Gaulle la démarche *Focus Flight* initiée dès 2014 au terminal A. L'objectif est d'analyser ensemble, en adoptant la vision du client, les forces et les faiblesses d'un processus, pour y apporter des améliorations rapides grâce à une prise de recul collaborative. Nous suivons ensemble les étapes d'un vol - enregistrement, embarquement, arrivée ou correspondance. Pour cette campagne 2016 au terminal E, deux *Focus Flights* ont été réalisés, l'un avec la compagnie Delta, autour du process d'enregistrement et le deuxième avec la compagnie Middle East autour du process d'embarquement.

Lean management

Pour simplifier le parcours des passagers, nous mettons en œuvre, dans le cadre de nos démarches collaboratives, la méthode du *lean management* ⁽¹⁾. Inspirée de la méthode développée au sein du secteur automobile, elle a notamment pour principe de préparer quotidiennement les actions en réunissant tous les acteurs impliqués et de tirer parti d'un retour d'expérience immédiat. Depuis 2013, cette méthode nous aide à concrétiser sur le terrain et en lien étroit avec nos parties prenantes - compagnies aériennes, prestataires - nos engagements en termes de qualité de service.

(1) *Glossaire*.

→ Voir Passagers, page 119.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 du domaine Clients

La notation extrafinancière, réalisée par Ethifinance en 2016, attribue au Groupe ADP une note de 83/100 au domaine Clients-achats, niveau Excellent, en hausse de 4 points par rapport à la précédente notation de 2014. La note d'Aéroports de Paris SA pour ce même domaine a également progressé de 4 points dans l'excellence, passant de 80/100 en 2014 à 84/100 en 2016. La progression dans l'excellence pour le seul domaine Clients est également de 4 points passant de 79/100 en 2014 à 83/100 (notation extrafinancière 2016 complète pages 20 et suivantes).

Indicateurs 2016 du domaine Clients

Voir annexe 20.

Évolution des taux de satisfaction en 2016

Le Groupe ADP a fait progresser son parcours passagers à l'arrivée. Bien qu'il y ait eu une augmentation substantielle des temps d'attente aux contrôles de police, l'objectif d'amélioration de la satisfaction au départ a été dépassé.

✓ Passagers

Satisfaction globale au départ (notation ASQ/ACI de 1 à 5)

• **3,76/5 pour un objectif de 3,69.**

Cette note reflète la hausse de la qualité de la communication wifi, de la qualité des restaurants et la facilité des correspondances.

Satisfaction globale à l'arrivée (enquête BVA)

• **91,2 % de passagers satisfaits (88,8 % en 2015).**

Cette hausse de la satisfaction globale s'explique par une amélioration de l'attente en salle de livraison bagages, de la qualité des blocs sanitaires et de la propreté générale des terminaux.

✓ Compagnies

2016 : 86 % de compagnies aériennes se disent satisfaites des contacts et relations qu'elles entretiennent avec le Groupe ADP (source : BVA).

2015 : environ 8 compagnies aériennes sur 10 se disent satisfaites des contacts et des relations qu'elles entretiennent avec le Groupe ADP (source - BVA).

2014 : 82 % (source - BVA).

2013 : 75 % (source - BVA).

✓ Entreprises

2016 : 153 entretiens menés (nouveau format).

2015 : 30 entretiens menés (nouveau format).

2014 : 84 % (183 entreprises interrogées).

2013 : 81 %.

Focus Flights

Depuis 2014, Paris-Charles de Gaulle a conduit 19 *Focus Flights* avec une dizaine de compagnies aériennes, leurs assistants en escale, les services de l'État, nos prestataires de nettoyage, etc.

Université du Service

✓ Bilan 2016

L'Université du Service a accueilli plus de 22 000 visiteurs en 2016 (>7 512 en 2015, 3 000 en 2014) et recueilli un taux moyen de satisfaction de 100 % en 2016 pour les participants aux événements touchant à la culture client (99,9 % en 2015, 99 % en 2014).

✓ Forum du service

- Terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle.
- 128 participants.
- Thème : sensibiliser nos agents (terminaux E, F et

G) aux attentes des passagers au départ et informer sur nos objectifs de progression dans les classements internationaux.

✓ Forum saison été

- Terminal A de Paris-Charles de Gaulle.
- 100 participants, dont 56 collaborateurs des compagnies aériennes, de leurs assistants et de nos partenaires dans le cadre de notre dispositif Réussir ensemble.
- Thème : préparer la saison été, marquée par un très fort trafic et par l'Euro 2016.

✓ Ateliers « Stratégie clients et valeurs »

- Terminal E de Paris-Charles de Gaulle.
- 8 ateliers en 2016.
- 88 agents commerciaux participants.

Conférence « Pilotage des processus »

Dans le cadre d'Orly 2020 (projet de transformation de l'aéroport Paris-Orly - voir annexe 21) et de la jonction des deux terminaux, nos collaborateurs changeront d'organisation. La conférence « Pilotage des processus » visait à leur exposer comment ils seraient amenés, dans ce contexte nouveau, à développer encore plus qu'aujourd'hui les processus collaboratifs en interne et leur en faire apprécier les bénéfices en termes de performance. Des témoins d'entreprises externes sont intervenus pour partager leur propre expérience de pilotage par les processus.

e-learning « Engagements de services »

- Formation en ligne lancée en avril 2016.
- 1 418 attestations délivrées à fin juin dont 55 parmi les collaborateurs de nos quatre principales filiales (ADP Ingénierie, ADP Management, Hub One et HUB SAFE).

Distinctions

✓ Service client de l'année

Pour la cinquième fois consécutive, nous avons été élus « Service client de l'année » 2016-2017 dans la catégorie « Aéroports » par Viséo Conseil.

✓ Skytrax World Airport Awards

En 2016, l'aéroport Paris-Charles de Gaulle est passé de la 48^e place du Top 100 à la 33^e place mondiale du classement global de *Skytrax World Airport Awards*. Notre groupe a franchi 57 places depuis 2011 où il occupait la 89^e place. Paris-Charles de Gaulle est positionné dans le Top 10 de six catégories. Voir Distinctions et labels, page 134.

PASSAGERS

97,2
millions de passagers
en 2016

1
charte d'accueil
pour les restaurants

1^{er}
hôtel sous douane
à Paris-Charles de Gaulle

ENJEUX

Cinq engagements de marque

Les passagers attendent de nous de la ponctualité et un parcours fluide, sans encombre, confortable et distrayant. Pour leur offrir cette expérience positive, nous améliorons en permanence la qualité de chaque étape de leur séjour dans nos aéroports, au départ, à l'arrivée et en correspondance.

En 2016, nous avons formalisé pour tous nos passagers [cinq engagements de marque](#).

- 1** - Vous donner la maîtrise de votre temps : le parcours du passager devient plus efficace, plus simple, plus autonome.
- 2** - Vous reconnaître : la qualité de l'accueil donne au voyageur le sentiment d'être attendu.
- 3** - Vous mettre en confiance : la priorité est donnée à la sécurité.
- 4** - Vous faire plaisir : la garantie d'une offre commerciale et de restauration variée et de haut niveau.
- 5** - Vous émerveiller : des événements surprenants et agréables conçus pour le voyageur.

✓ Cinq cibles prioritaires

Pour construire des services spécifiques, complètement adaptés aux attentes de nos passagers, nous avons identifié cinq cibles prioritaires.

- 1** - les familles ;
- 2** - les passagers réguliers (*frequent flyers*) ;
- 3** - les passagers sensibles au prix (*price sensitive*) ;
- 4** - les passagers étrangers à forte contribution financière (*big spenders*) ;
- 5** - les voyageurs en correspondance.

✓ Vision client

Depuis de nombreuses années, nous vérifions la tenue de nos engagements sur le terrain et l'application de notre référentiel de services en organisant des visites « qualité » systématiques. Nous vérifions toutes les deux semaines le bon fonctionnement de chaque zone de l'aéroport en adoptant la vision du client. À Paris-Charles de Gaulle, ces visites font partie intégrante de notre système de management intégré certifié.

Le Smart Airport

Nous misons sur le déploiement des technologies numériques qui facilitent la communication et l'automatisation dans un nouveau modèle d'aéroport : le *Smart Airport*. Les smartphones affichent toutes les informations pratiques ou de loisir relatives à leur voyage et à l'aéroport. Nos infrastructures deviennent communicantes pour aider à se repérer, indiquer les parcours, informer en temps réel sur les vols, les temps d'attente à l'enregistrement ou dans les salles de livraison bagages, les événements en cours dans l'aéroport, la localisation des commerces et leur offre, les moyens de transport en sortie d'aéroport, les événements culturels et touristiques parisiens.

Fluidité du parcours

Rendre les parcours de plus en plus fluides répond à une attente majeure des passagers, qui souhaitent mettre à profit le temps qu'ils passent dans nos aéroports.

✓ Enregistrement

La fluidité repose notamment sur l'optimisation des étapes de formalités. Dans plusieurs terminaux nous poursuivons le déploiement de bornes d'enregistrement intercompagnies. Nous déployons les banques de dépose bagages automatiques (DBA). Nous avons également amélioré très nettement la lisibilité des zones d'enregistrement grâce à un travail collaboratif, issu des méthodes de *lean management* (voir page 119), mené par nos unités opérationnelles, les compagnies et leurs assistants.

✓ Contrôles

En 2016, nous nous sommes engagés à ce que le [contrôle de sûreté](#) n'excède pas 10 minutes dans 90 % des cas, et à communiquer les délais d'attente en temps réel. Nous mettons en œuvre dans cette perspective des solutions variées. Les zones de contrôle de police et de sûreté, agrandies et mutualisées, accélèrent les flux et des personnels d'accueil aident les passagers à se préparer. Nos postes d'inspection filtrage unique (IFU) pour les citoyens de l'espace Schengen en transit leur évitent un second contrôle de sûreté entre deux avions. Les Européens passent en 30 secondes les contrôles d'identité grâce au système de reconnaissance biométrique Parafe.

✓ Gestion des flux

En 2015, nous avons élaboré un outil de gestion des flux, issu d'un codéveloppement avec une *start-up*. Cet outil, expérimenté à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, nous fournit une vision globale du parcours passager. Il contribuera à améliorer la qualité de nos services en termes de ponctualité et de fluidité.

✓ Livraison et suivi des bagages

Nous menons depuis 2015 des campagnes d'amélioration du processus d'acheminement des bagages : amélioration de nos capacités de tri bagages, maintenance préventive exigeante, analyse des processus de déchargement des avions et mise en place de solutions collectives avec les compagnies et leurs assistants. Nous testons depuis 2016 un outil de suivi en temps réel des bagages en correspondance sur tous les trieurs de Paris-Charles de Gaulle.

✓ Liaison ville-aéroport

Groupe ADP s'est associé à Kéolis pour renforcer la connexion entre ses aéroports et Paris en lançant le service « Bus direct ». Nous organisons régulièrement des réunions avec la direction de la ligne B du RER (SNCF et RATP) pour un retour d'expérience et pour intensifier les actions d'accueil sur cette ligne.

→ Voir Actions, page 122.

Orientation et information

Nos systèmes [d'information et d'orientation](#) sont des composantes fondamentales de la fluidité des parcours. Nous améliorons constamment le service offert, en nous appuyant de plus en plus sur les capacités des systèmes numériques. Nous avons déployé des bornes tactiles d'information et d'orientation, des écrans en salles de livraison des bagages et des stèles d'information dans l'espace « Info transports ». Les passagers disposent de services mobiles comme l'application My Paris Aéroport pour *smartphone*. Cette application, créée en 2009 et reconfigurée en 2016 à l'occasion de la création de notre marque, s'enrichit chaque année de nouvelles fonctions. Destinée à guider les passagers dans nos aéroports grâce à la géolocalisation *indoor*, à les renseigner sur leurs vols, à leur présenter l'offre commerciale, elle s'est enrichie cette année d'un programme de fidélité qui comptait 110 000 adhérents en décembre 2016. Ces services se déclinent en 11 langues et sont mis à jour en temps réel. Notre pôle Orientation pilote en parallèle, depuis 2014, une politique d'aménagement dynamique qui améliore la lisibilité de l'espace intérieur.

→ Voir Actions, page 122.

Accueil

✓ Un référentiel et des agents formés

Pour assurer aux passagers un accueil de qualité, nous avons finalisé un référentiel de bonnes pratiques en 2014. Une charte invite les agents des postes d'inspection filtrage à suivre ces pratiques. Nous menons avec tous nos partenaires des campagnes de sensibilisation de leurs personnels.

Depuis 2013, les passagers, leurs accompagnants ou ceux qui les attendent peuvent aussi s'adresser aux *Airport Helpers*[®], familiers du parcours passagers. Les *Airport Helpers*[®], ce sont près de 3 000 salariés en 2016 travaillant dans nos aéroports, dont nos propres collaborateurs, qui se sont portés volontaires pour devenir ces relais d'information. Ils arborent un badge « *Happy to help you* ».

✓ Au-devant des passagers non européens

Notre Université du Service organise depuis plusieurs années des forums « Approche culturelle » conçus avec les compagnies aériennes. Elle y sensibilise régulièrement nos équipes et celles de nos partenaires aux codes culturels étrangers. Nous développons également de nombreux services pour les passagers étrangers non européens.

Nous avons obtenu en 2015 le label *Welcome Chinese Program*, qui garantit aux touristes chinois des services standard spécifiques adaptés à leur culture. Nous avons installé une signalétique en mandarin le long du parcours passagers aux arrivées et au départ en zone internationale.

Sûreté et sécurité aéroportuaires

✓ Explosifs

Depuis le 1^{er} septembre 2015, nous appliquons la réglementation européenne de mars 2014 relative à la détection d'explosifs [dans les bagages](#) de cabine et sur les passagers. En janvier 2014, nous avons déjà mis en place les contrôles des liquides, gels et aérosols (LAG) transportés par les passagers en application de la réglementation européenne de mars 2013.

Des éléments d'information concernant l'export des LAG ont été mis en place pour les passagers au moyen d'affiches le long du parcours passagers, de mémentos aux comptoirs d'information et aux banques d'enregistrement, par le biais des écrans TV et sur le site internet commercial du Groupe ADP [parisaeroport.fr](#). Nous avons également informé nos partenaires – compagnies aériennes et commerces – ainsi que certaines associations de passagers.

✓ Centre de tests Sûreté

Pour anticiper et accompagner les évolutions technologiques et réglementaires en matière de sûreté, nous ouvrirons prochainement un lieu dédié à l'évaluation

des nouveaux systèmes. Nous y poursuivons les expérimentations propices à la fois à l'amélioration de l'expérience des passagers et au maintien du niveau d'efficacité de nos processus de sûreté. Les systèmes pourront être testés en amont de leur certification et sans perturber l'exploitation des terminaux.

✓ Sécurité aéroportuaire

Les aéroports qui accueillent plus de 10 000 passagers par an doivent être détenteurs d'un certificat de sécurité aéroportuaire conforme à la réglementation nationale et délivré par la Direction de la sécurité de l'Aviation civile (DSAC). En 2018 une réglementation européenne va se substituer aux réglementations nationales et les aéroports devront être certifiés selon ces nouvelles dispositions fin décembre 2017. Les dossiers de conversions de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ont été rendus à la DSAC en octobre 2015. Le dossier de Paris-Le Bourget a été déposé en mars 2016. La nouvelle réglementation étend la responsabilité du gestionnaire d'aéroports.

✓ Confidentialité des données voyageurs

Avec le ministère des Affaires étrangères, le Groupe ADP a créé un [portail internet](#) grâce auquel le passager peut déclarer gratuitement et facilement les données relatives à son voyage à l'étranger. Ce portail a été conçu en concertation avec la Cnil pour offrir toutes les garanties de sécurité et de confidentialité des données personnelles.

Faire plaisir, émerveiller

✓ Propreté

Nos bonnes pratiques de nettoyage s'appuient sur un référentiel et des standards de qualité, associés à un outil d'évaluation de la performance, que nos prestataires de services et nos équipes se partagent. Depuis 2011, nous modernisons et agrandissons nos blocs sanitaires dans les terminaux.

→ Voir Actions, page 122.

Restauration

✓ Une charte d'accueil

Notre offre de restauration s'appuie sur un plan de progrès et une charte d'accueil finalisés en 2013.

✓ Ateliers culturels

Nous avons inauguré des ateliers de sensibilisation pour les bars et les restaurants. Ces ateliers ont essentiellement porté sur les passagers étrangers, leurs habitudes et leurs préférences alimentaires. Depuis 2015, dans les terminaux où la clientèle chinoise est présente, tous les restaurants proposent une offre spécifique.

Se reposer

Nous rendons nos espaces plus lisibles et plus confortables, dans des ambiances nouvelles, lumineuses et apaisées.

Nous poursuivons notre stratégie de renouvellement et d'accroissement de l'offre de sièges. En 2016 nous avons signé un nouveau marché de sièges pour les cinq ans à venir. Ce marché intègre neuf types d'assises au lieu de cinq parmi lesquelles des alcôves, des banquettes, des assises de convivialité et une grande variété de sièges individuels. Nous avons achevé en 2016 le déploiement de fontaines à eau dont tous nos terminaux disposent désormais.

Fin juin 2016, nous avons ouvert l'espace [Instant Paris](#) en zone internationale du terminal E à Paris-Charles de Gaulle. Cet espace comprend notamment une zone de services et un hôtel sous douane de 80 chambres pour les passagers en correspondance longue. Nous favorisons le développement de l'offre hôtelière sur l'emprise de nos aéroports.

→ Voir Actions, page 122.

S'amuser ou travailler

Des espaces multimédia aux jeux pour les enfants comme pour les plus grands en passant par les *corners* sport, nos zones d'embarquement diversifient les services. Les passagers disposent de prises pour la recharge des ordinateurs, des *smartphones*, des consoles de jeu et d'un accès wifi gratuit et illimité. Nous avons ouvert de nouveaux salons *business* VIP à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

La culture au cœur de nos aéroports

Surprendre, émerveiller : notre Espace Musées ouvert aux passagers à Paris-Charles de Gaulle a soufflé sa quatrième bougie et continue de séduire. Paris-Orly de son côté maintient chaque semaine ses Jeudis Jazz.

En 2016, nous avons expérimenté l'exposition de photographies sur les murs des tunnels d'accès à deux satellites de Paris-Charles de Gaulle. Cette expérience positive sera reproduite sur l'ensemble de nos tunnels et s'étendra progressivement aux coursives, aux couloirs ou encore aux passerelles. Nous avons également développé l'application [Paris Worldwide](#), téléchargeable à partir de notre site internet, qui présente l'offre touristique et culturelle de la capitale. Nous retransmettons les grands événements sportifs dans nos aérogares.

PHMR

Nous assurons l'accueil et l'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR) [de leur](#)

[arrivée dans l'aéroport jusqu'au siège de l'avion](#) et inversement. Des équipements et des espaces ont été aménagés pour tous les types de handicap le long du parcours du passager.

Depuis 2016, nous déployons une nouvelle offre d'accompagnement : assistance personnalisée, mobilité collective, prêt d'équipements améliorant l'autonomie et services spécifiques pour certaines formes de handicap. Les contours de cette offre ont été définis en concertation avec les compagnies aériennes et les associations de PHMR.

Nous nous sommes également dotés de nouveaux indicateurs et avons élaboré un système d'information pour piloter cette activité. Sur le plan réglementaire, les agendas d'accessibilité programmée (Ad'ap) formalisés par le Groupe ADP ont été validés en décembre 2015 par la préfecture de police de Paris. Ces agendas constituent un engagement de l'entreprise à améliorer l'accessibilité de ses installations publiques aux PHMR.

Droit du passager

✓ Une information complète

Une [page spécifique](#) de notre site commercial informe les passagers sur leurs droits.

✓ Le traitement des réclamations

Nous avons également mis en place un processus de traitement des réclamations des passagers, des attendants et des accompagnants. Notre direction Clients collecte et accuse réception des réclamations liées au parcours passagers pour les plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Ces réclamations sont issues des courriers électroniques (*via* le site internet), des imprimés mis à disposition des clients dans les aéroports, des courriers postaux et des réseaux sociaux dans lesquels nous sommes présents.

ACTIONS

PHMR – confort, autonomie, accompagnement

En 2016, nous avons amélioré notre offre de services aux personnes handicapées et à mobilité réduite. Un uniforme commun aux agents de nos quatre partenaires prestataires d'assistance aux PHMR rend désormais ces agents accompagnateurs immédiatement identifiables par les passagers. Pour donner plus de confort aux PHMR au moment de monter dans l'avion ou lors de la descente, nous nous sommes équipés de véhicules pourvus d'un système élévateur qui hissent l'habitacle du camion jusqu'au niveau de l'entrée de l'avion.

Depuis le deuxième trimestre 2016, nous avons mis des fauteuils roulants en libre service à la disposition des

PHMR qui peuvent se déplacer sans assistance, notamment dans les installations très étendues et pour les parcours complexes. Nous poursuivons nos expérimentations de matériels de mobilité collective, de voitures avec chauffeur ou de banques d'enregistrement plus ergonomiques.

Accueil

✓ Formation à l'accueil

Plus d'une dizaine d'ateliers ont eu lieu au terminal E de Paris-Charles de Gaulle en 2016 autour des quatre valeurs du Groupe ADP : confiance, engagement, audace et ouverture. Organisés par l'activité Accueil, information, prévenance du terminal, ils étaient soutenus par la direction Clients et destinés aux agents commerciaux. Ils ont fourni l'occasion de réfléchir à la déclinaison de ces valeurs dans le cadre de notre programme *Connecting Clients* et de rappeler les grands chantiers engagés par le troisième contrat de régulation économique.

✓ Lauréats du meilleur accueil

Chaque année, nous récompensons nos meilleures équipes d'accueil. Le critère retenu est le respect de notre référentiel « Accueil et relation clients ». Un programme d'entraînement a été conçu en 2011 par notre Université du Service. Il est suivi par les agents commerciaux, les équipes d'exploitation et la ligne hiérarchique fonctionnelle.

✓ Accueillir la clientèle d'affaires

En 2015, nous avons signé une convention de partenariat avec le Comité régional du tourisme Paris-Île-de-France et le gestionnaire de salons professionnels Viparis pour organiser l'accueil de la clientèle d'affaires.

Enregistrement et contrôles

✓ Smart Check-In

Résultat d'un travail collaboratif entre les opérationnels de nos aéroports, les compagnies aériennes et leurs assistants, les process d'enregistrement des passagers sont optimisés et les espaces reconfigurés. Nous avons amélioré la circulation des voyageurs et renforcé la fluidité des files d'attente en réorganisant le ténageage⁽¹⁾ et en modifiant la signalisation et en réalisant des points de stockage des bagages. Ces dispositifs ont eu le double mérite d'améliorer l'expérience client tout en optimisant les ressources et l'utilisation de l'espace. Un film pédagogique valorisant la démarche a été diffusé auprès des participants.

(1) Glossaire

✓ De nouveaux postes d'inspection filtrage

Dans le cadre d'une expérimentation inscrite au programme « Vision Sécurité » de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC), deux nouvelles lignes de postes d'inspection filtrage ont été installées dans la

liaison AC de Paris-Charles de Gaulle. Il s'agit d'un nouveau concept qui intègre l'automatisation des lignes, le traitement centralisé de l'imagerie (en salle de multiplexage) et la mise en œuvre de nouveaux équipements (scanner corporel et analyseur de chaussures par exemple). L'objectif recherché est d'améliorer sensiblement la performance de la sûreté, la fluidité des processus et la qualité de service. Ce modèle a été également testé dans le terminal 2E. L'expérimentation s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année 2016.

✓ Sûreté : nouvelles technologies pour la détection d'explosifs

Nous avons investi quelque 10 millions d'euros en 2015 dans l'acquisition et l'installation de 243 équipements de détection d'explosifs, certifiés par le Service technique de l'Aviation civile, basés sur les technologies les plus récentes. Ces matériels ont été déployés dans tous les postes d'inspection filtrage à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Placés à proximité de la zone de palpation et de fouille, ils ne ralentissent pas les flux aux contrôles.

Le Smart Airport

✓ Fidélisation

Notre application pour *smartphone* My Airport, créée en 2009, est devenue [My Paris Aéroport](#) au moment de notre changement d'identité et de la création de notre marque. Cette application n'a cessé de s'enrichir chaque année de nouvelles fonctions pour guider les passagers dans nos aéroports, les renseigner sur leurs vols, leur présenter notre offre commerciale. Elle s'accompagne désormais d'un programme de fidélité ouvert à tous. *MyPass* est une offre de bienvenue (gratuité du parking le week-end, wi-fi haut débit, cumul de points dans les commerces, etc.). *MyPremium* offre de second niveau, propose des remises permanentes, un cumul de points plus généreux, l'invitation à des événements culturels. La cible prioritaire est celle des *frequent flyers* français. Comme My Airport, My Paris Aéroport est disponible en 11 langues. Elle compte 110 000 adhérents en 2016.

Confort

✓ Babyrooms

Dans la toute nouvelle Jetée Est de Paris-Orly, nous avons ouvert une *baby room*. Cette nursery de 43 m² accueille les familles avec enfants de moins de trois ans. Elle comprend quatre alcôves individuelles de repos et une kitchenette où préparer les repas des bébés. Un écran d'affichage renseigne en temps réel les parents sur leurs vols.

✓ Instant Paris

Nous avons ouvert, en 2016, [Instant Paris](#) en zone internationale du terminal E de Paris-Charles de Gaulle. Cet espace sous douane offre 4 500m² de services dans une ambiance élégante et confortable aux passagers en correspondance longue. Il comprend

80 chambres d'hôtel (Yotel), un espace de restauration, une salle à manger avec écrans connectés, une bibliothèque, des coins salons, une salle de jeux. Instant Paris représente un investissement de 17 millions d'euros.

✓ Une offre hôtelière en développement

Créateurs de villes aéroportuaires durables, nous développons l'offre hôtelière au cœur de nos plates-formes. À la fin de l'année 2016, Roissypole abritait 9 hôtels ou complexes hôteliers, soit une capacité de 2 800 chambres avec notamment les hôtels Pullman, CitizenM et Ibis Styles. Trois nouveaux hôtels soit 900 chambres au total seront mis en service d'ici à 2019. Le Groupe ADP est investisseur de l'hôtel Inside by Melia. La capacité hôtelière de Paris-Charles de Gaulle aura donc doublé entre 2009 et 2019. Du côté de Paris-Orly, trois hôtels auront été mis en service dans le quartier d'affaires Cœur d'Orly d'ici à la fin 2017.

Restauration

Nous avons poursuivi en 2016 le développement de notre offre de restauration. La coentreprise Epigo, que nous avons créée en 2015 avec Select Service Partner, spécialiste britannique de la restauration sur les sites de transport, a pris ses marques dans les terminaux de Paris-Charles de Gaulle. Epigo exploite 36 points de vente de restauration rapide, dont plusieurs ont été ouverts en 2016. Nous avons en parallèle poursuivi notre politique de montée en gamme du service à table avec l'ouverture du restaurant Cup à Paris-Orly, nouvel établissement du chef Gilles Choukroun. À Paris-Charles de Gaulle, le restaurant *I love Paris by Guy Martin* a reçu la palme d'or des *Food & Beverage Awards* dans la catégorie « meilleur restaurant d'aéroport ».

Culture - loisirs

✓ Retransmission des événements sportifs

En 2016, nos voyageurs de toutes nationalités ont pu suivre sur les écrans géants de nos aéroports les grandes rencontres sportives de l'année : le tournoi de Roland-Garros, l'Euro 2016, le Tour de France et les Jeux olympiques d'été.

✓ Expositions et clips musicaux

Nos terminaux utilisent désormais toutes les parois disponibles pour exposer la culture : ce sont à Paris-Charles de Gaulle le *Welcome Story* de Jean-Charles de Castelbajac sur la façade du terminal 1 ou l'exposition de photographies de Yanidel dans les tunnels d'accès de deux satellites du même terminal, ou bien encore, à Paris-Orly, l'exposition d'œuvres de l'illustrateur Jean Jullien dans la nouvelle jetée internationale. Désormais, 100 % de nos tunnels d'accès accueillent une exposition. Nous avons retransmis en direct, au long de l'année 2016, des clips musicaux.

Accessibilité

✓ Le Bus direct Paris Aéroport

Les cars Air France, exploités par Kéolis, sont devenus [Le Bus direct](#) en 2016. Aux couleurs de la marque Paris Aéroport, ils desservent Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Le réseau comprend 4 lignes inscrites au Schéma directeur de la région Ile-de-France (Sdrif). Le service est accessible à tous les voyageurs, quelle que soit la compagnie aérienne empruntée. Des arrêts supplémentaires ont été créés pour mieux répondre à la demande des passagers et offrir une meilleure liaison entre les aéroports, les gares SNCF et le centre de Paris.

✓ Navettes à Paris-Orly

Dans le cadre de la construction du bâtiment de jonction de la plate-forme Paris-Orly, nous avons mis en place des navettes qui relient le terminal Sud à la nouvelle salle d'embarquement au large. Les chauffeurs sont pour la plupart des *Airport Helpers*®, ces salariés des plates-formes qui se mettent bénévolement au service des passagers pour les renseigner ou les orienter.

Information au départ et à l'arrivée

✓ L'information « Transports » de nouvelle génération

En 2016, nous avons poursuivi le déploiement d'écrans d'information en salles de livraison bagages aux arrivées dans certains terminaux. Les voyageurs peuvent y suivre le déroulement de leur livraison, prendre connaissance des moyens de transport disponibles pour quitter l'aéroport et regarder un film à teneur touristique. Nous testons en zone publique, à Paris-Orly et à Paris-Charles de Gaulle, des prototypes de stèles dans l'espace « info transports » : le passager peut sélectionner sur des bornes interactives son mode de transport, le localiser puis imprimer sa feuille de route.

✓ Des agents d'accueil polyglottes sur la ligne du RER B

Depuis juillet 2015, dans le cadre du programme *Welcome* du Stif⁽¹⁾ et de la SNCF, une dizaine d'agents d'accueil polyglottes interviennent dans les gares Paris-Nord et Aéroport Charles de Gaulle 1 et 2 du RER B. Ils ont pour mission d'informer les voyageurs étrangers, de les orienter vers les trains directs, de les aider à utiliser les automates de vente, de les préserver des incivilités. Ces équipes sont présentes 7 jours sur 7, de 7 heures à 22 heures.

(1) *Glossaire*.

✓ Gilets bleus

Depuis 2015, dans le cadre d'un partenariat entre la préfecture de police de Paris, les chauffeurs de taxi et Aéroports de Paris, 200 chauffeurs volontaires, identifiables à leur gilet bleu orientent les passagers à l'arrivée. Cette mesure fait échec aux activités des taxis

clandestins et réduit en contrepartie le temps d'attente des chauffeurs volontaires en base arrière.

Parkings

✓ Des bornes de dépôt pour les casques de moto

Dans les espaces motos de certains parkings à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, nous avons installé des consignes où les motards peuvent déposer leurs casques pour alléger leurs bagages. Ce service est sécurisé et gratuit.

✓ Voituriers

Nous expérimentons à Paris-Orly un service de voituriers : le voyageur qui a réservé sa place de parking peut laisser son véhicule à la dépose minute où un voiturier le prend en charge et le restitue nettoyé au retour du voyageur. Paris-Charles de Gaulle expérimentera dès 2017 un robot voiturier.

Bagages

✓ Livraison des bagages

Nous menons une démarche collaborative avec les compagnies et leurs assistants à Paris-Orly Sud pour améliorer la qualité des livraisons. Entre 2014 et 2016, le taux de conformité des temps d'attente est passé de 80 % à plus de 90 %. Une mobilisation de même nature est engagée à Paris-Orly Ouest et à Paris-Charles de Gaulle avec des résultats en nette progression.

✓ Une salle unique de livraison à Paris-Orly

En 2015, nous avons réuni deux salles de livraison des bagages au terminal Sud de Paris-Orly pour les zones Schengen et internationale. Les passagers Schengen accèdent à cette salle unique en scannant leur *tag* ou leur carte d'embarquement. Cette configuration qui mutualise les équipements et les moyens humains apporte plus de flexibilité à nos processus et abrège les temps d'attente des passagers.

Mesurer la satisfaction du passager

Une centaine de boîtiers de sondage ont été installés au sein des blocs sanitaires du terminal Orly Ouest. Les passagers sont invités à donner leur opinion sur la propreté et la netteté. L'utilisation des données permet de déterminer les pics de fréquentation pour orienter et cibler les actions des entreprises de nettoyage sur les plages horaires sensibles. Il peut contribuer à améliorer la satisfaction des clients tout en apportant de précieuses informations sur la pertinence du dimensionnement des installations.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 du domaine Clients

La notation extrafinancière, réalisée par Ethifinance en 2016, attribuée au Groupe ADP une note de 83/100 au domaine Clients-achats, niveau excellent, en hausse de 4 points par rapport à la précédente notation de 2014. La note d'Aéroports de Paris SA pour ce même domaine a également progressé de 4 points dans l'excellence, passant de 80/100 en 2014 à 84/100 en 2016. La progression dans l'excellence pour le seul domaine Clients est également de 4 points passant de 79/100 en 2014 à 83/100 (voir notation extrafinancière 2016 complète, pages 20 et suivantes).

Indicateurs 2016 du domaine Clients

Voir annexe 20.

Service clients 2016

Pour la quatrième année consécutive, nous avons été reconnus « Service clients 2016 » dans la catégorie « Aéroports » par Viseo Conseil, pour la qualité de notre accueil téléphonique, par mail, par internet et sur les réseaux sociaux.

PHMR

- Nos services d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR) ont recueilli une note globale comprise entre 8,8/10 et 9/10 selon les prestataires et les vagues d'enquête.
- 4 prestataires (3 à Paris-Charles de Gaulle et 1 à Paris-Orly).

Bornes de dépôt de casque moto

Depuis janvier 2016, 1 076 personnes ont eu recours aux bornes de dépôt de casque moto à Paris-Charles de Gaulle et 1 521 à Paris-Orly.

- Note moyenne de satisfaction selon l'échelle ASQ/ACI (de 1 à 5) : 4,6/5 à Paris-Charles de Gaulle et 4,62/5 à Paris-Orly.
- Projet : une vingtaine de bornes supplémentaires en 2017.

Inspection filtrage

En 2016, nous avons pris l'engagement que plus de 90 % des passagers passeraient moins de 10 minutes aux postes d'inspection filtrage. Nous avons dépassé nos objectifs :

- 93 % à Paris-Orly
- 94 % à Paris-Charles de Gaulle

Commerces

- 387 boutiques dont 98 restaurants et bars en 2016.
- Plus de 200 boutiques de Paris-Charles de Gaulle possèdent la certification *China Outbound Tourism Quality Service Supplier* depuis septembre 2014.

Blocs sanitaires

Grâce à notre démarche de rénovation ou de remplacement de nos blocs sanitaires, plus de 33 % des sanitaires répondent désormais à nos standards élevés de qualité. Cette amélioration bénéficie à 70 % des utilisateurs (passagers, accompagnants) de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. En 2016, 8 nouveaux blocs sanitaires ont été installés.

Repères

✓ Sécurité - sûreté

- 5 000 professionnels dédiés à la sûreté du transport aérien.
- 8 400 caméras surveillent nos installations.
- 1 service par plate-forme de sauvetage et de lutte contre l'incendie des aéronefs.
- 2 services médicaux d'urgence.

✓ Fluidité des parcours

- 41 banques de dépôt de bagage automatiques à Paris-Charles de Gaulle.
- 244 capteurs pour mesurer les temps d'attente dans nos deux aéroports (Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly).
- Plus de 113 000 passagers ont utilisé les bornes d'enregistrement automatique en 2016, contre 50 000 en 2015, et plus de 62 000 ont imprimé leurs étiquettes de bagages, contre 14 000 en 2015.
- Hausse de 4 points de la conformité du temps de livraison bagages aux arrivées pour Paris Charles de Gaulle.

✓ Orientation

- 12 stèles d'information transport
- 90 bornes d'orientation et d'information des passagers

✓ Accueil

- 5 000 agents d'accueil
- 3 000 *Airport Helpers*®
- Informations accessibles en 11 langues

✓ Réclamations

- Nous sommes adhérents du dispositif « Médiation, tourisme et voyage ».
- Nous sommes adhérents de l'Association pour le management de la réclamation (Amarc) et participons, dans ce cadre, à des clubs professionnels ainsi qu'à trois conventions annuelles.
- Il y a eu 6 749 réclamations en 2016 (4 838 en 2013, 5 485 en 2014, 5 766 en 2015).

LES COMPAGNIES AÉRIENNES



86 %
des compagnies aériennes
satisfaites*

164
compagnies clientes**

Paris-Charles de Gaulle
2^e aéroport Cargo
en Europe

* en 2016

** ayant effectué plus de 12 mouvements dans l'année à Paris-Charles de Gaulle ou Paris-Orly

ENJEUX

Les attentes des compagnies aériennes

✓ Des prestations de haut niveau

Nous devons aux compagnies aériennes des [prestations aéroportuaires de haut niveau](#) et des services de qualité pour les passagers qui sont nos clients communs. Dans un contexte de concurrence croissante entre les grandes métropoles mondiales, les victoires se remporteront ensemble. Notre performance s'appuie ainsi sur une écoute attentive de leurs besoins, facilitée par la concertation et l'échange permanents que nous renforçons chaque année. Des indicateurs de mesure et des structures collégiales de suivi de la qualité soutiennent cette démarche d'amélioration continue.

✓ Équité de traitement

Le Groupe ADP détenant le monopole du trafic aéroportuaire parisien est de ce fait soumis à des obligations juridiques fortes en termes d'équité de traitement des compagnies et d'utilisation des ressources. Nous respectons un code de conduite conforme aux directives nationales de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) et aux directives internationales de l'International Air Transport Association (IATA) relatives à la diffusion des informations de trafic.

→ [Voir feuille de route page 111.](#)

Nos engagements

Parce que la compétitivité des compagnies aériennes repose en partie sur notre robustesse, nous avons pris à leur égard [cinq engagements de marque](#).

- 1 - Améliorer la ponctualité.
- 2 - Fluidifier les parcours clients.
- 3 - Optimiser les correspondances.
- 4 - Personnaliser l'accueil.
- 5 - Accompagner leur développement.

Ces engagements déclinent les objectifs ambitieux de notre troisième contrat de régulation économique, socle de l'amélioration de la qualité de nos services aux compagnies. Ils rejoignent les engagements pris à l'égard des passagers : ponctualité, fluidité, correspondances optimisées et accueil qui font gagner du temps aux voyageurs tout en optimisant l'activité des compagnies.

Qualité et robustesse opérationnelle

Améliorer la qualité et assurer la robustesse opérationnelle dans nos terminaux repose sur l'amélioration des process au sol et de la performance des infrastructures.

Nous misons sur l'automatisation des process au sol dont l'enregistrement des passagers et des bagages, certaines procédures de contrôle et l'embarquement (*smart boarding*). À titre indicatif, là où le *smart boarding*⁽¹⁾ est mis en œuvre, les temps d'embarquement sont passés de 45 minutes à 30 minutes en 2016.

Pour accompagner le développement du trafic aérien et soutenir l'activité des compagnies aériennes, nous investissons dans la rénovation de nos terminaux et de nos infrastructures et dans l'accroissement de nos capacités (voir annexe 21). Dans le cadre de notre troisième contrat de régulation économique 2016-2020, nous avons prévu à cet effet trois milliards d'euros d'investissements sur cinq ans.

Ces opérations augmentent la sécurité et l'efficacité opérationnelle des compagnies tout en contribuant notablement à la perception positive de nos terminaux par les passagers.

(1) *Glossaire*

→ [Voir Actions, page 127.](#)

Appui à la compétitivité des compagnies

✓ Une équipe dédiée

Améliorer le nombre des destinations offertes de et vers Paris, est l'un des quatre axes d'accélération de notre performance dans le cadre de notre programme *Connecting Clients* (voir annexe 19). Une équipe dédiée au B2B au sein de la direction Clients se consacre à la recherche de compagnies prospects pour l'ouverture de nouvelles lignes (*Route Development*). Cette équipe peut identifier et proposer de nouvelles dessertes porteuses de croissance. En ce domaine, elle a développé des compétences de premier plan dans l'analyse et l'identification des marchés porteurs. Elle dispose de banques de données centralisées qui ont amélioré sa connaissance des *business models* et des stratégies des compagnies. L'équipe est ainsi devenue une force de préconisation reconnue par les compagnies. Elle travaille avec les compagnies déjà implantées et historiques pour leur proposer de nouvelles destinations : moyen-courrier, point à point (*low cost*), long-courrier réseau ou long-courrier touristique.

✓ Des partenariats

Pour ouvrir de nouvelles routes à partir de nos aéroports, outre les rencontres avec les compagnies aériennes, nous mettons en œuvre des partenariats avec des organismes de promotion de la France. Nous participons régulièrement aux forums majeurs de développement de routes aériennes et de tourisme comme *World Routes*, les salons *lata* ou encore *Top Résa*.

En 2016, nous avons créé l'observatoire de la connectivité en partenariat avec l'agence de développement touristique *Atout France*.

✓ Soutien à l'activité Cargo

L'aéroport Paris-Charles de Gaulle est dans le Top 10 mondial des aéroports de fret et occupe le deuxième rang européen. L'[activité Cargo](#) concentre environ 40 000 emplois à Paris-Charles de Gaulle. Le développement de cette activité constitue pour le Groupe ADP depuis plusieurs années un axe stratégique important. Depuis 2011, nous avons entrepris de réaménager et de redynamiser la *Cargo City* de Paris-Charles de Gaulle, zone de 600 000 m² de bâtiments d'un seul tenant, unique en Europe. Pour la période 2016-2020, nous avons programmé la création de 100 000 m² supplémentaires d'installations cargo.

Nous menons plusieurs projets fédérateurs au sein de nos comités opérationnels de la qualité Cargo et des commissions aériennes de l'Association des utilisateurs de transport et de fret (AUTF notamment). Nous accompagnons le passage à l'*e-freight* (processus de dématérialisation des contrôles douaniers) depuis plus de deux ans avec la plate-forme d'échanges électroniques *Cargo Information Network (CIN)* que nous

avons contribué à créer. *CIN* est utilisée aujourd'hui par 80 % de la communauté Cargo de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Nos outils de dialogue et de concertation

✓ Concertation

Nous mettons en œuvre à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly un outil de concertation quotidienne avec les compagnies et la Direction de la navigation aérienne. L'*Airport Collaborative Decision Making (Airport-CDM)* sert à la prise de décisions opérationnelles collectives. Il aide à gérer la disponibilité des infrastructures et concourt au renforcement de la culture de la sécurité. Un site internet *CDM* informe tous les partenaires en temps réel. Paris-Charles de Gaulle est certifié *Airport-CDM* depuis 2010. Paris-Orly a été labellisé en 2016. Cet outil est complété par plusieurs dispositifs de communication destinés à gérer collectivement les aléas et les situations particulières, et à informer les passagers. Jusqu'ici appliqué coté pistes, l'*Airport-CDM* est en cours de développement pour les processus en aérogare.

→ [Voir annexe 4.](#)

✓ Écoute

Menée par un organisme indépendant, une enquête de satisfaction interroge chaque année les chefs d'escale des compagnies aériennes. Les questions sont relatives notamment aux relations avec l'aéroport, aux services dont ils bénéficient et au bien-être des salariés de leurs entreprises. Les résultats sont transmis aux compagnies et à nos équipes. Ils constituent un précieux outil de concertation et de pilotage de nos plans de progrès et nourrissent ainsi une boucle de qualité.

→ [Voir Performance, page 129.](#)

ACTIONS

3 milliards d'euros d'investissements sur 5 ans

Dans le cadre de notre troisième contrat de régulation économique 2016-2020, nous investissons trois milliards d'euros sur cinq ans dans un programme ambitieux de rénovation et d'accroissement des capacités de nos terminaux à l'horizon 2020. Ce programme fixe quatre priorités.

- 1 - Maintenance (réfection des pistes, des parkings, réhabilitation du terminal 2B à Paris-Charles de Gaulle, etc.).
- 2 - Optimisation des terminaux notamment avec trois grands projets de bâtiments de jonction : la construction de la jonction d'Orly Sud à Orly Ouest (en cours) ; le lancement d'une étude pour fusion des satellites

d'embarquement du terminal 1 et d'une étude pour la jonction des terminaux 2B et 2D à Paris-Charles de Gaulle.

3 - Efficacité opérationnelle et compétitivité en correspondance (grâce à l'aménagement d'équipements très performants et de technologies intelligentes).

4 - Amélioration des accès routiers et ferroviaires avec une priorité absolue accordée au projet du [CDG Express](#).

→ [Voir les projets d'extension, annexe 21.](#)

L'observatoire de la connectivité

Pour renforcer l'attractivité et la compétitivité des aéroports, nous avons créé en 2016 un observatoire de la connectivité en partenariat avec l'agence de développement touristique Atout France. Cette structure mobilisera les expertises, opérera des veilles économiques et fournira des analyses relatives à nos principaux marchés. Nous pourrions mesurer la compétitivité de la France et devenir force de proposition pour le développement de nouvelles dessertes internationales. Cette structure contribuera à promouvoir le *hub* de Paris-Charles de Gaulle.

Compte à rebours et ponctualité

Depuis la fin de l'année 2015, nous avons installé sur tous les postes avion des halls L et M de Paris-Charles de Gaulle des dispositifs de compte à rebours. Ces systèmes ont été développés avec Air France-KLM et Delta Airlines pour améliorer la ponctualité des vols. Ils se composent d'écrans installés en piste et en tête de passerelles sur lesquels s'affiche un compte à rebours jusqu'au départ de l'avion. La compagnie aérienne est ainsi informée en permanence du temps qui lui reste pour effectuer ses opérations au sol lorsque l'avion est au contact.

Sûreté

L'inspection de sûreté de Paris-Charles de Gaulle par les services de la Commission européenne n'a relevé aucune non-conformité majeure en février 2015.

Gros-porteurs

Depuis la fin de l'année 2016, le terminal 2A de Paris-Charles de Gaulle a entrepris le réaménagement de ses postes avion pour augmenter sa capacité d'accueil des avions gros-porteurs. Les travaux s'étaleront jusqu'au printemps 2019.

Perf Hub

Le *hub* de Paris-Charles de Gaulle a été entièrement restructuré en 2016 dans le cadre du projet Perf Hub d'Air France-KLM. Mis en service le 30 octobre 2016, cette nouvelle structure améliore la performance opérationnelle, la qualité de l'offre commerciale ainsi que la performance économique et financière du *hub*. Les plages horaires ont été remodelées pour lisser les pointes et éviter les retards en correspondance. La connectivité départs/arrivées s'est améliorée et le remplissage des avions en a bénéficié.

Airport Collaborative Decision Making

Nous avons amorcé la mise en œuvre des actions prévues dans la feuille de route *Collaborative Decision Making (CDM)* de Paris-Charles de Gaulle qui visent à améliorer la capacité des pistes et notamment avec la mise en place de bonnes pratiques qui réduisent les temps d'occupation des pistes au départ et à l'arrivée. En 2016, la gestion locale des départs (GLD), outil de l'*Airport CDM* a contribué à améliorer la fluidité du trafic.

Cargo

✓ Accompagnement promotionnel

En 2016, nous avons fait réaliser plusieurs études stratégiques sur les opportunités de conception d'une offre commune avec certaines compagnies aériennes et sur l'évolution des métiers, ainsi qu'un *benchmark* européen du coût de la tonne de fret.

Nous avons participé, en compagnie d'Air France Cargo, au 28^e Air Cargo Forum organisé tous les deux ans par The International Air Cargo Association (Tiaca) qui avait pris pour thème l'Innovation à ciel ouvert. Nous y avons présenté et promu les activités de nos aéroports et nos projets de développement.

✓ Certification CEIV Pharma

Nous avons également engagé une démarche de certification CEIV Pharma, certification pharmaceutique de l'IATA. Cette certification garantit le respect de bonnes pratiques de distribution des médicaments pour la prise en charge de livraisons pharmaceutiques.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 du domaine Clients

La notation extrafinancière, réalisée par Ethifinance en 2016, attribuée au Groupe ADP une note de 83/100 au domaine Clients-achats, niveau Excellent, en hausse de 4 points par rapport à la précédente notation de 2014. La note d'Aéroports de Paris SA pour ce même domaine a également progressé de 4 points dans l'excellence, passant de 80/100 en 2014 à 84/100 en 2016. La progression dans l'excellence pour le seul domaine Clients est également de 4 points passant de 79/100 en 2014 à 83/100 (Notation extrafinancière 2016 complète, pages 20 et suivantes).

Investissements

Près de 2 milliards d'euros d'investissement pour le troisième contrat de régulation économique seront consacrés à la réhabilitation des infrastructures et des terminaux.

Indicateurs 2016 du domaine Clients

Voir annexe 20.

Nouvelles compagnies et nouvelles routes aériennes

En 2016, 38 nouvelles lignes annualisées ont été ouvertes – soit une amélioration de 41 % par rapport à 2015 – dont 26 à Paris-Charles de Gaulle et 12 à Paris-Orly ; 24 nouvelles lignes saisonnières ont également été ouvertes. Au 31 décembre 2016, le nombre de routes au départ de nos aéroports s'élevait à 411 (473 en 2015). À titre de comparaison, 27 routes aériennes avaient été ouvertes en 2015 dont 12 à Paris-Charles de Gaulle et 15 à Paris-Orly.

L'activité Cargo 2016 en chiffres

- 2,1 millions de tonnes de fret et de courrier traitées à Paris-Charles de Gaulle, première place européenne de fret.
- 108 000 tonnes de fret et de courrier traitées à Paris-Orly.
- 650 000 m² de bâtiments à Paris-Charles de Gaulle.
- 80 postes avion dédiés dont 3 pour le plus gros transporteur (B747-800).
- Capacité de traitement : 36 millions de tonnes de fret.
- 3 hubs majeurs : Air France-KLM, FedEx, La Poste.
- 90 % du fret national.
- 17 compagnies tout cargo clientes.
- 1 station animalière référence internationale.

ENTREPRISES DES PLATES-FORMES

700
entreprises clientes

1 025 000 m²
de bâtiments loués

423 ha
de réserves foncières

ENJEUX

Les attentes des entreprises locataires

Bailleurs de locaux professionnels sur nos emprises franciliennes pour près de 700 entreprises, nous nous attachons à leur fournir un service de qualité, au plus près de leurs attentes (voir, page 5, « Les acteurs de la ville aéroportuaire »).

Nos réponses

✓ Bien accueillir

Nos équipes commerciales et techniques réservent un accueil dédié aux entreprises clientes. Un volet de notre site parisaeroport.fr leur est proposé (hors entreprises présentes dans les terminaux). Nous y mettons à leur disposition des livrets d'accueil et autres outils spécifiques.

✓ Des bâtiments rénovés

Nous rénovons le patrimoine bâti selon un programme pluriannuel. Nous améliorons plus particulièrement l'efficacité énergétique, le confort climatique et l'intégration urbaine de nos actifs immobiliers (bureaux, parcs d'activités, messageries cargo, entrepôts, etc.). Ces travaux ont pour effet d'adapter les bâtiments aux attentes de nos locataires et de réduire le montant de leurs charges locatives.

Notre programme comporte l'installation d'équipements sobres, notamment dans les parties communes et les sanitaires : robinetterie avec mousseurs, éclairage LED, détecteurs de présence, temporisation, etc.). Nous poursuivons la mise en place d'une gestion technique centralisée pilotant éclairage et confort climatique pour optimiser nos coûts d'exploitation.

✓ Dialogue

Les entreprises disposent pour s'informer ou dialoguer avec nous d'un extranet opérationnel accessible depuis notre site internet.

Les visites sur site, les réunions régulières favorisent un dialogue permanent et de proximité avec les entreprises installées sur nos plates-formes. Nous nous assurons de la qualité des services fournis par nos prestataires aux entreprises en faisant conduire des visites mystères par un organisme tiers.

Nous menons une enquête annuelle de satisfaction grâce à laquelle nous définissons les actions correctives nécessaires.

✓ Sensibiliser au développement durable

La direction de l'Immobilier a également pour mission de sensibiliser ses différents interlocuteurs (salariés, locataires internes et externes) aux démarches de développement durable. Cette sensibilisation porte plus particulièrement sur le cadre de vie et la qualité de vie au travail.

ACTIONS

Pour le secteur adapté

En complément des clauses d'insertion sociale appliquées dans ses marchés et de l'attribution de lots spécifiques aux entreprises du secteur adapté, notre direction de l'Immobilier a mis en place en 2015 un bail spécifique à des conditions avantageuses pour l'installation d'un Esat⁽¹⁾ sur la plate-forme de Paris-Orly.
(1) Glossaire.

Une sensibilisation adaptée au terrain

En 2016 nous avons créé un format court de sensibilisation - formation à l'intention de nos clients, de type « café-croissants ». Cette sensibilisation repose sur des thématiques adaptées à leurs problèmes de terrain.

Des quartiers sécurisés

En 2015 nous avons entièrement équipé en contrôle d'accès les locaux et les parkings du parc d'activités tertiaires Orlytech. Depuis 2013 nous suivions, en outre, un programme pluriannuel de sécurisation de la zone Cargo City de Paris-Charles de Gaulle, qui s'est achevé en 2016. Nous renforçons également les consignes de sécurité dans les zones de collecte des déchets, notamment grâce à une nouvelle signalétique.

Qualité de vie

Nous aménageons les abords des bâtiments en créant des espaces verts de qualité et en installant du mobilier urbain adapté à chaque quartier. Nous avons rénové la signalétique d'accès et refait les trottoirs pour sécuriser les cheminements piétons et faciliter les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

PERFORMANCE

Notation extrafinancière 2016 du domaine Clients

La notation extrafinancière, réalisée par Ethifinance en 2016, attribue au Groupe ADP une note de 83/100 au domaine Clients-achats, niveau Excellent, en hausse de 4 points par rapport à la précédente notation de 2014. La note d'Aéroports de Paris SA pour ce même domaine a également progressé de 4 points dans l'excellence, passant de 80/100 en 2014 à 84/100 en 2016. La progression dans l'excellence pour le seul domaine Clients est également de 4 points passant de 79/100 en 2014 à 83/100 (voir notation extrafinancière 2016 complète, pages 20 et suivantes).

Indicateurs 2016 du domaine Clients

Voir annexe 20.

Dialogue et suivi

6 réunions avec les locataires en 2016 (une par an et par parc ou ensemble de bâtiments).

Rénovation des bâtiments

223 millions d'euros pour la période 2016-2020.

INDICES ET CLASSEMENTS D'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE



Nous sommes présents dans plusieurs indices d'investissement socialement responsable (ISR).



✓ Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Depuis septembre 2015 nous sommes présents dans l'indice DJSI, qui est l'indice ISR de référence. Cet indice nous classe parmi les meilleures entreprises européennes dans trois domaines : économique, environnemental et social. Analysée depuis 2013, notre performance est ainsi passée d'une note de 65 points à une note de 73 points pour 2016. Pour le domaine Environnement, nous avons obtenu la meilleure note de notre secteur avec 92/100. Pour le domaine économique, nous avons progressé de 63/100 (2013) à 77/100 (2016).



✓ Sustainalytics

Sustainalytics, leader mondial de l'appréciation RSE, nous classait pour l'année 2015 numéro 1 des cinq aéroports européens les plus importants dans le secteur du développement durable et de la responsabilité sociétale.



✓ Ethibel Sustainability Index (ESI) Europe

Nous sommes présents dans cet indice depuis 2009 et dans le registre d'investissement *Ethibel Sustainability Pioneer and Excellence* depuis 2013. L'indice *Ethibel Sustainability Index (ESI) Europe* recense 200 entreprises leaders en matière de RSE. Il est fondé sur des critères éthiques et de durabilité et il offre un aperçu global des prestations financières des entreprises leaders en matière d'entrepreneuriat durable.



✓ Euronext Vigeo

Depuis 2012, nous figurons dans les indices Euronext Vigeo Europe 120 et Euronext Vigeo Eurozone 120. Nous avons intégré Euronext Vigeo World 120 et Euronext Vigeo France en novembre 2015. Vigeo rating a lancé 5 indices en 2012 qui distinguent, parmi les entreprises appartenant à l'indice Stoxx® 1800, celles qui démontrent les meilleures performances RSE : Euronext Vigeo World 120, Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Eurozone 120, Euronext Vigeo France 20 et Euronext Vigeo United Kingdom 20. Le chiffre désigne le nombre d'entreprises sélectionnées.



✓ MSCI World ESG et MSCI World SRI

Nous avons reçu la note AAA dès 2013. Nous sommes présents dans les indices MSCI World ESG (*Environment, Social, Governance – environnement, social, gouvernance*) depuis 2013 et MSCI World SRI (*Socially Responsible Investing – investissement socialement responsable*) depuis 2012.



✓ Oekom Prime Global Challenge Index

Nous avons obtenu en 2014 le classement *Prime* avec la note C+. Nous figurons parmi les leaders dans notre industrie et satisfaisons aux exigences minimales de notre secteur. L'agence de notation extrafinancière Oekom gère le classement de l'indice *Global Challenge Index*.



✓ Stoxx® Global ESG Leaders

Nous sommes présents dans l'indice Stoxx® Global ESG Leaders qui classe les entreprises internationales leaders en matière d'environnement, de politique sociale et de gouvernance. Stoxx fournit des indices financiers ou extrafinanciers (RSE, maîtrise des risques) aux investisseurs et aux entreprises européennes et internationales.



✓ FTSE4Good

Nous sommes présents dans l'indice FTSE4Good depuis juillet 2015. Cet indice ISR de la famille des indices anglais FTSE regroupe des entreprises cotées jugées éthiques et responsables.

DISTINCTIONS ET LABELS



Nous sommes lauréats de distinctions relatives à notre performance en matière de responsabilité sociétale et détenteurs de plusieurs labels.

Skytrax World Airport Awards

En 2016, Paris-Charles de Gaulle est passé de la 48^e place du Top 100 à la 33^e place mondiale du classement global de *Skytrax World Airport Awards*. Notre groupe a franchi 57 places depuis 2011 où il occupait la 89^e place. Paris-Charles de Gaulle est positionné dans le Top 10 de six catégories.

- Meilleurs aéroports de plus de 50 millions de passagers par an : 10^e place.
- Meilleurs aéroports d'Europe de l'ouest : 3^e place (5^e place en 2015).
- Meilleur terminal : 3^e place pour le Hall M dans la catégorie (+ 3 points par rapport à 2015 - 6^e place en 2015), derrière le T5 de Heathrow à Londres (UK) et le T3 de l'aéroport Changi (Singapour).
- Meilleure progression : Paris Charles de Gaulle, gagnant de cet *award* en 2015, reste dans le Top 10, à la 8^e place.
- Meilleure offre de services et de loisirs : Paris-Charles de Gaulle progresse de 2 places dans le Top 10 et occupe la 8^e position.
- Meilleur aéroport pour l'offre de commerces : Paris-Charles de Gaulle occupe la 9^e place et progresse de 4 places par rapport à 2015.

Élus « Service client de l'année »

Pour la quatrième année consécutive, nous avons été reconnus « Service clients 2016 » dans la catégorie « Aéroports » par Viseo Conseil, pour la qualité de notre accueil téléphonique, par mail, par internet et sur les réseaux sociaux.

Label Welcome Chinese Program

Nous détenons depuis 2015 le label *Welcome Chinese Program*, qui garantit aux touristes chinois des services standard spécifiques adaptés à leur culture. Nous avons installé une signalétique en mandarin le long du parcours passagers aux arrivées et au départ en zone internationale.

Lauriers du Voyage d'Affaires

Paris Aéroport a reçu le Laurier d'or de la meilleure innovation ou du meilleur service 2016 aux voyageurs d'affaires pour ses Espaces business. Cette compétition est organisée par *deplacementspros.com*, journal numérique du voyage d'affaires, des salons et des déplacements professionnels. Les Espaces business, nés à Orly Ouest en février 2015 sont des espaces

« phygitaux » (physiques et digitaux), d'accès gratuit, connectés et situés en salles d'embarquement.

Label Relations fournisseur responsables

Le [label](#) Relations fournisseur responsables, que nous avons obtenu ce label en 2014, a été maintenu en 2016. Il atteste que nous avons respecté les engagements pris en 2010 à la signature de la [charte Relations fournisseur responsables](#), proposée par le ministère de l'Économie et par la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France. Cette charte incite de grandes entreprises comme la nôtre à adopter 10 bonnes pratiques vis-à-vis de leurs fournisseurs. Elle vise à construire un cadre de confiance réciproque et une relation durable et équilibrée, préservant l'intérêt des fournisseurs. Elle favorise ainsi l'accompagnement des démarches de progrès et d'innovation dans les PME et les TPE.

Cristal des Achats

En mai 2016, la direction Achats et son équipe ont remporté le Cristal des Achats de la direction des achats de l'année, décerné par le Conseil national des Achats (CNAF).

Randstad Employer Attractiveness Award

En 2016, nous avons reçu notre troisième *Randstad Award* dans la catégorie « Transport et logistique ». Nous sommes candidats à ce concours depuis 2014. Ces prix récompensent les employeurs les plus attractifs.

Meilleurs employeurs de France

Le Groupe ADP figure à la 18^e place du classement des « 400 meilleurs employeurs de France » publié dans le magazine *Capital* du mois de février 2016. Ce palmarès a été établi par l'institut Statista qui a interrogé anonymement près de 10 000 salariés travaillant dans des groupes de plus de 500 salariés. Les questions portaient sur la politique Ressources humaines de leur employeur et des entreprises du secteur.

Victoires des leaders du Capital humain

Nous avons été distingués par Les Victoires des leaders du Capital humain qu'organisent le groupe Leaders League et le magazine Décideurs et qui récompensent les actions et innovations des directions des Ressources humaines.

Label Happy Trainees

Pour la troisième fois consécutive nous avons obtenu le label *Happy Trainees* décerné aux entreprises où les stagiaires sont « le plus heureux ». L'enquête est conduite par la plate-forme internet *meilleures-entreprises.com* et le *Figaro Étudiant*. Nous sommes classés dans la catégorie « Plus de 100 stages/alternants par an ». Nous faisons partie des 151 entreprises labellisées sur 1 500 candidates. Avec une note de 4,23/5 en 2016 (4/5 en 2015) nous sommes passés de la 20^e à la 10^e place au sein des entreprises qui proposent entre 100 et 500 missions, lors de cette édition 2016-2017.

Palmarès de la mixité

Nous sommes passés en 2016 de la 24^e (2015) à la 23^e place dans le palmarès de la féminisation dans les entreprises du SBF 120. Ce palmarès est réalisé par Ethics and Boards et le magazine *Challenges*.

Trophée de l'actionnariat salarié

Pour notre opération d'actionnariat salarié baptisée « Agatha », nous avons reçu le trophée « Actionnariat salarié pour tous » lors de la 9^e édition des Trophées Comp & Ben (*compensation & benefits* - rémunérations et avantages sociaux) décernés par le club Oras en décembre 2016.

Trophée de l'entreprise citoyenne

Le Groupe ADP a reçu le prix Lauréat du Trophée national de l'entreprise citoyenne en décembre 2016, dans la catégorie Grandes entreprises, pour son programme Planèt'AIRport. Ce concours récompense les entreprises pour leurs actions exemplaires au service de l'intérêt général.

Le Comité Habitat, deuxième prix des Trophées RSE

En 2016, le Comité Habitat a été récompensé pour son action en matière d'hébergement d'urgence et d'hébergement social. Il a obtenu le deuxième prix des Trophées RSE, organisés chaque année par l'Ademe, Aéroports de Paris et Air France au cours de la Semaine du développement durable. Trois critères environnementaux et sociétaux ont été retenus pour attribuer ce trophée.

Label Tourisme & handicap

La Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly bénéficie du label Tourisme & handicap, délivré par l'association [Tourisme & Handicaps](#).

Grand prix européen de l'urbanisme

En 2016, les travaux menés collectivement dans le cadre du séminaire annuel international sur les places aéroportuaires durables organisé par Hubstart Paris® ont été couronnés par le Grand prix européen de l'urbanisme décerné au Grand Roissy-Le Bourget. Ce prix est attribué tous les deux ans par le [Conseil européen des urbanistes](#) (ECTP-CEU).

L'ENGAGEMENT DES FILIALES



Chartes et déontologie

Les quatre principales filiales d'Aéroports de Paris SA sont signataires de :

- la charte RSE Groupe (janvier 2015),
- la charte Éthique Groupe (janvier 2015),
- la charte de la Diversité (janvier 2015),
- la charte de lobbying responsable (2015-2016).

Une charte Relations fournisseur responsables (2015-2016) est en développement ou en cours de déploiement dans chacune des filiales.

Les filiales participent aux comités de groupe consacrés à ces thèmes et aux politiques environnementales. Depuis les travaux menés en partenariat avec Transparency International France, entre 2011 et 2014, elles possèdent toutes un code de déontologie et des dispositifs de lutte contre la fraude et la corruption, régulièrement révisés et mis à jour.

✓ Contrôle interne et sécurité informatique

En 2016, les filiales ont intégré le code de bonne conduite en matière de sécurité informatique (Cobosi) à leur règlement intérieur. Une charte exposant les principes de la gestion des risques et du contrôle interne au sein du Groupe, signée par le président-directeur général en février 2016, a été diffusée au sein de la société mère et des filiales.

Un comité de pilotage, placé sous la responsabilité de la direction de la Sûreté, du Management des risques et de la Conformité pilote, depuis 2016, un projet de généralisation du contrôle interne à l'ensemble du Groupe ADP. Cette démarche a été officiellement lancée par le président-directeur général en janvier 2016 et présentée en détail à chacun des entités du groupe lors de leurs comités de direction. Un diagnostic a été réalisé pour recenser les processus et activités du Groupe. Il s'est accompagné d'une analyse de la maturité de chaque entité en matière de contrôle interne.

✓ Concertation sur la gestion des ressources humaines

La directrice des Ressources humaines de la maison mère Aéroports de Paris SA organise des réunions avec ses homologues d'ADP Management, d'ADP Ingénierie, de Hub One et de HUB SAFE. Au cours de ces réunions les travaux sont consacrés à la veille juridique, à l'harmonisation des politiques de rémunérations, des politiques sociales (contrat de génération, accords égalité hommes-femmes) ou encore à l'organisation de la mobilité professionnelle entre Aéroports de Paris SA et ses filiales.

Hub One

CA 2016 : 144 millions d'euros

Effectifs 2016 : 448

✓ Profil responsable

[Hub One](#) est un groupe de services en technologies de l'information et de communication en environnements professionnels. Il conçoit et concrétise la digitalisation des métiers, lieux et usages pour apporter des réponses sur mesure aux besoins des grands comptes et des PME. Ses solutions et expertises agrègent les métiers d'opérateur télécom (fixe, radio et mobile), d'intégrateur en mobilité et traçabilité ainsi que tous les services associés.

Le groupe, constitué principalement de Hub One SA et de Hub One Mobility SAS, s'est engagé dans une politique RSE qui couvre l'ensemble de ses activités et prend appui sur trois grands enjeux :

- être proche de son écosystème (clients, fournisseurs, partenaires, etc.),
- réduire son impact environnemental,
- agir en employeur responsable en favorisant la diversité et la solidarité.

La RSE représente un enjeu très important dans la conduite de l'entreprise vis-à-vis de ses parties prenantes internes et externes. La démarche RSE est encadrée par une charte de responsabilité sociétale et environnementale, un plan d'actions annuel et plus d'une centaine d'indicateurs de suivi. La direction des Ressources humaines de Hub One SA pilote et coordonne la démarche RSE pour la maison mère et pour sa filiale Hub One Mobility. Des objectifs RSE sont inclus dans les plans opérationnels.

Hub One est signataire de la charte Développement durable de la Fédération française des télécom et met en œuvre un dialogue régulier avec ses [parties prenantes](#).

✓ Transparence

Bien qu'elle ne soit pas soumise aux obligations de l'article 225 de la loi Grenelle 2, Hub One produit un rapport de développement durable. Elle se soumet volontairement à la notation extrafinancière (conduite depuis 2014 par l'agence Ethifinance). En 2016, Hub One obtenu la note globale de 73/100, à un niveau proche de l'excellence et en progrès de 6 points par rapport à 2014. Hub One réalise cet exercice de notation depuis 2008. Sa filiale Hub One Mobility a obtenu la note 66/100 en 2016, en progrès de 8 points par rapport à 2014.

→ Voir Transparence, page 20.

✓ Gouvernance, déontologie et management des risques

Hub One est une société à conseil d'administration. L'entreprise dispose d'un comité directeur de cinq membres et d'un comité élargi aux directions transversales qui se réunit tous les mois. L'entreprise possède un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information (Cobosi) intégré dans son règlement intérieur et un dispositif de gestion des risques et de contrôle interne. Ses plans opérationnels et sa cartographie des risques incluent des objectifs de réduction des risques. Une nouvelle politique a été formalisée en ce sens, des formations sont régulièrement dispensées sur ces thématiques. À la suite de la signature de la charte Éthique Groupe en 2015 et de l'intégration du Cobosi au règlement intérieur, Hub One a mené plusieurs campagnes de sensibilisation et développé une formation en e-learning sur ce thème.

✓ Environnement

Hub One s'est dotée d'une [politique environnementale](#) et dispose d'un système de management environnemental. Pour certains métiers, ses collaborateurs sont formés aux enjeux des écogestes et de l'écoconception. Dans le cadre du programme *Green IT* (l'informatique « verte »), Hub One adhère au code de conduite européen pour l'efficacité énergétique des data centers et au programme Initiative Data-Centers* de l'Ademe.

✓ Les avancées 2016

En 2016, l'entreprise a concentré ses efforts sur :

- la poursuite de ses programmes d'écoconception.
- l'amélioration de la performance énergétique de ses produits, la réduction ses consommations d'énergie et de ses émissions de gaz à effet de serre.

Green IT

Hub One mène depuis 2015 une politique d'achats de matériels recyclés. L'entreprise propose une offre de matériel reconditionné en partenariat avec Itancia France, spécialisé dans la revente en téléphonie d'entreprise. Les produits usagés sont ainsi collectés auprès de clients engagés et sont remis en état selon les règles d'écoconception adoptées par Hub One pour ses produits neufs.

Qualité de l'air et climat

Hub One a poursuivi en 2016 ses actions pour améliorer son bilan carbone et ses performances énergétiques. Elle s'est dotée d'indicateurs de performance. L'entreprise a renégocié ses contrats de fourniture en énergie, installé des systèmes d'éclairage à LED et commencé à verdir sa flotte professionnelle avec l'achat de quatre véhicules électriques et hybrides et la pose de bornes de recharge.

Déjà engagée dans la sensibilisation de ses collaborateurs aux modes de déplacement peu carbonés, Hub One a adhéré au plan de déplacements interentreprises

R'Pro'Mobilité des entreprises implantées dans l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle. L'entreprise a participé au projet ÉcoDéfi Roissy (voir Environnement, page 72) et a organisé des formations à l'écoconduite.

Entre mai et novembre 2016, l'entreprise a également proposé à ses salariés le challenge Vélotafeur. Il s'agissait de se montrer actif pour réduire ses propres émissions carbonées en prenant son vélo pour effectuer le trajet domicile-travail. Défi assez sportif, puisque les volontaires s'engageaient à parcourir en six mois 30 allers-retours sur 300 kilomètres. En novembre, le bilan montrait que les 20 salariés volontaires avaient réussi, en évitant l'émission de 1 774 kg de CO₂, soit 88 % de l'objectif fixé à 2 tonnes. Une bonne façon de sensibiliser au changement climatique.

✓ Sécurité et santé

Hub One a pris l'engagement d'informer ses prospects, ses clients et ses personnels sur la protection face aux ondes électromagnétiques en espace clos. Outre les règles d'ingénierie, l'entreprise a édité des documents d'accompagnement pour ses commerciaux et mis en place des formations spécifiques. En 2016, un audit de Bureau Veritas dans le terminal 2C de Paris-Charles de Gaulle a conclu en faveur des installations de Hub One.

✓ Ressources humaines

Hub One a défini trois valeurs : l'engagement, la proximité, l'audace. Elle met en œuvre une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) pour ses salariés et un baromètre social interne. Elle a conclu en septembre 2015 un accord collectif relatif au contrat de génération et un accord sur l'égalité hommes-femmes en décembre 2014.

Stress

Dès 2015 l'entreprise a organisé une campagne de sensibilisation au bien-être au travail et mis en ligne une plate-forme collaborative pour ses managers. Cette problématique a été intégrée au baromètre social. Les axes prioritaires d'amélioration en 2016 ont concerné la gestion des temps d'astreinte, le développement du télétravail et l'acoustique dans les open spaces. Une rencontre avec une spécialiste des techniques de relaxation a été proposée aux salariés au rythme d'une fois tous les deux mois.

Maintien des compétences

Hub One a mis en place une bourse d'échange des savoirs. Ce réseau apprenant a été testé en 2016. Les salariés disposent également de smart conferences (en ligne) portant sur les actualités et les innovations en cours dans le groupe. Une évaluation 360° (qui prend en compte l'appréciation fournie par l'environnement professionnel) a également été proposée aux directeurs et aux managers.

Diversité

En 2015 et 2016, IMS Entreprendre pour la cité a dispensé aux managers et à l'équipe des ressources humaines des séances de sensibilisation et de formation à la diversité.

✓ Clients-achats

Signataire en 2016 de la charte Relations fournisseur responsables, Hub One avait déjà adopté en 2015 un plan d'achats assorti d'objectifs qualitatifs et quantitatifs, d'un recensement d'informations stratégiques sur les fournisseurs et d'une grille d'évaluation RSE dans les documents de consultation. Les acheteurs ont été formés à l'utilisation de ce dispositif.

La part des achats aux TPE-PME est suivie et la politique d'achats privilégie autant que possible les achats locaux (en Île-de-France).

En 2016, Hub One a renouvelé sa certification ISO 9001 et mis en cohérence sa démarche qualité avec ses enjeux RSE, anticipant ainsi sur l'évolution de la norme qui inclut les besoins des parties prenantes dans la démarche qualité.

Dans le cadre de son code de déontologie des achats, Hub One a également créé en 2016 un comité spécifique qui fait fonction de médiateur des achats.

✓ Engagement sociétal

Depuis plusieurs années, Hub One s'engage dans des actions sociétales fortes.

→ Voir Engagement sociétal – Solidarité, page 107.

Hub One Mobility

Filiale à 100 % de Hub One, spécialisée dans la mise en œuvre de solutions et services autour des problématiques de traçabilité et de mobilité professionnelle.

✓ Transparence

L'entreprise s'est soumise pour la deuxième fois en 2016 à la notation extrafinancière conduite par l'agence Ethifinance. Elle s'est placée au niveau « avancé » avec une note globale de 66/100, soit + 8 points par rapport à 2014. Sa démarche de responsabilité sociétale se déploie sous l'égide de la maison mère, Hub One SA.

→ Voir Transparence, page 20.

✓ Gouvernance

Hub One Mobility a consolidé sa stratégie RSE et ses processus de gestion des risques, notamment grâce à une meilleure intégration au sein du groupe Hub One. Elle a ainsi bénéficié des outils et bonnes pratiques développés par sa maison mère et pu identifier ses enjeux RSE qui sont pris en compte dans son plan opérationnel. Elle dispose d'un code de déontologie dans lequel a été intégré le Cobosi. Elle fait partie du plan de continuité d'activité de Hub One.

✓ Environnement

L'entreprise intègre désormais plus de critères environnementaux dans ses process et ses produits. Son offre fait appel au suivi et à la réutilisation des contenants ainsi qu'à la dématérialisation des livraisons. Elle a suivi la démarche de reconditionnement initiée par Hub One et s'est engagée dans l'écoconception logicielle. Sa politique de mobilité, de verdissement de sa flotte, de formation à l'écoconduite et d'encouragement des déplacements doux est menée sur le modèle de la démarche de Hub One SA. Les activités de Hub One Mobility avaient été intégrées au bilan carbone de Hub One SA ce qui a conduit à une politique de réduction des émissions carbonées.

✓ Capital humain

L'entreprise structure progressivement sa politique de gestion des compétences et de formation. L'attention au bien-être au travail, à la diversité, à la non-discrimination et une politique de rémunération en cours d'élaboration contribuent à clarifier la démarche RSE. Le dialogue social s'est également renforcé.

✓ Clients-achats

En 2016, l'entreprise a déployé, sur le modèle de la maison mère, une politique d'achats responsables, assortie d'indicateurs de suivi, de critères RSE, d'identification des fournisseurs stratégiques et d'achats au secteur adapté. Hub One Mobility bénéficie de la fonction de médiateur des achats créée par sa maison mère.

→ Voir Transparence, page 20.

✓ Engagement sociétal

Toutes les actions d'engagement sociétal de Hub One Mobility ont été conduites avec la maison mère, auprès des mêmes organismes ou associations.

→ Voir Solidarité, page 107.

ADP Ingénierie**✓ Profil responsable**

CA 2016 : 75 millions d'euros

Effectifs 2016 : 412

Figurant parmi les cinq premières sociétés mondiales d'ingénierie aéroportuaire, [ADP Ingénierie](#) réalise des missions d'audit, de conseil, de conception, de supervision et d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour de grandes infrastructures aéroportuaires. Cette filiale à 100 % d'Aéroports de Paris SA est présente sur quatre continents avec de fortes implantations historiques dans la région du Golfe persique. L'entreprise se développe à la fois dans les zones en forte croissance telles que la Chine et l'Asie du Sud-Est et vers les marchés matures, en particulier en Europe.

✓ Gouvernance, stratégie RSE, management des risques

ADP Ingénierie mène une démarche RSE pilotée par son secrétariat général en lien avec les orientations de la maison mère. Ses politiques environnementale, de ressources humaines sont formalisées. Sa politique qualité a été mise à jour en 2015. ADP Ingénierie est certifiée ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités. L'entreprise a consolidé sa stratégie RSE avec la création d'un comité des risques en 2015 et, pour 2016, la formalisation d'une politique RSE, la création d'un comité de pilotage RSE, l'introduction d'un critère RSE dans la rémunération des managers. ADP Ingénierie impose des clauses contre la corruption dans ses contrats et intègre les risques liés à la sous-traitance dans sa cartographie des risques. Les enquêtes d'honorabilité concernant ses partenaires se déploient progressivement.

✓ Transparence

Depuis 2010, ADP Ingénierie se soumet volontairement à la notation extrafinancière, confiée depuis 2014 à Ethifinance. En 2016, l'entreprise a obtenu la note de 66/100, en progrès de 6 points par rapport à 2014. Les domaines où elle a le mieux progressé sont la gouvernance (+10 points) et l'engagement sociétal.

→ Voir Transparence, page 20.

✓ Environnement

ADP Ingénierie communique sa politique environnementale à ses fournisseurs. L'entreprise développe une offre de « *Green Airport* » (l'aéroport « vert »). Dès la conception de ses projets ADP Ingénierie met en œuvre de façon systématique une démarche visant la certification environnementale locale ou internationale. Un référentiel de développement durable est appliqué à chaque projet. Ces paramètres sont intégrés à plusieurs outils de conception ou de gestion de patrimoine. Les chefs de projets et les architectes sont sensibilisés à ces problématiques et plus particulièrement aux questions d'efficacité énergétique et d'économies d'énergie.

Parmi les projets exemplaires figurent :

- le terminal modernisé de l'aéroport international de Bahreïn qui devrait être certifié « *Leed* » (*Leadership in Energy & Environmental Design*) ;
- le nouvel aéroport de Beijing Daxing (concours remporté en 2014) qui fera appel aux technologies de pointes pour assurer la meilleure performance énergétique et environnementale des installations.

✓ Ressources humaines

ADP Ingénierie a renouvelé en 2016 un accord collectif sur le contrat de génération et un accord collectif relatif à l'égalité hommes-femmes pour la période 2017-2019. L'entreprise a également recherché la transparence des rémunérations. Un chantier a notamment été ouvert concernant les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes. Un accord sur l'égalité professionnelle hommes-femmes a été conclu.

Dans la continuité de la politique du Groupe ADP au sein de son comité Diversité, ADP Ingénierie a multiplié les actions de sensibilisation au respect de la diversité et réaménagé le dialogue social. Les procédures d'accueil des nouveaux embauchés et des stagiaires ont été formalisées.

✓ Clients et achats

ADP Ingénierie a adhéré à la politique Achats Groupe en 2015. Engagée dès 2014 dans la clarification de ses processus, l'entreprise a ébauché en 2016 sa charte RSE fournisseurs qui devrait être validée en 2017. Des audits d'honorabilité des partenaires sont conduits de manière quasi systématique. Vis-à-vis de ses clients, l'entreprise a fourni un important travail de formalisation pour traiter les réclamations des clients en amont (au moment des négociations) et en aval (mesures correctives éventuelles). Le principe d'une coconception de projet avec le client et les parties prenantes (usagers, populations locales, ONG, etc.) tend à s'imposer.

En 2016, dans le cadre du projet de sélection du site du second aéroport international de Corée, ADP Ingénierie a réuni un panel d'experts de l'OCDE pour définir des critères impartiaux, intégrant non seulement des considérations techniques mais aussi des critères environnementaux, économiques et sociaux.

✓ Engagement sociétal

Pour des raisons contextuelles, ADP Ingénierie souhaite privilégier le mécénat de compétences face à toutes les autres formes d'intervention solidaire. Pour amplifier son action, l'entreprise se rapproche de la Fondation Groupe ADP.

HUB SAFE

CA 2016 : 78 millions d'euros

Effectifs 2016 : 1 498

[HUB SAFE](#) exerce son activité de sûreté sur les aéroports français dans les différents métiers de la sûreté aéroportuaire : inspection filtrage des passagers et bagages de cabine, inspection filtrage des personnels, contrôle d'accès routier en zone côté piste des aéroports, sûreté cynotechnique. Ses prestations s'étendent à la sécurisation du fret par les équipes cynotechniques ainsi qu'à la sûreté événementielle (Salon du Bourget, par exemple). Entreprise de référence dans le milieu de la sûreté aéroportuaire, HUB SAFE est l'une des plus importantes sociétés du marché français. Elle s'appuie sur le centre de formation HUB SAFE Training pour maintenir son expertise et la diffuser à l'extérieur du Groupe.

✓ Profil responsable « excellent »

HUB SAFE a confié le pilotage de sa démarche RSE à sa direction des Ressources humaines. À l'issue de la notation extrafinancière 2016 sollicitée, l'entreprise a atteint le

niveau « excellent » avec la note globale de 77/100 en progrès de 6 points par rapport à sa notation 2014.

→ Voir [Transparence](#), page 20.

✓ Gouvernance

HUB SAFE dispose depuis plusieurs années d'un code de déontologie, enrichi depuis par son adhésion aux chartes et dispositifs Groupe. L'entreprise a complètement intégré, dans sa gouvernance, la stratégie RSE. Elle a œuvré à la formalisation d'une politique transparente de contrôle interne et de management des risques pour sécuriser et fiabiliser ses activités. Elle a créé en 2016 un comité RSE et un comité des risques et utilise un critère RSE dans l'appréciation de la part variable de la rémunération de ses dirigeants. Elle dispose de systèmes de management intégré. En 2016, sa filiale Hub Safe Training a obtenu la certification ISO 9001. Cette démarche a été étendue à sa direction des Achats. HUB SAFE assure le suivi de sa performance en s'appuyant sur les indicateurs de la Global Reporting Initiative, version G4. Elle développe la performance dans le respect de l'éthique et des normes nationales et internationales.

✓ Environnement

Hub SAFE s'est dotée d'une politique environnementale et d'un plan d'actions qui portent notamment sur les enjeux énergétiques et climatiques. Plusieurs actions de sensibilisation ont été menées via des campagnes d'affichage. Déjà pourvue d'un plan de déplacements entreprise depuis 2015, HUB SAFE a adhéré au plan de déplacements interentreprises R'Pro'Mobilité. Ces plans incitent les collaborateurs, les clients et les fournisseurs à réduire l'usage de la voiture individuelle au profit d'autres modes de transport moins polluants. Poursuivant son objectif 2015 de verdir 50 % de sa flotte d'ici à 2019, l'entreprise a acquis trois véhicules hybrides en 2016. HUB SAFE favorise le travail en réseau évitant les déplacements. Le plan d'actions environnemental comporte également plusieurs programmes de recyclage et de valorisation des déchets non dangereux et de réduction des consommations d'eau potable.

✓ Ressources humaines

Compétences, égalité des chances, diversité.

HUB SAFE a formalisé sa politique de Ressources humaines en 2015. En 2016, l'entreprise a finalisé un accord GPEC, signé un accord collectif sur le contrat de génération ainsi qu'un accord sur l'égalité professionnelle hommes-femmes. L'entreprise poursuit sa politique d'emploi des personnes en situation de handicap. Depuis 2016, elle participe à la mutualisation des actions avec le Groupe ADP dans les domaines de la diversité, de la lutte contre les discriminations et contre le racisme. Elle a renforcé la sensibilisation de ses collaborateurs en 2015 et 2016.

Conditions de travail, sécurité, qualité de vie

En 2016, l'entreprise qui attache beaucoup d'importance à la qualité des conditions de travail de ses collaborateurs, a créé un baromètre social, renforcé ses actions en matière de santé (notamment par la sensibilisation aux risques psycho-sociaux) et en matière de sécurité. Elle a créé ses indicateurs du dialogue social pour son plan d'actions 2016-2017. Depuis plusieurs années HUB SAFE forme ses salariés à la prévention des troubles musculo-squelettiques et des accidents. Une cellule de veille CHSCT répond à leurs difficultés quotidiennes, en particulier par le biais d'aménagements de planning. L'entreprise dispose de procédures spéciales en matière d'agressions et de harcèlement sexuel et moral. Elle réfléchit aux côtés du Groupe ADP sur un projet d'actionnariat salarié.

✓ Clients et achats

En 2015, HUB SAFE s'était engagée dans une démarche d'achats durables et responsables. Elle avait également intégré des critères RSE et de développement durable dans ses contrats, incitant ses fournisseurs et prestataires à adopter une démarche responsable. En 2016, conformément à ses objectifs, l'entreprise a formalisé sa politique d'achats responsables et le plan d'actions associé. Elle a élaboré sa charte RSE fournisseurs, organisé le suivi de la relation fournisseurs et renforcé ses achats solidaires. Elle a également formalisé sa politique qualité-sûreté-risques et lancé la démarche « Safe & Go » qui structure l'organisation et les moyens mis en œuvre pour pouvoir axer sa future stratégie sur l'obligation de résultat.

✓ Engagement sociétal

Proche des collectivités locales, HUB SAFE multiplie ses efforts en faveur de l'insertion sociale durable. Elle sensibilise notamment à la découverte des métiers aéroportuaires, en lien avec la maison mère et plusieurs organismes de formation et d'insertion. Elle développe la communication et l'information autour de problématiques sociales et environnementales qui sont au cœur de sa stratégie de développement durable.

→ Voir [Solidarité](#), page 107.

ADP Management

CA 2016 : 23 millions d'euros

Effectifs 2016 : 51

✓ Profil responsable

Spécialisé dans la gestion d'aéroports, [ADP Management](#) intervient dans 9 pays hors Hexagone et sur 22 aéroports gérés directement ou indirectement. Les principaux aéroports ou groupes aéroportuaires gérés par ADP Management à l'étranger mettent en œuvre systèmes de management environnemental ISO 14001 et de management de la qualité ISO 9001 certifiés. Trois sont accrédités aux niveaux 1 ou 2 de l'*Airport Carbon Accreditation (ACA)* pour leur gestion

des impacts climatiques. En 2016, la notation extrafinancière sollicitée par le Groupe ADP a attribué à ADP Management une note globale de 63/100 en hausse de trois points par rapport à 2014.

→ [Voir Transparence, page 20.](#)

✓ Démarche RSE

En 2016, ADP Management a totalement aligné sa démarche éthique sur la démarche éthique Groupe et substitué le comité des engagements du Groupe ADP à son propre comité des engagements.

L'entreprise a défini les priorités de sa stratégie RSE :

- la protection des expatriés,
- une gouvernance fondée sur la transparence des affaires et renforcée au sein de ses concessions,
- une démarche environnementale volontaire. ADP Management s'est notamment engagée à obtenir l'*Airport Carbon Accreditation* niveau 1 dans tous les aéroports accueillant plus de 1 million de passagers dont elle a la concession.

ADP Management, qui poursuit sa stratégie d'assistance technique orientée vers le transfert de savoir-faire à ses concessionnaires, a inclus des critères RSE dans tous ses contrats.

Vis-à-vis des pays où elle est implantée, ADP Management développe une stratégie de mécénat sous la forme de fondations d'entreprise locales, avec l'objectif de servir à terme de relai de la Fondation Groupe ADP.

→ [Voir Transparence, page 20.](#)

✓ Ressources humaines

ADP Management, en lien avec la maison mère, a consolidé plusieurs axes de sa politique Ressources humaines : reporting GPEC, renforcement de l'équipe RH, diffusion d'un guide de la mobilité (intragroupe et internationale), offre de formation plus étoffée. Des mesures de gestion du stress et l'ouverture d'un groupe de dialogue ont accompagné, en 2016, le déménagement du siège situé à Orly vers le nouveau siège du Groupe ADP à Paris-Charles de Gaulle, opérationnel en mars 2017. Une expérimentation de télétravail est en cours. Comme les autres filiales, ADP Management est partie prenante active des actions et procédures menées à l'échelle du Groupe pour décliner la charte Diversité. L'entreprise avait déjà élaboré un formulaire type visant à éviter la discrimination à l'embauche et à favoriser la diversité pour les recrutements internationaux. Dans le domaine de la santé, ADP Management a diffusé un document unique d'évaluation des risques et généralisé l'usage des téléphones satellitaires pour ses expatriés.

Une plate-forme intranet de dialogue a également été ouverte.

✓ Les concessions

Le groupe mexicain OMA

Le Groupe ADP a cédé sa participation dans l'opérateur aéroportuaire mexicain OMA en octobre 2017, mais continue à lui fournir des services d'assistance technique et opérationnelle.

AIG à Amman - Jordanie

Inaugurée en septembre 2016, l'extension de l'aéroport international Queen Alia d'Amman a fait passer la capacité totale de 9 à 12 millions de passagers par an. L'aéroport effectue un reporting RSE annuel auprès de l'IFC (Banque mondiale). En 2015, l'aéroport a vu renouvelées ses certifications ISO 9001 (qualité), 14001 (environnement), 10002 (gestion des réclamations) et OHSAS (santé-sécurité). Son accréditation au niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation de l'ACI* a été obtenue en mars 2016. L'aéroport international Queen Alia d'Amman a été désigné par l'enquête de satisfaction *ASQ-ACI* 2015 meilleur aéroport du Moyen-Orient, toutes tailles d'aéroport confondues, pour sa qualité de service. Pour 2016, il devrait se situer en seconde position derrière Abu Dhabi. AIG a mené, En 2016, des actions humanitaires auprès des communautés voisines à hauteur de 23 k€.

MZLZ à Zagreb - Croatie

ADP Management assiste, avec TAV Airports, la société concessionnaire MZLZ pour l'exploitation et la maintenance de l'aéroport de Zagreb. Le nouveau terminal, projet majeur pour l'économie croate, a été livré à la fin de l'année 2016, pour une mise en service au premier trimestre 2017.

MZLZ a mis en place, avec l'aide d'ADP Management, la gouvernance des sociétés du groupe, nommé un responsable Environnement et Qualité et créé des instances sociales et syndicales. MZLZ effectue un reporting RSE annuel auprès de l'IFC (Banque mondiale). En 2015, MZLZ a constitué un comité de pilotage pour que ses projets répondent mieux aux attentes des parties prenantes de l'aéroport. L'aéroport de Zagreb a obtenu en 2015 les certifications ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement), ISO 10002 (gestion des réclamations). Son accréditation au niveau 2 de l'*Airport Carbon Accreditation (ACA-ACI)* obtenue en juin 2015 a été renouvelée en 2016. Un comité environnemental a été établi en mars 2016, avec pour principaux objectifs la réduction du bruit, la gestion des déchets et de la qualité de l'air. Une station de mesure de la qualité de l'air a été mise en place en 2016.

Atol (Airport Terminal Operations Ltd) - République de Maurice

Pour sa performance environnementale et énergétique, le terminal ouvert en 2013 a obtenu le premier prix des trophées de l'environnement 2015, décernés par la chambre de commerce et d'industrie France Maurice. Atol participe aux côtés d'Airports of Mauritius Ltd (AML) à des actions sociales et caritatives.

Santiago du Chili

Le Groupe ADP, en consortium avec Vinci Airports et Astaldi, a obtenu la concession de l'aéroport Nuevo Pudahuel de Santiago du Chili en octobre 2015. Les travaux de construction du nouveau terminal (notamment) ont commencé au second semestre 2016. Une démarche RSE a été mise en place, avec notamment un remodelage de la gouvernance, la nomination de responsables qualité-environnement-sécurité, l'instauration d'un reporting RSE mensuel et la mise en place progressive des systèmes de management environnemental et de la qualité et de l'Airport Carbon Accreditation (ACA). L'aéroport met en œuvre des programmes d'aide aux communautés voisines. Il a obtenu un prix RSE de la Copsa, association des concessionnaires chiliens, pour les cours d'anglais dispensés aux élèves d'un collège proche de l'aéroport par les employés de Nuevo Pudahuel. La Fondation Groupe ADP a de son côté apporté son soutien à la formation de pompiers bénévoles chiliens de la région de Maule.

Liège Airport - Belgique

L'aéroport de Liège a reconduit en 2015 pour quinze ans son partenariat (en cours depuis 1999) avec le Groupe ADP. Liège Airport possède un système de management intégré. En 2014 il a été labellisé « *Lean & Green* » pour ses pratiques logistiques et a reçu le 2^e prix du Randstad Regional Awards Liège de l'entreprise la plus attractive. En 2015, il a été désigné « *European Airport of the Year - Customer Choice Awards* ». Cette distinction décernée par *Payload Asia Magazine* récompense la qualité de service. L'aéroport a remporté le trophée des *Air Cargo Excellence Awards 2016*, décerné par *Air Cargo World*, dans la catégorie des aéroports de 400 000 à 1 000 000 tonnes.

Liège Airport mène une politique environnementale axée sur la réduction de ses consommations d'énergie et sur la lutte contre le changement climatique. En 2015 il a mis en service une unité de cogénération au gaz naturel et a engagé un processus de remise à niveau et de vérification de ses installations. Il dispose du niveau 1 de l'*Airport Carbon Accreditation* de l'ACI, renouvelé en 2015.

GLOSSAIRE, SIGLES, ACRONYMES

A

ACA : *Airport Carbon Accreditation*.
ACI : *Airports Council International*.
Adapt : Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées.
Adife : Actions et développement d'initiatives en faveur de l'emploi.
Ador : Association pour le développement économique du pôle Orly-Rungis
Afnor : Association française de normalisation
Agefiph : association chargée de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.
APU : *Auxiliary Power Unit* (moteur auxiliaire de puissance).
ARD : Agence régionale de développement.
ASQ/ACI : *Airport Service Quality/Airports Council International*.
ATM : *Air Traffic Management* (management du trafic aérien).

B

BIPE : Bureau d'information et de prévisions économiques.

C

Catalytique (emploi) : *voir explications en fin de glossaire*.
CCI : chambre de commerce et d'industrie.
CCIP : Chambre de commerce et d'industrie de Paris.
CDD : contrat à durée déterminée.
CDG : aéroport Paris-Charles de Gaulle.
CDI : contrat à durée indéterminée.
CDM : *Collaborative Decision Making* (prise de décision en collaboration).
CE : comité d'entreprise.
CHSCT : comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. *Voir explications sur le rôle et la fonction du CHSCT en fin de glossaire*.
CIES : Comité intersyndical de l'épargne salariale.
Cluster : regroupement ; plus particulièrement regroupement d'acteurs ou de chercheurs dans les domaines des sciences, des techniques ou de l'économie, destiné à soutenir, développer et promouvoir des intérêts communs.
Cnil : Commission nationale de l'Informatique et des Libertés.
CO₂ : dioxyde de carbone. Gaz à effet de serre.
Cofrac : Comité français d'accréditation.
CRE : contrat de régulation économique.

D

Défenseur des droits : le Défenseur des droits est une institution de l'État qui réunit quatre institutions – le Médiateur de la République, le Défenseurs des enfants, la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (Halde) et la Commission nationale de déontologie et de sécurité (CNDS).
DBA : dépose bagages automatique.
DDD : direction de l'Environnement et du Développement durable du Groupe ADP.
DGAC : Direction générale de l'Aviation civile.
DJSI : *Dow Jones Sustainability Index*.
Directe(s) : direction(s) régionale(s) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.
Document unique : *voir explications en fin de glossaire*.

E

EA : entreprise adaptée.
Écoquartiers : quartier urbain écologique.
Emploi direct, indirect, induit, catalytique : *voir explications en fin de glossaire*.
Epic : établissement public à caractère industriel et commercial.
Esat : établissement et service d'aide par le travail.
ESG : sigle anglo-saxon pour *Environmental, Social and Corporate Governance*. En français : environnement, ressources humaines, gouvernement d'entreprise (ou gouvernance).
Evrest : Évolution et relations en santé au travail. L'observatoire Evrest est porté par un groupement d'intérêt scientifique (GIS) qui compte sept partenaires : l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (Anses), l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (Anact), le Centre d'études de l'emploi (CEE), l'université Lille 2, l'Institut de santé au travail du nord de la France (ISTNF), le Centre interservices de santé et de médecine du travail en entreprise (Cisme) et EADS.
FCPE : fonds commun de placement d'entreprise.

G

GIP : groupement d'intérêt public.
GDLC : gestion locale des dépôts.
GPEC : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.
GPU : *Ground Power Unit* – véhicule dédié à l'alimentation en énergie des avions au sol.
Graduate Program : programme développé par l'entreprise pour attirer les jeunes diplômés.
Greta : Groupement d'établissements locaux publics d'enseignement.

H

Halde : Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité.

Hub : plate-forme de correspondances.

I

IFC : Société financière internationale (Banque mondiale).

Induit (emploi) : voir explication en fin de glossaire.

INRS : Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles.

ISO : *International Organization for Standardization* (Organisation internationale de normalisation).

ISR : investissement socialement responsable (en anglais : *SRI*).

K

kWh : kilowattheure.

L

LBG : aéroport Paris-Le Bourget.

Lean management : organisation du management en mode projet, dont le but est de réduire les dysfonctionnements et le gaspillage grâce à une approche partagée par tous les acteurs impliqués.

M

Matérialité : traduction de l'anglais « *materiality* », employé dans le sens de « pertinence ».

MWh : mégawattheure

N

Nappe du Dogger : nappe d'eau présente dans la partie moyenne du système jurassique (ère secondaire).

NO_x : oxydes d'azote.

O

OHSAS : *Occupational Health and Safety Assessment Series* (règles pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail).

Onera : Office national d'études et de recherches aérospatiales.

OPCA : organisme paritaire collecteur agréé. Cet organisme collecte les obligations financières des entreprises en matière de formation et assure ensuite le financement et la gestion administrative des actions de formation des entreprises.

ORY : aéroport Paris-Orly.

P

Parafe : Passage rapide des frontières extérieures.

Paris Region Entreprises : nouvelle appellation (2014) pour l'agence régionale de développement de Paris Île-de-France.

PDIE : plan de déplacements interentreprises.

PEB : plan d'exposition au bruit.

PGS : plan de gêne sonore.

PHMR : personne handicapée ou à mobilité réduite. Aussi utilisé pour « passager handicapé ou à mobilité réduite ».

R

Relampage : terme technique désignant le remplacement ou la modification des sources lumineuses dans un équipement d'éclairage, dans le but d'améliorer l'efficacité énergétique et lumineuse. Équivalent : *relamping*.

S

Sesar : *Single European Sky ATM Research* (Ciel unique européen) – programme de recherche pour la gestion du trafic aérien.

SME : système de management environnemental.

SMÉ : système de management de l'énergie.

SMI : système de management intégré.

SRI : voir ISR.

SO₂ : dioxyde de soufre

Speed meeting : rencontres successives brèves et minutées pour trouver la personne/l'entreprise/le partenaire économique correspondant à ses besoins professionnels.

STPA : secteur du travail protégé et adapté.

T

tep : tonnes équivalent pétrole.

Tensaguide : système de poteaux et de sangles grâce auxquels on peut matérialiser des cheminements de files d'attente.

U

UES : usages énergétiques significatifs.

W

Web marketing : (ou *e-marketing*) – en français marketing numérique ou marketing digital – méthodes et pratiques de marketing adaptées à la communication en ligne (internet).

Emplois directs, indirects, induits et catalytiques

Les emplois désignés par « emplois directs, indirects, induits et catalytiques » correspondent aux impacts des entreprises sur l'emploi.

L'impact direct correspond à la valeur ajoutée, c'est-à-dire au chiffre d'affaires diminué des consommations intermédiaires et au nombre d'emplois des entreprises présentes sur les aéroports.

L'impact indirect représente l'impact économique (valeur ajoutée) ou social (nombre d'emplois indirects) lié aux fournisseurs (non présents sur les plates-formes) des entreprises aéroportuaires.

L'impact induit (qui se mesure en valeur ajoutée et en emplois) correspond aux dépenses des salariés aéroportuaires (emplois directs) et des salariés des fournisseurs (emplois indirects).

L'impact catalytique se calcule à partir des dépenses effectuées en Île-de-France par des touristes arrivés dans la région par avion.

Qu'est-ce que le CHSCT ?

Constitué dans tous les établissements occupant au moins 50 salariés des entreprises privées et (sous certaines conditions) publiques, le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Le CHSCT est composé notamment d'une délégation du personnel. Il dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (information, recours à un expert, etc.). Les représentants du personnel bénéficient, quant à eux, d'un crédit d'heures et d'une protection contre le licenciement. Ces moyens sont renforcés dans les entreprises à haut risque industriel. En l'absence de CHSCT, ce sont les délégués du personnel qui exercent les attributions normalement dévolues au CHSCT.

Document unique

Le Document unique (DU) ou document unique d'évaluation des risques professionnels, (DUERP) réalisé et mis à jour annuellement par chaque chef de service, chef d'établissement ou autorité territoriale, répertorie l'ensemble des risques professionnels (dont les risques psycho-sociaux) auxquels sont exposés les agents, afin d'organiser la prévention au sein du programme annuel de prévention.

INFORMATION RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

ANNEXES 2016



TABLE DES ANNEXES

Annexe 1

Chiffres clés 2016

Annexe 2

Une quarantaine de personnes
au service du pilotage des programmes RSE

Annexe 3

Cartographie de nos parties prenantes

Annexe 4

Dialogue avec nos parties prenantes

Annexe 5

4 étapes pour réaliser notre programme RSE

Annexe 6

Les missions de la direction
de l'Environnement
et du Développement durable

Annexe 7

Déclaration de soutien au Pacte mondial

Annexe 8

Matrice de matérialité

Annexe 9

Notre chaîne de valeur RSE

Annexe 10

Répartition des richesses

Annexe 11

Conformité aux conventions
internationales de l'ONU et de l'OIT

Annexe 12

Notation extrafinancière 2016

Annexe 13

Bilan 2016 des Achats responsables
(Aéroports de Paris SA)

Annexe 14

Diversité

Annexe 15

Efficacité énergétique ;
plan de progrès 2016-2020

Annexe 16

Les émissions 2016 dues à l'activité
des 3 principaux aéroports (bilan ACA 2016)

Annexe 17

Les partenariats de notre coopération
économique et sociale

Annexe 18

Bilan de Planèt'AlRport 2016

Annexe 19

Connecting clients

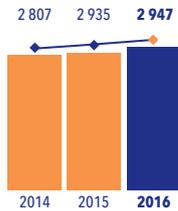
Annexe 20

Indicateurs
Tableau des indicateurs 2016
Groupe ADP en chiffres
Données économiques
Données sociales
Données sociétales
Données environnementales
Présentation des éléments généraux
d'information de l'organisation

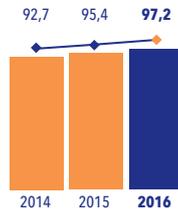
Annexe 21

L'évolution de Paris-Charles de Gaulle
L'évolution de Paris-Orly

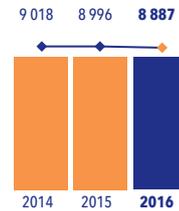
ANNEXE 1 CHIFFRES CLÉS 2016



2 947 M€
de chiffre d'affaires
consolidé.⁽¹⁾



97,2
millions de passagers
accueillis à Paris-Charles
de Gaulle et Paris-Orly.



8 887
salariés
Effectif moyen Groupe ADP
en équivalent temps plein.

1 000
Près de 1 000 entreprises
présentes sur nos trois
aéroports franciliens.

3 100
fournisseurs

120 000
personnes⁽²⁾
travaillent sur nos trois
aéroports parisiens.

(1) Données 2014 et 2015 retraitées. (2) Source : Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation.

CHIFFRE D'AFFAIRES DES PRINCIPALES FILIALES ET PARTICIPATIONS MAJEURES

PRINCIPALES FILIALES

100%

23 M€

ADP Management
Exploitation, gestion
et développement d'aéroports
à l'étranger, hors aéroports
parisiens.

100%

75 M€

ADP Ingénierie
Architecture et ingénierie
aéroportuaires en France
et à l'étranger.

100%

144 M€

Hub One
Télécommunications
et radiocommunications
professionnelles ; solutions
de mobilité et de traçabilité.

100%

78 M€

HUB SAFE
Service de sûreté
aéroportuaire.

PARTICIPATIONS MAJEURES

38%

TAV Construction
(détenu indirectement)
- Turquie.
Entreprise en bâtiments
et travaux publics. (1)

38%

TAV Airports
(détenu indirectement)
- Turquie.
Gestion d'aéroports.

CONCESSION

45%

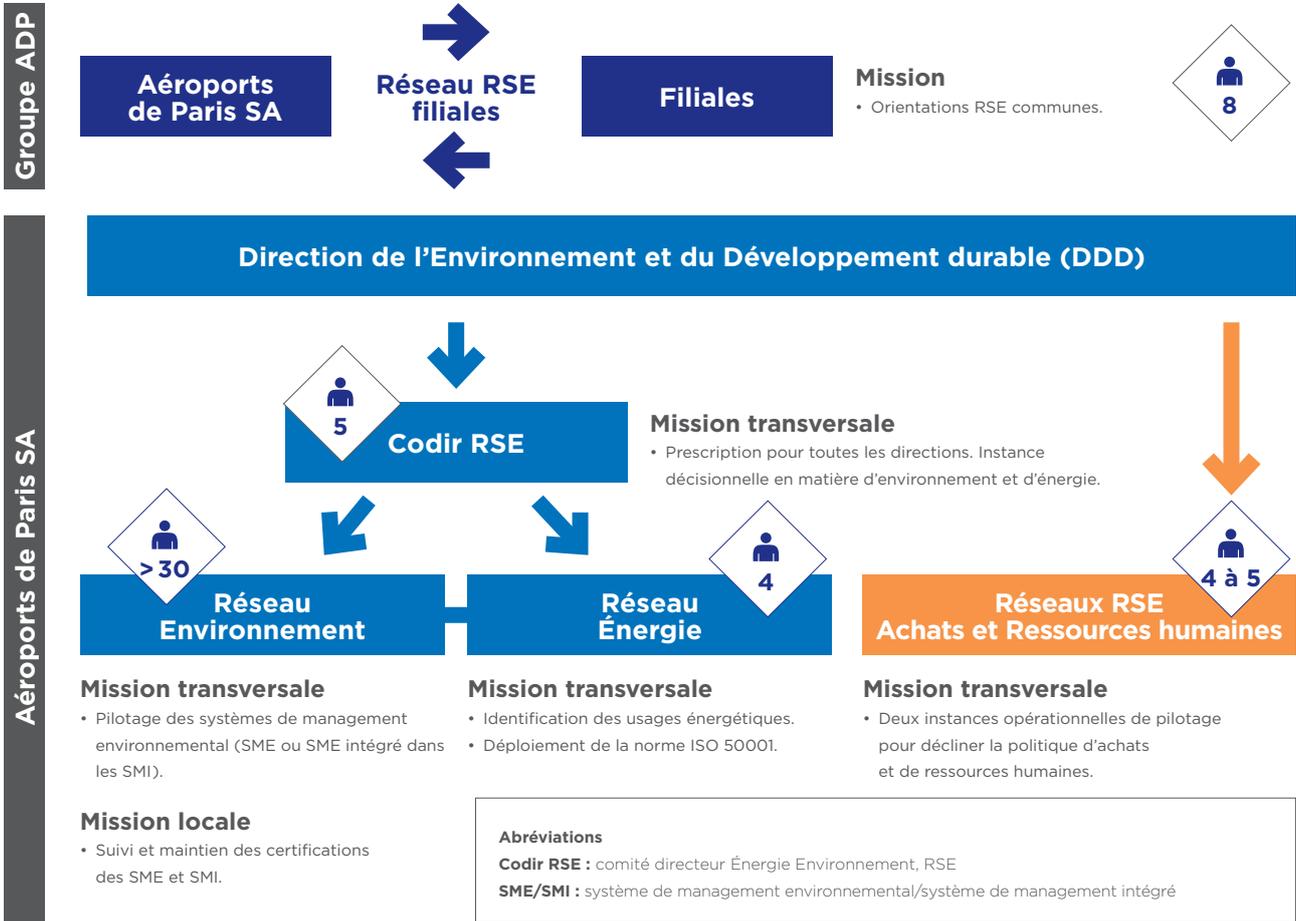
Aéroport de Santiago du Chili
Concession

Nous détenons également, via un système de participations croisées, 8 % du capital de notre homologue hollandais, le gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam Schiphol Group (Pays-Bas). Aéroports de Paris et Schiphol Group ont renouvelé en janvier 2014 un accord de coopération de quatre ans avec Incheon International Airport Corporation.

(1) Au 31 décembre 2016, cession de TAV construction était considérée comme hautement probable et devrait, compte tenu de l'avancement des négociations avec des acquéreurs potentiels, se réaliser en 2017.

ANNEXE 2

UNE QUARANTAINE DE PERSONNES AU SERVICE DU PILOTAGE DES PROGRAMMES RSE



La mise en œuvre de notre politique RSE s'appuie sur des collaborateurs réunis en réseaux qui analysent le besoin et suivent la réalisation des actions et des objectifs. Les membres de ces réseaux consacrent jusqu'à 200 jours aux missions RSE, totalisant 1 500 heures/homme annuelles.

À l'échelle du Groupe ADP

Un réseau « RSE filiales » réunit, deux fois par an, 8 personnes en moyenne.

✓ Pour Aéroports de Paris SA

- 2 représentants de la direction de l'Environnement et du Développement durable (DDD),
- 1 représentant de la direction des Ressources humaines,
- 1 représentant de la direction des Achats.

✓ Pour les filiales

- le représentant RSE de chacune de nos filiales principales – ADPI, ADP Management, Hub One et HUB SAFE.

Ce réseau fixe les orientations RSE communes, notamment en matière de déontologie, de ressources humaines, d'achats et d'environnement.

À l'échelle d'Aéroports de Paris SA

Le comité directeur Énergie, Environnement, RSE est piloté par le directeur général exécutif. Il réunit tous les six mois le Secrétariat général Groupe, la direction opérationnelle de chaque aéroport, la direction de l'Immobilier, la direction Ingénierie et Aménagement.

Le réseau Environnement est composé de plus de 30 personnes, à plein-temps et à mi-temps. Quatre personnes assurent une mission transversale : le responsable Environnement de chaque plate-forme (3) et le chargé de mission DDD (1). Localement, 10 animateurs Environnement par plate-forme, soutenus par le responsable Environnement, déclinent la politique environnementale dans les unités opérationnelles.

Le réseau Énergie réunit, chaque mois, un chargé de mission DDD et le manager Énergie de chaque aéroport.

Chacune des instances opérationnelles de pilotage des réseaux RSE « Achats » et « Ressources humaines », animée par le chargé de mission DDD, réunit chaque mois 3 personnes en moyenne par direction.

ANNEXE 3

CARTOGRAPHIE DE NOS PARTIES PRENANTES

CLIENTS

B2C

- Passagers et accompagnants des passagers.

B2B

- Compagnies aériennes.
- Locataires immobiliers (tertiaire, logistique, commerces) et entreprises utilisatrices des plates-formes.

ACTEURS PUBLICS

Périmètre français

- État.
- Autorité de régulation.
- Collectivités territoriales.
- Organismes d'intérêt général nationaux.

Périmètre international

- Institutions européennes.
- Syndicats professionnels.

PARTENAIRES

AÉROPORTUAIRES

- Fournisseurs, prestataires.
- Services publics, police aux frontières, douanes.
- Sociétés d'assistance en escale.
- Partenaires de développement (industrie du voyage, entreprises de transport, médias publicitaires, commerces en aéroports).
- Aéroports partenaires.
- Associations et clubs.



SALARIÉS

- Salariés du Groupe ADP, organisations syndicales, représentants du personnel.
- Salariés des entreprises et partenaires sur site.

ACTEURS

DU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

- Pôles de compétitivité.
- Entreprises du territoire.
- Organismes d'intérêt général territoriaux.

ADMINISTRATEURS ET FINANCEURS

Administrateurs Financeurs

- Actionnaires (dont l'État, actionnaire de référence).
- Investisseurs et financeurs ponctuels.
- Banques.
- Analystes financiers.

RELAIS

ET INFLUENCEURS SOCIÉTAUX

- Riverains.
- Politiques et élus.
- ONG et associations.
- Médias.
- Relais et leaders d'opinion, VIP.
- Auditeurs professionnels.
- Analystes extrafinanciers.

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

Outils d'information

Modes de consultation

✓ Acteurs du développement du territoire

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

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

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

✓ Administrateurs et financeurs

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

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.

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

✓ Partenaires aéroportuaires

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

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.

[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.

✓ Relais et influenceurs sociétaux

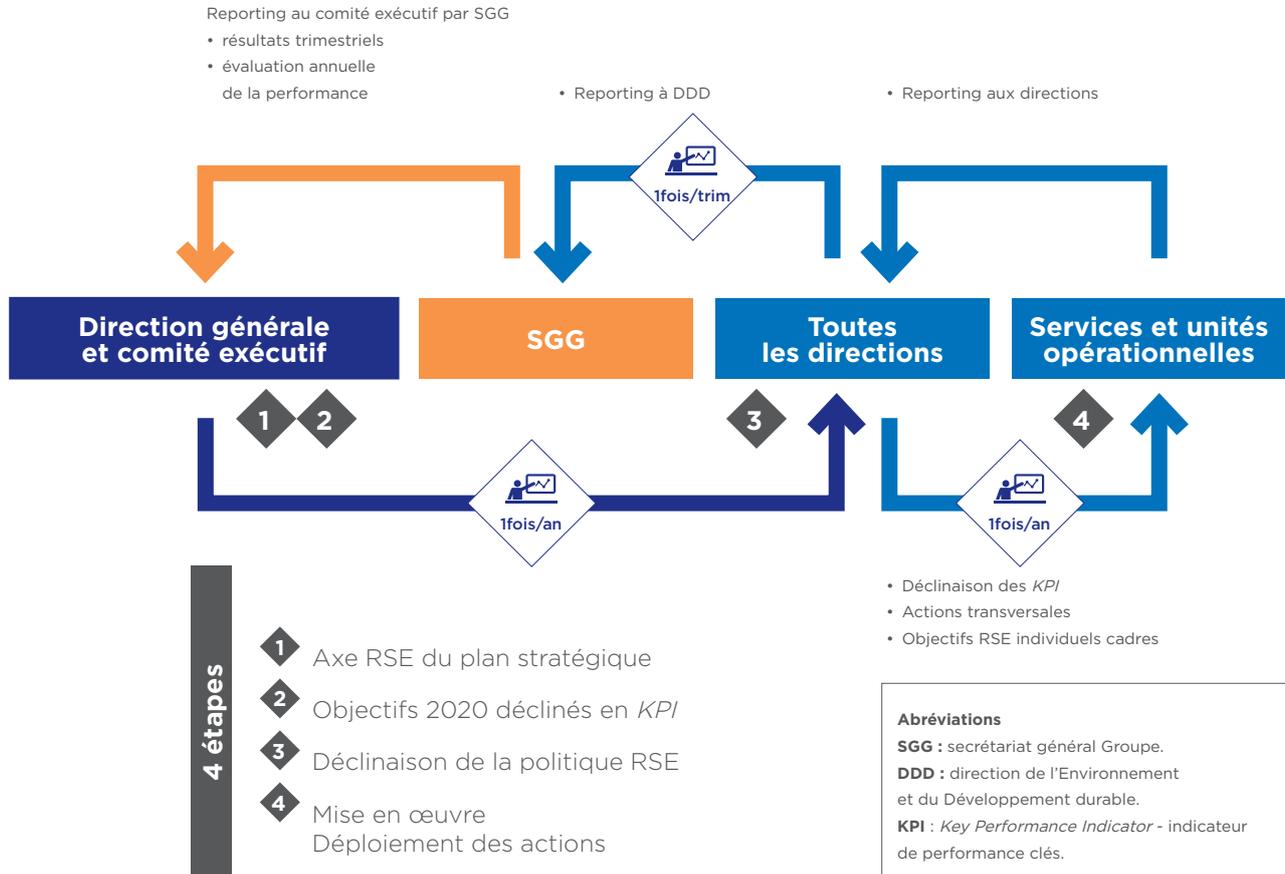
Performance économique • Qualité de vie et management des nuisances • Coopération économique et sociale • Management des risques • Relais des politiques publiques • Labels • Droits de l'homme.

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.

[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.

ANNEXE 5

4 ÉTAPES POUR RÉALISER NOTRE PROGRAMME RSE



Les objectifs

Chaque année, les *KPI* sont déclinés à chaque direction qui contribue à l'atteinte de ces objectifs (pour Aéroports de Paris SA).

Reporting

✓ Tous les trois mois

Tous les trois mois, la direction de l'Environnement et du Développement durable présente au comité exécutif, par l'intermédiaire du secrétariat général Groupe, un tableau de bord alimenté par les directions d'Aéroports de Paris SA.

La maîtrise des risques

La direction de l'Audit s'assure que les risques significatifs sont pris en compte de manière appropriée et que les conditions sont réunies pour sécuriser et développer notre activité. Par ses recommandations elle contribue à améliorer la sécurité du fonctionnement des dispositifs de gestion des risques et de contrôle interne du Groupe et à optimiser la performance globale de l'entreprise et de ses filiales.

ANNEXE 6

LES MISSIONS DE LA DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



- Définir l'accompagnement des démarches de management environnemental et de management de l'énergie pour le périmètre d'Aéroports de Paris SA.



- Élaborer les stratégies aptes à faire bénéficier du dynamisme des aéroports parisiens les entreprises riveraines et les territoires d'emprise.



- Marquer la solidarité avec les populations riveraines en difficulté.



- Informer les riverains.



- Gérer de manière optimale les aides à l'insonorisation.

**1 département
Politique
environnementale
et énergétique**

- Pilote les orientations stratégiques dans ces deux domaines.
- Assure la veille technique et réglementaire.
- Apporte son soutien technique aux autres directions.
- Accompagne les entités et les filiales pour mener les actions RSE.

**3 délégations territoriales
au développement durable**

Paris-Charles de Gaulle (Nord)

✓ **Délégation
à la promotion
économique
et à l'emploi**

✓ **Délégation
aux relations
territoriales et
environnementales**

Trois missions

- Coopération économique et sociale (échelle territoriale).
- Relations territoriales (échelle des communes).
- Relations territoriales (information aux riverains) : Maisons de l'Environnement et du Développement durable.

À Paris-Charles de Gaulle, en raison de l'importance du territoire du Grand Roissy-Le Bourget, les missions ont été ventilées dans deux délégations spécialisées.

Paris-Orly (Sud)

✓ **Délégation
territoriale
Paris-Orly**

**5 pôles
de coopération
économique
et sociale**

- Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation.
- Management de l'information aux riverains.
- Management de l'aide à l'insonorisation.
- Management partenarial.
- Fondation Groupe ADP.

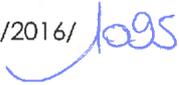
ANNEXE 7

DÉCLARATION DE SOUTIEN AU PACTE MONDIAL



Le Président-directeur général

PDG/2016/



Paris, le

22 Juillet 2016

Déclaration annuelle de soutien au Pacte Mondial des Nations Unies

Groupe ADP a la double ambition de devenir le choix préféré de ses clients tout en restant la référence européenne aéroportuaire en matière de responsabilité sociétale d'entreprise avec le respect de l'éthique comme principe de gouvernance. A cet effet, Groupe ADP a signé en 2015 une charte éthique pour renforcer ses golden rules.

Comme les années précédentes, Groupe ADP renouvelle son engagement en faveur du Pacte Mondial des Nations Unies et de ses 21 critères avancés. Dans notre démarche RSE, nous adoptons une approche zéro tolérance envers le non-respect de la convention des Nations Unies contre la corruption, de la déclaration universelle des droits de l'Homme, de la déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail, de la déclaration de Rio sur l'environnement et le développement.

Au nom de Groupe ADP, je suis heureux d'affirmer "We support the Global Compact".

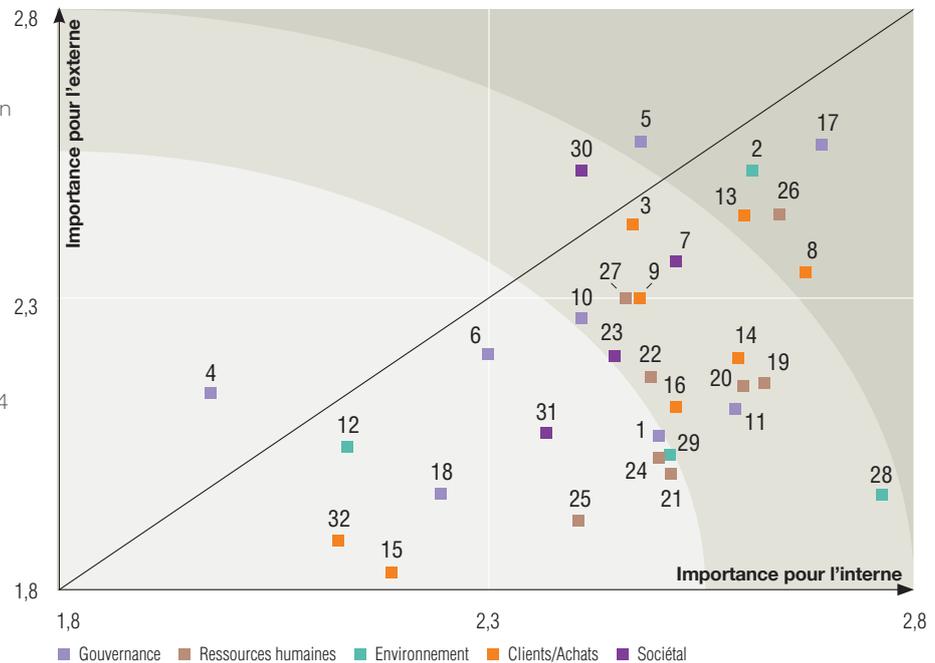


Augustin de ROMANET

ANNEXE 8 MATRICE DE MATÉRIALITÉ

Matrice de matérialité

La matrice de matérialité représente spatialement la position relative de chaque enjeu. Nous poursuivons nos efforts d'amélioration dans tous les domaines, soit parce qu'ils procèdent de l'éthique de l'entreprise, soit pour s'assurer de la conformité réglementaire, soit parce que l'enjeu possède néanmoins une dimension qui dépasse le cadre de l'entreprise. Cette matrice a été établie en 2014 et sera mise à jour en 2017.



Enjeux cruciaux

- 2 Amélioration de la performance environnementale
- 5 Continuité d'activité opérationnelle et gestion de crise médiatique
- 8 Dialogue et relations avec les compagnies aériennes
- 13 Qualité de l'accueil et du service pour tous les passagers
- 17 Sécurité aéroportuaire
- 26 Santé et sécurité au travail

Enjeux majeurs

- 3 Attractivité pour les compagnies aériennes (marketing et prix)
- 7 Dialogue et relations avec les acteurs publics
- 9 Dialogue et relations avec les partenaires de développement
- 10 Efficacité des dispositifs de management des risques, audit et contrôle interne
- 11 Efficacité opérationnelle pour les compagnies aériennes
- 14 Accessibilité dans les terminaux pour les PHMR
- 16 Respect des droits fondamentaux des clients et consommateurs
- 19 Dialogue social et climat social
- 20 Gestion de l'emploi, attractivité et rétention des talents
- 22 Pilotage par la performance et intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise
- 23 Qualité de vie pour les salariés présents sur les zones aéroportuaires
- 27 Conditions de travail des salariés des partenaires d'Aéroports de Paris
- 28 Accès aux zones aéroportuaires
- 30 Dialogue et engagement avec les parties prenantes locales

Enjeux à suivre

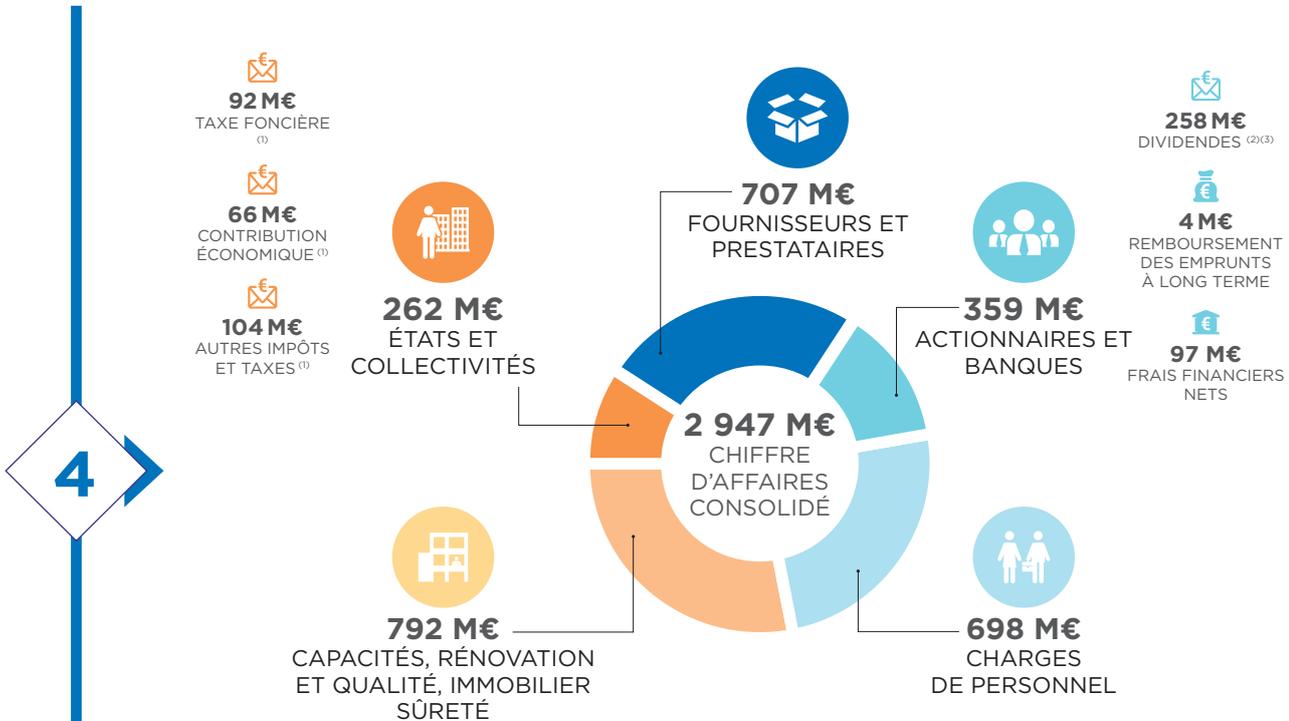
- 1 Amélioration de la performance économique de l'entreprise
- 4 Composition et fonctionnement du conseil d'administration
- 6 Développement de la capacité d'accueil des aéroports
- 12 Lutte contre le changement climatique
- 15 Qualité de service pour les clients BtoB hors compagnies aériennes
- 18 Préservation des bâtiments
- 21 Gestion des compétences, employabilité, parcours et mobilité interne
- 24 Respect des droits fondamentaux pour les salariés et partenaires
- 25 Diversité et égalité des chances
- 29 Management des nuisances aériennes
- 31 Engagements en faveur du développement du territoire d'implantation
- 32 Achats durables locaux

ANNEXE 9

NOTRE CHAÎNE DE VALEUR RSE



ANNEXE 10 RÉPARTITION DES RICHESSES



(1) Versés en 2016 au titre de l'imposition 2015.

(2) Versés en 2016 au titre de l'exercice 2015.

(3) versés aux actionnaires de la société mère. Les informations complètes sont présentées dans le document de référence 2016 du Groupe ADP, consultable à l'adresse internet www.parisaeroports.fr.

Données 2016 .

ANNEXE 11

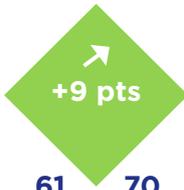
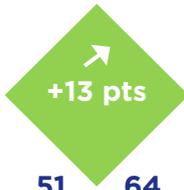
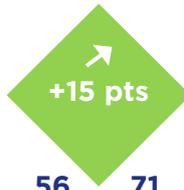
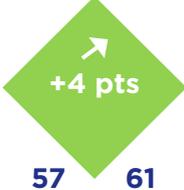
CONFORMITÉ AUX CONVENTIONS INTERNATIONALES DE L'ONU ET DE L'OIT

L'engagement du Groupe ADP en faveur des principes de l'Organisation internationale du travail (OIT) et du Pacte mondial se concrétise par les actions engagées dans ces domaines.

Principes du Pacte mondial et de l'OIT	Actions engagées
Droits de l'homme	
1. Soutenir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans la sphère d'influence du Groupe.	Code de déontologie Aéroports de Paris SA et codes de déontologie des 4 filiales à 100 % (ADP Ingénierie, ADP Management, HUB SAFE, Hub One), charte RSE Groupe.
2. S'assurer que les sociétés du Groupe ADP ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.	Code de déontologie Aéroports de Paris SA et codes de déontologie des 4 filiales à 100 % (ADP Ingénierie, ADP Management, HUB SAFE, Hub One).
Norme du travail/principes de l'OIT	
3. Faire respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit aux négociations collectives.	Dispositif de droit individuel à la formation syndicale et signature d'accords sur le droit syndical.
4. Éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	Intégration de critères éthiques dans le cahier des charges du Groupe ADP applicable à nos fournisseurs et prestataires.
5. Assurer l'abolition effective du travail des enfants.	Intégration par le Groupe ADP d'un code déontologique des achats annexé aux contrats fournisseurs et prestataires visant à prévenir les risques de travail d'enfant.
6. Éliminer la discrimination dans le travail et les professions.	Engagement du Groupe ADP en faveur de la lutte contre la discrimination à travers la signature de trois accords : l'égalité professionnelle homme-femme (2014-2016, prorogé en 2017), l'insertion des personnes en situation de handicap (nouvel accord 2016-2018) et la GPEC, le contrat de génération et la formation (2016-2018).
Respect de l'environnement	
7. Soutenir une approche préventive des défis environnementaux.	Politique environnementale du Groupe ADP.
8. Prendre des initiatives pour promouvoir une responsabilité environnementale plus grande.	Réalisation d'un programme de formation et sensibilisation à l'environnement pour l'ensemble du personnel du Groupe ADP.
9. Encourager l'essor et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	Veille technologique et innovation (énergies renouvelables) du Groupe ADP.
Lutte contre la corruption	
10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	<ul style="list-style-type: none"> • Membre de l'ONG Transparency International France. • Signataire de la déclaration en faveur du lobbying responsable de Transparency International France. • Charte du lobbying responsable signée en janvier 2017 par le Groupe ADP. • 3^e programme triennal de prévention de la fraude 2015-2017 du Groupe ADP. • Engagement contre la corruption sous toutes ses formes dans la Charte Éthique Groupe.

ANNEXE 12 NOTATION EXTRAFINANCIÈRE 2016

◆ RÉSULTATS PAR ENTITÉ (AÉROPORTS DE PARIS SA ET FILIALES)

AÉROPORTS DE PARIS SA	ADP INGÉNIERIE	ADP MANAGEMENT	HUB ONE SA	HUB ONE MOBILITY	HUB SAFE
Note globale					
 +3 pts 80 2014 83 2016	 +6 pts 60 2014 66 2016	 +3 pts 60 2014 63 2016	 +6 pts 67 2014 73 2016	 +8 pts 58 2014 66 2016	 +6 pts 71 2014 77 2016
Gouvernance					
 +4 pts 78 2014 82 2016	 +10 pts 63 2014 73 2016	 -1 pt 66 2014 67 2016	 +11 pts 71 2014 82 2016	 +7 pts 59 2014 66 2016	 +8 pts 64 2014 72 2016
Environnement					
 +3 pts 85 2014 88 2016	 +4 pts 65 2014 69 2016	 +3 pts 60 2014 63 2016	 +9 pts 61 2014 70 2016	 +13 pts 51 2014 64 2016	 +15 pts 56 2014 71 2016
Capital humain					
 +1 pt 79 2014 80 2016	 +1 pt 70 2014 71 2016	 +4 pts 57 2014 61 2016	 = 78 2014 78 2016	 +2 pts 65 2014 67 2016	 +5 pts 73 2014 78 2016
Clients/achats					
 +4 pts 80 2014 84 2016	 +4 pts 66 2014 70 2016	 +4 pts 61 2014 65 2016	 +8 pts 65 2014 73 2016	 +12 pts 60 2014 72 2016	 +2 pts 74 2014 76 2016
Sociétal					
 +6 pts 75 2014 81 2016	 +9 pts 38 2014 47 2016	 +3 pts 57 2014 60 2016	 +2 pts 58 2014 60 2016	 +4 pts 56 2014 60 2016	 = 89 2014 89 2016

◆ 25 à 50 : Progression
◆ 50 à 75 : Avancé
◆ 75 à 100 : Excellence

ANNEXE 13

BILAN 2016 DES ACHATS RESPONSABLES (Aéroports de Paris SA)

Performances sociales et environnementales des fournisseurs

- 77 % des marchés contractualisés comportent des critères RSE de sélection des offres en 2016.
- 42 % des marchés ciblés énergivores comportent un critère énergie.
- Audits sociaux déployés en 2015 pour tous les marchés de nettoyage, 2 marchés de travaux et 1 marché sûreté.

Achats solidaires

- 837 k€ de CA réalisés avec le secteur protégé et adapté en 2016. Objectif initial 800 k€ (10 marchés actifs).
- Déploiement de clauses d'insertion sociales : 14 marchés en 2015 (10 concernant la jetée Est - 35 000 h réalisées pour un objectif initial 25 000 h ; 28 000 h en 2016 pour le bâtiment de jonction entre Orly Sud et Orly Ouest).

Développement du CA PME (ancrage territorial)

- Plus 26 % (source Easypics) de nos fournisseurs sont des TPE/PME/ETI/ ME.
- 70 % des achats réalisés localement.
- Baromètre annuel envoyé aux fournisseurs : 59/100 en 2015 ; 80/100 en 2016.

Relations partenariales avec les fournisseurs

- Réduction des délais de paiement fournisseurs. Délai de règlement 47,5 jours : 84 % honorés, 8 % > 1 mois (14 % en 2011).

Éthique et sécurisation

- Mise sous contrôle des achats inférieurs à 15 k€.
- Cellule de contrôle interne au sein de la direction des Achats depuis le 1^{er} janvier 2015.
- Charte RSE fournisseurs en septembre 2014.

L'innovation

- Objectif : poursuivre l'effort de co-innovation avec les entreprises innovantes.

- Amélioration significative concernant notre notation extrafinancière sollicitée en 2016 : +4 points pour le domaine achats.
- Note globale 85/100



Label Relations fournisseur responsables obtenu en mars 2014.



Dow Jones Sustainability Indexes

DJSI : intégration indice en septembre 2015.

Axe *supply chain management* 77 points, soit +15 % par rapport à 2014.



Obtention de la certification ISO 9001 pour la direction des Achats.



Maintien dans l'indice



Entrée dans l'indice 2013



Note AAA décembre 2013



ANNEXE 14 DIVERSITÉ

Plus de 6 % d'emplois handicap

Progression emplois handicap 2011-2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Emploi direct (recrutements, nouvelles déclarations)	4,96 %	5,20 %	5,65 %	6,06 %	6,14 %	6,58 %
Emploi indirect (secteur adapté et protégé)	0,25 %	0,25 %	0,26 %	0,40 %	0,60 %	0,68 %
Taux emploi	5,21 %	5,45 %	5,91 %	6,46 %	6,74 %	7,26 %

En 2005, la loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées impose un quota de 6 % de salariés en situation de handicap. Nous avons atteint et dépassé ce seuil avec un taux d'emploi de 7,24 % en 2016. Les embauches de personnes en situation de handicap représentent 3,70 % des recrutements externes réalisés en 2016.

Égalité salariale hommes et femmes

Entre 2011 et 2013, nous avons analysé et compensé les disparités salariales pour 225 salariées cadres et non cadres. Depuis 2014, les situations sont examinées au cas par cas.

En 2016, sur onze demandes étudiées, 3 situations ont donné lieu à un rattrapage.

Écart de rémunération entre hommes et femmes - 2010-2016

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
10,8 %	10,1 %	10 %	10,4 %	9,0 %	9,3 %	9,3%

(périmètre Aéroports de Paris SA)

Féminisation de la gouvernance

	2013	2014	2015	2016
Comité exécutif	1 femme sur 13 membres	2 femmes sur 12 membres	2 femmes sur 12 membres	2 femmes sur 13 membres
Conseil d'administration	42 %	42 %	42 %	42 %

(périmètre Aéroports de Paris SA)

ANNEXE 15

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

PLAN DE PROGRÈS 2016-2020

1

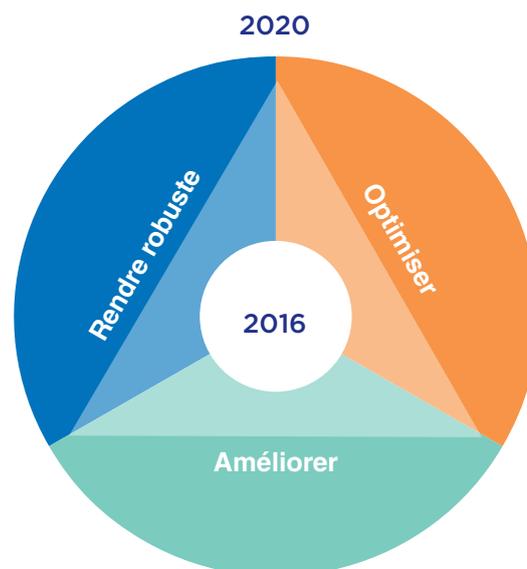
✓ Rendre robustes nos installations avec la maîtrise de l'énergie

- Déployer un plan de comptage ad hoc.
- S'assurer du plan de maintenance des installations énergie (particulièrement des réseaux hydrauliques).
- Réviser les installations de régulation thermique, notamment dans les terminaux.

2

✓ Optimiser les opérations (exploitation et maintenance) d'un point de vue énergétique

- Identifier les sources de pertes d'énergie et mettre en place un plan d'action pour les résorber, grâce à l'optimisation de l'exploitation, de meilleures pratiques opérationnelles et l'amélioration incrémentale des installations.
- Réviser progressivement toutes les procédures d'exploitation pour y inclure la maîtrise de l'énergie.
- Dérouler un plan de sensibilisation et de formation des personnels dont l'activité influe le plus sur la maîtrise de l'énergie, notamment en leur fixant des objectifs personnels liés à ce domaine.

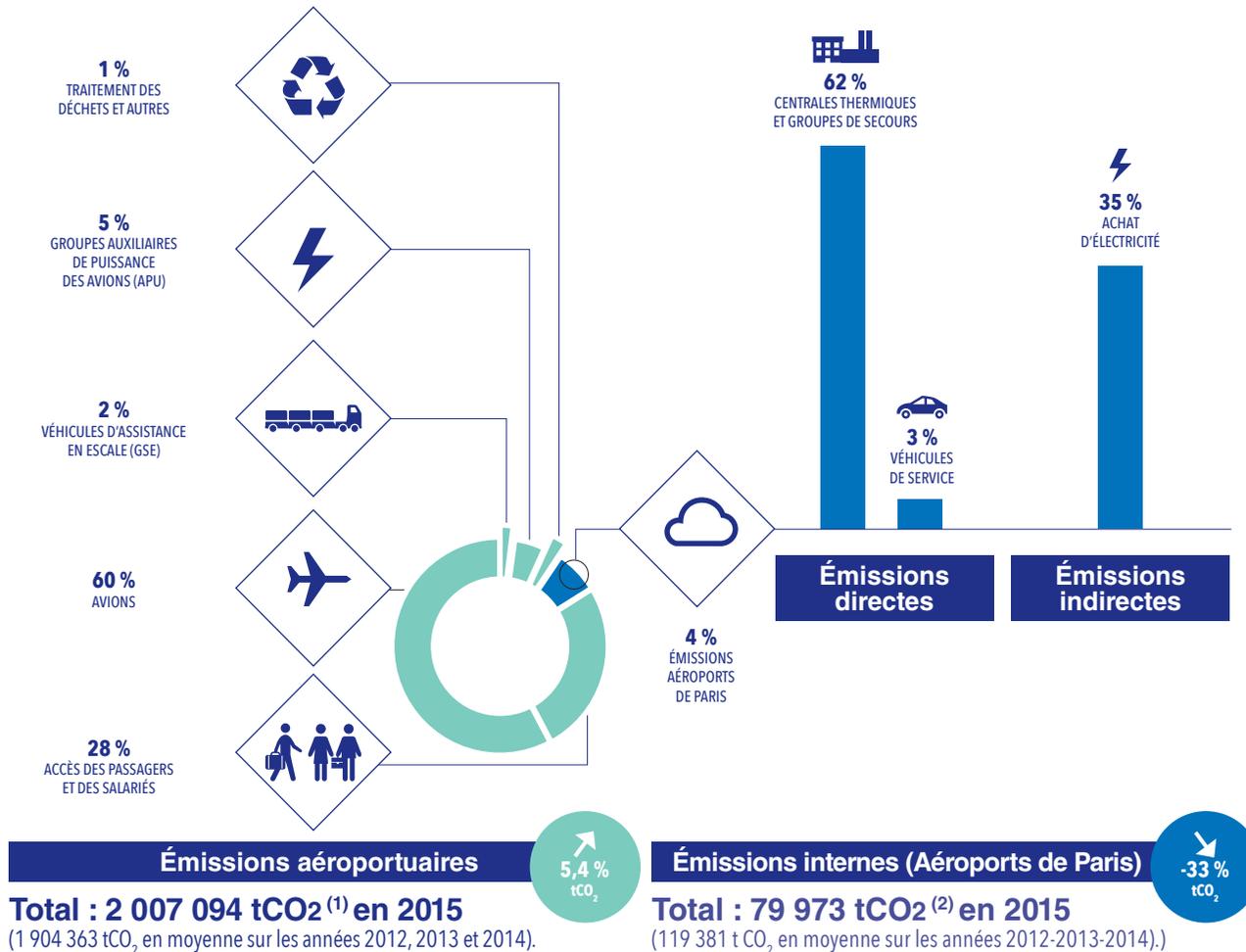


3

✓ Améliorer le bâti et les équipements

- Systématiser, pour tous les travaux, l'analyse des impacts énergétiques positifs ou négatifs.
- Lors d'opérations de rénovation ou de réhabilitation et pour de nouvelles installations, choisir les équipements et les techniques les plus efficaces en énergie : le critère « énergie » doit être pris en compte par le programme et par le processus « achat »).
- Planifier le remplacement des équipements et des structures très énergivores et mettre en place des automatismes.
- Tester des technologies éco-efficaces sur des installations pilotes (systèmes d'éclairage, par exemple).

ANNEXE 16 LES ÉMISSIONS 2015 DUES À L'ACTIVITÉ DES 3 PRINCIPAUX AÉROPORTS (BILAN ACA 2015)



Total : 2 007 094 tCO₂ (1) en 2015
(1 904 363 tCO₂ en moyenne sur les années 2012, 2013 et 2014).

(1) Émissions externes pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris Le-Bourget. L'augmentation est essentiellement due à l'évolution du nombre de passagers.

Total : 79 973 tCO₂ (2) en 2015
(119 381 tCO₂ en moyenne sur les années 2012-2013-2014).

(2) Émissions internes (Aéroports de Paris) pour les trois aéroports. La diminution est due à la baisse de la consommation d'énergies fossiles des centrales thermiques et à l'augmentation de notre production d'énergies renouvelables.

ANNEXE 17 LES PARTENARIATS DE NOTRE COOPÉRATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

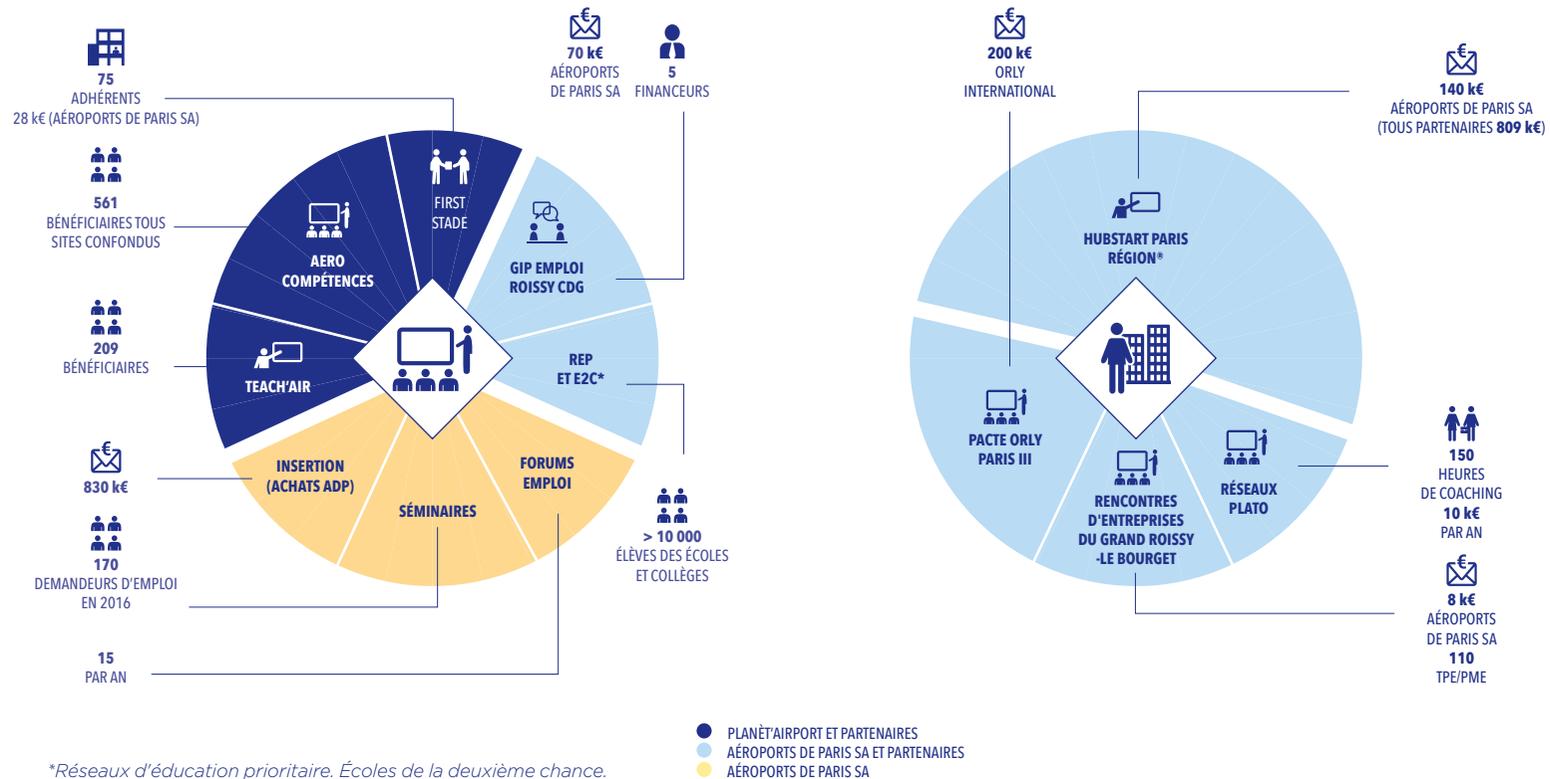
✓ Partenariat pour l'emploi

- accès des riverains aux métiers aéroportuaires

- Soutien à l'accès à l'emploi
- Formation professionnelle
- Insertion par l'activité économique ; économie sociale et solidaire
- Mobilité

✓ Attractivité et promotion des territoires

- Marketing territorial, promotion à l'international
- Incubateurs, aide à l'innovation et à la création d'entreprise
- Accompagnement et coaching PME/PMI

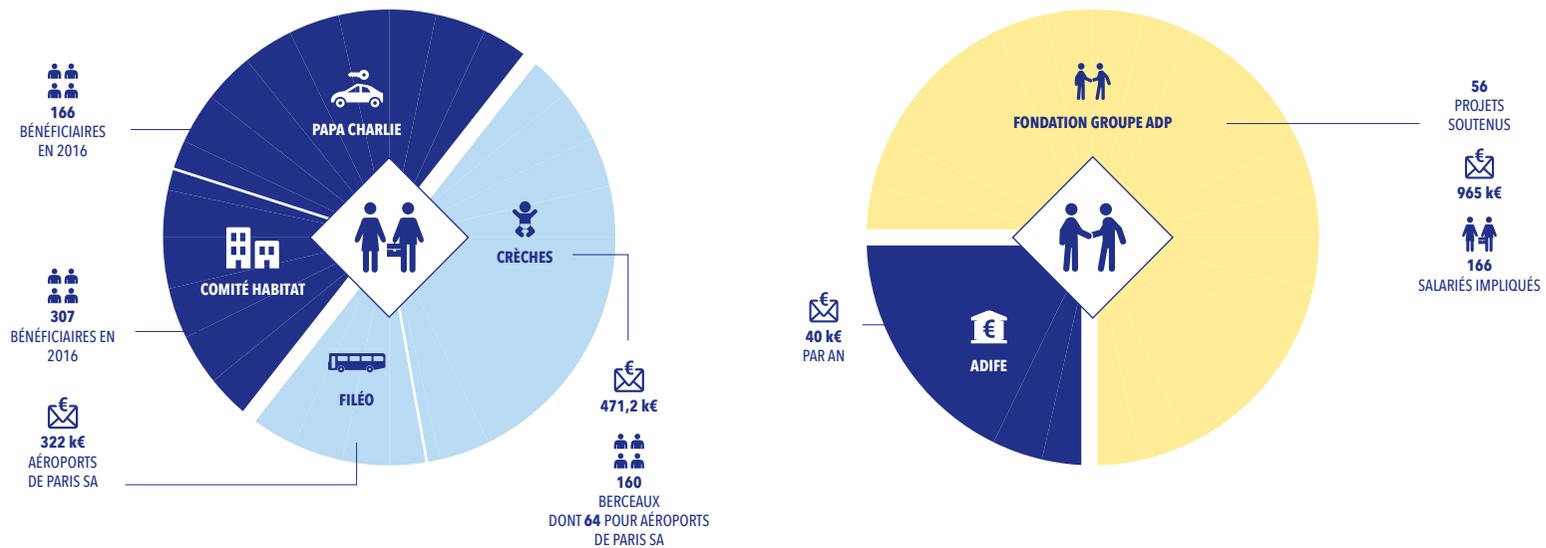


LES PARTENARIATS DE NOTRE COOPÉRATION ÉCONOMIQUE ET SOCIALE

- ✓ **Salariés des aéroports**
- **qualité de vie**
- Crèches
 - Transport
 - Logement

- ✓ **Fondation Groupe ADP**
- Initiatives locales
 - Lutte contre l'illettrisme
 - International
 - Implication des salariés

- ✓ **Fonds de dotation territorial (Adife)**



● PLANÈTE AIRPORT ET PARTENAIRES
 ● AÉROPORTS DE PARIS SA ET PARTENAIRES
 ● AÉROPORTS DE PARIS SA

ANNEXE 18 BILAN DE PLANÈT'AIRPORT 2016

Bénéficiaires de Planèt'AIRport (hors AÉRO Compétences)

	2014	2015	2016
Accueil, information, conseil	5 320	4 317	4 488
• Accompagnement	301	229	319
• Formation professionnelle	149	87	193
• Contrats de travail	73	34	97
Mobilité (Papa Charlie et First Stade)	184	157	166
Logement (Comité Habitat)	80	123	307

4 961
bénéficiaires

Planèt'AIRport en 2016



Bilan AÉRO Compétences

	2011-2013	2014-2015	2015-2016
Places par an	441	456	561
Parcours préparatoires et qualifiants	441	456	561
Qualifiés (2 années scolaires)	292	196	342
Budget total (en k€ arrondis)	1 398	1 108	1 987

Partenaires AÉRO Compétences : Planèt'AIRport (mandataire et opérateur), Camas formation, Prom'hôte, Campus 93, Greta BIP 93, Groupe ADP



1 987 k€
Budget total

AÉRO Compétences (2015-2016)

ANNEXE 19 CONNECTING CLIENTS



PÉRIMÈTRE NON RÉGULÉ
(enveloppe commerces)

PÉRIMÈTRE RÉGULÉ
(enveloppe satisfaction clients)

ANNEXE 20 INDICATEURS

Méthodologie de reporting

Chaque année, nous publions nos informations de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Le présent document et les informations de l'[Espace Experts RSE](#) concerne les activités du Groupe ADP du 1^{er} janvier au 31 décembre 2016. Il a été réalisé en s'inspirant de la quatrième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Il s'agit d'une initiative internationale et multipartite dont la mission est le développement d'indicateurs mondialement utilisables, rendant compte des performances économiques, sociales et environnementales des entreprises.

Les lignes directrices proposent des principes à suivre pour aider les organisations à fournir une présentation équilibrée et raisonnable de leurs performances économique, environnementale et sociale.

✓ Contrôle et consolidation

La direction de l'Environnement et du Développement durable du Groupe ADP réalise la consolidation des indicateurs de développement durable à partir des données transmises par les services responsables. Compte tenu des modalités de collecte et des systèmes de fonctionnement de nos différents aéroports, le périmètre de reporting peut varier selon les indicateurs.

Indicateurs sociaux

- Pour les indicateurs du nombre de personnes employées dans nos aéroports, le recensement est réalisé par les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation.
- Les indicateurs sociaux font l'objet d'un protocole de reporting social définissant le périmètre et les modalités applicables. Ils sont transmis à la direction de l'Environnement et du Développement durable par la direction des Ressources humaines.

Indicateurs environnementaux

- Pour les indicateurs environnementaux, le Groupe ADP dispose d'un protocole de reporting précisant la définition de l'indicateur, le périmètre et la méthodologie de calcul. La périodicité des indicateurs environnementaux est ajustée sur une année glissante d'octobre 2015 à septembre 2016. Les indicateurs calculés sur une autre périodicité sont identifiés par la note (2).
- Pour les indicateurs « qualité de l'air » et « émissions », les données sont fournies par le laboratoire du Groupe ADP, accrédité Cofrac et certifié ISO 9001, sur la base de guides méthodologiques regroupant les instructions utilisées. Elles sont ensuite transmises à la direction de l'Environnement et du Développement durable.

- Pour les émissions des avions, les calculs ont été réalisés sur la base de la méthodologie établie par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour le calcul des émissions du cycle LTO (*Landing and Take-Off*).
- Les données transport sont collectées via les enquêtes auprès des passagers dans le cadre de l'Observatoire des passagers au départ et à l'arrivée.

Indicateurs du domaine sociétal

- Les données de trafic de nuit sont collectées par le Groupe ADP. Les données « dérogations accordées pour le couvre-feu » à Paris-Orly sont collectées par la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC).
- La donnée sociétale « bénéficiaires d'aides à l'emploi » (formation, accompagnement, aide à la mobilité) est fournie par AERO Compétences.
- Pour les indicateurs de l'aide à l'insonorisation, les données sont issues du bilan établi en décembre 2016.

Critères essentiels (« core »)

Le reporting a été établi selon les critères essentiels (« core ») définis par la GRI G4. Lorsqu'un thème ou un indicateur n'a pas pu être traité au niveau de détail requis, nous renvoyons à notre site internet, onglet « Groupe » (www.parisaeroport.fr) ou au [document de référence](#), accessible à cette même adresse, qui fournissent l'information complète. C'est notamment le cas pour les informations financières, pour le détail de la structure de la gouvernance et pour la présentation des risques.

La matrice de matérialité, la table de correspondance comprenant le sommaire GRI G4 et les éléments de l'article 225 de la loi Grenelle 2 sont publiés dans le sous-site internet du Groupe ADP, [Espace Experts RSE](#).

Tableau des indicateurs

Les données économiques, sociales, sociétales environnementales ainsi que la présentation des éléments généraux d'information de l'organisation sont décrites dans les pages suivantes.

TABLEAU DES INDICATEURS 2016

◆ Groupe ADP en chiffres

	Unité	2014 retraité	2015 retraité	2016	REF.GRI
Chiffre d'affaires	M€				
Groupe ADP	M€	2 807	2 935	2 947	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	2 759	2 735	2 744	EC1
EBITDA	M€				
Groupe ADP	M€	1 115	1 191	1 195	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	na	na	na	EC1
Résultat net	M€				
Groupe ADP	M€	402	430	435	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	352	396	399	EC1
Investissements	M€				
Groupe ADP	M€	407	526	792	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	390	512	774	EC1

◆ Données économiques

	Unité	2014	2015	2016	REF.GRI
Entreprises présentes sur les aéroports	nombre	1 030	927	nd	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombre	120 000	120 460	nd	EC9
Fonds de compensation des nuisances aéroportuaires (FCNA)	M€	4,57	4,57	4,57	EC8
Fondation Aéroports de Paris (montant accordé par la fondation)	k€	667,7	847,4	965	EC8
Trafic aérien de passagers	million	92,8	95,4	97,2	AO1
Paris-Charles de Gaulle	million	63,8	65,8	65,9	AO1
Paris-Orly	million	28,9	29,6	31,3	AO1
Paris-Le Bourget	million	na	na	na	AO1
Nombre de mouvements d'avions	millier	693,2	753,9	760,2	AO2
Paris-Charles de Gaulle	millier	465,2	469,3	472,9	AO2
Paris-Orly	millier	228,1	231,1	234,4	AO2
Paris-Le Bourget	millier	54,5	53,5	52,9	AO2

TABLEAU DES INDICATEURS 2016

◆ Données sociales

	P	Unité	2014	2015	2016	REF.GRI
Effectif moyen		nombre				
• Aéroports de Paris	(b)	nombre	6 798	6 553	6 478	G4-9
• Filiales		nombre	2 220	2 443	2 409	G4-9
Total Groupe	(a)	nombre	9 018	8 996	8 887	G4-9
Emploi et insertion des travailleurs handicapés						
Nombre de travailleurs handicapés	(b)	nombre	365	373	397	LA12
Moyenne d'âge	(b)	an	46,7	47,1	47,4	LA12
Taux de féminisation	(b)	%	37,9	37,9	37,9	LA12
Embauches/départs						
En CDI	(a)	nombre	293	205	247	LA1
Embauches salariés de moins de 25 ans	(b)	nombre	58	22	30	LA1
Départs tous motifs confondus	(a)	nombre	775	661	913	LA1
Taux de promotion	(b)	%	3,5	3,9	4,0	LA1
Taux de remplacement sur les emplois permanents	(b)	%	3,7	2,1	2,60	LA1
Formation						
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue	(b)	%	5,86	6,02	5,3	LA9
Absentéisme						
Taux d'absentéisme toutes causes confondues	(b)	%	6,7	7,1	7,0	LA6
Absentéisme	(b)	heure	718 465	733 689	717 771	LA6
Conditions d'hygiène et de sécurité						
Accidents du travail	(b)	nombre	157	297	344	LA6
Accidents mortels	(a)	nombre	0	0	0	LA6
Taux de fréquence accidents du travail	(b)	%	15,5	12,3	16,6	LA6
Taux de gravité accidents du travail	(b)	%	1,03	1,05	1,08	LA6

◆ Données sociétales

	P	Unité	2014	2015	2016	REF. GRI
Participations aux séminaires « métiers aéroportuaires »		nombre	222	253	323	SO1
Bénéficiaires d'aides à l'emploi (formation, accompagnement, aide à la mobilité)		nombre	6 386	5 842	4 961	SO1

TABLEAU DES INDICATEURS 2016

◆ Données environnementales

P	Unité	2014				2015				2016				REF.GRI
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
Bruit														
Dossiers traités	nombre	266	333	0	599	1 100	582	102	1 784	645	981	215	1 841	SO1
Logements ou locaux insonorisés	nombre	572	564	0	1 136	1 318	1 293	349	2 960	1 735	1 749	298	3 782	SO1
Aides accordées	M€	5,8	5,8	0	11,6	16,03	14,03	3,39	33,45	16,66	16,59	3,92	37,17	SO1
Qualité de l'air, émissions et effluents														
Qualité de l'air des aéroports														
Taux de particules (PM 10)	µg/m ³	19	22	nd	na	nd	19	nd	na	18	17	nd	na	
Taux de dioxyde d'azote (NO ₂)	µg/m ³	24	26	nd	na	21	24	nd	na	26	29	nd	na	EN21
Taux de particules (PM 2,5)	µg/m ³	12	15	nd	na	nd	11	nd	na	11	11	nd	na	EN21
Taux d'ozone (O ₃)	µg/m ³	41	39	nd	na	44	44	nd	na	39	40	nd	na	EN21
Taux de monoxyde d'azote (NO)	µg/m ³	9	11	nd	na	9	11	nd	na	10	20	nd	na	EN21
Émissions des aéronefs														
Émissions de CO ₂	tonne	862 100	294 400	31 770	1 188 270	890 960	304 140	30 610	1 225 710	890 570	316 270	29 870	1 236 710	EN17
Émissions de NO _x	tonne	4 210	1 190	53	5 453	4 382	1 222	52	5 656	4 428	1 280	50	5 758	EN21
Émissions des centrales														
Émissions de CO ₂ ^{(1) (2)}	(c) tonne	31 994	5 358	3 069	40 421	38 699	6 492	3 017	48 208	41 769	5 960	2 585	50 314	EN16
Émissions de NO _x ⁽²⁾	(c) tonne	121,8	3,4	1,9	127,1	63,9	4,3	1,9	70,1	69,5	nd	1,6	71,1	EN21
Émissions des véhicules														
Emissions de CO ₂	(b) tonne	1 560	963	265	2 788	1 629	884	208	2 721	1 482	885	163	1 645	EN15-EN17
Énergie														
Part d'énergies renouvelables dans notre consommation d'énergie interne finale	(b) %	na	na	na	15,9	na	na	na	12,2	na	na	na	14,5	EN3
Production thermique	(c) MWh	227 032	84 061	14 216	311 093	223 989	88 600	9 290	321 879	10,1	14,5	11 184	316 962	EN3/4
Production frigorifique	(c) MWh	115 467	19 737	696	135 900	120 484	22 662	708	143 854	118 713	21 277	971	140 961	EN3/4
Achat d'électricité total (interne et externe)	(c) GWh	335,2	112,7	23	471,1	338,8	113,7	23,0	475,5	332,9	116,0	25,1	474,1	EN3/4
Consommation d'électricité interne ⁽³⁾	(b) MWh	277 813	79 240	2 602	359 655	280 177	78 354	2 386	360 917	279 250	78 048	1 940	359 239	EN3
Intensité énergétique Consommation électrique interne	(b) kWh/pax	4,3	2,7	na	3,8	4,2	2,6	na	3,7	4,2	2,4	na	3,7	EN5
Part d'électricité verte dans les achats d'électricité	(c) %	na	na	na	30	na	na	na	50	60	60	100	60	EN3

TABLEAU DES INDICATEURS 2016

◆ Données environnementales (suite)

	P	Unité	2014				2015				2016				REF.GRI
			CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
Eau															
Consommation d'eau potable ⁽⁴⁾	(c)	millier de m ³	2 175	570	75	2 821	2 377	532	66	2 977	2 267	608	74	2 950	EN8
Consommation interne d'eau potable	(b)	millier de m ³	1 056	341,2	26,2	1 423,5	1 087,9	335,1	14,9	1 437,9	1 031,2	315,9	14,7	1 361,9	EN8
Volume total d'eau recyclée et réutilisée	(b)	millier de m ³	2,6	70	nd	72,6	21,3	68,6	nd	89,9	2,1	54,4	nd	56,5	EN10
Pourcentage d'eau recyclée et réutilisée	(b)	%	0,2	17	nd	4,9	0,2	11,3	nd	6,2	0,2	17,2	nd	4,1	EN10
Déchets															
Volume DND collectés	(c)	tonne	28 924	7 419	1 292	37 635	32 223	6 945	1 595	40 763	32 806	6 383	1 294	40 483	EN23
Volume DND internes Aéroports de Paris SA	(b)	tonne	9 667	6 486	550	16 703	9 453	6 188	527	16 168	9 963	5 541	291	15 796	EN23
Enfouis	(b)	%	5,0	3,4	11,0	5,0	7,8	nd	41,4	5,7	0	0,8	9,5	0,5	EN23
Recyclables	(b)	%	24,2	28,9	46,5	27,4	25,7	nd	45,1	27,5	28,1	29,3	80,4	29,5	EN23
Incinérés	(b)	%	70,8	66,7	22,6	67,6	66,5	nd	13,5	64,7	71,9	69,9	10,6	70,1	EN23
Volume des déchets industriels dangereux (DID) internes collectés	(b)	tonne	2 396	100	33	2 529	2 878	114	nd	2 992	2 355	125	76	2 556	EN23
Transports															
Part des transports en commun pour l'accès des passagers aux aéroports		%	47	40	na	45	nd	nd	na	nd	42	36	na	40	EN30
Biodiversité															
Nombre total d'espèces menacées (liste rouge UICN) ⁽⁵⁾	(b)	nombre	na	na	na	1	na	na	na	1	na	na	na	1	EN14
Nombre total annuel d'impacts d'animaux pour 10 000 mouvements d'aéronefs	(b)	nombre	0,84	nd	na	na	0,42	nd	na	na	1,14	2,35	1,67	na	AO9

P = périmètre
(a) Groupe ADP.
(b) Aéroports de Paris SA seul.
(c) Aéroports de Paris SA et tiers présents sur nos aéroports.

Données
(✓) L'indicateur a été revu à un niveau d'assurance raisonnable en 2015 par un organisme tiers indépendant.
(1) Données vérifiées par un vérificateur tiers.
(2) Données 2013, 2014 et 2015 calculées sur l'année civile.

(3) Données 2013 recalculées sur la méthodologie ACA.
(4) Données 2013 corrigées suite à une reconsolidation des données.
na : non applicable
nd : non disponible

◆ Présentation des éléments généraux d'information de l'organisation

REF.GRI-G4	Intitulé	Pages du document principal (Groupe ADP - Responsabilité sociétale 2016) et numéros d'annexes
G4-1	Stratégie et analyse	4 ; document de référence 2016 ; site internet Groupe ADP
GA-3 à GA-16	Profil de l'organisation	4-6, 27, 33, 57, 81, 111 ; annexes 1-6, 8-13, 17, 20, 22, 23 ; document de référence 2016 ; site internet Groupe ADP ; Espace Experts RSE Groupe ADP
GA-17 à GA-23	Aspect et périmètres pertinents identifiés	4-6, 12-13 ; annexes 3, 4, 8
GA-24 à GA-27	Implication des parties prenantes	12, 27, 33-34, 81-82, 111-112 ; annexes 3-4, 9-10
GA-28 à GA-33	Profil du rapport	annexe 20
GA-34	Gouvernance	14 ; document de référence 2016
GA-56	Éthique et intégrité	8-11; 15-17 ; annexes 7, 11
	La description de l'approche managériale (DMA - Disclosures of Management Approach) est traitée dans les chapitres Profil et Démarche RSE (pages 3 à 25), dans la méthodologie de reporting ci-dessus (annexe 20) et sur le site internet du Groupe ADP .	
	Les G4-DMA pertinentes du supplément sectoriel des opérateurs aéroportuaires ont été traitées pages : 33, 126-129, annexes 1 et 20.	

TABLEAU DES INDICATEURS 2016

Informations sociales

HR5 : sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents liés au travail des enfants et mesures prises pour contribuer à abolir efficacement ce type de travail.

Les principales activités d'Aéroports de Paris et de ses filiales HUBSAFE et Hub One sont réalisées en France où le travail des enfants est interdit. Nos filiales implantées à l'étranger doivent appliquer les mêmes règles.

HR6 : sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour contribuer à l'abolir sous toutes ses formes.

Les principales activités d'Aéroports de Paris et de ses filiales HUBSAFE et Hub One sont réalisées en France où le travail forcé ou obligatoire est interdit. Nos filiales implantées à l'étranger doivent appliquer les mêmes règles.

LA7 : salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité.

Conformément à la réglementation française, Aéroports de Paris réalise des visites médicales dont la périodicité est définie en fonction des activités réalisées par les salariés.

LA16 : nombre de griefs concernant les pratiques en matière d'emploi, déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs.

Les demandes transmises par les délégués du personnel sont traitées lors d'une réunion mensuelle entre la direction d'Aéroports de Paris et les représentants des salariés.

Informations environnementales

EN12 : description des impacts substantiels des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.

Nos activités, produits et services n'engendrent aucun impact substantiel sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.

EN29 : montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.

En 2016, aucune sanction de quelque nature que ce soit, n'a été infligée à Aéroports de Paris pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.

Informations clients

PR8 : nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour perte de données des clients.

En 2016, aucune plainte n'a été transmise pour atteinte à la vie privée et pour perte de données des clients.

Informations sociétales

EC6 : proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.

Aucun cadre dirigeant ne possède un contrat local. Tous nos contrats sont basés en France.

HR2 : nombre total d'heures de formation des salariés aux politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité y compris le pourcentage de salariés formés.

La formation aux droits de l'homme est intégrée dans les formations générales. Il

n'y a pas de suivi du nombre d'heures consacrées aux sujets des droits de l'homme.

HR7 : pourcentage d'agents de sécurité formés aux politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité.

Aéroports de Paris n'emploie pas d'agent de sécurité réalisant l'inspection des passagers et des salariés. La contractualisation avec des prestataires de sûreté agissant pour le compte d'Aéroports de Paris oblige le prestataire au respect des textes européens et des guides de bonnes pratiques relatifs au droit des personnes lors des opérations de contrôle.

HR9 : nombre total et pourcentage de sites qui ont fait l'objet d'examens relatifs aux droits de l'homme ou d'évaluation des impacts.

À ce jour, aucun site n'a fait l'objet d'une vérification externe relative aux droits de l'homme. 95 % des collaborateurs d'Aéroports de Paris sont basés en France.

Informations non disponibles à la date de parution du rapport

Les informations afférentes à EN34, HR12, SO5, SO7, SO8 font l'objet d'un traitement et d'une analyse qui sont en cours. Au cas où cette étape ferait apparaître nécessaire une information du public, elles seront mises en ligne, dans la plus grande transparence, dès qu'elles seront disponibles.

Contact

Didier Hamon

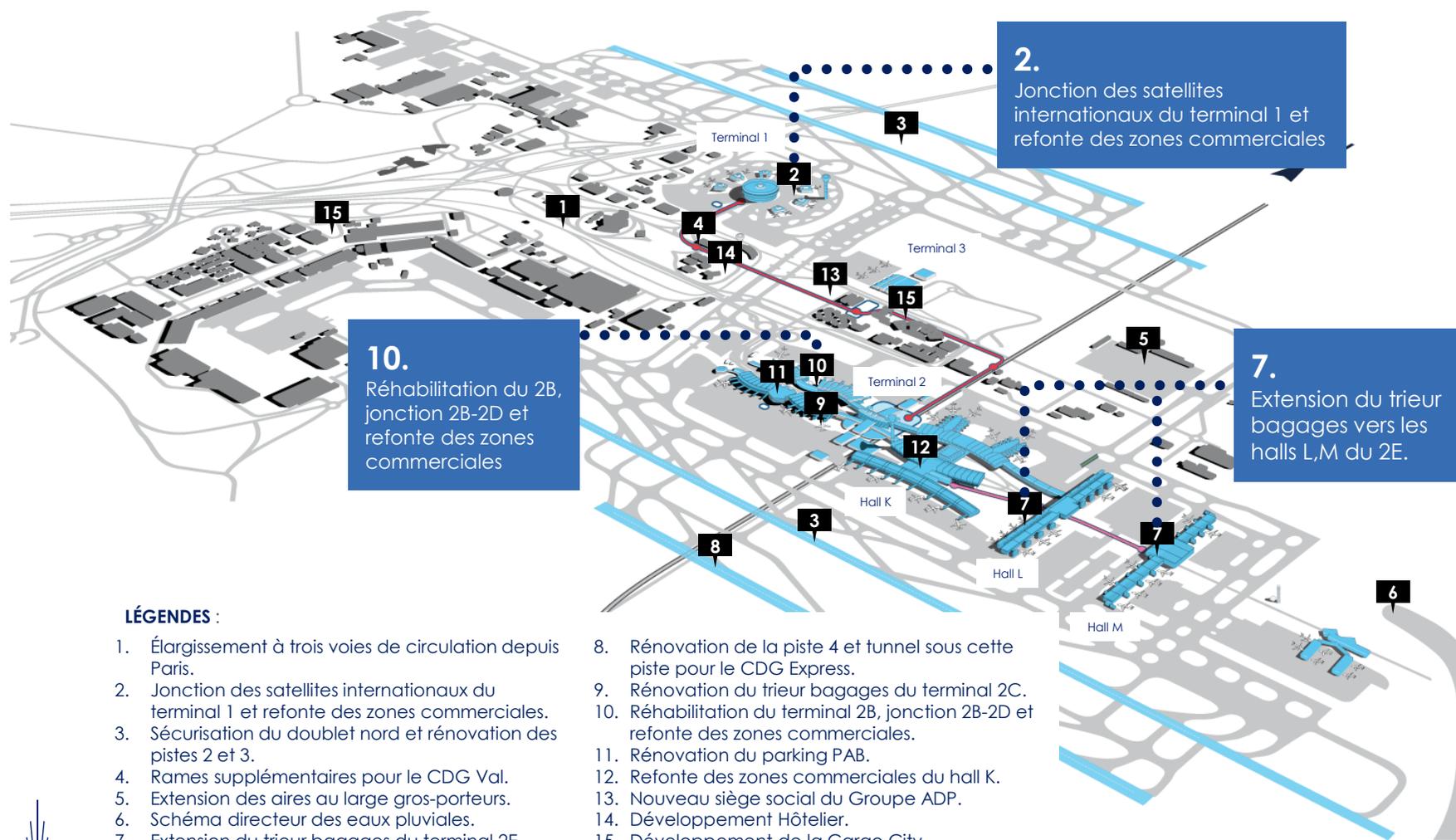
Secrétaire général Groupe

Directeur de l'Environnement et du Développement durable



This airport is participating in Airport Carbon Accreditation

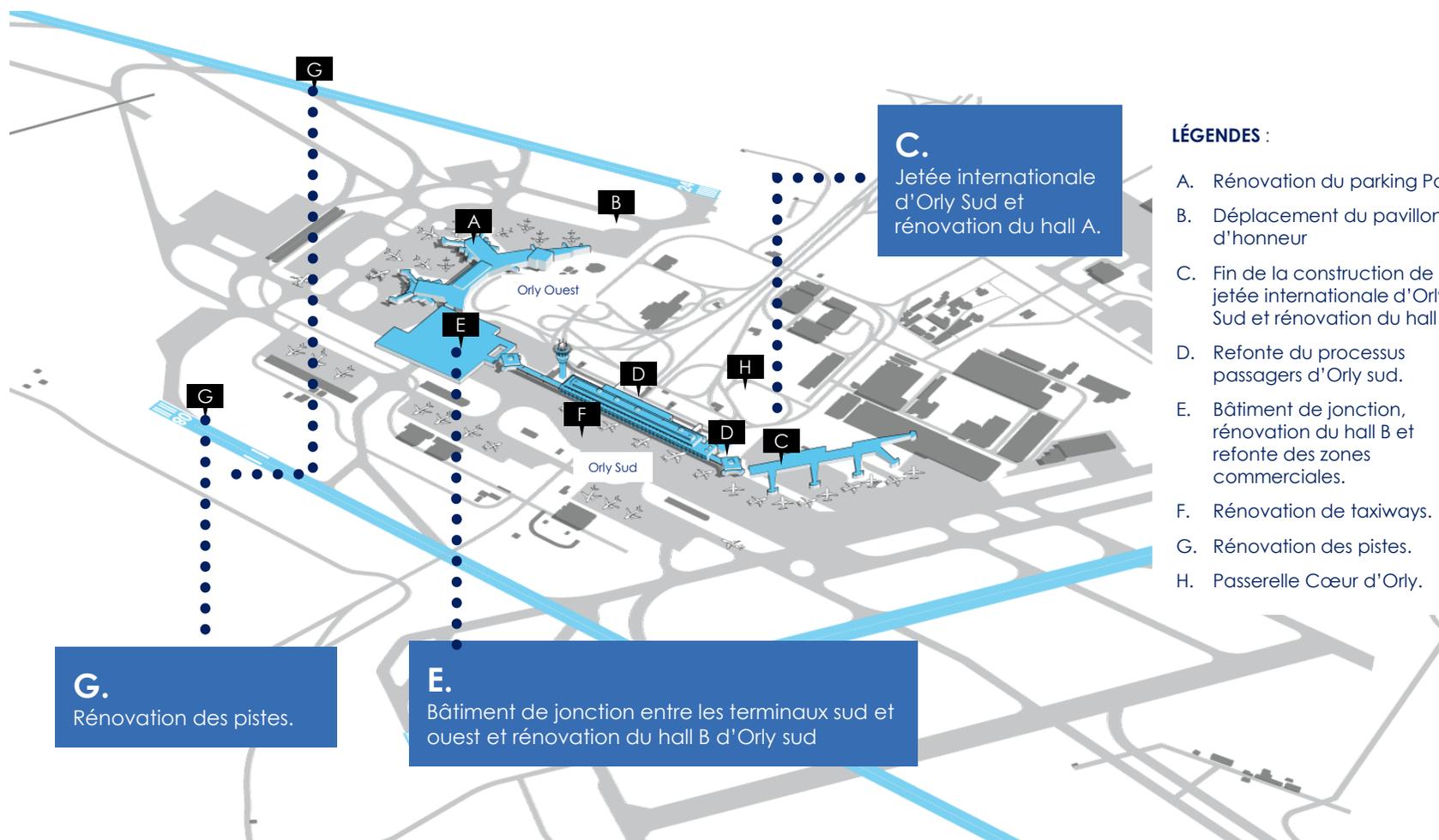
ANNEXE 21 L'ÉVOLUTION DE PARIS-CHARLES DE GAULLE



LÉGENDES :

1. Élargissement à trois voies de circulation depuis Paris.
2. Jonction des satellites internationaux du terminal 1 et refonte des zones commerciales.
3. Sécurisation du doublet nord et rénovation des pistes 2 et 3.
4. Rames supplémentaires pour le CDG Val.
5. Extension des aires au large gros-porteurs.
6. Schéma directeur des eaux pluviales.
7. Extension du trieur bagages du terminal 2E.
8. Rénovation de la piste 4 et tunnel sous cette piste pour le CDG Express.
9. Rénovation du trieur bagages du terminal 2C.
10. Réhabilitation du terminal 2B, jonction 2B-2D et refonte des zones commerciales.
11. Rénovation du parking PAB.
12. Refonte des zones commerciales du hall K.
13. Nouveau siège social du Groupe ADP.
14. Développement Hôtelier.
15. Développement de la Cargo City.

L'ÉVOLUTION DE PARIS-ORLY





groupeadp.fr

GROUPE ADP
1 rue de France - BP 81007
95931 ROISSY CHARLES DE GAULLE Cedex



This airport is participating in Airport Carbon Accreditation

GROUPE ADP • 1 rue de France BP 81007 95931 ROISSY CHARLES DE GAULLE Cedex • Tél.: (33)01 43 35 70 00 • www.groupeadp.fr Société anonyme au capital de 296 881 806 euros
Siren 552 016 628 - RCS Paris • **Conception et réalisation** : ENERGOGRADE • **Edition, rédaction** : Anne LOMBARD avec GROUPE ADP • **Conception graphique et maquette** :
Pascale MICHON