

2011

Rapport de responsabilité sociétale d'entreprise



1.

2.

3.

4.

5.

Sommaire

Éditorial de Pierre Graff, Président-directeur général	p.1
Carte d'identité	p.2
Notre stratégie 2011-2015	p.6
L'essentiel 2011	p.8
Entretien croisé, Bernard Cathelain, directeur général adjoint Aménagement et Développement et Didier Hamon, directeur du Développement durable	p.9
Parties prenantes et enjeux	p.10

Nous gouvernons dans la transparence 12

1.1 Nous agissons en acteur responsable	p.14	1.3 Nous sécurisons et fiabilisons nos activités	p.18
1.2 Nous plaçons la RSE au cœur de notre organisation	p.16		

Nous favorisons le développement professionnel 20

2.1 Nous motivons nos collaborateurs	p.22	2.3 Nous veillons sur la santé et la qualité de vie	p.26
2.2 Nous respectons l'égalité des chances	p.25		

Nous nous engageons pour préserver l'environnement 28

3.1 Nous nous mobilisons au service de nos engagements	p.30	3.4 Nous surveillons la qualité de l'air et les nuisances sonores	p.37
3.2 Nous réduisons notre empreinte énergétique	p.32	3.5 Nous protégeons le milieu naturel	p.38
3.3 Nous maîtrisons nos émissions	p.35	3.6 Nous accompagnons nos partenaires des aéroports	p.41

Nous veillons sur les intérêts de nos clients et fournisseurs 42

4.1 Nous coopérons étroitement avec nos partenaires	p.44	4.3 Nous fidélisons nos entreprises locataires et développons l'achat durable	p.48
4.2 Nous sommes attentifs aux souhaits des passagers	p.46		

Nous coopérons avec la société civile 50

5.1 Nous nous engageons pour le développement des territoires	p.52	5.4 Nous développons le mécénat et le bénévolat	p.59
5.2 Nous soutenons les PME et suivons l'évolution de l'emploi	p.54	5.5 Nous resserrons nos liens avec les riverains	p.60
5.3 Nous innovons pour l'emploi	p.56		

Avis du panel des parties prenantes	p.62
Indicateurs de la gouvernance	p.64
Méthodologie de reporting des indicateurs	p.65
Tableau des indicateurs	p.66
Sommaire GRI	p.68
Sigles, acronymes, index thématique	p.69



Publication accessible 
 Ce document est disponible dans la rubrique « Groupe » de notre site internet www.aeroportsdeparis.fr et est proposé dans une version pour non-voyants via un système de synthèse vocale.



Pierre Graff
Président-directeur général

Nous voulons être exemplaires

L'année 2011 marque un tournant important pour notre groupe : celui de notre deuxième contrat de régulation économique avec les pouvoirs publics, celui de notre nouveau plan stratégique pour les cinq années à venir.

Dans le cadre de ce plan, j'ai fixé à l'entreprise l'objectif ambitieux et mobilisateur de devenir la référence européenne en matière de développement durable et de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).

Nous avons, j'en ai la conviction, les atouts pour y parvenir. Nous disposons d'objectifs de performance environnementale clairs ; nous avons des programmes d'investissement qui répondent aux attentes de la diversification énergétique ; nous menons une vaste série d'actions en direction des territoires riverains et de leurs populations ; notre gouvernance obéit aux critères attendus par la communauté financière.

Par ailleurs, ainsi que vous pourrez le constater à la lecture de ce rapport, nous sommes désormais rompus à l'exercice d'une notation annuelle des aspects extra-financiers de nos activités, ce qui nous incite à toujours progresser en corrigeant nos faiblesses et en consolidant nos points forts.

Nous venons ainsi d'être classés à la première place du panel RSE de dix-huit entreprises européennes du secteur « transports et logistique ».

Ceci ne signifie pas que nous aurions atteint la perfection, bien loin de là. Mais ces résultats constituent une étape, sérieuse et fiable, sur le chemin du leadership, une motivation solide pour progresser encore.

C'est le combat de la responsabilité d'entreprise. Nous le faisons nôtre.

8
départements
concernés

1 281
communes

6 686 ha

Plus de **360** villes dans
115 pays sont desservies
à partir de Paris-Charles
de Gaulle et Paris-Orly



Classé premier par Vigeo
dans l'**indice Aspi Eurozone®**
pour le transport et la
logistique

Carte d'identité

Le groupe en 2011

► Premier domaine aéroportuaire d'Europe

Porte d'entrée de la France, première destination touristique mondiale, Aéroports de Paris est un point de connexion majeur pour le transport aérien international. Sa localisation géographique, ses infrastructures de premier plan et sa compétitivité le positionnent idéalement pour profiter pleinement de la croissance attendue du trafic aérien mondial à moyen et long termes.

Aéroports de Paris détient et exploite les trois principaux aéroports de la région parisienne (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget). L'entreprise 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 adaptée à leurs besoins.



Paris-Le Bourget

1^{er} aéroport européen
pour l'aviation d'affaires



Paris-Orly

3 pistes
2 terminaux passagers
1 540 ha

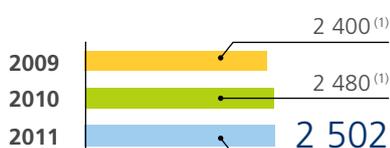


Paris-Charles de Gaulle

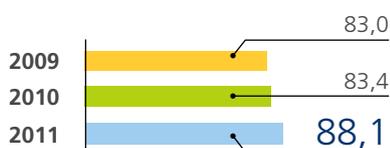
4 pistes, **9** terminaux passagers,
3 257 ha
7^e aéroport mondial
pour le trafic passagers

Chiffres clés

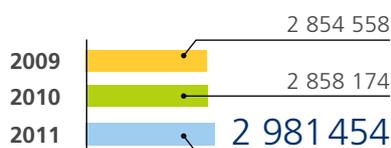
Chiffre d'affaires consolidé (M€)



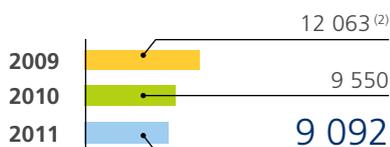
Nombre de passagers



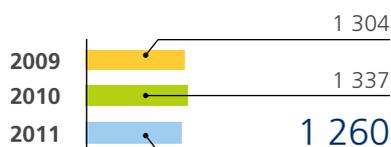
Consommation d'eau (m³)



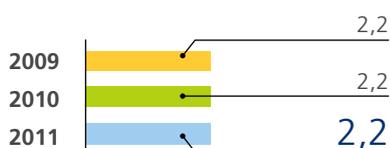
Effectif moyen groupe Aéroports de Paris



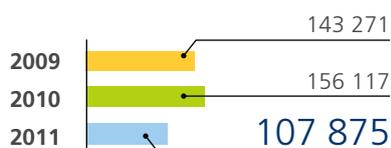
Consommation d'énergie interne (GWhep)



Engagement sociétal (M€)⁽³⁾



Émissions de gaz à effet de serre (teqCO₂)



(1) Le groupe Aéroports de Paris a adopté une nouvelle présentation des comptes consolidés à compter de l'exercice clos au 31 décembre 2011. Des comptes 2009 et 2010 Proforma ont été établis conformément à ces changements.

(2) Périmètre non comparable

(3) Hors Fondation Aéroports de Paris



AÉROPORTS DE PARIS

Au 1^{er} rang
des groupes
aéroportuaires
européens **pour**
le fret et la poste

Au 2^e rang
des groupes
aéroportuaires
européens **pour**
le trafic passagers

Avec **88,1** millions de passagers accueillis en 2011, le système aéroportuaire du Groupe (Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly) est le **1^{er}** en Europe.

Près de **1 000**
entreprises
sur nos 3 aéroports
emploient
directement plus de
115 000
personnes

En 2011, Aéroports de Paris
a compté **189** compagnies
aériennes clientes

Carte d'identité

► La ville aéroportuaire

Les aéroports sont des zones spécialement aménagées pour l'atterrissage et le décollage des avions et pour l'exercice des activités nécessaires à leur exploitation. Cette fonction nécessite de nombreux services associés et crée des activités directement ou indirectement liées, implantées dans l'emprise de l'aéroport. Au total, plusieurs centaines d'entreprises participent au fonctionnement de l'aéroport et à la fourniture de services aux passagers.



Aéroports de Paris

- Aménagement et exploitation de l'aéroport
- Commerces et services
- Immobilier (location, construction)
- Services aéroportuaires aux compagnies et aux professionnels : prestations industrielles, fournitures eau/énergie, parkings



Entreprises

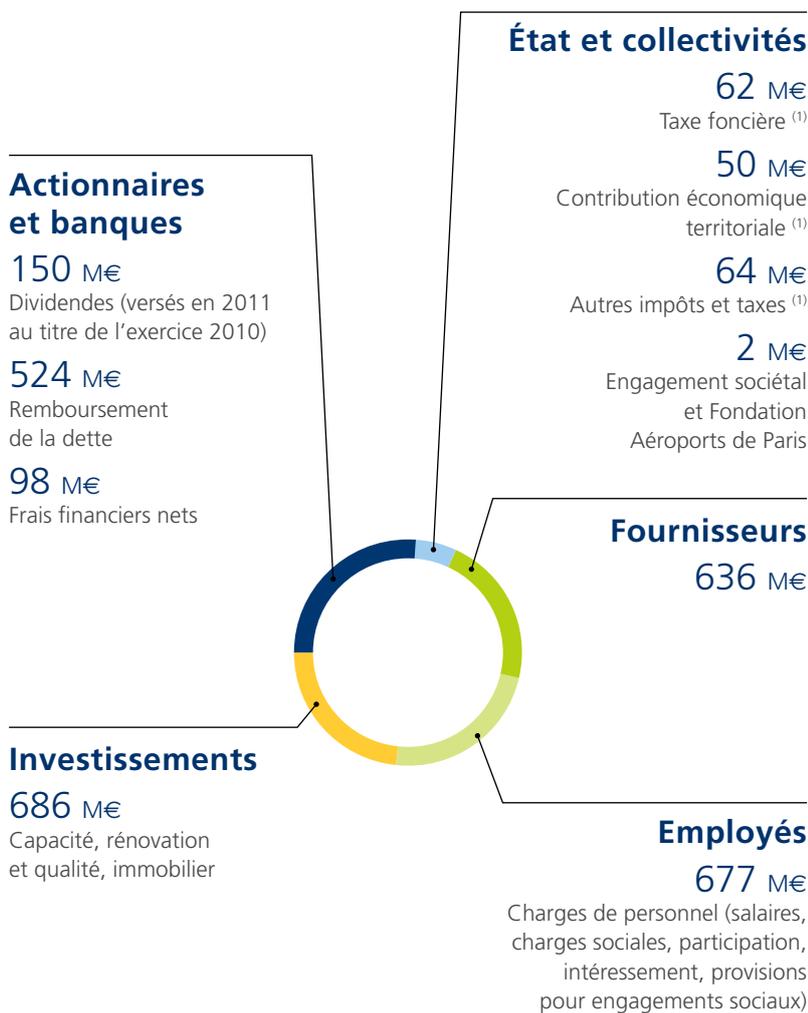
- Compagnies aériennes et prestataires d'assistance en escale
- Entreprises de sûreté
- Fret aérien et courrier
- Commerces, restauration, hôtels, banques, location de voitures, entreprises de nettoyage et de maintenance



Services de l'État

- Gestion du trafic aérien : direction générale de l'aviation civile (DGAC)
- Sûreté et sécurité : police au frontières (PAF) et gendarmerie du transport aérien (GTA)

► Répartition des richesses



(1) Versés en 2011 au titre de l'imposition 2011

Les informations concernant le financement total sont présentées dans le document de référence d'Aéroports de Paris, consultable sur son site internet.

► Principales filiales

Aéroports de Paris Management	100 %
ADPI	100 %
Hub télécom	100 %
Alyzia Sûreté	100 %
Société de Distribution Aéroportuaire	50 %
Média Aéroports de Paris	50 %
Relay@ADP	50 %

Plus d'infos



Pour en savoir plus, consultez la rubrique « Groupe » de notre site internet www.aeroportsdeparis.fr

Vision

Notre stratégie 2011-2015

► Nous renforçons notre modèle économique

Notre nouveau plan stratégique 2011-2015 a été validé par le conseil d'administration le 27 janvier 2011. Rédigé en cohérence avec notre deuxième contrat de régulation économique (CRE2), il vise à renforcer notre performance économique, au-delà du périmètre régulé, par l'extension des commerces, de l'immobilier de diversification et de l'activité de nos filiales. Cette vision se situe dans la continuité d'un modèle économique qui a fait ses preuves, efficace en période de croissance et robuste en période de crise. La satisfaction de nos clients constitue l'axe numéro 1 de notre stratégie. Le développement professionnel de nos salariés et l'alliance HubLink conclue, en 2008, avec Schiphol Group, gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, contribueront fortement à la réalisation de cet objectif. 1,8 milliard d'euros sur cinq ans seront consacrés à notre programme d'investissements sur le périmètre régulé ⁽¹⁾. En matière de développement durable et de responsabilité sociétale, nous poursuivrons la mise en œuvre du Grenelle Environnement pour devenir la référence aéroportuaire européenne.

Une vision à **5** ans
Grâce aux femmes et aux hommes
d'Aéroports de Paris, devenir le groupe
aéroportuaire européen de référence en matière
de satisfaction clients, de performances économiques
et de développement durable.



(1) Le montant des investissements sur le périmètre d'Aéroports de Paris SA s'élève à 2,4 milliards d'euros sur cinq ans.

10

axes stratégiques pour l'horizon 2015

Satisfaction clients

Figurer parmi les meilleures références européennes. Atteindre, en 2015, un objectif de satisfaction globale des passagers de 88,1 %.

Salariés

Favoriser le développement professionnel et un juste retour à hauteur de la participation aux performances du Groupe.

Actionnaires

Poursuivre l'amélioration des performances économiques et de la création de valeur.

Activités aéronautiques

Accompagner la croissance des compagnies aériennes et renforcer le hub de Paris-Charles de Gaulle.

Commerces

Porter l'activité au niveau des meilleures références européennes.

Immobilier

Développer le portefeuille immobilier, sa valeur et son rendement.

International

Augmenter la présence du Groupe hors de l'Île-de-France et, en particulier, à l'international.

Sûreté

Garantir la conformité réglementaire.

HubLink

Mettre en œuvre et renforcer le partenariat avec Schiphol Group.

Développement durable et responsabilité sociale

Être la référence européenne en mettant en œuvre le Grenelle Environnement. Réduire de 25 %, entre 2009 et 2015, les émissions de CO2 internes, à qualité de service constante, tout en prenant en compte l'accroissement des capacités aéroportuaires.

Des projets pour HubLink

L'alliance HubLink, passée entre Aéroports de Paris et Schiphol Group, gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, a fêté ses trois ans. En 2011, nous avons défini sept projets prioritaires, dont quatre relèvent directement de notre responsabilité sociale :

- des principes communs en matière de qualité de service, accompagnés d'actions ciblées d'harmonisation des services,
- des processus de sûreté optimisés,
- la mise en place d'actions destinées à faciliter l'accueil et le parcours des passagers chinois,
- l'implantation de centrales solaires pilotes sur nos sites respectifs.

Échanges de personnels

Depuis 2010, nous organisons des échanges de salariés cadres volontaires. En 2011, trois échanges de longue durée ont débuté dans les domaines de la qualité et du développement durable. Deux séminaires, tenus en juin à Lausanne et en octobre à Paris-Charles de Gaulle, ont réuni 30 cadres des deux entreprises autour de thèmes stratégiques, dont les enjeux environnementaux et les relations de partenariat avec les compagnies aériennes.

Repère

Aéroports de Paris et Schiphol Group ont également signé, en 2011, un accord de coopération avec Incheon International Airport Corporation, gestionnaire du principal aéroport de Séoul, comprenant douze sujets d'étude et dont le premier bilan a été établi début 2012.



L'essentiel 2011

► L'année de toutes les énergies

En 2011, nous avons mobilisé nos énergies pour consolider notre organisation et déployer des programmes d'actions transversaux. Nous avons intensifié notre politique de qualité de service, consolidé notre politique de l'emploi, réalisé nos projets en matière d'énergies renouvelables et resserré nos liens avec nos territoires d'emprise.

Stratégie et gouvernement d'entreprise

Nouvelle stratégie 2011-2015 (p.6) • Second contrat de régulation économique (p.6) • Troisième année de l'alliance HubLink avec Schiphol (p.7) • Part grandissante des femmes au conseil d'administration et au comité exécutif (p.14) • Organisation de la première conférence territoriale sur la RSE (p.16) • Nouvelle gouvernance du contrôle interne et du management des risques (p.18) • Extension du partenariat avec Transparency International France aux filiales du Groupe (p.19).



Clients

La satisfaction clients, axe numéro 1 de la stratégie 2011-2015 (p.44) • Premières formations à l'Université du Service (p.44) • Comités opérationnels de la qualité de service réunissant les compagnies, les sociétés d'assistance en escale et Aéroports de Paris (p.45) • Déploiement du système Parafe de reconnaissance biométrique au passage des frontières (p.46) • Géolocalisation « indoor » sur smartphone pour les passagers (p.47) • Nouveaux outils de dialogue avec les entreprises des plates-formes (p.48).

Social

Dispositifs de promotion de la mobilité interne (p.23) • Intensification de la formation professionnelle (p.23) • Mise en œuvre du nouveau dispositif de rémunération et de gestion de carrière des cadres (p.24) • Résorption des écarts salariaux entre hommes et femmes (p.25) • Étude et diagnostic relatifs à la prévention de la pénibilité au travail (p.26) • Diagnostic des risques psychosociaux en vue d'un accord de prévention (p.27).



Achats durables

Étude d'un code de déontologie achats adapté à nos filiales (p.49) • Accroissement progressif des achats aux établissements des secteurs adaptés et protégés (p.49) • Étude relative à l'inclusion de clauses d'insertion sociale dans nos marchés de travaux de maintenance (p.49).

Environnement

Renouvellement des certifications ISO 14001 des aéroports Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly, Paris-Le Bourget et de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux (p.31) • Mise en service d'une centrale géothermique et construction d'une centrale biomasse (p.32) • Bâtiment du comité d'entreprise certifié HQE® (p.34) • Plan de déplacements interentreprise (p.35) • Renouvellement de l'Airport Carbon Accreditation niveau 2 (p.36) • Politique de préservation de la biodiversité (p.40).



Société civile

Convention de partenariat économique, social et environnemental avec le conseil général de Seine-et-Marne (p.53) • Hubstart Paris® reconnu par les pouvoirs publics (p.53) • Signature de la charte de développement durable du Pôle d'Orly (p.53) • Création d'AERO Compétences, groupement solidaire régional pour la formation aux métiers aéroportuaires (p.56) • Troisième campagne d'information publique sur le dispositif d'aide à l'insonorisation (p.61).



En décembre 2011, Aéroports de Paris a organisé la première conférence territoriale sur la responsabilité sociétale d'entreprise. Quel message vouliez-vous transmettre ?

B.C. : Plutôt que de responsabilité sociétale d'entreprise, nous devrions parler de responsabilité sociétale des organisations. Notre pratique et celle des grandes entreprises qui sont intervenues avec nous lors de cette conférence montrent que l'État, les collectivités territoriales, les associations, les ONG ne sont plus seulement des parties prenantes. Ils sont acteurs à part entière de la RSE. Nous voyons se dessiner une approche collective. Nous voulons travailler ensemble pour identifier les innovations et les initiatives qui garantiront le développement durable de l'entreprise et de la société.

Comment Aéroports de Paris concrétise-t-il cet objectif ?

D.H. : La RSE est inscrite dans le Grenelle Environnement que nous mettons en œuvre. Nous avons anticipé les principes de cette démarche volontaire depuis de très nombreuses années. Nous soutenons le développement de notre territoire en nouant des partenariats avec les acteurs économiques et avec les collectivités.



Didier Hamon,
directeur de l'Environnement
et du Développement durable

Bernard Cathelain,
directeur général adjoint
Aménagement et Développement

Nous avons bâti plusieurs programmes d'aide pour l'accès à la formation et à l'emploi dont notamment, cette année, le programme AERO Compétences de dimension régionale. Nous contribuons à développer l'attractivité du territoire aux côtés de ces partenaires en participant aux démarches de promotion territoriale Hubstart Paris® et Orly International, ou encore par le biais de la pépinière d'entreprises AéroPôle. Nous avons pris des engagements forts pour réduire nos émissions de CO2 et nous menons une politique énergétique ambitieuse.

Pourquoi entraîner les entreprises dans cette démarche volontaire ?

B.C. : La démarche RSE doit s'inscrire pleinement dans leur stratégie comme en témoigne notre propre stratégie 2011-2015. Elle améliore la transparence des entreprises sur le plan social et sur le plan environnemental. De ce fait, elle augmente la confiance des salariés, des fournisseurs, des clients et de la société civile dans la capacité de l'entreprise à tenir compte de leurs attentes. Elle est un outil très efficace de prévention des risques et les analystes s'y réfèrent pour noter les entreprises cotées. C'est aussi un levier important pour la conduite des affaires. Cette démarche est fructueuse si elle est portée par tous nos collaborateurs. C'est pourquoi nous avons engagé un processus qui vise à l'intégrer le plus étroitement possible dans notre organisation.

Quel bilan tirez-vous de votre propre pratique de la RSE ?

D.H. : La notation extrafinancière à laquelle nous nous soumettons chaque année volontairement depuis 2005 montre que nous progressons. Le Groupe a atteint, en 2010, un niveau proche de l'excellence avec une note de 3 sur 4. Cette notation concerne la gouvernance, l'environnement, les ressources humaines, les droits humains, le comportement sur les marchés et l'engagement sociétal. C'est donc un bilan positif. Sur le plan environnemental, par exemple, nous allons atteindre avant l'heure les objectifs fixés par le Grenelle Environnement. Nous ambitionnons de faire référence, à terme, en devenant le leader européen, dans notre métier, de la responsabilité sociétale de l'entreprise. Et, disons-le, le chemin est bien pris.

La RSE au quotidien

► Nos parties prenantes



Société civile

Riverains, associations, collectivités territoriales, ONG, relais et leaders d'opinion, auditeurs professionnels

Outils d'information

- Sites internet
- Rapports annuels
- Presse
- Maisons de l'Environnement et du Développement durable

Modes de consultation

- Forums et expositions
- Commissions consultatives de l'environnement
- Fondation Aéroports de Paris



Salariés

Salariés d'Aéroports de Paris, comité d'entreprise, organisations syndicales, salariés des entreprises aéroportuaires

Outils d'information

- Intranet
- Journaux, lettres d'information internes
- Livrets d'information et de sensibilisation pour les salariés

Modes de consultation

- Enquête annuelle de climat social
- Comité d'entreprise
- Clubs DRH des entreprises aéroportuaires



Clients

Passagers et leurs accompagnants, compagnies aériennes, entreprises utilisatrices des plates-formes, sociétés d'assistance en escale, commerces en aéroports

Outils d'information

- Sites internet
- *Aéroports de Paris LifeStyle* (magazine pour les passagers)
- Guides du client (passagers et compagnies)
- Lettres électroniques (passagers et entreprises)
- Comité d'orientation aéroportuaire (COA)

Modes de consultation

- Site internet
- Tablettes aux points d'information (passagers)
- Numéro unique 39 50
- Enquêtes de satisfaction
- Dialogue avec les compagnies
- Comités opérationnels de la qualité de service

Enjeux

Intégrer systématiquement la prise en compte de l'environnement dans nos activités et promouvoir ces valeurs.

Gérer de façon optimale les fonds d'aide à l'insonorisation.

Permettre aux collectivités territoriales et locales, aux entreprises riveraines et à la population de nos départements d'emprise, de bénéficier du développement de nos aéroports franciliens.

Enjeux

Rechercher l'équilibre social.

Développer l'efficacité individuelle et collective par la professionnalisation et la motivation des salariés.

Respecter la diversité et l'égalité des chances.

Veiller sur la santé et sur la qualité de vie de nos collaborateurs.

Enjeux

Figurer parmi les meilleures références européennes en matière de satisfaction clients : répondre à leurs attentes par l'écoute et l'innovation ; respecter et imposer des standards de qualité de service.

Assurer la sécurité et le confort des passagers.

Coopérer avec les compagnies pour contribuer à leur compétitivité.



Partenaires économiques

Prestataires, fournisseurs, sous-traitants

Outils d'information

- Colloques et conférences
- www.ecoairport.fr (entreprises)
- www.tendersmart.com

Modes de consultation

- www.tendersmart.com (consultation des fournisseurs)
- Questionnaires d'autoévaluation
- Marchés et consultations
- Club des partenaires environnement



Partenaires financiers

Actionnaire de référence (l'État), banques, investisseurs, actionnaires individuels

Outils d'information

- Rapports annuels
- Lettres aux actionnaires et guide internet
- Présentations trimestrielles
- Présentation semestrielle

Modes de consultation

- Assemblée générale des actionnaires
- Club des actionnaires
- Réunions d'actionnaires
- Visites de sites



État, organismes publics

État, institutions européennes, organismes publics et d'intérêt général

Outils d'information

- Rapports annuels

Modes de consultation

- Groupes de travail
- Participation aux groupes territoriaux
- Échanges avec les ministères et agences de l'État

Enjeux

Appliquer et faire respecter le code de déontologie des achats propre à Aéroports de Paris.

Respecter les intérêts de nos fournisseurs et prestataires de services dans la passation des marchés.

Impliquer nos partenaires économiques dans le respect des standards de qualité de service et des bonnes pratiques de responsabilité sociétale.

Enjeux

Poursuivre la performance économique.

Respecter les intérêts des petits actionnaires.

Enjeux

Développer la coopération économique et sociale.

S'assurer de la conformité aux lois.

Respecter notre contrat de régulation économique.

1. Nous gouvernons dans la transparence





Le point de vue de Daniel Lebègue, président de l'ONG Transparency International France

Président de Transparency International France, Daniel Lebègue explique le risque de corruption et le rôle que les entreprises comme Aéroports de Paris peuvent jouer dans la lutte contre ses effets dévastateurs.

Transparency International est la principale organisation de la société civile qui se consacre à la lutte contre la corruption. Transparency International France, qui a été créée en 1995, en est la section française. La corruption, qui représente une atteinte aux droits de l'homme et aux principes fondamentaux de la démocratie, entraîne la défiance des citoyens envers leurs institutions. Elle rend possible de nombreuses atteintes à l'environnement et à la sécurité des personnes. Elle fausse les règles du commerce international, alimente la pauvreté et le sous-développement. C'est pour l'ensemble de ces raisons que Transparency International France s'est donné pour objectif de la combattre, en améliorant la gouvernance publique et privée dans notre pays, avec le concours de tous les acteurs concernés.

Le secteur privé en particulier est appelé à jouer un rôle de premier plan pour promouvoir la transparence, l'intégrité et la responsabilité dans la vie économique et faire progresser la lutte mondiale contre la corruption. C'est l'une des raisons pour lesquelles notre association encourage les entreprises françaises à s'engager dans ce combat. D'autres raisons peuvent tout naturellement les y conduire : comprendre et se protéger contre la corruption est fondamental pour que l'entreprise n'ait jamais à répondre d'un délit grave, faute de procédures solides encadrant la conduite de ses affaires et le comportement de ses collaborateurs sur ses marchés.

Nous proposons donc des partenariats aux entreprises pour les aider à mettre en place une politique et des programmes dédiés à la prévention de la corruption. Depuis 2008, nous conduisons ainsi un partenariat avec Aéroports de Paris SA. En 2011, ce partenariat a été étendu au Groupe avec ses quatre principales filiales. Notre méthodologie a consisté à accompagner un autodiagnostic, à formuler des recommandations sur la base des informations que l'entreprise nous a livrées et à proposer, pour les différentes étapes de ce travail, des outils développés par notre ONG. Nous avons contribué à l'élaboration des règles de déontologie de la maison mère et à leur diffusion. En 2010 et 2011, nous avons participé aux sessions de sensibilisation et de formation des personnels sur les règles de passation des marchés. Ce travail se poursuivra en 2012, aussi bien pour Aéroports de Paris SA que pour ses filiales.

Sommaire

- | | | |
|-----|---|----|
| 1.1 | Nous agissons en acteur responsable | 14 |
| 1.2 | Nous plaçons la RSE au cœur de notre organisation | 16 |
| 1.3 | Nous sécurisons et fiabilisons nos activités | 18 |

Plus d'infos



Pour en savoir plus,
consultez la rubrique « Groupe »
de notre site internet
www.aeroportsdeparis.fr

1.1

Les femmes au conseil d'administration

Le conseil d'administration donne une part grandissante aux administratrices. Au 31 décembre 2011, une femme a remplacé un administrateur élu par les salariés et, sur les 12 administrateurs concernés par le code Afep-Medef, trois sont des femmes, soit un taux de 25 %, en excluant les administrateurs élus par les salariés.

Rémunération des mandataires sociaux

Le conseil d'administration, sur avis du comité des rémunérations, fixe les rémunérations des mandataires sociaux, dans le respect des recommandations de l'Afep-Medef. En 2011, deux objectifs liés à la RSE sont entrés dans la part variable de la rémunération des dirigeants : la maîtrise des consommations d'énergie et le renforcement de la diversité.

Exemples de sujets examinés en 2011 par le conseil d'administration

- Stratégie et investissements
- Premier bilan du partenariat avec Schiphol Group
- Gestion des risques et contrôle interne
- Arrêté des comptes sociaux
- Rémunération des mandataires sociaux
- Fonctionnement des organes sociaux

Nous agissons en acteur responsable

Aéroports de Paris est une société anonyme à conseil d'administration. Un règlement intérieur précise le périmètre des responsabilités et les modalités pratiques du fonctionnement du conseil. Une charte de l'administrateur, précisant les droits et devoirs de chaque administrateur, et un code d'éthique, relatif aux opérations sur titres et au respect de la réglementation française sur le délit d'initié, le manquement d'initié et les manipulations de marché, sont annexés au règlement intérieur.

Le conseil d'administration

En avril 2009, le conseil d'administration a décidé de se référer au code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'Afep-Medef, publié en décembre 2008.

Composition

Le conseil d'administration est l'organe collégial de la Société qui détermine les orientations de son activité et veille à leur mise en œuvre. Il est composé de 18 membres, dont six administrateurs désignés par l'assemblée générale des actionnaires, six administrateurs représentant l'État et six administrateurs élus par les salariés. Deux censeurs participent aux séances du conseil, avec voix consultative. Le mandat des administrateurs et des censeurs est de cinq ans, à compter du 15 juillet 2009. En 2011, le conseil d'administration s'est réuni 14 fois.

Évaluation du fonctionnement du conseil d'administration

L'évaluation interne du fonctionnement du conseil d'administration portant sur l'exercice 2010, confiée à un administrateur indépendant et prévue une fois par an, a été présentée au conseil le 20 octobre 2011. La comparaison avec les évaluations interne et externe précédentes témoigne d'une satisfaction régulièrement croissante et de haut niveau du conseil quant aux conditions dans lesquelles il exerce sa mission.

Les comités spécialisés

Les trois comités consultatifs concourent à la qualité des décisions du conseil d'administration.

Le comité d'audit

Il examine notamment les comptes sociaux et consolidés. Il procède à un examen régulier, avec la direction générale, des principaux risques encourus par le Groupe. Il s'assure du suivi de l'efficacité des systèmes de gestion des risques et de contrôle interne. Il veille à l'existence de processus de préparation et de validation de la communication financière. En 2011, il s'est réuni sept fois, avec un taux de présence de ses membres de 93 %.

Le comité de la stratégie et des investissements

Il formule notamment des avis sur la définition et la mise en œuvre des orientations stratégiques du groupe Aéroports de Paris, et sur ses orientations en matière d'opérations de diversification, et audite régulièrement les résultats obtenus. Il examine les projets de croissance interne ou externe, réalisés par la Société ou ses filiales. En 2011, il s'est réuni trois fois, avec un taux de présence de ses membres de 94 %.

Le comité des rémunérations

Il formule notamment des propositions sur le montant et l'évolution de la rémunération totale des mandataires sociaux. Il donne un avis sur la politique de rémunération des principaux dirigeants de la Société. En 2011, il s'est réuni deux fois, avec un taux de présence de ses membres de 100 %.



Notre comité exécutif

Nos valeurs

La responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) constitue la déclinaison des principes du développement durable à l'échelle de l'entreprise. Elle invite les entreprises à contribuer de leur propre initiative à améliorer la société et à protéger l'environnement, en liaison avec les parties prenantes.

Une politique de développement durable proactive

Depuis plusieurs années, nous exerçons notre responsabilité sociétale à travers une politique de développement durable proactive pour accompagner notre croissance. Cette politique s'appuie sur la réduction des impacts environnementaux de nos activités, sur des programmes de coopération économique et sociale avec nos territoires d'emprise, mais aussi sur notre responsabilité sociale vis-à-vis de nos salariés et sur le respect des intérêts de nos clients et fournisseurs.

Nos engagements

Notre politique est conduite dans le respect des droits de l'homme et des droits fondamentaux définis par l'Organisation internationale du travail (OIT). Depuis 2003, nous sommes signataires du Pacte mondial de l'ONU. Nous avons également engagé, dès 2008, un partenariat avec l'ONG Transparence International France, axé sur la lutte contre la corruption. Dans la continuité du Grenelle Environnement, nous avons pris sept engagements pour réduire notre empreinte climatique. Plus généralement, notre démarche respecte les lignes directrices de la norme ISO 26000, le référentiel de la performance en matière de RSE qu'a souhaité retenir la direction de l'Environnement et du Développement durable.

L'appréciation des tiers

De 2005 à 2010, nous avons fait évaluer annuellement notre performance par une agence indépendante de notation extrafinancière. Cette évaluation annuelle était alternativement partielle et complète. À partir de 2011, elle sera réalisée tous les deux ans, pour que nous puissions conduire les actions d'amélioration nécessaires à notre progression. La notation permet d'évaluer nos performances en matière de gouvernement d'entreprise, de protection de l'environnement, de respect de nos engagements sociétaux, de gestion des ressources humaines et de respect des droits humains et des comportements sur les marchés. Pour la première fois en 2010, la notation extrafinancière, conduite par Vigeo, a été étendue au Groupe. L'audit d'Aéroports de Paris SA et de ses quatre principales filiales a conclu à un niveau d'engagement probant (niveau 3) du Groupe par rapport aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Une place de leader dans l'indice Aspi Eurozone®

En 2011, dans le cadre d'une notation non sollicitée, Aéroports de Paris SA est devenu leader du secteur transport et logistique au sein de l'indice d'investissement socialement responsable Aspi Eurozone®. Cet indice inclut les 120 sociétés cotées les mieux notées de la zone euro par Vigeo rating, selon les critères éthiques, sociaux, environnementaux et de gouvernance.

Le comité exécutif

Présidé par le président-directeur général, le comité exécutif se réunit chaque semaine. Il assure le pilotage stratégique et opérationnel de l'entreprise. Il débat de tout sujet relatif à sa bonne marche et s'assure de la bonne exécution des décisions.

Les 3 principes de notre gouvernance

- 1 **Développer** la performance de l'entreprise dans le respect de l'éthique et des normes nationales et internationales.
- 2 **Maîtriser** les risques dont l'entreprise est directement responsable.
- 3 **Rendre compte** aux parties prenantes.

Transparence

Tous les ans, nous rendons compte de nos activités de développement durable dans le rapport de responsabilité sociétale d'entreprise, réalisé selon les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Largement diffusé à nos parties prenantes, ce rapport est aussi consultable sur notre site internet.



Le Pacte mondial de l'ONU

Promu par l'ONU, le Pacte mondial établit dix principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes de travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption. Signataires du Pacte mondial depuis 2003, nous veillons au respect de ces principes et apportons, chaque année, la preuve du respect de nos engagements en communiquant sur la mise en œuvre de nos bonnes pratiques.

Plus d'infos

Pour connaître nos bonnes pratiques reconnues par l'ONU, consultez notre site internet : www.aeroportsdeparis.fr, onglet « Groupe », volet « Développement durable ».

1.2

Une conférence territoriale

En décembre 2011, nous avons organisé, à Paris-Charles de Gaulle, la première conférence territoriale sur la responsabilité sociétale d'entreprise. Cette manifestation a notamment situé les enjeux de la RSE dans le contexte de la normalisation européenne, et rappelé son rôle futur dans la notation des entreprises. Un club RSE, réunissant les grandes entreprises partenaires de cette conférence et Aéroports de Paris, propose de prolonger les échanges. Nous avons également annoncé notre partenariat avec Afnor et l'agence régionale de développement d'Île-de-France.

Des clubs pour réfléchir

Pour fédérer les acteurs aéroportuaires autour des enjeux économiques, sociaux et sociétaux, nous animons des clubs d'entreprises sur nos trois aéroports principaux.

- Les Clubs des acteurs aéroportuaires mènent des démarches partenariales de promotion et de développement du bassin aéroportuaire.
- Les Clubs des DRH fédèrent les directions des Ressources humaines des entreprises autour de la formation, de l'emploi, de la qualité de vie des salariés, du handicap et des nouvelles législations.
- Les Clubs des partenaires environnement rassemblent les responsables environnement et sont des lieux d'échange de bonnes pratiques environnementales pour des aéroports écoefficientes.

- 1 Validation de la politique RSE opérationnelle
- 2 Note de cadrage pour la planification
- 3 Définition et mise en œuvre de la politique RSE, actions transversales
- 4 Reporting directions
Mise en œuvre, tableaux de bord
- 5 Reporting trimestriel au Comex
Déclinaison de la politique RSE : plans opérationnels annuels, actions transversales
- 6 Autoévaluation soumise à la direction de l'Audit et du Contrôle interne

Gouvernance

Nous plaçons la RSE au cœur de notre organisation

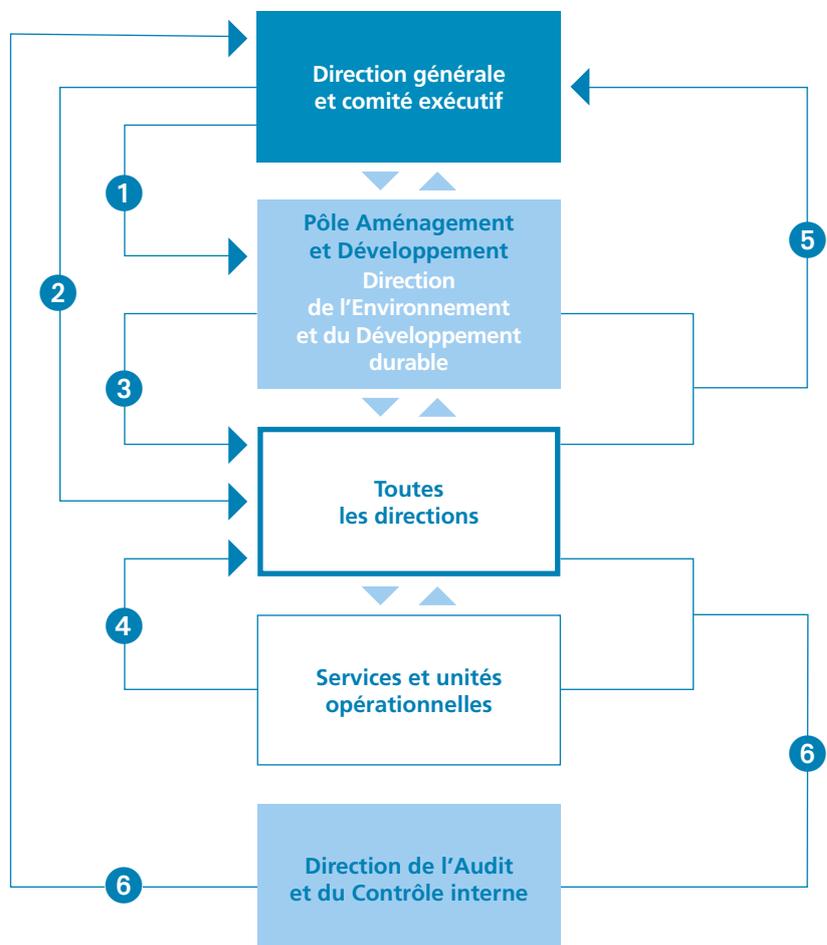
Rôles et responsabilités des directions

Notre politique de responsabilité sociétale est impulsée au plus haut niveau par la direction générale.

Une politique déclinée dans toutes les unités

La politique de responsabilité sociétale du Groupe est proposée par la direction de l'Environnement et du Développement durable au comité exécutif. Cette direction, qui pilote également le processus de notation extrafinancière, est rattachée au pôle Aménagement et Développement, dont le directeur général adjoint est membre du comité exécutif. La direction de l'Audit et du Contrôle interne et la direction de la Sécurité et du Management des risques s'assurent que l'ensemble des risques est pris en compte et procèdent aux contrôles et amendements nécessaires. La politique de développement durable et de responsabilité sociétale est déclinée dans les différentes unités fonctionnelles et opérationnelles de l'entreprise.

Circuit de validation et mise en œuvre de la politique de développement durable





Les contributions des directions à la politique RSE

Directions	Champs de compétence RSE	Principales actions transversales avec les autres directions
Directions d'aéroports	<ul style="list-style-type: none"> Maintien de la certification des SME et SMI 	<ul style="list-style-type: none"> Formation, initiatives locales
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> Politique de l'emploi, droits humains et sociaux, égalité des chances diversité, santé, formation 	<ul style="list-style-type: none"> Formation RSE, qualité de service, clauses RSE dans les marchés de sous-traitance, actions sociales territoriales
Satisfaction clients	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de service, Université du Service 	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion de la culture clients
Marketing, commerce et communication	<ul style="list-style-type: none"> Relations commerces en aéroports, respect du client 	<ul style="list-style-type: none"> Enquête de satisfaction clients
Immobilier (pôle Aménagement et développement)	<ul style="list-style-type: none"> Service aux entreprises utilisatrices des plates-formes, qualité environnementale du patrimoine 	<ul style="list-style-type: none"> Performance environnementale des tiers
Ingénierie et architecture, maîtrise d'ouvrage	<ul style="list-style-type: none"> Qualité environnementale des bâtiments, déontologie des marchés de construction 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi de la qualité environnementale des projets
Systèmes informatiques	<ul style="list-style-type: none"> Sûreté, protection des données personnelles 	<ul style="list-style-type: none"> Économies d'énergie, sensibilisation à la sécurité du poste informatique, qualité de service et innovation
Pôle Innovation	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de services aux passagers en aéroport 	<ul style="list-style-type: none"> Tous projets
Pôle Finances et Administration dont direction des Achats	<ul style="list-style-type: none"> Respect des règles déontologiques des marchés, critères RSE dans les contrats, achats solidaires, formation des acheteurs 	<ul style="list-style-type: none"> Coopération économique et sociale, communication sur la responsabilité économique et sociale, déclinaison de la politique achats

L'organisation de la direction de l'Environnement et du Développement durable

La direction de l'Environnement et du Développement durable agit par l'intermédiaire d'une délégation à la politique environnementale et énergétique, de deux délégations territoriales au développement durable et de pôles transversaux. La délégation à la politique environnementale et énergétique pilote les orientations stratégiques dans le domaine de l'environnement et de l'énergie, assure la veille technique et réglementaire, et apporte son support technique aux autres directions. Les délégations territoriales et les pôles transversaux déploient les stratégies de coopération économique et sociale, de solidarité et d'information auprès des parties prenantes, locales ou territoriales.

Principales missions de la direction de l'Environnement et du Développement durable

- 1 Concourir** à l'acceptabilité du développement des aéroports de la région parisienne.
- 2 Définir** l'accompagnement des démarches de management environnemental pour l'ensemble du périmètre d'Aéroports de Paris SA.
- 3 Gérer** de manière optimale les aides à l'insonorisation.
- 4 Élaborer** les stratégies qui permettent aux entreprises riveraines et aux territoires de bénéficier du dynamisme des aéroports parisiens.
- 5 Être solidaire** des populations riveraines en difficulté.
- 6 Informer** les riverains.

Les délégations territoriales

Les deux délégations territoriales (une pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget ; une pour Paris-Orly) proposent les axes de déploiement de la politique de coopération économique et sociale et des relations territoriales. Elles animent les échanges avec les structures partenariales et les réseaux locaux, et représentent l'entreprise auprès des parties prenantes locales, publiques ou privées.

Cinq pôles transversaux

Cinq pôles transversaux se répartissent les actions d'information des parties prenantes et d'aide aux riverains, en synergie avec les délégations territoriales :

- 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 Aéroports de Paris.

1.3

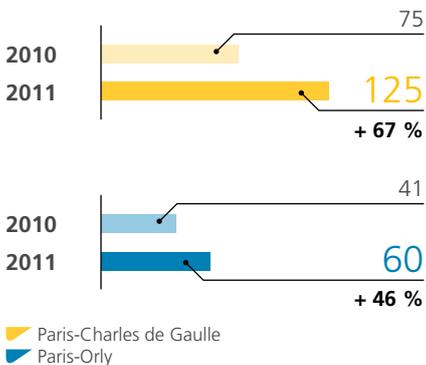
Assurer la continuité d'activité

Sous la conduite de la direction de la Sécurité et du Management des risques, la politique globale de continuité d'activité de l'entreprise a été initiée en 2011. Son objectif est de définir les priorités et principes de mise en œuvre de solutions de continuité, couvrant toutes les directions sur l'ensemble du périmètre d'Aéroports de Paris SA. Cette politique s'accompagnera d'un guide méthodologique destiné aux directions.

Informers les passagers

En cas de perturbation du trafic, l'information et la prise en charge des passagers relèvent de la responsabilité des compagnies aériennes. Pour les aider, nous mobilisons nos personnels et nos outils d'information : affichage, numéro vert, alerte par courriel, sur téléphone mobile et sur les réseaux sociaux.

La flotte d'engins de déneigement



Gouvernance

Nous sécurisons et fiabilisons nos activités

Contrôle interne et management des risques

Une démarche globale

Pour Aéroports de Paris, le contrôle interne et le management des risques constituent une démarche globale. Cette démarche est animée et coordonnée par la direction de la Sécurité et du Management des risques et par la direction de l'Audit et du Contrôle interne.

Contrôle interne et management des risques sont des dispositifs de maîtrise de l'activité, au service du pilotage de la performance du Groupe et de ses entités. Le contrôle interne vise à améliorer l'efficacité des activités quotidiennes. Le management des risques permet de donner la priorité aux risques majeurs et de s'assurer qu'ils sont maîtrisés au niveau du Groupe. Ces dispositifs comprennent donc un ensemble de moyens, de comportements, de procédures et d'actions adaptés aux caractéristiques du Groupe et de ses entités.

La charte du contrôle interne du groupe Aéroports de Paris et le référentiel du management des risques ont été diffusés, respectivement en janvier 2010 et janvier 2011. Ils présentent les fondamentaux de l'organisation des dispositifs : cadres réglementaires de référence et normes internes, acteurs, rôles et responsabilités, et gouvernance associée.

Règlement intérieur

Le règlement intérieur d'Aéroports de Paris SA définit les règles permanentes relatives à la discipline générale et fixe les mesures d'application de la réglementation en matière d'hygiène, de santé et de sécurité au travail. Il intègre des règles de déontologie et des règles spécifiques précisées dans le code de déontologie achats, le code de bonne conduite applicable en matière boursière et le code de bonne conduite pour la sécurité de l'information.

Gouvernance simplifiée et professionnalisation

En 2011, pour optimiser et simplifier la gouvernance de la démarche de management des risques et de contrôle interne, nous avons réuni, au sein d'un unique réseau, les coordinateurs « management des risques » et « contrôle interne », présents dans chaque direction de l'entreprise et dans les principales filiales du Groupe. Les fiches de mission de ces coordinateurs ont été mises à jour. Des comités communs ont été créés : un comité de coordination au niveau des coordinateurs et un comité opérationnel au niveau des directeurs. Quatre sessions de sensibilisation aux dispositifs de management des risques et de contrôle interne ont réuni plus de 150 managers.

Tirer parti du retour d'expérience

Suite aux épisodes neigeux exceptionnels de l'hiver 2010-2011, nous avons révisé notre mode de gestion hivernale pour améliorer sa robustesse opérationnelle. Nous avons également mis en place, le 1^{er} juillet 2011, un pôle de viabilité hivernale (PVH) dans les aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Ce pôle concentre toutes les activités et les moyens dédiés à la neige et au dégivrage, en particulier la gestion des stocks, le suivi opérationnel des consommations, les commandes de produits de dégivrage et de déneigement. Le PVH définit les règles, procédures et modes opératoires dans ces domaines. Nous avons investi environ 60 millions d'euros pour pouvoir faire face aux hivers particulièrement rigoureux. Cet investissement nous a permis d'acheter de nouveaux engins de dégivrage et de déneigement, de construire de nouvelles aires de dégivrage avion et d'augmenter nos capacités de stockage. Avec le concours de la direction des Ressources humaines, de nombreux volontaires ont été formés pour intervenir rapidement.



▶ Avec Transparence International France

Engagé depuis 2008, le partenariat d'Aéroports de Paris avec l'ONG Transparence International France a été reconduit, le 11 février 2011, pour les années 2011 et 2012, et étendu à Aéroports de Paris Management, ADPI, Alyzia Holding et Hub télécom. Il porte sur la déontologie et la prévention des risques de corruption. Pour Aéroports de Paris SA, le premier programme triennal 2009-2011 de lutte contre la fraude, piloté par la direction de l'Audit et du Contrôle interne, a permis l'identification des domaines sensibles. L'extension du partenariat aux filiales est l'occasion, pour la maison mère, de s'inspirer de leurs bonnes pratiques. ADPI et Hub télécom ont déjà validé un plan d'actions. Aéroports de Paris Management validera le sien au premier trimestre 2012. Une présentation sur le thème « Protection des salariés à l'international et lutte contre la corruption » est prévue à la convention-cadres des expatriés qui se tiendra en mars 2012 à Paris.

Aéroports de Paris Management

Accompagnée par Transparence International France, Aéroports de Paris Management a mené un audit éthique interne. Cette démarche a permis d'informer les collaborateurs du siège des risques en la matière tout en mettant en lumière l'attention portée à ce sujet par la direction générale. L'audit a abouti notamment à la rédaction d'un code de déontologie. En 2012, ce code sera annexé au règlement intérieur et diffusé largement aux salariés. Pour pérenniser son dispositif, Aéroports de Paris Management a notamment programmé la réalisation d'actions de formation et de sensibilisation.

ADPI

ADPI vient d'achever son projet de charte éthique. En 2012, l'entreprise formalisera ses processus d'achat et de gestion de la sous-traitance. Elle organisera des sessions de sensibilisation pour ses personnels. Parallèlement, ADPI poursuit une démarche RSE qui s'est traduite, en 2011, par un travail en faveur de l'égalité professionnelle hommes-femmes et par l'instauration d'un processus de gestion des compétences.

Hub télécom

Cette filiale, en conformité avec son plan d'action validé en 2011, élaborera en 2012 un code de bonne conduite et formalisera ses processus d'achat et de relation avec la sous-traitance. Hub télécom mène, depuis plusieurs années, une politique de responsabilité environnementale proactive qui implique fortement ses salariés. Elle conçoit des produits qui favorisent la réduction des consommations énergétiques et de l'empreinte climatique de ses clients.

Le dispositif de management des risques

Le département Management des risques et Préventions de la direction de la Sécurité et du Management des risques entend donner à l'ensemble des parties prenantes une vision globale, juste, concertée et partagée des risques, ainsi que de leur niveau de maîtrise grâce à :

- un cadre organisationnel structuré et une politique de gestion des risques ;
- un processus de gestion des risques organisé selon la séquence « identification, analyse, traitement du risque » ;
- un pilotage continu du dispositif.

Le département a également en charge la politique de gestion de crise et de continuité d'activité, ainsi que les politiques de sécurité des systèmes d'information, de protection et de prévention.

Prisme, outil d'information partagé

Depuis 2010, nous développons Prisme, outil de GRC (gouvernance-risques-conformité), sous le pilotage de la direction de l'Audit et du Contrôle interne. Ce système d'information partagée permet de rassembler progressivement, de manière pratique et sur un support unique, l'ensemble des données à gérer : cartographies et fiches de risques, éléments de maîtrise associés, plans d'actions, suivi de la conformité aux exigences réglementaires et des événements ayant un impact sur l'activité du Groupe.

Une meilleure veille juridique

En 2012, Prisme sera couplé au nouvel outil de veille réglementaire dans les domaines de l'environnement, de la santé et de la sécurité au travail dont se sont dotées, en 2011, la direction de l'Environnement et du Développement durable et la direction des Ressources humaines.

2.

Nous favorisons le développement professionnel





Le point de vue de Catherine Benet, directrice des Ressources humaines d'Aéroports de Paris

Nommée directrice des Ressources humaines d'Aéroports de Paris en 2011, Catherine Benet adopte un programme ambitieux. Son objectif est d'accroître la professionnalisation et d'accompagner le développement d'une culture du service tout en maintenant des rapports sociaux équilibrés.

Entre 2006 et 2010, nous avons mis en œuvre une nouvelle politique des ressources humaines pour accompagner l'évolution culturelle de notre entreprise et les réorganisations profondes qui en résultent. Nous voulons poursuivre notre développement malgré un contexte économique tendu en nous appuyant sur la qualité de nos services et la professionnalisation de nos collaborateurs.

En 2011, j'ai donné la priorité à la politique de l'emploi de façon, notamment, à renforcer l'intérêt des salariés pour la mobilité interne qui favorise l'ajustement permanent des ressources aux besoins du Groupe. Un important travail a donc été réalisé pour rendre plus lisibles les outils de gestion de la mobilité créés durant ces deux dernières années. Nous pensons que les salariés seront mieux guidés dans leurs projets professionnels et verront plus clairement les bénéfices de la mobilité pour leur carrière et le maintien de leurs compétences. En parallèle, nous renouvelerons progressivement nos effectifs grâce aux viviers de jeunes collaborateurs que nous constituons pour alimenter certaines filières dans l'entreprise.

2012 sera une année de restructuration pour notre direction. Notre objectif est de redistribuer les cartes pour piloter nos actions en mode projet. Plus efficace, la nouvelle organisation garantira la cohérence de nos plans d'actions avec nos enjeux stratégiques et avec nos valeurs. Un pôle aura pour mission de valoriser nos engagements sociaux, notamment en matière de qualité de vie au travail, de diversité et d'égalité des chances. Sur ce dernier point, nous veillerons particulièrement à poursuivre les actions menées en faveur de l'égalité professionnelle hommes-femmes et de l'accès des femmes aux positions managériales. Un pôle pluridisciplinaire Évolution des organisations assistera les entités pour l'adaptation de leurs organisations. Un pôle Développement managérial répondra au souhait de nos managers d'être épaulés par la direction des Ressources humaines pour développer leurs compétences managériales. Il nous reste beaucoup à faire pour favoriser et valoriser ces mobilités et pour développer l'accompagnement de nos salariés de façon plus individualisée.

Sommaire

2.1	Nous motivons nos collaborateurs	22
2.2	Nous respectons l'égalité des chances	25
2.3	Nous veillons sur la santé et la qualité de vie	26

Plus d'infos



Pour en savoir plus,
consultez la rubrique
« Groupe – Ressources humaines »
de notre site internet
www.aeroportsdeparis.fr

2.1

Nous motivons nos collaborateurs

Objectifs et progression 2011**Qualité des conditions d'emploi**

Objectivité et transparence des systèmes de rémunération 

Gestion de l'emploi et des compétences

Qualité de la gestion des emplois 

Développement des compétences et de l'employabilité 

Qualité des conditions de travail

Sécurité et protection de la santé 

Respect et aménagement des temps de travail 

Relations professionnelles et sociales

Promotion de la participation des salariés 

Promotion du dialogue social et de la négociation collective 

Non-discrimination

Prévention des discriminations et promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes 

Prévention des discriminations et promotion de l'égalité des chances en faveur de catégories vulnérables 

Respect des droits humains fondamentaux



Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2011-2015).

Démarrage  En cours 

Avancé  Atteint 

Nous atteindrons les objectifs de notre stratégie définie pour les cinq ans à venir, grâce aux femmes et aux hommes de l'entreprise. Notre politique sociale développe l'efficacité collective et individuelle au sein de rapports sociaux équilibrés. Cet équilibre s'appuie sur le respect de la diversité, de l'égalité des chances, de la santé et de la qualité de vie au travail. Nous diffusons ces valeurs de responsabilité sociale au sein du Groupe et auprès de nos parties prenantes.

► Piloter les évolutions de l'emploi et des métiers

La direction des Ressources humaines

Notre direction des Ressources humaines intervient à l'échelle du Groupe. Un comité Ressources humaines définit les orientations communes à Aéroports de Paris SA et ses filiales. Le comité de Groupe présente les orientations stratégiques de l'entreprise aux partenaires sociaux.

La direction des Ressources humaines s'assure du respect des droits humains et sociaux au sein du Groupe et dans le cadre de ses marchés. En 2011, elle a établi un cahier des charges des clauses de responsabilité sociétale intégrées aux appels d'offres et aux contrats passés avec les fournisseurs et sous-traitants. Elle contribue à la diffusion de la culture clients au sein de l'entreprise et aux actions de coopération économique et sociale territoriale d'Aéroports de Paris.

La gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences

Pour piloter les politiques de l'emploi, nous nous appuyons sur un dispositif de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). La GPEC a pour objectif d'anticiper les évolutions de l'emploi et des métiers. Elle donne aux salariés les moyens de s'y adapter et de construire leur avenir professionnel. En 2011, des négociations ont été entamées avec les partenaires sociaux, conformément à la loi de programmation pour la cohésion sociale, afin d'organiser une gestion dynamique des emplois en lien avec les anticipations issues des analyses métiers.

Redéploiement d'effectifs

Dans le cadre des orientations stratégiques définies pour la période 2011-2015, nous avons réorganisé la direction de l'Immobilier. Le volet social de cette réorganisation a fait l'objet d'un accord avec les partenaires sociaux en 2010. En 2011, sur les 179 salariés concernés par la réorganisation, 82 ont été affectés à des postes transformés ou à des postes créés au sein de la direction de l'Immobilier, 60 salariés ont été redéployés dans d'autres services. Le second contrat de régulation économique 2011-2015 prévoit, par ailleurs, la réduction de 2 % par an en moyenne des effectifs de la maison mère jusqu'en 2015.

Des viviers pour assurer la relève

Pour assurer le pourvoi de postes qui requièrent des compétences rares, nous avons créé, il y a plusieurs années, un dispositif de vivier de jeunes cadres issus des grandes écoles ou pourvus de masters spécialisés. Ces jeunes diplômés, recrutés en CDI, sont confrontés à différentes problématiques de l'entreprise. Nous travaillons à un projet de vivier externe de techniciens de maintenance composé de nos meilleurs apprentis.



Carrières et mobilité

La mobilité, facteur de dynamisme

Notre entreprise poursuit une politique de régulation des recrutements et promeut la mobilité interne. La mobilité ouvre des perspectives de carrière motivantes, tout en favorisant l'ajustement permanent des ressources aux besoins du Groupe. Le pôle Carrières et Mobilité conseille, oriente et accompagne les salariés dans leurs parcours professionnels. Un comité des mobilités contribue à mutualiser les besoins et les projets professionnels des salariés. Depuis 2011, nous renforçons les dispositifs d'incitation à la mobilité professionnelle, comme les aires de mobilité cadres. Ces dernières ont pour but d'aider les cadres à identifier les passerelles entre les métiers.

Dynamiser les cadres

Notre Projet cadres, entré en vigueur en janvier 2011, valorise la performance des cadres et donne des leviers de motivation aux managers. Ce projet associe un dispositif de fixation d'objectifs individuels clairs et mesurables, une nouvelle gestion du développement professionnel, une rémunération dynamique et une grille d'avancement assouplie.

Construire des projets professionnels

Le pivot du développement professionnel est l'entretien d'appréciation et professionnel (EAP) entre les managers et leurs collaborateurs. Pour les cadres, le support de l'EAP a été informatisé. Le projet d'extension de ce dispositif aux non-cadres sera construit en 2012 et 2013.

La formation, outil du progrès

Nos collaborateurs suivent des formations collectives ciblées sur les orientations stratégiques de l'entreprise : la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) est ainsi inscrite dans plusieurs modules de formation interne. Le programme de développement à la relation clients, axe numéro un de la stratégie 2011-2015 du Groupe, est piloté par notre nouvelle Université du Service. La formation individuelle pour la professionnalisation peut être assortie, dans le cadre d'un projet de mobilité, d'une mise en situation.

Managers

Les managers relayent, dans les directions, la politique des ressources humaines en s'appuyant sur leur fonction Ressources humaines locale. Ils fixent les objectifs de leurs unités en termes d'effectifs, développent les compétences et aident à la réalisation de projets professionnels. Ils diffusent la culture d'entreprise et contribuent à la prévention des risques. Des formations leur sont dispensées pour leur permettre d'assurer ces missions. Les managers sont sensibilisés aux valeurs humaines portées par la politique sociale de l'entreprise.

Un site pour la mobilité

Les salariés ont accès à un site intranet dédié à la mobilité professionnelle, où ils peuvent consulter les postes à pourvoir au sein du Groupe. Ce site leur propose une cartographie des métiers et des fiches de fonctions associées, ainsi qu'un ensemble de conseils et d'outils pour devenir acteurs de leurs carrières. Il les informe notamment sur les dispositifs auxquels ils peuvent recourir (formation, bilan de compétences, ateliers, *curriculum vitae*, etc.).

Le baromètre social

Chaque année, nos salariés sont invités à s'exprimer sur leur perception de l'entreprise, dans le cadre d'une enquête anonyme conduite par un cabinet extérieur. Cette enquête permet d'établir un baromètre social, qui leur est ensuite présenté au premier trimestre de l'année suivante. En 2011, l'enquête comportait une question sur les risques psychosociaux. Ce baromètre aide les managers à améliorer la communication interne et à identifier des actions de progrès qui favorisent un bon climat.

Bilan social

Effectifs (Groupe) ⁽¹⁾	9 092
Recrutements	
Cadres viviers	14
Contrats en alternance et d'apprentissage	83
Formation et sensibilisation	
Personnes formées	6114
Heures de formation	215 095
Investissement pour la formation continue (en k€)	21,2

(1) Nouveau périmètre : hors assistance en escale et joint-ventures commerciales.

Données Aéroports de Paris SA

Intéressement 2011 (k€)	14 052
Prime moyenne brute (€)	2 113
Participation 2011 (k€)	15 034
Prime moyenne brute (€)	2 261
Épargne salariale diversifiée au 31/12/11 (k€)	71 315
Nombre d'épargnants	8 838
Actionnariat salarié au 31/12/11 (k€)	81 308
Nombre d'épargnants	6 188

72 % des salariés du groupe Aéroports de Paris sont actionnaires via le FCPE Aéroports et détiennent **1,61 %** du capital en 2011.

Repère

En 2011, l'objectif d'économie d'énergie de l'accord d'intéressement a été dépassé : **-2,3 %** de baisse en 2011 par rapport à 2010 pour un objectif de **-1,7 %**.



Valoriser les contributions et les compétences

Notre politique salariale s'attache à valoriser les contributions de nos collaborateurs. Le Groupe propose des rémunérations périphériques intéressantes et une très bonne couverture santé/retraite.

Des rémunérations équitables

Le nouveau système de rémunération des cadres, mis en place le 1^{er} janvier 2011, prend en compte la qualité de la contribution et le développement des compétences. Une part variable, liée au taux de réalisation des objectifs, est progressivement renforcée. En application de l'accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, l'analyse des écarts salariaux a permis de résorber les principales différences. Cette action se poursuivra, si nécessaire, après une nouvelle évaluation de la situation. Un accord salarial signé fin 2010 a entériné une hausse générale des salaires de 1,6 % au 1^{er} janvier 2011 et le versement d'une prime non reconductible pour les salariés en fin de grille.

Un intéressement lié au développement durable

Au titre de l'exercice 2011, Aéroports de Paris SA a versé sa 7^e prime de participation et sa 24^e prime d'intéressement. L'accord d'intéressement comporte trois critères de même poids : la performance économique, la satisfaction clients et les consommations d'énergie.

Une visibilité à cinq ans sur l'épargne salariale

Tous les salariés peuvent disposer d'un plan d'épargne groupe (PEG) et d'un plan d'épargne retraite collectif groupe (Percog). En 2011, les barèmes d'abondement des versements effectués dans le FCPE Aéroports du PEG et dans les FCPE du Percog ont été définis pour cinq ans. En application de la loi portant réforme des retraites, la prime de participation sera investie, par défaut, pour 50 % dans le PEG et bloquée sur cinq ans, et pour 50 % dans le Percog et bloquée jusqu'à la retraite.

Un fonds de placement solidaire

Aéroports de Paris a sélectionné, en 2009, un fonds de placement d'entreprise solidaire, le FCPE 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 d'investissement socialement responsable (ISR).

L'incitation à la créativité

Grâce aux dispositifs d'innovation participative Innov'idées et Innov'équipes, nos salariés émettent une cinquantaine de propositions novatrices chaque année. Les meilleures sont mises en œuvre et présentées à la Journée de l'Initiative. En 2011, deux équipes de Paris-Charles de Gaulle ont remporté le Trophée de l'Initiative : la première pour un outil informatique destiné aux études de faisabilité et à la traçabilité des travaux dans les terminaux, la seconde pour un système plus efficace de téléaffichage du tri bagages. Deux salariés ont proposé d'équiper les passerelles télescopiques d'un écran de contrôle supplémentaire pour améliorer la sécurité des manœuvres.

2.2

Nous respectons l'égalité des chances

Nos accords d'entreprise et une politique volontariste nous engagent vis-à-vis de nos salariés à promouvoir la diversité, la mixité et l'égalité des chances au travail. Signataires du Pacte mondial, nous luttons contre la discrimination.

► Mixité, handicap, seniors

Diffuser nos valeurs en interne

Nous portons une attention particulière au relais de nos engagements au sein des directions et parmi nos collaborateurs. Nos salariés sont sensibilisés grâce aux publications et médias internes, lors de séminaires ou à l'occasion des manifestations nationales auxquelles nous participons. Nos managers, les représentants du personnel et le réseau de correspondants Ressources humaines suivent des sessions de formation spécifiques.

L'égalité hommes-femmes

En décembre 2010, nous avons signé le troisième accord sur l'égalité professionnelle hommes-femmes (2011-2013). Nous nous y engageons à promouvoir la mixité, à mobiliser les acteurs de l'entreprise et à concilier vie professionnelle et vie parentale. L'accès des femmes aux positions managériales et l'égalité salariale sont deux objectifs forts. Ainsi, depuis 2011, la direction des Ressources humaines d'Aéroports de Paris est assurée par une femme qui siège au comité exécutif. Les principaux écarts salariaux identifiés entre hommes et femmes ont été résorbés par une enveloppe annuelle de 350 k€ en 2010 et 2011. Chaque année, un diagnostic permettra de s'assurer que l'égalité salariale est maintenue. Un livret de sensibilisation a été remis aux managers et aux salariés. Les modules de formation relatifs à la mixité ont été largement révisés pour être déployés en 2012.

Les salariés handicapés

Les référents Handicap et la mission Handicap sont les interlocuteurs privilégiés des salariés handicapés. Le septième accord sur l'insertion des personnes handicapées (2010-2012) a été signé en janvier 2010. Il prévoit notamment un taux d'emploi minimum, des aides aux salariés handicapés ou qui ont à leur charge une personne handicapée, et le renforcement de la politique d'achats auprès des secteurs protégé et adapté. Nous avons signé une convention avec l'Union nationale des entreprises adaptées. Chaque année, depuis 2009, nous organisons un Handicafé lors de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées et nous participons à des forums dédiés.

Les seniors

L'accord d'entreprise 2010-2012 sur l'emploi et le maintien dans l'emploi des seniors leur assure la poursuite d'une activité professionnelle motivante avec, notamment, le développement du tutorat. Cet accord prévoit la valorisation de leur expérience et leur garantit l'accès à la formation. L'entreprise s'engage sur un taux de recrutement de 4 % sur la durée de l'accord. Des mesures d'accompagnement de fin de carrière ont été mises en place, dont un dispositif de temps partiel, des aménagements d'horaires et une aide au rachat des trimestres d'assurance vieillesse.

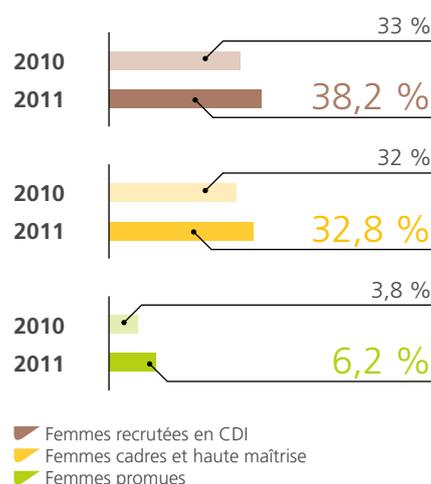
La diversité

Un diagnostic diversité a été conduit fin 2009-début 2010 par l'association IMS Entreprendre pour la Cité, à la demande d'Aéroports de Paris SA. Les axes prioritaires de travail identifiés en 2010 serviront à élaborer la définition de la politique diversité.

Secteur adapté

En novembre 2011, nous avons participé au premier salon des secteurs adapté et protégé. Nous comptons une douzaine de partenariats avec des entreprises et établissements des secteurs adapté et protégé (Esat et EA). Ces établissements assurent des prestations comme l'entretien des espaces verts, le nettoyage des véhicules légers et des engins spéciaux, l'entretien des feux de balisage ou la distribution du courrier.

Égalité professionnelle hommes-femmes



Travailleurs handicapés embauchés

Périmètre : Aéroports de Paris SA		
	2011	2010-2012
CDI	4	11 (minimum)
Contrats aidés, CDD	4	20
Contrats de formation en alternance	1	9
Stagiaires	5	15
EA, Esat (k€)	328	

Seniors 2010-2011

Taux de recrutement (%)	4,3
Temps partiel	24
Aménagements horaires	25
Formation (%)	80,5
Aide au rachat de trimestres	5

2.3

Nous veillons sur la santé et la qualité de vie

Un nouvel outil de veille réglementaire

Aéroports de Paris s'est doté, en 2011, d'un nouvel outil de veille réglementaire, pour les domaines de la santé et de la sécurité au travail. Cet outil sera intégré à l'outil Prisme de management des risques en 2012.

Expatriés

Les expatriés et les missionnaires du Groupe à l'international sont couverts par un dispositif de protection, qui s'appuie sur une veille permanente des conditions de sécurité dans les pays où le personnel se déplace ou réside. Ce dispositif d'alerte en temps réel a été amélioré en 2011. Des audits ponctuels ont été réalisés dans les pays où le Groupe a des implantations pérennes. Expatriés et missionnaires ont à leur disposition un site intranet et sont sensibilisés à la sécurité.

Repères

- Cesu : **975** bénéficiaires en 2011, dont **21** travailleurs handicapés (salariés ou conjoints) et **12** enfants handicapés.
- **40** défibrillateurs automatiques ont été installés sur les sites des trois aéroports.

Notre politique de santé et de sécurité au travail est fondée sur la prévention et l'adaptation du travail à l'homme. Notre plan annuel 2011 de prévention des risques professionnels s'appuie sur le plan santé au travail 2010-2014 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé et sur les dispositions réglementaires concernant la pénibilité au travail. Nous avons anticipé ces lignes d'action dès 2009 et poursuivi nos travaux en 2010 et 2011. La politique de prévention fait l'objet d'actions de communication régulières. Un livret a été distribué aux salariés d'Aéroports de Paris SA en 2009.

Notre organisation et notre programme

Organisation

Huit CHSCT sont répartis sur les sites d'Aéroports de Paris et 20 animateurs sécurité sont affectés aux directions opérationnelles et fonctionnelles. Une commission médico-technique pluridisciplinaire réunit les médecins du travail et les intervenants en prévention des risques professionnels, sous l'égide de la directrice des Ressources humaines. Cette commission définit des axes d'étude complémentaires du plan annuel de prévention.

Un plan d'actions en huit points pour 2011

Notre plan d'actions pour 2011 s'est concentré sur la prévention des risques psychosociaux, des risques de chutes de plain-pied et des risques routiers, sur la coactivité, sur la prévention du risque chimique, sur la traçabilité d'exposition, sur la conformité réglementaire et sur le déploiement de défibrillateurs automatiques.

Les risques conventionnels

Les risques techniques

Nous avons achevé, en 2011, la cartographie du risque amiante sur les sites des trois plates-formes aéroportuaires. Des procédures de traçabilité sont opérationnelles depuis 2009 pour les risques chimiques, et depuis 2011 pour l'exposition à l'amiante, au bruit, aux vibrations et aux rayons ionisants. Les personnels sont sensibilisés au nouvel étiquetage des produits chimiques dans le cadre de la prévention des risques cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR). Un plan de substitution des produits CMR est en cours d'élaboration.

Pénibilité au travail

En 2011, la direction des Ressources humaines a mené une étude sur la prévention de la pénibilité au travail. Le diagnostic pénibilité avec le repérage des métiers pénibles et l'identification des personnes concernées est en cours. Un accord de prévention de la pénibilité au travail est en négociation avec les partenaires sociaux pour une signature en 2012. Composé d'un programme d'actions, il intégrera notamment les dispositions déjà prises au titre de la prévention des risques professionnels ou d'accords d'entreprise, comme l'accord seniors et l'accord sur l'égalité professionnelle hommes-femmes.

Pour les partenaires et les tiers

Aéroports de Paris a réalisé des plans de prévention avec les prestataires des compagnies aériennes pour les opérations de tri bagages. Une réunion se tient chaque trimestre entre les différents intervenants. Les plans de prévention sont mis à jour chaque année.



Circulation piétonne et routière

Plus de la moitié des accidents du travail dans le Groupe sont dus aux chutes de plain-pied et dans les escaliers. Une signalétique préventive a été déployée sur l'ensemble de nos sites. L'analyse des cheminements piétons s'est poursuivie en 2011. Une troisième campagne de sensibilisation au risque routier a été organisée. L'entreprise souhaite définir une politique interne de prévention routière et identifier les points noirs de circulation routière sur les trois aéroports en 2012.

Les risques psychosociaux

Vers un accord de prévention

Un réseau d'alerte interdisciplinaire a pour mission de détecter les risques psychosociaux. Il se compose de médecins du travail, du service social, des managers et de représentants des CHSCT. En 2011, un groupe paritaire a travaillé à l'élaboration d'un diagnostic partagé qui aboutira à la signature d'un accord de prévention des risques psychosociaux en 2012. Dans cette perspective, l'accord de méthodologie pour la prévention des risques psychosociaux, conclu pour douze mois avec les organisations syndicales en 2010, a été prolongé. Un groupe de travail s'est également attaché à définir un mode d'évaluation des risques psychosociaux pour les transcrire dans le document unique. La première évaluation de ces risques aura lieu en 2012.

Au quotidien

Un médiateur interne et un médiateur externe ont été désignés en 2010 avec pour missions :

- d'ouvrir le dialogue et de rechercher les compromis ;
- d'alerter la direction des Ressources humaines en cas de malaise collectif, de dégradation du climat social ou de problèmes suscités par un changement d'organisation.

En 2011, un groupe ressources pour le traitement des situations individuelles a été créé. Un séminaire de sensibilisation a été organisé pour les managers. Des modules de formation sur les risques psychosociaux sont en cours d'élaboration.

Qualité et hygiène de vie

Vie professionnelle, vie privée

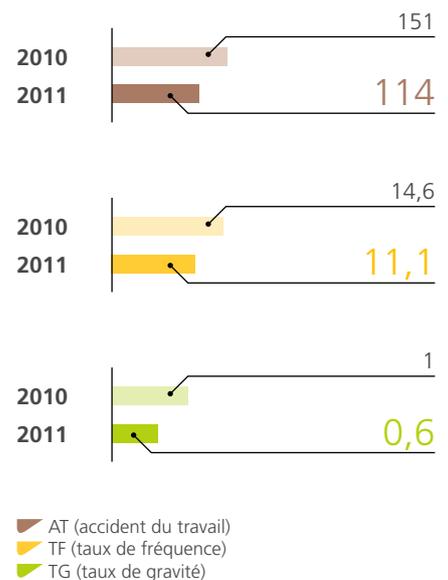
Nos salariés bénéficient du chèque emploi services universel (Cesu) dans les conditions définies par les accords sur l'égalité professionnelle hommes-femmes et sur l'emploi des personnes handicapées. Ces chèques sont attribués pour des prestations concernant la petite enfance, l'habitat ou l'accompagnement périscolaire et le handicap. En 2011, la participation de l'entreprise au dispositif du Cesu a augmenté de 53 %. Des aides complémentaires sont fournies aux personnes handicapées pour l'aménagement de leur logement et de leur véhicule, ou pour le financement d'un autre mode de transport. Deux crèches interentreprises sont ouvertes depuis 2006 et 2009 à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly.

Hygiène et santé

En 2011, le comité de prévention santé a distribué aux salariés un livret les incitant à boire régulièrement de l'eau pour préserver leur santé. Le site intranet du comité délivre des conseils nutritionnels, sanitaires et de remise en forme.

Taux d'accident du travail

Périmètre : Aéroports de Paris SA



Les chiffres 2011 montrent une nette baisse du taux d'accidents du travail.

Repères

- Aéroports de Paris est membre d'un réseau de grandes entreprises, animé par l'Anact, autour d'échanges d'expérience sur les risques psychosociaux.
- Paris-Charles de Gaulle est certifié OHSAS 18001 (santé et sécurité au travail). Ce certificat a été renouvelé jusqu'au mois d'avril 2014.

3. Nous nous engageons pour préserver l'environnement



Opération de curage du bassin de rétention des eaux pluviales à Paris-Charles de Gaulle



Le point de vue de Franck Goldnadel, directeur de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle

Directeur de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, Franck Goldnadel présente nos réalisations récentes, qui contribueront à réduire nos émissions de gaz à effet de serre et à améliorer la gestion des eaux pluviales.

Nous nous sommes engagés, en 2008, à lancer un programme d'installation d'énergies renouvelables sur nos aéroports. Cette décision répond à notre stratégie de maîtrise des émissions de CO₂ liées à nos activités et s'inscrit dans le cadre du Grenelle Environnement. La première réalisation a été la centrale géothermique installée à Paris-Orly mise en service en 2011. À Paris-Charles de Gaulle, nous avons lancé cette année la construction d'une centrale biomasse qui fournira 25 % de la chaleur nécessaire à l'aéroport. Alimentée par les déchets de l'exploitation forestière autour de la plateforme, sa mise en service est prévue pour 2012. Grâce à cette nouvelle installation, nous éviterons l'émission de 18 000 tonnes de CO₂ chaque année.

Notre action en matière d'énergie ne se limite évidemment pas à la seule production d'énergies renouvelables. Nous appliquons à nos activités de construction ou de réhabilitation une démarche de haute qualité environnementale dont l'un des critères concerne la consommation d'énergie. J'en prendrai pour exemple le satellite 4, qui ouvrira en 2012 à Paris-Charles de Gaulle. Ce terminal possédera une enveloppe performante et il sera chauffé et climatisé par une thermofrigopompe qui peut produire simultanément de la chaleur et du froid à partir d'électricité avec un excellent rendement.

Nous avons mené par ailleurs, dans un tout autre domaine, une vaste réflexion sur la gestion des eaux pluviales. Nous voulons progresser encore dans la maîtrise de ce que nous appelons le traitement des pollutions hivernales liées à l'utilisation de produits sur les avions et les pistes lors des périodes de froid. 2011 a vu la concrétisation d'actions d'amélioration, qui seront poursuivies en 2012.

Ces actions s'inscrivent naturellement dans le cadre de notre système de management environnemental, fondé sur l'amélioration continue de la maîtrise et de la réduction de nos impacts. Notre aéroport est certifié ISO 14001 depuis plusieurs années et nous avons intégré dans un système unique les systèmes de management de la qualité, de l'environnement, de la santé et de la sécurité au travail. Ce système de management intégré a été certifié en 2010 puis 2011.

Sommaire

3.1	Nous nous mobilisons au service de nos engagements	30
3.2	Nous réduisons notre empreinte énergétique	32
3.3	Nous maîtrisons nos émissions	35
3.4	Nous surveillons la qualité de l'air et les nuisances sonores	37
3.5	Nous protégeons le milieu naturel	38
3.6	Nous accompagnons nos partenaires des aéroports	41

Plus d'infos



**Pour en savoir plus,
consultez la rubrique
« Groupe - Développement
durable » de notre site internet
www.aeroportsdeparis.fr**

3.1

Objectifs et progression 2011

Effacité énergétique – HQE®

Conception/construction de nouveaux bâtiments 

Réhabilitation de bâtiments existants 

Empreinte carbone (CO₂)

Énergies renouvelables

Mise en œuvre de systèmes de production d'énergies renouvelables 

Achat d'énergies renouvelables 

Transports

Réalisation des actions du plan de déplacements entreprise et interentreprise 

Déchets

Valorisation des déchets banals 

Valorisation des déchets végétaux 

Tri des déchets passagers 

Eau

Réduction des consommations d'eau potable 

Biodiversité

Diminution de l'utilisation des produits phytosanitaires 

Plan d'action biodiversité 

Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2011-2015).

Démarrage  En cours 

Avancé  Atteint 

Environnement

Nous nous mobilisons au service de nos engagements

► Nous recherchons l'efficacité

Nous avons l'ambition d'exceller dans le management environnemental des impacts résultant de nos propres activités. Notre plan stratégique 2011-2015 prévoit que le Groupe devienne la référence européenne dans son domaine d'activité en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

Nos engagements

Dans la continuité du Grenelle Environnement, nous avons pris sept engagements pour réduire notre empreinte climatique. Conformément à la convention signée en 2008 par les acteurs du secteur aérien, ces engagements font l'objet d'un rapport annuel, adressé à la direction générale de l'aviation civile (DGAC).

Des résultats tangibles

2011 a vu la mise en service d'une centrale géothermique à l'aéroport Paris-Orly et le lancement des travaux de construction d'une chaufferie biomasse à Paris-Charles de Gaulle. Nous avons aussi conclu un accord portant sur l'acquisition d'environ 200 véhicules électriques, d'ici à 2015, dans le cadre du groupement d'entreprises piloté par La Poste. En 2011, les consommations internes d'énergie par passager étaient inférieures de 20 % à celles de 2004. Grâce à la mise en place, début 2011, de la gestion locale des départs, le temps de roulage des avions au départ de Paris-Charles de Gaulle a pu être diminué. En novembre 2010, nos plates-formes Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle ont reçu le niveau 2 de l'*Airport Carbon Accreditation*, attestant d'une connaissance et d'une gestion effective de nos émissions de gaz à effet de serre. Certifiée par un auditeur indépendant, cette accréditation a été renouvelée en octobre 2011.

Une politique environnementale renouvelée

Nous avons entrepris, en 2011, une mise à jour de notre politique environnementale. Une politique générale sera déclinée par thème : eau, air et émissions, déchets, biodiversité, énergie. Elle reprendra les objectifs fixés par le plan stratégique 2011-2015 et intégrera les éléments inscrits dans le second contrat de régulation économique.

La politique environnementale

Engagement	Déploiement
Intégrer systématiquement l'environnement dans nos activités	Déploiement des meilleures pratiques existantes : respect de la réglementation et des engagements supplémentaires de l'entreprise dans un esprit d'amélioration continue
Agir en acteur responsable en maîtrisant les émissions locales	Diminution des consommations énergétiques, amélioration des modes de transports autour de l'aéroport, construction de bâtiments HQE®
Prévenir les risques de pollution collectifs	Mise en œuvre des moyens techniques et humains nécessaires ; implication des collaborateurs et des partenaires économiques et territoriaux
Promouvoir nos valeurs et relayer les bonnes pratiques environnementales auprès de nos partenaires et parties prenantes riveraines	Communication transparente sur les impacts environnementaux ; contribution au soutien des actions de management de l'environnement engagées par tous les autres acteurs des plates-formes aéroportuaires



Une organisation adaptée

Avec l'appui d'un réseau de correspondants Environnement au sein du Groupe, la direction de l'Environnement et du Développement durable assure le management transversal de la politique environnementale. Elle réalise une revue de performance annuelle et produit un tableau de bord, construit autour de huit indicateurs environnementaux, qui est présenté tous les trimestres au comité exécutif. Le comité directeur du Développement durable, créé en fin 2010 par regroupement du comité directeur Énergie et du comité de suivi du plan climat, est l'instance décisionnelle pour l'application de la politique environnementale.

La direction de l'Environnement et du Développement durable a revu en profondeur, en 2011, son outil de veille réglementaire qui sera intégré, en 2012, à l'outil Prisme de management des risques du Groupe, afin de faciliter le suivi de la conformité réglementaire et de centraliser les plans d'actions de l'entreprise.

Nos systèmes de management environnemental sont certifiés

Une gestion certifiée par des tiers

Les systèmes de management environnemental (SME) des aéroports Paris-Orly, Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget, ainsi que celui de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux, sont certifiés et répondent aux exigences de la norme ISO 14001. Mondialement reconnue, cette norme se fonde sur un système d'amélioration continue des performances, dont dépend l'efficacité du système.

Le système de management intégré de Paris-Charles de Gaulle (portant sur le respect des normes ISO 9001 de gestion de la qualité, OHSAS 18001 de management de la santé et de la sécurité au travail et ISO 14001) a vu sa certification renouvelée en mars 2011. Cette démarche est appliquée à Paris-Orly, où un diagnostic préalable a été réalisé en 2011. L'objectif est de faire certifier le SMI de Paris-Orly avant fin 2012. Les certifications ISO 14001 de Paris-Orly, Paris-Le Bourget et de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux ont été renouvelées en 2011. Pour être pérennisée, cette dynamique requiert la mobilisation des collaborateurs à tous les niveaux de l'entreprise.

Communiquer, former, sensibiliser

Nous utilisons plusieurs outils de communication interne environnementale : une lettre électronique trimestrielle, un bulletin de veille technique bimensuel et un système de gestion électronique des documents. Nous poursuivons la formation systématique des salariés appelés à intervenir dans le domaine de l'environnement. En 2011, nous avons conçu un nouveau parcours complet de formation qui sera mis en œuvre en 2012. En complément, des journées de sensibilisation sont organisées pour les nouveaux embauchés, cadres et non cadres, et pour tous les salariés en poste. Deux journées et demie ont été organisées en 2011 sur les thèmes de l'environnement et de la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) et un livret de sensibilisation au SMI distribué aux salariés de Paris-Charles de Gaulle. Nous proposons également à nos partenaires et aux entreprises d'intérim de signer la charte de sensibilisation à l'environnement des personnels intérimaires.

Les 7 engagements du Grenelle Environnement

- 1 **Baisser** de 10 % le temps de roulage moyen des avions à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle avant 2015, en lien avec les acteurs concernés.
- 2 **Appliquer** une démarche de haute qualité environnementale aux nouveaux projets de construction.
- 3 **Réduire** les consommations énergétiques internes de l'entreprise par passager de 20 % entre 2004 et 2020.
- 4 **Lancer** un programme d'installation d'énergies renouvelables.
- 5 **Réduire** de 30 % les émissions de CO₂/km de la flotte de véhicules et utilitaires légers d'ici à 2012.
- 6 **Contribuer**, en partenariat avec les compagnies aériennes, à la limitation du recours aux groupes auxiliaires de puissance des avions.
- 7 **Promouvoir** le covoiturage pour les personnes qui travaillent dans les aéroports parisiens.

L'expertise d'Aéroports de Paris Management

Grâce au soutien d'Aéroports de Paris Management, les exploitants des plates-formes aéroportuaires d'Amman (Jordanie), d'Alger (Algérie) et les 13 aéroports mexicains exploités par Grupo Aeroportuario del Centro Norte (OMA) ont obtenu le renouvellement, en 2011, de la certification de leur système de management intégré.

3.2

Environnement

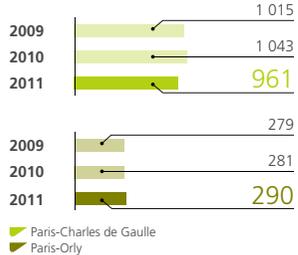
Nous réduisons notre empreinte énergétique



Les lampadaires autonomes installés à Orlytech



Consommation d'énergie interne (en GWhep)



Part d'énergies renouvelables dans notre consommation interne finale (en %)



Périmètre : Aéroports de Paris

➤ Nous avons des objectifs ambitieux

Notre plan stratégique 2011-2015 prévoit de réduire de 12,46 % la consommation d'énergie primaire interne par mètre carré de bâtiment, entre 2009 et 2015, soit une amélioration de 2,2 % par an en moyenne de l'efficacité énergétique. Il ambitionne de satisfaire 15 % de notre consommation interne finale par des énergies renouvelables, dès 2015. L'objectif global est d'abaisser d'un quart nos émissions de CO2 entre 2009 et 2015. Dans ce but, le pôle Énergie de la direction de l'Environnement et du Développement durable élabore une nouvelle politique énergétique, basée sur la norme ISO 50001 de management de l'énergie publiée en juin 2011. Le pôle pilote l'application de la politique énergie dans l'entreprise.

➤ Nous accroissons notre production d'énergies renouvelables

Une centrale géothermique et une chaufferie bois

Plusieurs systèmes de production d'énergies renouvelables sont aujourd'hui en place, en construction ou en phase de test sur nos plates-formes. Mise en service début 2011, la centrale géothermique de Paris-Orly produira, à terme, la totalité de la chaleur nécessaire au chauffage des aérogares. Installation unique en France, qui évite l'émission annuelle de 9 000 tonnes de CO2, elle a reçu le prix Essonne Environnement (catégorie énergie/climat) de la chambre de commerce et d'industrie de l'Essonne, en octobre 2011. En 2012, nous mettrons en service, à Paris-Charles de Gaulle, un système de thermopompe à haut rendement pour le chauffage et le refroidissement du futur satellite 4, ainsi qu'une centrale biomasse dont la construction a été lancée en 2011.

Énergie solaire

Quelques installations font appel à l'énergie solaire. La toiture du restaurant interentreprise de Paris-Orly est équipée de panneaux solaires thermiques. D'une superficie de 72 m², ce système peut chauffer 4 000 litres d'eau et représente une économie

annuelle d'électricité d'environ 30 000 kWh. Le long du chemin piétonnier reliant Orlytech à la gare du RER voisine, nous avons installé, en 2011, des lampadaires autonomes dotés d'un aérogénérateur et d'un panneau solaire photovoltaïque. Un chauffe-eau solaire thermodynamique a été mis en service à Paris-Le Bourget, fin 2011, afin d'alimenter en eau chaude la caserne des pompiers.

En projet

Pour diversifier davantage nos sources d'approvisionnement, nous étudions la possibilité d'accroître notre parc de production d'énergies renouvelables. Plusieurs projets sont en cours d'instruction : production de biogaz, implantation de panneaux photovoltaïques pour alimenter la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle.

➤ Nous réduisons nos consommations d'énergie

Réduire notre empreinte carbone passe aussi par une diminution des consommations d'énergie. Nous nous sommes fixé de diminuer de 2,2 % par an nos consommations internes d'énergie par mètre carré. D'autres efforts ont été réalisés, comme le remplacement progressif des systèmes d'éclairage par des luminaires à haut rendement dans les aérogares ou l'extinction des équipements informatiques après leur utilisation.

Tests dans les aérogares

En 2011, nous avons testé deux dispositifs économes à Paris-Orly. À Orly ouest, les écrans d'affichage s'éteignent automatiquement lorsque l'aéroport n'accueille plus de passagers. Cette pratique sera progressivement déployée dans d'autres terminaux. À Orly sud, un nouveau dispositif de pilotage informatique du système de tri bagages pourrait conduire à une réduction de 35 % de la consommation d'électricité de l'installation. Le tapis roulant ne fonctionne plus en continu, mais démarre dès qu'un bagage y est déposé et s'arrête après l'enlèvement du dernier bagage. Ce mode de pilotage pourrait concerner les futures installations de tri bagages.

Des ordinateurs plus « verts »

La direction des Systèmes informatiques commence le déploiement d'une nouvelle gamme de terminaux informatiques qui consomment quatre fois moins d'électricité que les ordinateurs classiques. Les données sont regroupées sur un seul serveur partagé par plusieurs utilisateurs. Ce regroupement diminue les consommations inutiles. Tous les ordinateurs disposent désormais d'un système de veille optimisée, visant à économiser 2 000 heures d'électricité par jour.

Penser la ville de demain

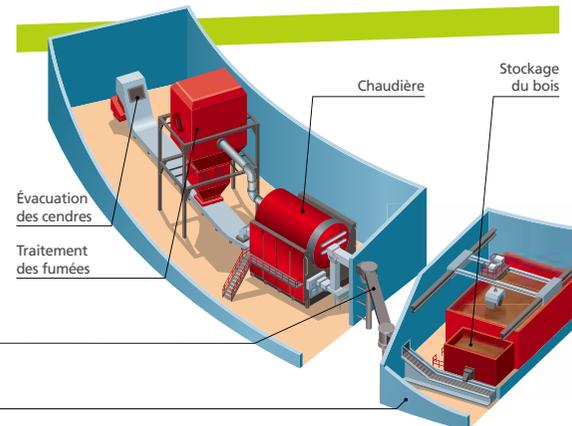
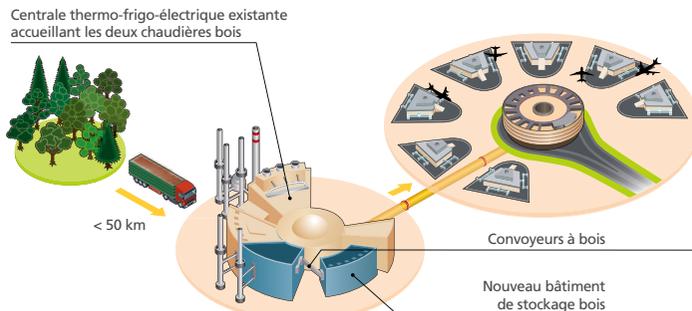
Aéroports de Paris a rejoint le pôle de compétitivité Advancity. Regroupant 192 entreprises de toutes tailles et plus de 200 structures de recherche, ce pôle réunit les conditions propices à la création de projets de recherches sur la ville durable. Les recherches auront des applications dans des domaines aussi divers que la mobilité, la méthanisation des déchets, l'isolation des bâtiments, la gestion des réseaux d'assainissement. En trois ans, Advancity a labellisé 270 projets, dont plus de 105 ont été financés pour un montant d'investissements de 230 M€ en recherche et développement.

Un cadre réglementaire contraignant

Adopté en décembre 2008, le paquet énergie climat impose aux 27 pays membres de l'Union européenne de réduire de 20 % leurs émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2020, en consommant, en moyenne, 20 % d'énergie renouvelable et en accroissant de 20 % l'efficacité énergétique. En France, ces objectifs ont été transcrits par les lois Grenelle et par la programmation pluriannuelle sur les investissements (PPI) qui fixe à 23 %, pour 2020, l'objectif d'énergies renouvelables. Révisée en 2007, la directive sur l'efficacité énergétique des bâtiments fixe comme objectif de réduire de 38 %, d'ici à 2020, la consommation d'énergie des immeubles résidentiels et tertiaires.

Paris-Charles de Gaulle se met à l'énergie bois

Pour réduire l'empreinte carbone de Paris-Charles de Gaulle, nous construisons une chaufferie bois sur le site de la centrale thermo-frigo-électrique qui devrait être mise en service à l'automne 2012. D'une puissance unitaire de 7 MWth, les deux nouvelles chaudières seront alimentées en plaquettes provenant, pour l'essentiel, de forêts situées à moins de 50 km de la plateforme aéroportuaire. Consommant 40 000 tonnes de bois par an, la chaufferie évitera l'émission annuelle de 18 000 tonnes de CO2. Dès 2013, cette installation devrait fournir 25 % de la chaleur nécessaire à la plate-forme.





Ambassade de l'UE à Tokyo

En novembre 2011, le bâtiment abritant la délégation de la Commission européenne a été inauguré à Tokyo. Conçu et construit par ADPI, l'Europa House répond à la norme environnementale japonaise *Casbee* (*Comprehensive Assessment System for Building Environmental Efficiency*).

Un centre de commerces et de services durable

Centre de commerces et de loisirs en cours de réalisation à Paris-Charles de Gaulle, Aéroville ouvrira fin 2013. Il regroupera, sur plus de 100 000 m², des boutiques, un hypermarché et une offre de restauration. Le projet a pris en compte les questions d'économie d'énergie, de consommation d'eau, de valorisation des déchets. Son concepteur mène également une étude de faisabilité de chauffage par géothermie. Aéroville vise la certification *Breeam*, équivalent britannique de la certification HQE[®].

Formation

La direction de l'Ingénierie et de l'Architecture organise régulièrement des sessions de formation consacrées à la conception des bâtiments BBC et à la rénovation à très basse consommation d'énergie. Dix sessions de formation et de sensibilisation ont eu lieu en 2011.



► Nous adoptons une démarche de haute qualité environnementale

Architectes et aménageurs, nous construisons et réhabilitons nos bâtiments en respectant une démarche exigeante qui suit les règles de la haute qualité environnementale et du bâtiment basse consommation. Nous avons anticipé sur la nouvelle réglementation thermique (RT 2012), applicable depuis le 28 octobre 2011, pour nos projets les plus récents. Cette réglementation s'applique aux bâtiments neufs tertiaires. Elle reprend les niveaux fixés par le label BBC-effinergie[®], en limitant la consommation d'énergie primaire à 50 kWh/m²/an, soit trois à cinq fois moins que ce que préconisait la précédente réglementation.

Le satellite 4, géant à haute qualité environnementale

Le satellite 4, future salle d'embarquement du terminal 2E à Paris-Charles de Gaulle, sera livré en 2012 et s'étendra sur plus de 100 000 m². Il a été conçu selon la démarche haute qualité environnementale (HQE[®]). Appelé à faire référence, il a fait l'objet d'un audit pilote HQE[®] en 2010. Afin de réduire la consommation d'énergie, il dispose notamment d'une enveloppe performante et de systèmes novateurs économes en énergie. Au total, le satellite 4 devrait consommer 30 % d'énergie en moins que la moyenne des aéroports existants.

Une gare de fret HQE[®]

Sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle, la nouvelle gare de fret GB3 entrera en service en septembre 2012. Elle comprendra près de 14 000 m² d'entrepôts et 4 000 m² de bureaux. Après la construction, en 2008, de la gare GB2 qui a servi à élaborer le référentiel HQE[®] du secteur logistique, ce nouveau bâtiment sera certifié HQE[®] avec des bureaux BBC.

Avec Schiphol Group

Fruit d'une participation croisée entre Schiphol Group et Aéroports de Paris, le bâtiment de bureaux Altaï sera inauguré en juin 2012, dans le quartier d'affaires de Roissypole. Cet immeuble HQE[®] de 12 500 m² ne consommera que 65 kWh/m²/an, ce qui le qualifiera pour le label BBC-effinergie[®]. Cette performance est inscrite au cahier des charges de l'architecte et du constructeur retenus par Schiphol Group et Aéroports de Paris.

Un CE tout de bois vêtu

Ouvert en juin 2011, le nouveau bâtiment dédié aux activités du comité d'entreprise à Paris-Charles de Gaulle est une première. Le choix de réaliser un bâtiment en bois a permis d'obtenir un bilan carbone négligeable, de minimiser les nuisances et la production de déchets sur le chantier (panneaux et portiques en partie préfabriqués). La majorité des produits utilisés est recyclable. La sobriété énergétique est à l'honneur. Le système de chauffage et de climatisation est assuré par une pompe à chaleur réversible et un plancher chauffant-rafraîchissant. Couplée à une enveloppe performante, cette installation divise par deux les consommations énergétiques. Les terrasses végétalisées drainent les eaux pluviales et renforcent l'isolation phonique. Ce bâtiment est le premier ouvrage tertiaire entièrement certifié HQE[®] qu'a réalisé Aéroports de Paris.

3.3

Nous maîtrisons nos émissions

► Nous encourageons les déplacements peu polluants

Pour aider les salariés à mieux gérer leur mobilité et réduire l'impact environnemental de leur transport, nous avons mis en place un plan de déplacements entreprise (PDE) depuis 2005. Selon notre dernier baromètre des déplacements, 81 % des salariés privilégient la voiture individuelle pour les déplacements domicile-travail : un chiffre en baisse de quatre points par rapport à 2010. Environ 11 % d'entre eux empruntent les transports en commun, 2 % utilisent le covoiturage et 6 % un autre mode de déplacement.

L'informatique à la rescousse

Afin de réduire les besoins de mobilité pendant la journée de travail, nous avons déployé un réseau de 33 salles de visioconférence et six espaces de bureaux en libre-service. Depuis 2010, nous avons installé plus de 1 200 postes informatiques équipés du système Mocs, qui permet de communiquer par audio ou visioconférence et de partager en ligne des documents avec un ou plusieurs interlocuteurs. Notre site intranet comporte un onglet « Transports et déplacements » qui recense l'offre de transport public sur toutes les plates-formes.

Un plan d'action de trois ans

Pour accroître l'attractivité du PDE, nous avons élaboré, en 2010, un nouveau plan d'action de trois ans. Ce dernier vise à renforcer l'attractivité des transports en commun, à réduire les besoins en déplacement et à développer un usage raisonné de la voiture. Il propose aussi des solutions adaptées à la diversité de la demande. Onze actions ont été définies dont, notamment, la refonte du site intranet « Transports et déplacements », le renforcement des moyens de téléconférence, l'amélioration de l'offre de covoiturage ou la réflexion sur la prise en compte des modes de transports doux.

Réduire l'empreinte carbone de notre flotte

Nous prendrons livraison, au cours des quatre prochaines années, d'environ 200 véhicules électriques. Pour accompagner ce projet, nous étudions l'implantation des bornes de recharge. Nous utilisons des véhicules légers et utilitaires peu polluants (GPL, GNV ou électrique). Notre objectif est de réduire les émissions de gaz à effet de serre de notre flotte.

Faciliter l'accès aux plates-formes

Le 15 juin 2011, nous avons signé une convention avec la RATP et le Syndicat des transports d'Île-de-France (Stif), pour définir les modalités de financement et de réalisation des travaux nécessaires à l'arrivée du tramway à Paris-Orly. La ligne 7 du tramway devrait relier, dès 2013, la ligne 7 du métro parisien à Paris-Orly et Athis-Mons.

Du PDE au PDIE

Le 7 avril 2011, avec cinq des plus importantes entreprises de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle (Air France, FedEx Express®, La Poste Hub-courrier de Roissy, La Poste PIC Paris-Nord et CIF Keolis), nous nous sommes engagés dans un plan de déplacements interentreprise (PDIE), R'Promobilité. Il vise à améliorer les conditions d'accès aux sites pour les salariés et à promouvoir une mobilité responsable. Coordinné par la CCI Versailles-Val-d'Oise-Yvelines, ce plan concerne la moitié des effectifs de la plate-forme aéroportuaire. Un PDIE est en cours d'élaboration sur l'aéroport Paris-Orly.



Rencontres autour de la mobilité

Pour la quatrième fois, nous avons animé, avec 26 partenaires, la Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière. Du 16 au 22 septembre 2011, une trentaine d'animateurs étaient présents sur 54 stands, répartis sur 13 lieux d'animation. Ils ont sensibilisé près de 15 000 salariés des aéroports de Paris-Le Bourget, Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle à l'impact climatique des transports, aux enjeux de la sécurité routière et aux comportements responsables. Un jeu-concours a été organisé, ainsi qu'une conférence en duplex entre Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. Des brochures, réalisées pour la circonstance, sur l'optimisation des déplacements professionnels, l'organisation ou l'amélioration des transports en commun ont été largement distribuées.

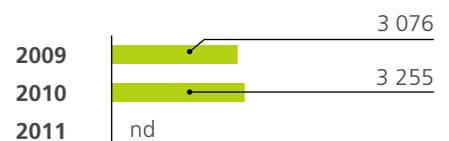
À l'échelle régionale

Aéroports de Paris a rendu publiques, en 2010, ses propositions relatives aux grands projets d'intermodalité associés au Grand Paris, ainsi qu'à la desserte de ses plates-formes par les lignes à grande vitesse et par le RER B+.

Émissions de nos véhicules

(en tonne de CO₂)

Périmètre : Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly



Des centrales thermiques bien surveillées

Nos trois principales plates-formes possèdent leurs centrales thermiques. D'une puissance supérieure à 20 MW, ces installations de combustion sont intégrées au plan national d'allocation de quotas d'émissions de gaz à effet de serre (PNAQ). À ce titre, leurs rejets de CO₂ font l'objet d'une surveillance stricte.

À l'échelle internationale

Dans le cadre des projets internationaux de recherche Sesar et Aire, Aéroports de Paris participe à la réflexion sur les pratiques de demain contribuant à la réduction des consommations de carburant des aéronefs.

Repères

- Depuis 2010, Paris-Charles de Gaulle est labellisé *Airport-CDM* par l'organisation européenne pour la sécurité de la navigation aérienne Eurocontrol.
- Le temps de roulage moyen au départ de Paris-Charles de Gaulle a diminué, en 2011, de près de **10 %** par rapport à l'année 2007.



➤ Nous aidons nos partenaires à réduire leur empreinte carbone

Pour répondre à nos engagements, nous menons une série d'actions avec nos partenaires.

Des aménagements spécifiques

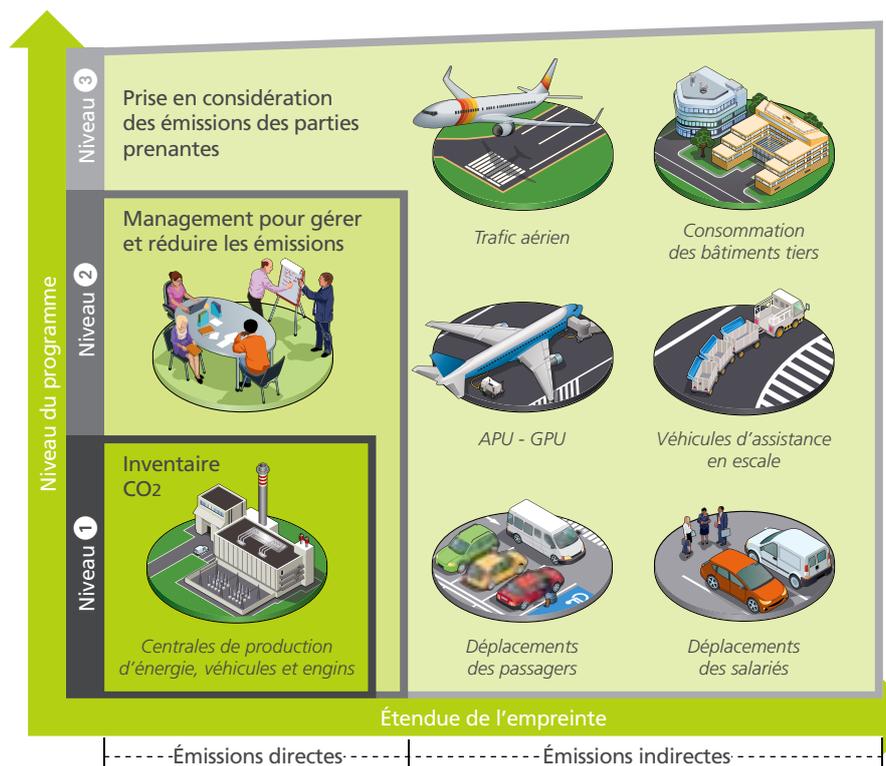
Des aménagements spécifiques, comme l'ouverture de la voie de circulation Echo4 à Paris-Charles de Gaulle, ont permis de réduire le temps de roulage, le nombre d'arrêts et la consommation de kérosène des avions. Sur nos principales plates-formes, nous installons des prises d'alimentation 400 Hz pour les avions au poste de stationnement. Ces prises peuvent remplacer les groupes électrogènes diesel (GPU) ou le moteur thermique auxiliaire (APU) pour l'alimentation en électricité.

Des actions en collaboration

En collaboration avec la DGAC et Air France, l'aéroport Paris-Charles de Gaulle met en œuvre la gestion locale des départs (GLD). Issu du *Collaborative Decision Making*, cet outil informatique contribue à diminuer le temps de roulage d'un avion entre le moment où il quitte son poste de stationnement et son décollage. Cette optimisation du temps génère d'importantes économies de carburant et d'émissions de CO₂. La descente en continu, testée par la direction générale de l'aviation civile, pourrait être généralisée. Elle permet aux équipages de conduire le vol à l'arrivée en réduisant la sollicitation des moteurs, et donc leur consommation.

Vers l'Airport Carbon Accreditation de niveau 3

En 2010, nous avons été accrédités pour les niveaux 1 et 2 de l'*Airport Carbon Accreditation* pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. En 2011, cette accréditation a été renouvelée et nous avons préparé l'intégration des émissions de nos parties prenantes pour l'obtention du niveau 3. Développée au niveau européen, l'*Airport Carbon Accreditation* évalue et reconnaît les efforts entrepris par les exploitants d'aéroports pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. Elle impose une vérification par un tiers indépendant et comprend trois niveaux d'accréditation.



3.4

Nous surveillons la qualité de l'air et les nuisances sonores

► Nous évaluons la qualité de l'air

La mesure de la qualité de l'air et l'évaluation du bruit sont inscrites à notre cahier des charges. En 2009, nous avons conclu un accord sur des échanges d'information et des travaux communs avec Airparif, réseau francilien d'évaluation de la qualité de l'air. Nous contribuons, par la transmission de données, à l'étude *Survot* pilotée par la préfecture de Région. Accrédité Cofrac, le laboratoire d'Aéroports de Paris a pour mission de surveiller en permanence la qualité de l'air des aéroports.

Cinq stations de mesure

Le laboratoire exploite désormais cinq stations de mesure de la qualité de l'air sur les plates-formes Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. Une station supplémentaire a été installée, en 2011, à Paris-Orly et une à Paris-Charles de Gaulle.

Un plan de protection de l'atmosphère pour 2012

Nous avons participé, en 2011, aux travaux portant sur la révision du plan de protection de l'atmosphère (PPA) de l'agglomération parisienne. Ce document, sur la base du plan régional pour la qualité de l'air, définit des mesures pour l'amélioration de la qualité de l'air francilien. Le nouveau PPA sera soumis à consultation et devrait être voté en 2012.

► Nous mesurons et cartographions le bruit

Pour le compte de la DGAC, le laboratoire établit des cartographies du bruit. Déterminées par le calcul, ces cartes représentent des courbes d'égale intensité sonore traduisant l'impact sonore au sol du trafic aérien autour des plates-formes. Elles permettent d'établir les plans d'exposition au bruit (PEB) destinés à maîtriser l'urbanisme autour des aéroports. Elles sont aussi utilisées pour définir les plans de gêne sonore (PGS), qui ouvrent droit à l'aide à l'insonorisation aux riverains installés dans les zones les plus bruyantes.

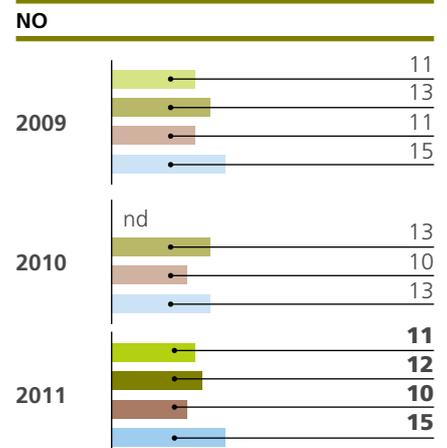
L'Acnusa

En juin 2011, nous avons présenté à l'Autorité de contrôle des nuisances aéroportuaires (Acnusa) le bilan de nos engagements Grenelle, le temps de roulage au départ de Paris-Charles de Gaulle, la limitation du recours aux APU, la surveillance environnementale et le plan de déplacements entreprise. Le champ de compétences de l'Acnusa couvre les nuisances aéroportuaires.

Paris-Le Bourget adopte un plan de gêne sonore

À l'instar des plates-formes Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, une Commission consultative de l'environnement (CCE) s'est réunie à nouveau pour l'aéroport Paris-Le Bourget. Un plan de gêne sonore proposé par la DGAC a été approuvé en décembre 2011. L'établissement du plan d'exposition au bruit devrait débuter au printemps 2012.

Données de qualité de l'air (en µg/m³)



■ Paris-Charles de Gaulle (station nord)
 ■ Paris-Orly
 ■ Tremblay-en-France
 ■ Paris 18e

Mouvements d'avions en 2011

Paris-Orly	228 534
Paris-Charles de Gaulle	506 888

Pour en savoir plus

- Le site www.entrevoisins.org fournit :
- le bilan annuel des résultats de mesure de la qualité de l'air et les données en temps réel,
 - les données de mesure du bruit.

3.5

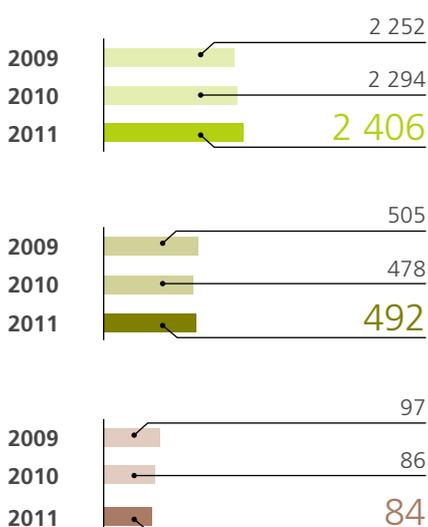
Nous protégeons le milieu naturel

Des compteurs individuels

Nous avons pour objectif de diminuer la consommation d'eau potable par passager à l'horizon 2015. Un déploiement de compteurs individuels est en cours pour la majorité des clients des aéroports, afin de les sensibiliser à l'impact de leurs consommations. Aéroports de Paris et ses partenaires consomment, sur les trois plates-formes aéroportuaires, près de 3 millions de mètres cubes d'eau potable (soit près de 30 mètres cubes par passager).

Consommations d'eau potable (en milliers de m³)

Périmètre interne et externe



■ Paris-Charles de Gaulle
■ Paris-Orly
■ Paris-Le Bourget

Ces chiffres correspondent à la consommation d'eau potable totale des plates-formes Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Les consommations d'Aéroports de Paris (entreprises, passagers, sous-traitants...) sont consolidées pour chaque plate-forme.

► Nous gérons le cycle de l'eau

Dans le domaine de l'eau, notre responsabilité est engagée par les obligations réglementaires et par l'importance de l'activité des plates-formes aéroportuaires. À l'intérieur de nos emprises, nous assurons la gestion complète du cycle de l'eau : distribution d'eau potable, collecte des eaux usées, collecte et traitement des eaux pluviales. Cette gestion concerne nos propres activités et s'étend à celles des tiers. Les eaux usées collectées sont rejetées dans les canalisations départementales, qui les acheminent vers les stations d'épuration de l'agglomération parisienne. Les eaux pluviales sont collectées dans un dispositif spécifique et traitées, si nécessaire, avant rejet.

Surveillance et contrôle

Nous surveillons en permanence la qualité des eaux usées évacuées vers les réseaux départementaux et celle des eaux pluviales rejetées dans le milieu naturel. La qualité de l'eau potable distribuée est contrôlée pour les bâtiments, ainsi que pour l'avitaillement des avions.

Le traitement des eaux pluviales

Les aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly présentent environ 1 500 hectares de surfaces imperméabilisées. La maîtrise de l'impact des eaux pluviales sur le milieu naturel est donc un enjeu très important. Les eaux ruisselant sur ces surfaces peuvent se charger en pollutions chroniques (fondants hivernaux utilisés pour le dégivrage des avions et le déverglacement des pistes) ou accidentelles (hydrocarbures). Pour réduire le risque de dégradation de l'écosystème aquatique, nous disposons d'un réseau de collecte des eaux pluviales doté de bassins d'isolement des pollutions et de bassins de rétention qui limitent les débits en aval. Des systèmes de traitement des eaux pluviales (Step) sont installés avant rejet dans l'Orge, pour Paris-Orly, ou dans un affluent de la Marne et un affluent de la Seine, pour Paris-Charles de Gaulle.

Compenser et limiter l'imperméabilisation

Nous nous sommes engagés à limiter et à compenser les nouvelles imperméabilisations. Pour les projets d'aménagement des deux principales plates-formes, des schémas directeurs de gestion des eaux pluviales ont été finalisés. Ils intègrent les réglementations nationales et locales.

Paris-Orly innove

En juillet 2011, les autorités préfectorales ont renouvelé l'arrêté d'autorisation du rejet des eaux pluviales de Paris-Orly dans l'Orge pour une durée de dix ans. Ce renouvellement consacre la bonne gestion des eaux pluviales. Nous travaillons à l'amélioration du rendement de la station de traitement. Pour réduire les risques de pollution, un bassin de rétention de 2 000 m³ sera construit dans la zone nord. Après plusieurs tests, un système de traitement des eaux pluviales par marais filtrant devrait être mis en œuvre en 2012. Chaque année, 70 000 m³ d'eaux pluviales sont réutilisés à Paris-Orly pour le refroidissement de la centrale de l'aéroport.



► Nous diminuons nos déchets et les valorisons

Toute entreprise est responsable de l'élimination ou de la valorisation des déchets qu'elle produit. Elle doit s'assurer que cette fin du cycle du déchet s'effectue conformément à la réglementation en vigueur. La loi Grenelle 1 fixe pour objectif national que 75 % des déchets banals des entreprises soient recyclés, et que le volume des déchets incinérés ou mis en décharge soit réduit de 15 %. La loi Grenelle 2 introduit des précisions sur les déchets du bâtiment, les biodéchets, les éléments d'ameublement et l'harmonisation des consignes de tri.

Réduire notre production de déchets

Propriétaire et exploitant des plates-formes aéroportuaires, nous définissons les règles de tri, l'organisation de la collecte, les emplacements des conteneurs et les consignes de transport pour les déchets banals produits sur nos aéroports. Nous nous efforçons de réduire notre production et incitons nos partenaires à adopter ces pratiques. Nous organisons la collecte sélective sur les plates-formes pour optimiser la valorisation des déchets.

Le développement du tri à la source

Nous ambitionnons d'atteindre un taux de 35 % de valorisation matière des déchets en 2015, en développant le tri à la source et en mettant en place une politique tarifaire incitative pour nos partenaires. Tous les locaux administratifs des terminaux de Paris-Charles de Gaulle disposent de boîtes de récupération de papiers et de cartouches d'imprimantes. Ce dispositif a été déployé sur les autres aéroports en 2011. En programmant par défaut les copieurs à imprimer en recto verso, nous avons diminué les consommations de papier de l'entreprise. Dans les aérogares, nous installons, en aval et en amont des postes d'inspection filtrage, des poubelles de tri.

Réutiliser les déchets de chantier

La valorisation matière est aussi synonyme de réemploi. Lors de la déconstruction des bâtiments 225 et 280 de Paris-Orly, les déchets de démolition ont été triés et concassés sur place. L'essentiel a été réutilisé en remblai des parkings et de leurs voies d'accès. Cette opération a évité le transport par camion de 25 000 tonnes de matériaux, économisant 11 000 litres de gazole tout en réduisant le coût du chantier de moitié.

Recycler les plastiques

À Paris-Charles de Gaulle, la collecte systématique des supports de badges usagés mise en œuvre en 2011 a permis de récupérer, depuis le début de l'opération, une tonne de déchets plastique qui ont été recyclés en tuyaux. Après des essais concluants menés, en 2010, sur des prototypes imaginés par des personnels d'Aéroports de Paris, des compacteurs de bouteilles plastique vont être installés à proximité de certains postes d'inspection filtrage (PIF). Ces systèmes permettront le recyclage de ces déchets : les bouteilles récupérées seront valorisées en... bouteilles.

Notre filiale Hub télécom écoconçoit pour ses clients

Notre filiale Hub télécom a conçu, pour ses clients, une solution avancée de téléphonie sur internet, qui leur évite l'acquisition d'infrastructures spécialisées et de serveurs dédiés. L'infrastructure est hébergée chez Hub télécom. Cette offre épargne à l'entreprise cliente des investissements financiers importants et les fortes consommations d'énergie liées aux installations informatiques. Le développement de cette solution a lui-même fait l'objet, en amont, d'une écoconception : les technologies retenues et les équipements choisis présentent les meilleures performances disponibles en matière de rendement énergétique, d'innocuité électromagnétique et de recyclabilité. Hub télécom met également en place une politique d'achats responsables vis-à-vis de ses fournisseurs.

Des gisements caractérisés

Pour accroître la valorisation matière de nos déchets, une caractérisation du gisement a été menée à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Ce diagnostic a permis d'évaluer par zone les quantités des différents types de déchets produits par les activités aéroportuaires et de proposer des pistes d'amélioration de leur gestion.

Repère

- Un *Guide référentiel des déchets* a été diffusé aux salariés des plates-formes.





Entrez dans le jardin de la biodiversité

Inauguré le 21 juin – premier jour de l'été ! –, le jardin de la biodiversité de la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly a une triple vocation. Il symbolise l'engagement du Groupe en faveur de la préservation des espèces végétales et animales remarquables. Ouvert à tous, cet espace de 1 000 mètres carrés, riche de 57 variétés végétales originaires des cinq continents, sensibilise les visiteurs à la beauté d'un espace naturel. Durant la période de floraison, le jardin offre aussi aux 400 000 abeilles des ruches voisines une appréciable biodiversité... alimentaire.

Repères

- **1 400** hectares d'espaces verts et **6** ruches à Paris-Charles de Gaulle
- **850** hectares d'espaces verts et **5** ruches à Paris-Orly
- **800 000** arbres et arbustes sur les **570** hectares du patrimoine naturel de Paris-Charles de Gaulle



Une nouvelle politique de biodiversité

Exploitant plus de 6 000 hectares de territoires franciliens, Aéroports de Paris est directement concerné par la protection de la biodiversité. Initiée en 2011, la nouvelle stratégie nationale de biodiversité incite tous les acteurs de la société civile à agir, aux différents niveaux territoriaux et dans tous les secteurs d'activités (eau, sols, mer, climat, énergie, agriculture, forêt, urbanisme, infrastructures, tourisme, industrie, commerce, éducation, recherche, santé), pour protéger la diversité du vivant.

Milieus et espèces remarquables

Premier pas de notre engagement, nous avons fait réaliser un diagnostic de l'état de la richesse en espèces végétales et animales vivant sur les territoires gérés par Aéroports de Paris. Dressés par des naturalistes, ces inventaires révèlent la grande diversité du patrimoine naturel de nos territoires. Sur la seule plate-forme Paris-Charles de Gaulle, au moins 176 espèces aviaires ont été observées, dont certaines rares en Île-de-France comme le traquet motteux (*œnanthe œnanthe*) ou l'œdicnème criard (*burhinus œdicnemus*).

Intégrer la biodiversité à la stratégie

En 2011, un groupe de travail transversal, associé à notre réseau phytosanitaire, a élaboré une politique de préservation de la biodiversité. Cette politique vise à intégrer la protection de la biodiversité dans notre stratégie, à améliorer les connaissances internes de l'entreprise, à restaurer ou préserver les habitats et les espèces remarquables et à renforcer la communication et les échanges.

Réduire l'utilisation de phytosanitaires

Nous sommes l'un des signataires de l'accord-cadre relatif à l'usage professionnel des pesticides en zones non agricoles. Conclu dans le cadre du programme Éco-phyto du ministère de l'Agriculture, qui vise à diminuer l'utilisation de produits phytosanitaires d'ici à 2018, cet accord nous engage à respecter les pratiques alternatives d'entretien des espaces verts. Des engins d'épandage ont été équipés de têtes de détection pour localiser les espèces adventices, et de GPS pour ne pas repasser sur les secteurs déjà traités. Ce dispositif a permis de réduire le volume de produits utilisés.

Partager données et bonnes pratiques

Nous avons signé, en mai 2011, un protocole d'accord avec le conseil général de Seine-et-Marne. Aux termes de cet accord triennal, nous échangerons des bonnes pratiques, des inventaires floristiques, faunistiques et de suivi des espèces. Nous mènerons ensemble des actions de sensibilisation des salariés et du grand public.

Une prairie fleurie a été semée à Paris-Orly

Apportant une touche champêtre à cet espace très urbanisé, elle favorise aussi la biodiversité, tout en diminuant sensiblement le temps nécessaire à l'entretien de la zone. La diversité des plantes à fleurs attire les insectes butineurs, réduisant ainsi les risques de carence alimentaire pour les abeilles des ruches installées sur la plate-forme.

3.6

Nous accompagnons nos partenaires des aéroports



► Nous avons créé des clubs de bonnes pratiques

La performance environnementale des plates-formes aéroportuaires concerne les entreprises et les administrations qui y sont actives. Pour sensibiliser et accompagner nos partenaires, nous avons créé les Clubs des partenaires environnement (CPE) à Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. L'adhésion aux CPE est libre. En 2011, les CPE des trois plates-formes ont réuni 218 membres.

Échanger et sensibiliser

Chaque année, les CPE établissent un plan d'actions qui fait l'objet d'un suivi au cours de revues annuelles. Leurs membres participent aux événements nationaux, telles la Semaine du développement durable, la Semaine de la mobilité ou la Semaine européenne de la réduction des déchets, en menant des animations pour sensibiliser leurs collaborateurs. En 2011, les CPE ont organisé des réunions d'information autour de thèmes variés, comme la mobilité durable ou l'intégration des enjeux du développement durable à la fonction achats.

Un extranet dédié

Refondu en 2010, le site extranet www.ecoairport.fr met à la disposition des membres des CPE, des outils d'autoévaluation, dont l'Écocarte pour la réalisation de prédiagnostics environnementaux. Le site est dédié à l'échange et à l'information sur les actions des groupes de travail, les bonnes pratiques et l'actualité réglementaire environnementale.

www.ecoairport.fr 

À la découverte du Bilan Carbone®

Pour aider nos partenaires à maîtriser leurs émissions de gaz à effet de serre, nous avons réalisé une sensibilisation au management du CO₂, dans le cadre des Pausés café environnement organisées par les CPE. Cette initiation a porté sur les différents gaz à effet de serre générés par les activités anthropiques et sur les méthodes d'inventaire. La méthode du Bilan Carbone®, sa mise en œuvre et les aides auxquelles les entreprises peuvent prétendre ont été présentées, ainsi que l'*Airport Carbon Accreditation* (p. 36).

Les écogestes récompensés

Huit entreprises partenaires ont reçu un certificat Écogestes, lors de la Semaine du développement durable : Acna, CFA-Afmae, CIF-Keolis, Europcar, Logair, Passerelle CDG, Servair 2 et OAT. Les cinq autres certificats ont été attribués à des équipes d'Aéroports de Paris.

Trois trophées label Écogestes ont récompensé l'entreprise Schenker, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Le prix spécial label Écogestes, créé en 2011, a été décerné à Servair pour son engagement environnemental marqué.

Repères

- Nouveaux membres des CPE en 2011 : Air Canada, Air France Industries (Paris-Le Bourget), Air France siège (Paris-Charles de Gaulle), DHL Express, DHL GF, FedEx Express®, GEH
- 65 Écocartes
- 28 entreprises signataires du pacte pour l'environnement de Paris-Charles de Gaulle.
- 14 entreprises signataires de la Charte de qualité environnementale de Paris-Le Bourget
- 19 entreprises signataires de la Charte de sensibilisation à l'environnement des personnels intérimaires
- 2 Pausés café environnement

Mobilisation sur l'empreinte de l'eau

Pour la huitième année consécutive, nous avons animé, avec les CPE, la Semaine du développement durable (SDD). Du 1^{er} au 7 avril, 77 partenaires, contre 67 en 2010, ont mené plus d'une trentaine d'animations déployées sur les trois sites aéroportuaires, l'héliport d'Issy-les-Moulineaux et quatre aérodromes d'aviation générale. Une cinquantaine d'animateurs ont été mobilisés. La thématique principale était le cycle de l'eau. Partenaires et représentants d'associations ont donné des conférences et animé des stands thématiques. Des outils interactifs ont été diffusés sur les écrans plasma de nos terminaux. Notre *Guide du cycle de l'eau* a été transmis aux participants. Au total, plus de 6 000 personnes ont ainsi été sensibilisées pour le périmètre d'Aéroports de Paris. Dix-huit diplômes d'engagement pour le développement durable ont été remis à des scolaires.



4.

Nous veillons sur les intérêts de nos clients et fournisseurs



Passagers dans l'espace musical Soundcorner au terminal 2B de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle



Le point de vue de Florence Parly, directrice générale d'Air France Cargo et membre du comité exécutif d'Air France

Florence Parly, directrice générale de la branche Cargo d'Air France, explique comment la compétitivité de cette activité repose sur une collaboration étroite entre les acteurs de l'aéroport.

Air France Cargo est une division d'Air France. Pour l'année IATA 2010-2011, nous avons réalisé avec KLM Cargo et Martinair Cargo 3,15 milliards d'euros de chiffre d'affaires consolidé. La crise économique mondiale a profondément affecté l'activité des transporteurs aériens de marchandises, tandis que la concurrence n'a cessé de s'amplifier. Nous avons rapidement réagi pour conserver notre compétitivité, en adoptant une nouvelle stratégie fondée sur l'économie de moyens et le développement de l'efficacité des processus logistiques. Nos efforts ont été payants. Après plusieurs trimestres successifs de pertes, Air France – KLM Cargo présente, pour l'année IATA 2010-2011, un résultat financier positif de 69 millions d'euros.

D'un côté, nous avons donné la priorité au transport en soutes d'avions passagers long-courriers, qui représente aujourd'hui 75 % de nos capacités contre 25 % pour les avions tout cargo. De l'autre, nous avons mené un intense travail de dématérialisation documentaire : l'*e-freight* et l'*e-booking*. Le remplacement des documents papier par des documents électroniques a pour finalité de fluidifier les formalités commerciales et douanières, d'augmenter la fiabilité et la traçabilité des opérations, et répond aux obligations réglementaires concernant la sécurité et la sûreté. Il permet notamment de transmettre aux services concernés les informations relatives au chargement d'un avion avant son départ.

Dans ce cadre, nous participons, à Paris-Charles de Gaulle, au programme *Cargo Information Network* (CIN) pour la conception d'un format de message électronique unique. Ce programme réunit tous les acteurs de la chaîne logistique du transport aérien de marchandises : l'association des professionnels du fret aérien, les compagnies, les agents de *handling*, les douanes et, bien sûr, le gestionnaire de l'aéroport. Aéroports de Paris a ainsi joué un rôle fédérateur et a fortement soutenu ce programme. L'alliance entre Aéroports de Paris et Schiphol Group, exploitant de l'aéroport d'Amsterdam, prouve encore sa pertinence, puisque c'est ce dernier qui développe le logiciel CIN permettant une traçabilité des marchandises en temps réel. Avec Aéroports de Paris nous optimisons également la logistique au sol. En 2011, un grand entrepôt a été ouvert à Paris-Charles de Gaulle pour abriter une zone tampon de stockage de palettes entre la zone de stockage principale, proche des points de départ des avions tout cargo, et les terminaux passagers. Cette relation étroite avec le gestionnaire d'aéroport est inscrite depuis longtemps dans nos pratiques et contribue à renforcer notre stratégie.

Sommaire

- | | | |
|-----|---|----|
| 4.1 | Nous coopérons étroitement avec nos partenaires | 44 |
| 4.2 | Nous sommes attentifs aux souhaits des passagers | 46 |
| 4.3 | Nous fidélisons nos entreprises locataires et développons l'achat durable | 48 |

Plus d'infos



Pour en savoir plus,
consultez notre site internet
www.aeroportsdeparis.fr

4.1

Objectifs et progression 2011

Objectifs clients

Satisfaction clients

Figurer parmi les meilleures références européennes

Culture clients

Développement de la culture clients au sein de l'entreprise

Qualité de service aux compagnies

Standards de qualité et démarches collaboratives, innovation

Qualité de service aux passagers

Enquêtes de satisfaction, standards de qualité, innovation

Qualité de service pour les entreprises locataires

Qualité des infrastructures et des bâtiments

Objectifs achats durables

Fournisseurs et prestataires

Déontologie des achats

Prise en compte de la RSE dans les appels d'offres et les contrats

Achats aux PME

Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2011-2015).

Démarrage En cours

Avancé Atteint

Clients et achats durables

Nous coopérons étroitement avec nos partenaires

► Nous développons une culture de la relation clients

Une ambition

Veiller aux intérêts de nos clients est un enjeu de développement durable. L'amélioration de la satisfaction de nos clients constitue l'axe numéro un de notre stratégie 2011-2015. Nous ambitionnons de réaliser un saut de performance important pour devenir l'une des références européennes reconnues dans ce domaine. Cette mission est portée par le directeur général délégué, qui rapporte directement au conseil d'administration.

Intégrateur de services, notre performance économique et sociétale repose sur l'amélioration de la qualité de notre prestation vis-à-vis des passagers, des compagnies aériennes et des entreprises basées sur nos aéroports. Notre second contrat de régulation économique 2011-2015 (CRE 2) a renforcé les indicateurs relatifs à la qualité de service.

Des fondamentaux

Dès 2008, nous avons créé la direction de la Satisfaction clients pour piloter nos plans de progrès. En 2010, un directeur de la Qualité clients a été nommé au sein des directions des plates-formes Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. En 2011, nous avons inauguré notre Université du Service, afin de former davantage nos équipes à la culture clients. Nos plans de progrès s'appuient sur des programmes stratégiques et opérationnels, sur le respect de standards de qualité et sur la coopération étroite avec nos partenaires, fournisseurs et concessionnaires. Nous avons réservé une enveloppe budgétaire de 155 M€ à la qualité de service pour 2011-2015.

L'Université du Service

Rattachée à la direction de la Satisfaction clients, l'Université du Service a ouvert ses portes en juin 2011, à Paris-Charles de Gaulle. Cette structure est dédiée à la relation de service et à son management. Elle vise à développer et ancrer une culture du service au sein de l'entreprise et auprès de ses partenaires opérationnels. Un comité de pilotage, présidé par le directeur général délégué d'Aéroports de Paris, définit l'offre, son évolution et les budgets.

Un programme dynamique

Le premier programme de formation, « Accueil et relation clients », a débuté en 2011. Destiné prioritairement aux personnels en contact avec les passagers, il s'appuie sur un référentiel de la relation clients et des standards de management. La formation repose sur des pratiques dynamiques d'immersion en situation réelle et d'entraînements réguliers sous la conduite de référents. Complémentaires de la formation, des forums du service, organisés par les directeurs d'unités opérationnelles et fonctionnelles, favorisent l'échange entre collaborateurs. Une lettre électronique est diffusée régulièrement aux salariés. L'offre de l'Université du Service concernera, à terme, l'ensemble des personnels d'Aéroports de Paris et de ses partenaires.



Le bâtiment de liaison entre les terminaux 2A et 2C de Paris-Charles de Gaulle

► Nous rendons l'aéroport coopératif

La satisfaction des compagnies aériennes dépend notamment de la qualité des prestations aéroportuaires et des services rendus à nos clients communs, les passagers. Selon notre enquête annuelle de satisfaction, 43 % d'entre elles considéraient, en 2011, que les relations avec Aéroports de Paris s'étaient améliorées. Un guide du client a été édité pour faciliter l'installation des nouvelles compagnies.

Des structures d'écoute et de partage

En 2011, nous avons créé un département Marketing compagnies, au sein de la direction de la Stratégie. Ce département a pour mission d'anticiper l'évolution du marché de l'aérien, de mieux cerner les attentes des compagnies et de développer des outils collaboratifs. Des comités opérationnels de la qualité de service ont également été instaurés au sein de chaque unité opérationnelle. Ces comités réunissent les compagnies, les sociétés d'assistance en escale et Aéroports de Paris. Ils suivent les indicateurs du CRE 2 et pilotent des plans d'actions. Chaque unité opérationnelle s'est engagée à tenir au minimum un comité opérationnel de la qualité de service en aéroport par trimestre.

De nouveaux terminaux et des travaux de rénovation

Sur la durée du CRE 1 (2006-2010), nous avons investi dans l'accroissement de nos capacités avec, notamment, la Galerie parisienne ouverte en 2007, et avec la liaison entre les aérogares 2A et 2C et le satellite 4 à Paris-Charles de Gaulle qui seront mis en service en 2012. Depuis 2010, nous procédons à la modernisation de nos aérogares les plus anciennes.

Le groupe de travail Hub 2012

Depuis 2006, nous coopérons avec Air France, au sein de la démarche Réussir Ensemble, pour améliorer notre performance commune au service des passagers. Nos travaux ont vocation à bénéficier à toutes nos compagnies clientes. En 2012, avec l'ouverture du satellite 4 et de la liaison entre les terminaux 2A et 2C, Air France déplacera son activité à l'est de Paris-Charles de Gaulle. Pour occasionner le moins de perturbations possible aux exploitants et aux passagers, nous avons fédéré, avec Air France, tous les acteurs concernés au sein du groupe de travail « Hub 2012 ». En 2011, nous avons également élaboré avec Air France un plan d'actions centré sur l'orientation des passagers, l'ambiance et la qualité de service aux contrôles.

Smart, agir en bonne intelligence

Exemplaire de nos démarches collaboratives, l'expérimentation Smart réunit la direction de la police aux frontières (DPAF), Air France et Aéroports de Paris. Testée en 2010 à Paris-Charles de Gaulle sur le terminal 2E, elle a été étendue, en 2011, aux terminaux 1 et 2A. De nouvelles compagnies s'y sont associées, ainsi que plusieurs prestataires de services aéroportuaires. Cette démarche invite les salariés volontaires des partenaires à proposer des actions pour réduire les temps d'attente, améliorer la fluidité et les pratiques d'accueil au passage des frontières, et optimiser les activités de la DPAF.

Les dispositifs de concertation

- Le Comité d'orientation aéroportuaire (COA), instance de dialogue sur la politique qualité, le développement durable, les enjeux environnementaux ou la sûreté.
- La Commission consultative économique, composée de représentants des usagers aéronautiques, des organisations professionnelles du transport aérien et d'Aéroports de Paris, rend un avis sur les propositions de modifications tarifaires des redevances aéroportuaires et sur les programmes d'investissement.
- Les conventions signées avec Star Alliance et oneworld.
- Le comité de suivi du CRE et les comités opérationnels de la qualité de service.
- La démarche Réussir Ensemble.

Université du Service

- 5 041 participants, en 2011, aux activités de l'université
- 1 200 personnes formées (2011-2012)

CDM

L'aéroport Paris-Charles de Gaulle est labellisé *Airport-CDM (Collaborative Decision Making)*. Ce label atteste de la concertation établie avec la navigation aérienne et les compagnies, notamment pour améliorer la ponctualité des vols et fluidifier le trafic au sol.

Outils de pilotage

- L'Observatoire des passagers
- L'enquête annuelle de satisfaction des compagnies
- *Airline Survey Quality* de l'ACI
- Les visites mystères

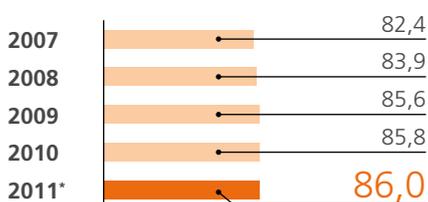
4.2

Nous sommes attentifs aux souhaits des passagers

Notre objectif 2015

88,1 % de satisfaction globale des passagers (86,0 % en 2011, d'après les enquêtes réalisées annuellement au départ et à l'arrivée)

Taux de satisfaction globale des passagers (en %)



* hors grève des agents de sûreté du 16 au 28 décembre 2011

Parcours en correspondance

Dans le cadre de Réussir Ensemble, Air France et Aéroports de Paris ont mis en place un outil de mesure pour qualifier les parcours en correspondance et optimiser ainsi les circuits proposés aux passagers.

PHMR

Aéroports de Paris assume la responsabilité de l'accueil et de l'assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite (PHMR) dans ses installations.

- Assistance du point de dépose au siège de l'avion, et inversement
- Parkings et lieux de dépose : **92** bornes interactives pour se signaler, adaptées à tous les handicaps
- **11** espaces d'accueil
- Aménagement adapté des comptoirs d'accueil, des postes d'inspection filtrage et des salles d'embarquement



► Nous améliorons l'accueil, l'information et le confort

Nous avons accueilli 88,1 millions de passagers en 2011. Pour répondre à leurs attentes, nous concentrons en priorité, depuis 2009, nos efforts d'amélioration sur l'orientation, la fluidité, l'accueil, la propreté et le confort. Nous développons les espaces de détente et diversifions notre offre de bars, de restaurants et de commerces. Entre 2011 et 2015, une enveloppe budgétaire de 155 M€ financera l'amélioration de l'ambiance, l'aménagement des terminaux et des parcs de stationnement, et le développement de standards de qualité.

L'orientation

Après la refonte de la signalétique des terminaux et de la desserte par les transports en commun, nous avons remodelé celle des accès routiers et des parkings. Ces opérations ont été achevées en 2011. Dans les parkings, la signalétique surdimensionnée, assortie d'un code couleur par niveau, est désormais plus lisible. Nous avons lancé, en 2011, en première mondiale, une application sur *smartphone* de géolocalisation « *indoor* ».

La fluidité

En 2011, nous avons poursuivi l'optimisation des postes d'inspection filtrage avec, notamment, la présence de personnels d'accueil aidant les passagers à se préparer aux contrôles, une meilleure ergonomie des tables de dépose et l'affichage des temps d'attente. En période de grands départs, une file d'attente est réservée aux familles. Pour les passagers citoyens de l'Union européenne qui franchissent les frontières de l'espace Schengen, nous déployons progressivement le système automatisé de reconnaissance biométrique Parafe, qui réduit à 30 secondes le temps de contrôle au passage des frontières. Plus de 40 000 personnes se sont inscrites en 2010 et 2011 pour bénéficier de ce système.

L'accueil

Pour améliorer l'accueil, nous formons tous nos agents en contact avec les passagers à la relation clients, au sein de l'Université du Service depuis 2011. Une charte engage nos partenaires des postes d'inspection filtrage à développer la même qualité d'accueil. Nos démarches collaboratives avec la DPAF poursuivent également cet objectif. Nous progressons dans le réaménagement des espaces d'accueil. Ainsi, à Orly sud, visible de loin au cœur de la zone des départs, un nouvel espace de 140 m² regroupe désormais le comptoir d'information, l'accueil et le salon d'attente des personnes à mobilité réduite. De telles innovations pourront inspirer les réaménagements futurs de nos terminaux. Un service de conciergerie, ouvert début 2011 à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, propose un accompagnement personnalisé aux voyageurs.

Propreté et confort

Un prototype de bloc sanitaire a été testé, en 2011, au terminal 2D de Paris-Charles de Gaulle et apprécié par les passagers. En cours d'installation dans d'autres terminaux, il fait l'objet d'un référentiel de nettoyage et de maintenance. Nos marchés de nettoyage sont assortis de contraintes de qualité exigeantes. Notre offre de sièges s'est accrue en 2011, comme en 2010, avec l'introduction de mobiliers aux assises diversifiées. Entre 2009 et 2011, 10 000 sièges ont été remplacés ou installés. Nous avons déployé des fontaines à eau dans tous les terminaux et offrons des poussettes en salle d'embarquement.



L'application de géolocalisation « indoor » My Airport pour smartphone

► Nous rendons l'aéroport facile, vivant et communicant

Être informé en temps réel

En 2011, nous avons lancé le service « Aéroports de Paris Live ». Le voyageur peut accéder en temps réel aux informations importantes telles que les horaires et l'état des vols, le trafic routier et les temps de parcours, les actualités des aéroports, les temps d'attente à la livraison bagages. Ces services, essentiellement destinés aux *Frequent Flyers*, sont disponibles sur notre site internet www.aeroportsdeparis.fr, sur le site m.adp.fr en version mobile, sur l'application My Airport pour *smartphone*, par téléphone et sur les écrans de téléaffichage en aéroport.

Se délasser, se restaurer vite mais bien

Nos zones d'embarquement offrent divers services pour la détente et le travail : aires de jeux pour les enfants, jeux vidéo, cybercafés et bornes wifi, prises pour la recharge d'ordinateurs, commerces, restauration. En 2011, 5 000 m² de surfaces commerciales rénovées ont été ouverts dans nos trois principaux aéroports. L'offre de restauration, qui intègre des standards de qualité plus exigeants, s'est diversifiée. Le taux d'enseignes de restauration est désormais de 65 %. Pour la première fois, Paris-Charles de Gaulle a inauguré un espace vidéo haute définition et un espace de détente musicale.

► Nous innovons

Nous avons mis en place un pôle de coordination de l'innovation fin 2009. Cette structure a pour vocation de développer la culture de l'innovation dans l'entreprise et de mener des expérimentations sur des thèmes stratégiques, pour répondre aux attentes de nos clients ou pour les anticiper. Les nouvelles technologies de l'information jouent un rôle clé dans l'amélioration des services rendus aux passagers. En 2011, nous avons inauguré ou testé plusieurs solutions, notamment pour renseigner ou orienter les voyageurs. Plus d'une dizaine d'expérimentations ont ainsi été menées. Celles que les passagers jugeront positives seront déployées.

La géolocalisation

Après l'application My Airport pour *smartphone*, nous avons expérimenté, cette année, l'application de géolocalisation « indoor » My Way. Tout passager détenteur d'un *smartphone* compatible peut la télécharger à partir de notre site internet. My Way lui permet de se faire guider dans l'aéroport ou de situer les services et commerces dans certains terminaux de Paris-Charles de Gaulle. Ce dispositif constitue une première mondiale en aéroport. En 2012, ce service sera étendu à l'ensemble de la plate-forme.

Plus de fluidité dans la dépose des bagages

À Paris-Orly, nous testons un système de dépose bagages automatique, entièrement conçu par nos équipes. Ce dispositif permet aux voyageurs d'enregistrer leurs bagages très facilement en trente secondes.

Hologrammes d'accueil et bornes tactiles

En complément de nos agents, des silhouettes virtuelles d'accueil, déployées à Paris-Orly, permettent d'animer des points de passage en informant les voyageurs. Nous avons également installé des bornes d'information tactiles pour les passagers internationaux.

L'aéroport idéal selon les passagers

Les passagers disposent de trois supports pour exprimer leur opinion sur nos services. Nos enquêtes au départ et à l'arrivée, des tablettes tactiles disponibles aux comptoirs d'information et le site www.ditesnous.fr ouvert en 2010. Ditesnous.fr propose d'imaginer l'aéroport idéal. Certaines suggestions ont été prises en compte. Désormais, nous sélectionnons une idée par mois. Nous avons ouvert le club « Dites-nous » en 2011, qui rassemble les internautes les plus passionnés et leur propose de visiter nos plates-formes ou de rencontrer nos équipes.

www.ditesnous.fr 

Travail collaboratif

Depuis 2009, nous animons des groupes de travail avec nos partenaires, basés sur le dialogue constructif. De nombreuses idées pour améliorer la satisfaction de nos clients ont ainsi émergé.

Données

Espaces de travail	30
Espaces de jeux pour enfants	10
Nurseries	77
Fontaines à eau	87
Parkings Premium	6



4.3



Sustainable Airport City

Notre stratégie immobilière repose sur le concept de *Sustainable Airport City*, la ville aéroportuaire écologique et durable. De haute qualité environnementale et bénéficiant d'une bonne desserte multimodale, la ville aéroportuaire représentera, pour les entreprises déjà présentes ou désireuses de s'y implanter, un fort atout compétitif.

Les entreprises

- Activités tertiaires, commerciales ou industrielles, hôtellerie, services aéroportuaires, fret, prestation de sûreté et de maintenance.
- Deux guides pour les nouveaux arrivants : *S'implanter à Paris-Charles de Gaulle* (2009), *S'implanter à Paris-Orly* (2011).

Repères

- **250** bâtiments ; **2 580 000** m² de bâtiments, dont **1 210 000** m² propriété d'Aéroports de Paris.
- **427** hectares de réserves foncières.

Clients et achats durables

Nous fidélisons nos entreprises locataires et développons l'achat durable

► Nous améliorons le service aux entreprises des plates-formes

Nos trois aéroports principaux accueillent plus de 1 000 entreprises, soit plus de 115 000 salariés. Ce nombre devrait s'accroître à Paris-Orly avec le futur quartier d'affaires Cœur d'Orly et, à Paris-Charles de Gaulle, avec l'extension de Roissypole et le futur centre de commerces et de services Aéroville. Aménageur, développeur et investisseur, nous bâtissons une relation durable avec les entreprises clientes de nos plates-formes. En 2011, nous avons mis en œuvre plusieurs plans d'actions pour améliorer l'adéquation de nos services à leurs attentes. Le taux de satisfaction globale des entreprises s'est élevé à 71 % en 2011, pour un objectif de 69 %.

Rester à l'écoute

Dans le cadre de la réorganisation de la direction de l'Immobilier, nous avons porté une attention particulière aux métiers en contact avec nos clients. En 2011, une nouvelle équipe commerciale a été formée. Elle effectuera, à partir de 2012, cinq à dix visites par mois. Nous avons également mis en service un outil de communication informatique grâce auquel les entreprises peuvent nous signaler une anomalie ou exprimer une demande d'intervention. Chaque année, nous organisons des réunions thématiques avec les locataires : quatre réunions se sont tenues en 2011. Des enquêtes sont menées annuellement pour évaluer leur satisfaction. Des visites mystères mesurent régulièrement la conformité des prestations fournies à nos standards de qualité de service.

Continuité des actions

En 2011, nous avons continué à rénover les bâtiments existants en privilégiant les économies d'énergie et le confort climatique des locaux. Des travaux de réhabilitation des façades ont été réalisés pour renforcer l'isolation. Pour le confort des occupants, nous poursuivons la remise à niveau des parties communes, des sanitaires et des paliers. Dans les trois aéroports, nous avons renforcé les contrôles qualité des prestations de nettoyage. La refonte de la signalétique des bâtiments est en cours.

Pour les commerces

En 2011, inspirés par l'expérience de notre partenaire Schiphol Group, gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, nous avons développé un outil informatique décisionnel, partagé avec les concessionnaires commerciaux.

► Nous menons une politique d'achats durables proactive

Depuis 2009, notre politique d'achats durables repose sur quatre principes : intégrer les exigences environnementales et sociales dans les règlements de consultation et dans les cahiers des charges ; informer les prestataires et fournisseurs des principes du Pacte mondial et des bonnes pratiques exigées par Aéroports de Paris ; impliquer les prescripteurs et les acheteurs dans une démarche d'achats durables ; développer des partenariats à long terme avec les prestataires et les fournisseurs.



La mise sous pli du Journal d'Aéroports de Paris dans le cadre d'un partenariat avec le secteur protégé et adapté

Organisation

Actuellement limité à Aéroports de Paris SA, le périmètre de responsabilité de notre direction des Achats s'étendra, à terme, au Groupe. Un code de déontologie achats, annexé au règlement intérieur d'Aéroports de Paris SA, établit les règles d'éthique vis-à-vis des fournisseurs et prestataires. Ce code est diffusé aux salariés sous forme de guide et joint en annexe aux contrats passés avec les fournisseurs et prestataires. En 2010, la direction des Achats a été réorganisée pour améliorer la performance collective et permettre de limiter les risques de surcoût et de fraude. Un code de déontologie adapté à nos filiales est en cours d'élaboration dans le cadre de notre partenariat avec l'ONG Transparence International France.

La RSE dans les contrats de sous-traitance

Dès 2009, nous avons intégré des critères environnementaux et sociaux dans nos consultations et dans nos cahiers des charges, applicables à nos sous-traitants et fournisseurs. En 2011, nous avons entamé un chantier destiné à réaliser une nouvelle politique d'achats durables préservant, de manière équilibrée et pérenne, les intérêts économiques, environnementaux et sociétaux des parties prenantes. Nous avons réévalué nos processus de diagnostic et de sélection au sein d'un groupe de travail RSE, piloté par la direction des Achats, la direction des Ressources humaines et la direction de l'Environnement et du Développement durable.

Un plan de formation des acheteurs

Pour ancrer ces nouvelles pratiques responsables dans le comportement des acheteurs, nous procédons à des formations systématiques à la responsabilité sociétale d'entreprise. En 2011, ces formations ont concerné les deux tiers des acheteurs. En matière de clauses environnementales, nos acheteurs disposent de fiches conseil, éditées par la société de conseil en développement durable Factea durable.

Marchés protégés et marchés d'insertion

En 2011, conformément à nos engagements, nous avons accru nos achats auprès des entreprises adaptées et du secteur protégé. Le montant alloué à ces achats, de 328 k€ en 2011, devrait atteindre 600 k€ en 2012. Nous intégrerons ce secteur dans nos consultations d'entreprises et envisageons de lui réserver des marchés ou des lots. Une convention a été signée en 2010, avec l'Union nationale des entreprises adaptées (Unea), pour aider la direction des Achats à sélectionner les entreprises susceptibles de devenir fournisseurs. Une liste de dix filières d'activité, dressée par l'Unea, a été diffusée dans les services. Nous étudions également la possibilité d'inclure des clauses d'insertion sociale dans nos marchés de travaux et de maintenance.

Nos fournisseurs s'autoévaluent

Nous avons élaboré, avec un cabinet spécialisé, un questionnaire d'autoévaluation RSE destiné à nos prestataires et fournisseurs. Il comporte trois volets : l'environnement, la responsabilité sociale et le comportement éthique. Nos fournisseurs peuvent également procéder à une autoévaluation sur notre place de marché TenderSmart.com. Parallèlement, nous disposons d'un référentiel d'audit social et environnemental des fournisseurs à risques. Le questionnaire et le référentiel d'audit sont en cours de refonte pour mieux cerner les pratiques et les contraintes des entreprises. Une Pause café sur les achats durables a été organisée par le Club des partenaires environnement de Paris-Charles de Gaulle en novembre 2011.

La charte des PME

Nous sommes signataires, depuis 2010, de la charte de bonnes pratiques du ministère de l'Économie, qui encadre les relations des grands comptes avec les PME. Cette charte nous engage à protéger et soutenir les petites entreprises. Elle instaure la fonction de médiateur qui peut être saisi par les fournisseurs et les sous-traitants. Un médiateur a été désigné, en 2010, au sein d'Aéroports de Paris SA.

Repères RSE

- **54** formations à la RSE, dont **15** pour les nouveaux acheteurs et **39** pour les acheteurs en poste
- **85 %** des marchés contractualisés en 2011 comportent des clauses RSE.
- Environ **328 k€** d'achats, en 2011, auprès des entreprises adaptées et du secteur protégé

Repères fournisseurs

- **1 110** millions d'euros par an consacrés aux achats
- Environ **3 300** fournisseurs

Les aérodromes aussi

Nous intégrons aussi des clauses de responsabilité sociétale d'entreprise aux contrats qui concernent nos aérodromes d'aviation générale.

5. Nous coopérons avec la société civile



La Maison de l'Environnement et du Développement durable à Paris-Charles de Gaulle



Le point de vue de Daniel Guérin, conseiller régional d'Île-de-France et président d'Orly International

Conseiller régional d'Île-de-France, Daniel Guérin est président d'Orly International, vecteur de promotion et d'intégration du Pôle d'Orly. Il explique comment cette structure contribue à soutenir l'accès à l'emploi des riverains de l'aéroport.

La région Île-de-France est, depuis longtemps, activement engagée aux côtés des départements de l'Essonne, du Val-de-Marne et de 17 communes, dans le développement du Pôle d'Orly. En 2009, ce pôle économique majeur a bénéficié d'un pacte territorial dont nous sommes partie prenante aux côtés des grands acteurs du territoire. L'objectif de ce pacte est de développer l'accès à l'emploi, la formation, le dynamisme économique, tout en améliorant la qualité de vie des riverains de l'aéroport d'Orly.

Pour porter cette ambition, une soixantaine d'organismes et d'institutions du territoire, dont Aéroports de Paris et les collectivités partenaires du Pacte, se sont réunis au sein de l'association Orly International, afin de disposer d'un outil opérationnel.

En matière d'emploi, notre constat commun relève de l'évidence : sur les 173 000 emplois recensés au sein du Pôle d'Orly, seuls 22 % sont occupés par des personnes résidant près de l'aéroport.

Les premiers résultats de la mise en œuvre de ce Pacte se font jour. Ainsi, depuis novembre 2011, une agence de recrutement Pôle emploi Île-de-France est hébergée par Orly International. Elle est destinée aux 400 entreprises présentes sur l'aéroport Paris-Orly. Son équipe de conseillers spécialisés s'appuie également sur le réseau des agences de l'emploi des communes environnantes. Cette implantation, qui permet aux entreprises du territoire de disposer d'un interlocuteur unique pour leurs besoins en recrutement, facilitera l'accès à l'emploi des riverains. C'est un premier pas. Nous travaillons, pour 2012, à d'autres actions tels un forum de l'emploi du Pôle et un projet de centre de formation des apprentis préparant aux métiers aéroportuaires.

Sommaire

5.1	Nous nous engageons pour le développement des territoires	52
5.2	Nous soutenons les PME et suivons l'évolution de l'emploi	54
5.3	Nous innovons pour l'emploi	56
5.4	Nous développons le mécénat et le bénévolat	59
5.5	Nous resserrons nos liens avec les riverains	60

Plus d'infos



Pour en savoir plus,
consultez le site
www.entrevoisins.org

5.1

Sociétal

Nous nous engageons pour le développement des territoires

Objectifs et progression 2011

Développement de l'attractivité des pôles d'activité

Soutien aux PME

Développement du parcours du créateur et de l'accès des PME aux marchés d'Aéroports de Paris

Coopération avec les collectivités territoriales

Soutien à l'emploi local et à la formation

Offre structurée de formation et d'accompagnement, diffusion auprès des acteurs de l'emploi

Solidarité

Soutien aux projets d'insertion, bénévolat des salariés

Diffusion de l'information en matière d'emploi et d'aide aux entreprises

Aide à l'insonorisation

Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2011-2015).

Démarrage	▶	En cours	▶
Avancé	●	Atteint	●

Nos enjeux

Chaque année, nous consacrons 2,2 millions d'euros à la coopération économique et sociale avec nos territoires d'ancrage. Nous exerçons notre responsabilité sociétale en engageant des partenariats avec les acteurs socio-économiques des grands bassins aéroportuaires, avec les représentants politiques, consulaires ou associatifs, et avec les services de l'État.

Une responsabilité sociétale majeure

Sur nos plates-formes, plus de 115 000 personnes travaillent dans près de 1 000 entreprises. Les plates-formes Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget sont identifiées comme territoires économiques majeurs (TEM) par le schéma directeur régional d'Île-de-France (Sdrif). Elles sont inscrites dans le projet du Grand Paris.

Notre organisation

Pour répondre au mieux aux attentes de parties prenantes multiples, nous avons créé, au sein de notre direction de l'Environnement et du Développement durable, deux délégations territoriales : l'une pour Paris-Orly et l'autre pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget. Nous agissons également au travers de structures partenariales consacrées à l'emploi et au développement du tissu économique. Le financement de ces partenariats de coopération est géré par un comité des subventions.

Un cadre politique

Depuis 2008, notre stratégie s'inscrit également, pour Paris-Charles de Gaulle, dans le cadre des recommandations de l'État issues des commissions « Dermagne » et « Canepa » consacrées au développement durable de l'aéroport. Nous avons créé, à cette fin, un groupe de réflexion et d'orientation stratégique dont les travaux ont été présentés aux Rencontres du Grand Roissy. En 2011, le ministère de l'Écologie a constitué, pour un an, une commission stratégique de réflexion sur l'avenir de Paris-Orly, consacrée au développement économique, à l'emploi et au cadre de vie des riverains.

Notre stratégie d'aide et de coopération



Mécénat

Soutien aux projets associatifs

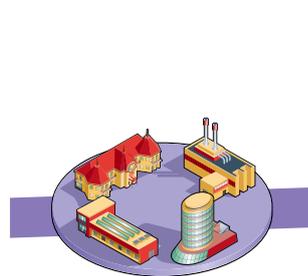
- Handicap et santé
- Insertion / formation
- Citoyenneté / lutte contre l'exclusion



Partenariat

Accès des riverains aux métiers aéroportuaires

- Accompagnement social
- Formation professionnelle
- Mobilité
- Insertion par l'activité économique / économie sociale et solidaire



Territoires

Attractivité et promotion

- Valorisation territoriale
- Tourisme
- Création d'entreprises
- Coaching PME/PMI



Salariés

des aéroports
Vie quotidienne

- Petite enfance
- Logement
- Transports



Contribuer au dynamisme territorial

Nous participons, depuis plusieurs années, à la dynamique des pôles d'activité d'Orly et de Roissy, reconnus comme pôles stratégiques depuis 2010 dans le projet du Grand Paris. Pour chacun d'eux, nous avons développé des approches spécifiques.

Le Grand Roissy

En janvier 2011, les Rencontres du Grand Roissy, organisées pour la première fois par le préfet de la région Île-de-France, ont réuni l'ensemble des parties prenantes du territoire, dont Aéroports de Paris, autour des thèmes du développement économique et de l'environnement, de l'organisation spatiale et de la gouvernance. Nous participons aux travaux d'élaboration des contrats de développement territoriaux. En mars, nous avons signé, avec le conseil général de Seine-et-Marne, une convention de partenariat articulée autour d'un projet économique, social et environnemental.

Le Pôle d'Orly

Engagés auprès du Pôle d'Orly depuis 2005, nous sommes présents au sein de deux instances de gouvernance du pacte territorial pour l'emploi, la formation et le développement économique signé en 2009. En mars 2011, une charte de développement durable a été signée. Elle engage les signataires à poursuivre des actions transversales et communes ambitieuses pour dynamiser le pôle, promouvoir l'accès à l'emploi et améliorer la qualité de vie.

L'attractivité des places aéroportuaires

Hubstart Paris®

Hubstart Paris® est une démarche collective de promotion territoriale au niveau international. Il a été reconnu par les pouvoirs publics comme la démarche de valorisation du Grand Roissy, lors des Rencontres du Grand Roissy. Animé par l'agence régionale de développement (ARD) Paris-Île-de-France et très activement soutenu par Aéroports de Paris, Hubstart Paris® compte 23 partenaires publics et privés. En 2011, il a participé à 10 salons internationaux, organisé de nombreux *business tours* du Grand Roissy et diversifié ses outils de communication (film et photothèque). Hubstart Paris® a signé deux accords de coopération avec deux places aéroportuaires aux États-Unis : Memphis, en collaboration avec Aérotopolis-Europe, et Atlanta. Hubstart Paris® a également organisé le séminaire « *Sustainable Airport Area* » qui a bénéficié d'une large participation internationale.

www.hubstart-paris.com

Orly International

Orly International est, depuis 2010, la structure porteuse du Pacte d'Orly. Orly International est chargé de mettre en œuvre le plan d'action du pacte : la valorisation du foncier, le marketing international, le développement des filières à potentiel, le soutien à l'emploi et la formation. En 2011, Orly International a élaboré un plan marketing, édité une plaquette, organisé un forum export avec la chambre de commerce et d'industrie de Paris Val-de-Marne (CCIP 94) et, sous l'égide de l'État, une rencontre des services publics de l'emploi avec les entreprises du site aéroportuaire.

Grand Roissy

Les principales actions menées en 2010 et 2011 :

- Hubstart Paris®
- Convention partenariale avec le conseil général de Seine-et-Marne
- Participation à l'étude d'aménagement de la direction régionale interdépartementale de l'équipement et de l'aménagement et aux contrats de développement territorial
- Travaux avec le GIP Emploi Roissy CDG
- Accélération du traitement des dossiers d'insonorisation

Pôle d'Orly

Le pacte territorial et la charte de développement durable du Pôle d'Orly ont été signés par la région Île-de-France, les conseils généraux de l'Essonne et du Val-de-Marne, l'État, la communauté d'agglomération des Portes de l'Essonne, les chambres consulaires, Ador, Siepor. Partenaires du Pacte d'Orly, nous sommes également signataires de la charte de développement durable.

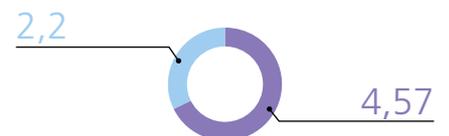
Repère

- 11 conventions de coopération économique et sociale avec des collectivités territoriales sont en cours en 2011, ainsi qu'une convention avec le conseil général de Seine-et-Marne pour Paris-Charles de Gaulle.

Budget en direction des riverains

Répartition (en M€)

Montant total	6,77 M€
---------------	---------



- Coopération économique et sociale
- Fonds de compensation des nuisances aériennes

5.2

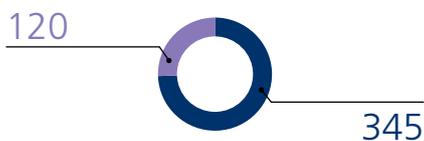
Financements

Aéropôle 2011

Partenaires financeurs d'Aéropôle

- Départements 77, 93 et 95 : cotisation totale de **63 000** euros
- Aéroports de Paris : cotisation de **21 000** euros et mise à disposition gratuite des locaux pour un montant estimé à **600 000** euros
- Autres partenaires : comités d'expansion économique (77, 93 et 95), CCI (77,93 et 95), chambres des métiers de Meaux, du Val-d'Oise et de Seine-Saint-Denis, Medef, Air France
- **75** entreprises ont été accueillies depuis 2002.

Datagora 2011 Budget total : 465 k€



Partenaires financeurs de Datagora

- Départements (77, 93, 95), trois CCI, région Île-de-France, trois agences de développement, Agence régionale de développement Paris Île-de-France
- Aéroports de Paris : subvention de **120 000** euros et mise à disposition gratuite de locaux pour un montant estimé à **80 000** euros
- **1 770** délégations ont été accueillies depuis 2005.

- Autres partenaires
- Aéroports de Paris

Repère

- Aéroports de Paris a tenu une convention d'affaires pour la deuxième année consécutive sur « *Les achats des grandes entreprises présentés aux PME* ». **8** grandes entreprises et **150** PME/PMI riveraines y ont participé.

Sociétal

Nous soutenons les PME et suivons l'évolution de l'emploi

Nous nous appuyons sur deux structures partenariales pour accompagner les jeunes entreprises ou en soutenir l'implantation sur nos territoires d'ancrage : une pépinière et un centre de ressources territorial. Pour épauler les PME, nous signons et renouvelons régulièrement des conventions avec les organismes consulaires ou d'aide aux entreprises. Depuis 2009, nous accueillons également une antenne de Coopactive, coopérative d'activité et d'emploi pour les autoentrepreneurs.

► Une pépinière et un centre de ressources

Aéropôle, le parcours du créateur

La pépinière d'entreprises Aéropôle est implantée sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle. Elle propose un « parcours du créateur » : nurserie, pépinière, hôtel d'entreprises. Aéropôle, créée en 2000 par Aéroports de Paris et ses partenaires, est la seule pépinière interdépartementale d'Île-de-France. Elle est labellisée technopole et pépinière internationale. L'offre d'Aéropôle, destinée aux jeunes créateurs et aux entreprises de moins de trois ans, consiste en locaux équipés, en services mutualisés et en conseil. Depuis 2011, les toutes jeunes entreprises bénéficient de coaching collectif et individuel. Aéropôle a également mis à la disposition des entreprises, cette année, en temps partagé, un stagiaire issu d'une grande école.

www.aeropole-roissy.com

Datagora, centre de ressources et de veille économique

Datagora, centre de ressources et de valorisation du Grand Roissy, est un guichet unique d'informations socio-économiques. Il s'adresse aux entreprises françaises ou étrangères qui souhaitent s'implanter sur ce territoire. Datagora apporte également son soutien technique à Hubstart Paris®, démarche de promotion à l'international du Grand Roissy, et assure une veille économique sur le pôle aéroportuaire de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget.

► Le réseau Plato pour partager

Aéroports de Paris est membre des réseaux Plato, dont l'objet est le partage d'expérience des grandes entreprises avec les PME-TPE. Les groupes de travail de Plato Roissy CDG, constitués pour deux ans (2011-2012), ont abordé neuf thématiques en 2011, de la stratégie d'entreprise au management de la génération Y (les trentenaires) en passant par la relation au client et les politiques sociales. Sur le territoire d'Orly, Aéroports de Paris participe aux réseaux Plato Orsa et Plato écométiers sur les thématiques *business plan*, management en mode projet, conquête de nouveaux marchés.

L'innovation grâce au parcours du créateur

Grâce à Aéropôle, RETinCO et Cyrpa ont rencontré le succès. RETinCO a développé un système de distribution automatique de produits de santé, d'hôtellerie et de service à la personne. Ces automates sont installés dans les lieux publics. Le terminal 2E accueille ainsi une « Minipharmacie » depuis 2011. Cyrpa a mis au point un système de positionnement de laser médical qui sécurise les traitements médicaux utilisant cette technologie. Ses créateurs ont développé leur prototype et trouvé des financements grâce à la nurserie. En mars 2011, le premier équipement a été installé en milieu médical.



Le bâtiment Aéronef abrite Aéroport et Datagora.

Nos observatoires

Les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation ont été créés pour faciliter la visibilité de l'emploi et de son évolution dans les aéroports franciliens. Les Observatoires de l'emploi sont régis par des accords-cadres entre l'État, la Région, les collectivités territoriales, les chambres consulaires, les services de l'État dans le domaine de l'emploi – Pôle emploi, la direction du Travail, de l'Emploi et de la Formation professionnelle, l'Afpa – et les entreprises aéroportuaires, dont Aéroports de Paris.

Trois missions

Recenser : tous les deux ans, les Observatoires organisent un recensement complet auprès des entreprises et des services publics présents sur les trois plates-formes aéroportuaires.

Prévoir : les Observatoires conduisent des études prospectives destinées à évaluer les tendances futures de l'emploi dans les grands secteurs d'activité des plates-formes.

Échanger : les Observatoires nouent des partenariats avec d'autres observatoires et avec les acteurs socio-économiques des territoires riverains et de la Région. Ils contribuent aux travaux de l'Observatoire régional de l'emploi et de la formation d'Île-de-France (Oref), du Pôle d'Orly et du GIP Emploi de Roissy CDG.

Une étude d'impact économique et social

Fin 2011, Aéroports de Paris a commandé au Bipe (Bureau d'information et de prévisions économiques) une étude d'impact économique et social de ses trois aéroports. Ce travail, mené notamment avec l'appui des Observatoires, a permis d'évaluer scientifiquement les différentes catégories d'impact économique et social de l'activité aéroportuaire. Globalement, lorsqu'on additionne ces différents impacts, l'activité des trois aéroports a généré, en 2010, près de 30 milliards d'euros de valeur ajoutée, correspondant à près de 6 % du PIB régional. On estime à plus de 340 000 le nombre total d'emplois (directs, indirects, induits et catalytiques) générés par les aéroports, soit plus de 8 % de l'emploi salarié francilien.

Au service du GIP Emploi de Roissy

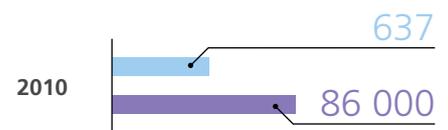
Depuis juillet 2011, les Observatoires contribuent à l'élaboration d'un système d'observation pérenne de l'emploi et de la formation et d'un outil de GPEC, destinés au GIP Emploi de Roissy CDG. Ce travail s'effectue avec le GIP dans le cadre d'une mission confiée par l'État et la Région à l'Afpa-Transitions et au GIP Carif d'Île-de-France. L'objectif est d'harmoniser les stratégies et politiques de l'emploi régionale et locales. Les futurs outils serviront à sécuriser le parcours professionnel des intérimaires et des salariés en CDD non qualifiés, dans le périmètre territorial du Grand Roissy ; plus de 63 communes sont concernées. Les Observatoires ont, par ailleurs, réalisé une brochure, en 2011, sur les modalités de recrutement des entreprises de Paris-Charles de Gaulle.

Fiches métiers

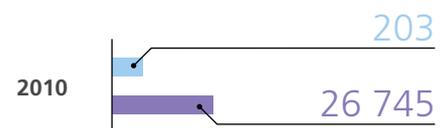
Nous avons conçu, en collaboration avec Pôle emploi, 36 fiches « Métiers aéroportuaires » destinées aux postulants à l'emploi, aux lycées et aux collégiens. Ces fiches sont diffusées par Pôle emploi, par les acteurs de l'emploi, comme le GIP Emploi de Roissy CDG ou les missions locales de l'emploi, et par nos Maisons de l'Environnement et du Développement durable.

Part des emplois directs par plate-forme

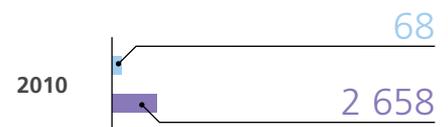
Paris-Charles de Gaulle



Paris-Orly



Paris-Le Bourget



■ Nombre d'établissements en 2010
 ■ Effectifs totaux en 2010

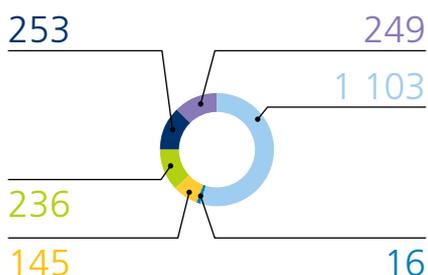
Salariés

- **77 %** des salariés travaillent en horaires décalés à Paris-Charles de Gaulle et **73 %** à Paris-Orly.
- La répartition hommes-femmes est de **62 %** d'hommes pour **38 %** de femmes à Paris-Charles de Gaulle et de **67 %** d'hommes pour **33 %** de femmes à Paris-Orly.
- **96 %** des personnels travaillent en CDI.

5.3

Bilan 2011 Planèt'AIRport

Nombre total de bénéficiaires **2 002**



- Éducation populaire informatique
- Aide à la mobilité
- Accueil, information, conseil
- Accompagnement vers l'emploi
- Formation professionnelle
- Accompagnement social

Partenaires et services

- Aéroports de Paris, l'État, la Région, les collectivités, les CCI, Pôle emploi, entreprises
- Subventions Aéroports de Paris : **320 k€**
- Autres financements
Planèt'AIRport : **920 k€**

AERO Compétences

- 10** sites en Île-de-France (dont les Maisons de l'Environnement et du Développement durable) : Bobigny, Créteil, Garges-lès-Gonesse, Gonesse, Le Blanc-Mesnil, Orly, Roissy, Rungis, Tremblay, Villepinte
- 665** stagiaires par an
- Montant du marché annuel : **2 065 000 €**

Sociétal

Nous innovons pour l'emploi

Les emplois dans les environs de nos plates-formes se caractérisent par une grande flexibilité et un besoin de connaissances spécifiques aux métiers aéroportuaires. Ces emplois restent insuffisamment pourvus par les populations riveraines parmi lesquelles le taux de chômage demeure élevé. Nous investissons, depuis quinze ans, dans des dispositifs favorisant l'insertion, l'employabilité et le maintien dans l'emploi, aux côtés de nos partenaires économiques. Avec la création d'AERO Compétences, en 2011, nous avons élargi le champ d'action de l'entreprise.

Formation et accompagnement pour tous

Planèt'AIRport

Nous sommes impliqués dans cinq structures partenariales dont l'offre de services est promue sous la marque Planèt'AIRport : AIR, Adife, First Stade, Papa Charlie, le Comité Habitat. Ces structures, présentes sur le terrain, proposent aux riverains, aux collectivités et aux entreprises, des prestations de conseil, de formation, de suivi et d'accompagnement. Chaque année, 2 000 riverains bénéficient de ces dispositifs. En 2011, Planèt'AIRport a inauguré son portail internet, conçu par une entreprise d'insertion locale.

www.planetairport.com

AERO Compétences

En 2011, AERO Compétences, groupement solidaire régional pour la formation aux métiers aéroportuaires, a vu le jour sous le parrainage d'Aéroports de Paris. Porté par AIR, mandataire du groupement, il réunit AIR, Afpa, Greta BIP 93, Camas Aéroformations, Prom'hôte et la chambre des métiers et de l'artisanat de Seine-Saint-Denis. Le groupement, titulaire d'un marché de la région Île-de-France, est le premier prestataire régional pour la formation aux métiers aéroportuaires. Ces formations certifiantes ou qualifiantes d'un an sont gratuites. Elles sont ouvertes aux demandeurs d'emploi de tous âges sous le statut de stagiaires rémunérés et concernent 14 métiers. La démarche fédère, au sein du groupe Aéroports de Paris, la direction des Ressources humaines, les Maisons de l'Environnement et du Développement durable et la filiale Alyzia Sûreté qui assure la formation aux métiers de la sûreté. Le premier cursus a commencé en septembre 2011.

Teach'AIR

Créé par l'association AIR, Teach'AIR® est un programme régional d'acquisition ou d'actualisation de connaissances. Il propose 19 ateliers, portant sur des connaissances transversales et sur l'approche professionnelle des milieux aéroportuaires, du transport aérien, aéronautique et du tourisme.

Structures partenariales de Planèt'AIRport

- AIR**, association d'intérêt général
- Adife**, groupement d'intérêt public de développement social urbain
- First Stade**, entreprise d'insertion agréée pour le transport à la demande d'entreprises adhérentes
- Papa Charlie**, association pour la location sociale de voitures
- Comité Habitat**, association pour l'accès au logement



Séminaires pour la découverte des métiers

Chaque année, nous organisons les séminaires semestriels « Découverte des métiers aéroportuaires », principalement destinés aux jeunes demandeurs d'emploi. Les participants rencontrent les entreprises des plates-formes et suivent un atelier de validation de préprojet professionnel. Ces séminaires se déroulent dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable. Ils constituent une étape vers les formations offertes par PlanèteAIRport ou débouchent directement sur un recrutement. En 2011, trois ateliers de coaching préparaient les jeunes postulants au recrutement. À Paris-Orly, ils portaient sur la citoyenneté, la communication et les conseils en image et, à Paris-Charles de Gaulle, sur les techniques de recherche d'emploi, l'image et le projet professionnel.

Des dispositifs pour les scolaires

Réseaux Éclair

Nous soutenons les réseaux Éclair (anciennement « Réseaux ambition réussite » – RAR) de l'éducation prioritaire destinée aux jeunes collégiens et lycéens de milieux modestes ou défavorisés. Nous intervenons pour faire découvrir aux élèves les métiers aéroportuaires. Nous avons conclu des partenariats avec l'inspection académique du Val-d'Oise pour trois villes du Grand Roissy – Sarcelles en 2010, puis Villiers-le-Bel et Garges-lès-Gonesse en 2011 – et avec l'inspection académique de Seine-et-Marne pour la ville de Meaux.

Écoles de la deuxième chance

Nous avons signé une convention de partenariat, en 2011, avec l'École de la deuxième chance du Val-de-Marne. Nous sommes cofondateurs d'Écoles de la deuxième chance à La Courneuve, Cergy-Pontoise, Argenteuil, Sarcelles. Ces écoles ont pour vocation d'assurer l'insertion professionnelle de jeunes qui ont quitté le système scolaire depuis plus d'un an.

« Un stage, j'y ai droit »

Nous avons signé, avec le conseil général de l'Essonne, la charte « *Un stage, j'y ai droit* », destinée à lutter contre les discriminations à l'accès au stage en entreprise des élèves de 3^e générale résidant en zone urbaine sensible (ZUS).

Sécuriser les parcours professionnels

Nous sommes partenaires du GIP Emploi de Roissy CDG qui agit dans le périmètre du Grand Roissy. Rénové en 2009, le GIP Emploi s'est doté, en 2010, d'un programme d'actions relatif à l'emploi, à la formation et visant aussi l'accompagnement des entreprises qui recrutent. Une démarche de sécurisation des parcours professionnels, le Step emploi, a été définie pour les salariés précaires et saisonniers. La première opération a eu lieu en 2011 pour une centaine de personnes. Des cours d'anglais de plusieurs niveaux ont également débuté, la maîtrise de cette langue étant essentielle pour travailler dans un aéroport. Pour les entreprises, des ateliers de sensibilisation à l'alternance ont été réalisés. La mise en place d'une bourse de l'alternance est en cours.

First Stade

L'entreprise d'insertion First Stade, agréée par l'État, a été créée par AIR. Elle emploie des personnes en grande difficulté sociale et leur confie une mission de coursiers de proximité pour 66 entreprises adhérentes. First Stade dispose de six véhicules. Trente-neuf riverains en grande difficulté ont ainsi pu accéder à l'emploi au terme de leur contrat d'insertion.

Les forums

En 2011, les Maisons de l'Environnement et du Développement durable ont accueilli plusieurs forums en partenariat avec les acteurs de l'emploi et les entreprises de chaque plate-forme.

Paris-Charles de Gaulle

- 1 forum des métiers fret et logistique
- 1 forum des métiers d'accueil
- 1 forum Emplois saisonniers/jobs d'été
- 1/2 journée d'information sur l'alternance pour les entreprises
- 1 forum Seniors

Paris-Orly

- 1 forum Stages et jobs d'été
- 1 forum Emploi handicap et 1 forum Handisport accompagné d'un challenge sportif
- 1 forum des écométiers

Bilan des séminaires

- 268 personnes accueillies
- 42 % de personnes en formation qualifiante ou employées dans les trois mois.



Les véhicules de l'association Papa Charlie

Papa Charlie

- 98 véhicules
- Subvention Aéroports de Paris : **168 k€**
- Financement partenaires : **256 k€**
- Contributions des bénéficiaires : **109 k€**

Crèches

Nombre total d'enfants accueillis en 2011

- P'tits Loup'ings à Paris-Orly : **148**
- Globe-Trotteurs (L'Ombraïlle, L'Envol) à Paris-Charles de Gaulle : **267**

Partenaires

- Communes riveraines, DGAC, services publics, Air France, entreprises des plates-formes, Aéroports de Paris.

Filéo

- Participation 2011 Aéroports de Paris : **305 k€**
- Partenaires : Stif, conseils généraux de Seine-et-Marne et du Val-d'Oise, communauté d'agglomération Plaine de France, Tremblay-en-France
- **458 000** réservations ; **350 000** voyages ; **14 000** clients ; **620** appels par jour au centre Filéo

Des guides

- Le *CÉDÉGÉ*, guide des salariés de Paris-Charles de Gaulle, remis à jour en 2011, recense les services disponibles sur la plate-forme.
- Le guide des salariés de Paris-Orly devrait être réédité en 2012.

Transport et logement social

Papa Charlie s'exporte à Lyon

L'association Papa Charlie met à la disposition des demandeurs d'emploi et des accédants à l'emploi des véhicules à tarif solidaire pour une courte période. Ce service est proposé aux personnes résidant en Île-de-France, qui n'ont pas de véhicule ou n'ont pas accès à un moyen de transport collectif. Papa Charlie dispense des cours de sensibilisation à la sécurité routière et projette d'organiser un service de covoiturage. L'association a créé, en 2011, *Auto Buy Project*, dispositif de microcrédit pour l'acquisition de véhicules.

Une convention de partenariat est en cours de finalisation avec l'aéroport Lyon-Saint-Exupéry, les CCI locales et les départements du Rhône, de l'Ain et de l'Isère, pour transposer localement ce service de mobilité. Papa Charlie est reconnu par le Fonds social européen comme dispositif innovant et transposable, et par le Pacte mondial comme bonne pratique pour la lutte contre la discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle.

Crèches

Nos aéroports sont dotés de deux crèches interentreprises et intercommunales : les Globe-Trotteurs à Paris-Charles de Gaulle (85 berceaux) et les P'tits Loup'ings à Paris-Orly (60 berceaux). Ces crèches sont ouvertes aux parents qui travaillent en horaires décalés ou résident à plus de deux heures de leur lieu de travail ou qui n'ont pas de structure d'accueil proche de leur domicile. Les Globe-Trotteurs est devenue Maison de l'enfance en 2010 et comprend deux structures pour mieux répondre à la demande de garde. L'Ombraïlle (25 berceaux) fonctionne en horaires atypiques. L'Envol (60 berceaux) est ouverte aux horaires administratifs.

Comité Habitat

Le Comité Habitat, structure associative créée en 1995, aide les salariés des plates-formes à se loger. Il développe le parc locatif autour de Paris-Charles de Gaulle avec les entreprises, les collectivités locales et les professionnels du logement. Il a fédéré le projet de construction de la résidence de 213 logements pour jeunes travailleurs, implantée depuis 2008 sur la plate-forme. Depuis 1995, 1 500 personnes ont été logées, dont les 500 salariés, âgés de 18 à 30 ans, accueillis dans la résidence.

Filéo, réseau de bus à la demande

Filéo, créé en 1998 par le Syndicat des transports d'Île-de-France (Stif), est un service de transport collectif à la demande réservé aux salariés de Paris-Charles de Gaulle. Complémentaire des services réguliers de transport en commun, ce réseau compte six lignes de bus et dessert seize villes 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Aéroports de Paris est la seule entreprise à financer ce dispositif aux côtés des partenaires publics.

Filéo dispose d'un site de réservation en ligne : www.fileo.com 

5.4

Nous développons
le mécénat
et le bénévolat

Nous avons développé le mécénat avec la création de la Fondation Aéroports de Paris, en 2003, et nous encourageons le bénévolat. Le mécénat revêt trois formes : financier, en nature, en compétences. Un comité des subventions statue sur les montants annuels et la nature des contributions de nos différentes directions, ainsi que sur la dotation annuelle de la Fondation. Ce comité est présidé par le directeur général adjoint Aménagement et Développement d'Aéroports de Paris. Son secrétariat est assuré par la direction de l'Environnement et du Développement durable.

La Fondation Aéroports de Paris

La Fondation Aéroports de Paris cofinance des projets d'initiative locale en faveur des populations les plus fragilisées dans l'environnement des plates-formes aéroportuaires. Placée sous l'égide de la Fondation de France, elle intervient financièrement dans le domaine des solidarités de proximité. Son comité exécutif, présidé par le président-directeur général d'Aéroports de Paris, a défini trois domaines d'action prioritaires : l'insertion et la formation, la citoyenneté et la lutte contre l'exclusion, le handicap et la santé. En moyenne, chaque projet reçoit une subvention de 10 000 €. Ainsi, pour donner accès à la culture aux jeunes défavorisés, la Fondation a signé des conventions pluriannuelles avec plusieurs hauts lieux culturels comme la Fondation Royaumont.

Mécénat et bénévolat de compétences

Dans le cadre du mécénat, nous apportons nos compétences aux structures d'utilité sociale et d'intérêt général. Ces actions sont pilotées par le pôle Management partenarial de la direction de l'Environnement et du Développement durable. Cette délégation promeut également, depuis 2010, le bénévolat de compétences auprès des salariés en activité ou des retraités d'Aéroports de Paris. Nous avons pour objectif de soutenir d'une autre manière les associations dont nous sommes partenaires sur nos territoires d'ancrage. Un vivier de 150 personnes s'est, depuis, constitué. En 2011, une vingtaine de missions ont été réalisées, dont des cours d'anglais et plusieurs ateliers pédagogiques pour aider les demandeurs d'emploi à réussir les tests de recrutement.

Mécénat en nature

En 2011, le pôle Management partenarial de la direction de l'Environnement et du Développement durable a organisé, conjointement avec la direction Informatique, la distribution de 347 dons de matériels informatiques. Elle a également étudié l'acheminement de dons en matériels réformés vers des pays en développement où notre filiale ADPI opère.

Congés solidaires

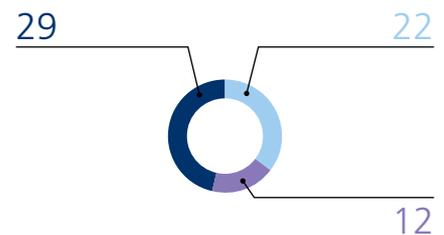
Notre filiale Hub télécom a signé, en 2011, une convention avec l'association Planète Urgence et propose à ses salariés de partir en congés solidaires. Le salarié intéressé peut ainsi participer à une mission de solidarité sur son temps de congés. Hub télécom prend à sa charge les frais de mission. Planète Urgence propose 250 missions dans le monde, orientées sur l'environnement, l'animation socio-éducative et la formation pour adultes.

Des jeunes apprentis au musée de la Renaissance

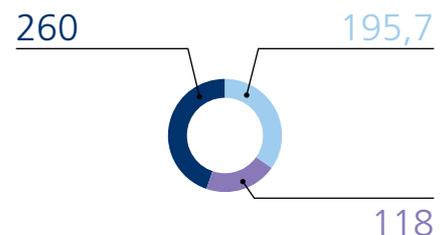
La Fondation Aéroports de Paris a soutenu un projet de chantier-école pour la construction d'une structure d'accueil dans le domaine forestier du château d'Ecouen (95). Ce projet est proposé aux jeunes demandeurs d'emploi par l'Institut national des métiers d'art et par le château d'Ecouen dans le cadre du programme C'Madiversité. Il est soutenu par la préfecture du Val-d'Oise et la région Île-de-France.

Bilan 2011 Fondation Aéroports de Paris

Nombre de projets	63
--------------------------	-----------



Montant total des aides	573,7 k€
--------------------------------	-----------------



- Citoyenneté et lutte contre l'exclusion
- Handicap et santé
- Insertion et formation

Contacts

- www.aeroportsdeparis.fr, « Groupe »
- www.planetairport.com
- Courriel : lafondation@adp.fr

5.5

Nous resserrons nos liens avec les riverains

Commissions consultatives de l'environnement

En 2011, treize réunions de commissions consultatives de l'environnement (CCE) ont eu lieu : trois CCE pour Paris-Charles de Gaulle, deux CCE pour Paris-Orly, une CCE pour Paris-Le Bourget et sept pour les aérodromes d'aviation générale. Ces instances de concertation locale, réunies par le préfet, sont sollicitées sur les questions relatives aux incidences sur l'environnement de l'aménagement ou de l'exploitation de l'aéroport. Le secrétariat des CCE est assuré par Aéroports de Paris.

Culture bio et insertion

L'aéroport de Paris-Orly a renouvelé son partenariat avec l'association d'aide à l'insertion professionnelle « Les Potagers de Marcoussis ». Les Potagers fournissent des paniers de légumes bio aux salariés de la plate-forme.

Chartes de partenariat 2011

- Essonne : Champlan, Longjumeau, Nozay
- Seine-et-Marne : Ivry, Ozoir-La-Ferrière, Saint-Pathus
- Val-d'Oise : Bouqueval, Épias-lès-Louvres, Montsoult, Villeron
- Au total, **52** chartes ont été signées, depuis 2008, pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

L'information des riverains de nos aéroports est inscrite à notre cahier des charges. Nous avons choisi d'établir, avec les collectivités territoriales, les associations et les populations, une relation de confiance et de promouvoir auprès d'elles nos valeurs de développement durable. Ces relations se renforcent constamment, notamment grâce aux actions menées par les Maisons de l'Environnement et du Développement durable (MDEDD). Chaque année, plus de 20 000 personnes fréquentent ces espaces.

► Accueillir, informer, animer

Des espaces au service des riverains

Les Maisons de l'Environnement et du Développement durable sont situées au cœur des plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Elles accueillent les riverains, les renseignent et les documentent sur la politique environnementale d'Aéroports de Paris, l'aide à l'insonorisation, les opportunités économiques, les métiers et les emplois. Ces Maisons abritent les séminaires « Découverte des métiers aéroportuaires » pour les demandeurs d'emploi et les forums de recrutement ou d'information sur les métiers. Ces forums sont organisés en partenariat avec les acteurs de l'emploi et les entreprises des plates-formes.

Relais de la politique économique et sociale

Depuis 2008, les MDEDD mènent une politique de coopération avec les communes riveraines *via* des chartes de partenariat. Ces chartes encadrent l'échange d'informations et l'élaboration d'actions partagées et ciblées dans les domaines environnementaux, sociaux et économiques. Les MDEDD organisent aussi pour les élus des rencontres, comme les « Matinales du développement durable », et des visites des plates-formes. Elles participent aux travaux locaux ou régionaux, axés sur des thématiques environnementales liées au développement des plates-formes.

Un site internet pour les riverains

Le site internet www.entrevoisins.org offre dans ses rubriques des éléments de culture générale concernant le secteur aérien, les informations les plus récentes sur les activités des plates-formes et des informations pratiques associées à la politique de coopération économique et sociale d'Aéroports de Paris. Ce site s'adresse aux riverains, aux élus, aux entreprises et au grand public. La rubrique *Entre D'Jeuns* propose une découverte ludique du monde de l'aérien et de ses métiers.

www.entrevoisins.org 

Écoles et entreprises adaptées pour les espaces verts

Pour embellir ses espaces verts, la MDEDD de Paris-Charles de Gaulle a mené des actions de partenariat avec deux écoles d'horticulture implantées dans des communes riveraines. Pour l'entretien des parcelles fleuries, elle a choisi de recourir aux services d'une entreprise du secteur adapté.

Des salons pour la planète

Tout au long de l'année, les MDEDD proposent aux riverains des animations et des manifestations. Deux salons étaient consacrés, en 2011, à l'éco-construction et un salon aux écométiers. Une exposition sur le patrimoine arboré a célébré l'Année internationale des forêts. Depuis 2011, une conférence mensuelle à Paris-Orly aborde des thèmes environnementaux ou de développement durable.



► L'aide à l'insonorisation

Nous assurons la gestion du dispositif d'aide à l'insonorisation au voisinage des aéroports. Ce dispositif est financé par la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) versée par les compagnies aériennes pour chaque décollage d'avion. En 2011, le produit de la TNSA s'est élevé à 42,21 M€.

Aide et plan de gêne sonore

L'aide s'applique à certains locaux situés dans le plan de gêne sonore (PGS) de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle et, à partir de 2012, de Paris-Le Bourget. Le ministère de l'Écologie envisage d'étendre à de nouveaux secteurs géographiques ou à de nouveaux types de locaux l'éligibilité à l'aide. Cette aide est attribuée sur avis favorable de la Commission consultative d'aide aux riverains (CCAR), composée du préfet de Région, de la direction générale de l'aviation civile, des collectivités locales, des associations et des collègues professionnels du transport aérien.

De nouvelles dispositions tarifaires

Le taux réglementaire de prise en charge est de 100 % pour les diagnostics acoustiques et de 95 % pour les travaux qui font l'objet de demandes groupées. Depuis le 28 décembre 2011 et jusqu'à fin 2013, un taux à 100 % est applicable pour le diagnostic et les travaux sous certaines conditions. En 2011, le plafond du montant des prestations a été majoré de 5 000 € pour les travaux d'isolation de toiture par l'extérieur chez les particuliers, et de 1 000 € par logement pour la réhabilitation des systèmes de VMC dans les logements collectifs. Le plafond peut être jusqu'à trois fois supérieur pour certains logements sociaux. Un mécanisme d'avance de fonds existe depuis 2010.

L'assistance à maîtrise d'ouvrage

Nous mettons à la disposition des riverains un service gratuit d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO). L'AMO intervient à l'issue du diagnostic acoustique, pour la consultation des entreprises, l'analyse des offres, l'instruction technique du dossier, le suivi des relations avec les sociétés et la réception des travaux. L'AMO est obligatoire dans le cas de demandes groupées et pour bénéficier du taux de 100 %. Elle garantit la bonne coordination des travaux et l'optimisation des coûts. Elle est recommandée dans les autres cas. Un système de label à destination des entreprises est actuellement à l'étude.

S'informer sur le bruit

La DGAC renseigne les riverains, dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable, sur l'environnement sonore des aéroports. Elle s'appuie, à cette fin, sur des logiciels de visualisation du trafic et des niveaux sonores. Parmi ces outils, le logiciel Vitrail, conçu par Aéroports de Paris, permet de visualiser les trajectoires des avions en temps légèrement différé. Il est également installé dans les mairies qui le souhaitent ; 22 communes en sont équipées.

Un pôle dédié

Notre pôle dédié au management de l'aide aux riverains met en œuvre et coordonne les processus d'attribution des aides à l'insonorisation. Il veille à la bonne utilisation des fonds. Nos équipes ont été renforcées en 2011 pour répondre à l'accroissement de charge induit par les nouvelles dispositions réglementaires.

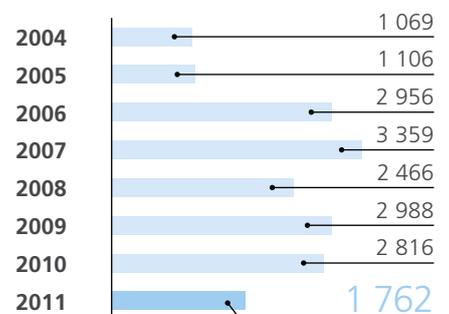
Communication

Chaque année depuis 2009, la DGAC mène une campagne d'information avec Aéroports de Paris sur le dispositif d'aide à l'insonorisation. Cette campagne est relayée par le site :

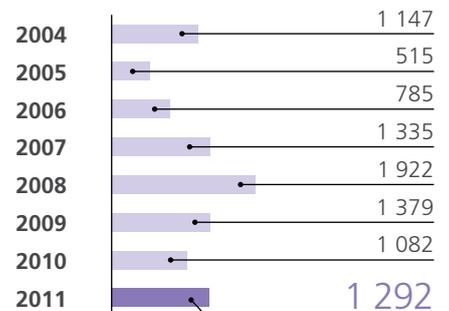
www.entrevoisins.org

Nombre de logements ou locaux aidés (2004-2011)

Travaux d'insonorisation



Total Paris-Charles de Gaulle 18 522



Total Paris-Orly 9 457

- Montant des travaux (2004-2011)* : **271,73 M€** pour **27 941** logements et **38** bâtiments tertiaires situés dans le plan de gêne sonore des deux aéroports, à raison de **176,05 M€** pour Paris-Charles de Gaulle et **95,68 M€** pour Paris-Orly. Recettes de la TNSA 2011 : **42,21 M€**, dont **21,15 M€** pour Paris-Charles de Gaulle et **21,06 M€** pour Paris-Orly.
- Montants autorisés en 2011 pour les travaux* : **40,21 M€**, dont **21,18 M€** pour Paris-Charles de Gaulle et **19,03 M€** pour Paris-Orly.
- Montants notifiés pour les diagnostics acoustiques en 2011 : **1,8 M€** pour **6 182** locaux.

* Montants au 31/12/2011 ne prenant pas en compte la possible augmentation du taux de couverture pour certains dossiers.

Avis du panel des parties prenantes

Cinq principes pour la qualité du rapport

- 1 **Son équilibre** : les informations doivent pouvoir être analysées les unes par rapport aux autres de façon objective par les parties prenantes.
- 2 **Sa comparabilité** d'une année sur l'autre.
- 3 **Son exactitude** : les informations doivent être précises et détaillées.
- 4 **Sa clarté** : les informations doivent être compréhensibles, accessibles et facilement exploitables par les parties prenantes.
- 5 **Sa fiabilité** : elle est caractérisée par la qualité de compilation.

■ Méthodologie

Depuis 2006, nous demandons à un panel de parties prenantes d'évaluer la qualité de notre rapport de responsabilité sociétale d'entreprise. Avec cet exercice, c'est également la qualité de la communication de notre stratégie en matière de développement durable et de responsabilité sociétale que nous soumettons à un regard extérieur, complémentaire de celui des notateurs extrafinanciers. Le rapport 2011, relatif à la responsabilité sociétale d'entreprise, a été rédigé de façon à répondre aux recommandations de la troisième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative (GRI)*, référentiel qui fait autorité.

La collecte de l'avis des parties prenantes

La collecte est effectuée selon quatre axes de choix rédactionnels :

- la pertinence des politiques et actions décrites ;
- l'implication des parties prenantes, par leur identification et l'attention particulière portée à leurs attentes dans le traitement des thématiques abordées ;
- l'intégration de la performance dans une vision globale inscrite sur le long terme, dans le temps et dans l'espace ;
- l'exhaustivité, pour permettre une appréciation raisonnable des points forts et des points faibles de la performance.

Le croisement de ces exigences de contenu et de présentation forme la trame de la méthodologie d'évaluation adoptée pour collecter et synthétiser les contributions du panel des parties prenantes. Le nouveau panel des parties prenantes d'Aéroports de Paris, constitué de 10 membres, a évalué la qualité du présent rapport à partir de cette grille d'analyse. Les résultats ont été synthétisés et reportés dans ces pages. Le suivi des suggestions et remarques des parties prenantes, d'une année sur l'autre, illustre cette exigence méthodologique d'amélioration continue.

La prise en compte des remarques 2010

Le panel des parties prenantes notait, en 2010, un rapport équilibré, clair, exhaustif et fiable. Les membres du panel estimaient disposer d'une vision détaillée des actions menées par Aéroports de Paris et d'éléments chiffrés pertinents, leur permettant d'évaluer l'évolution du Groupe d'une année sur l'autre. Le rapport 2010 leur paraissait rendre plus lisibles l'engagement sociétal d'Aéroports de Paris, son rôle positif vis-à-vis de ses partenaires et les objectifs forts que l'entreprise s'était fixés pour les années à venir. Le panel a proposé trois axes d'amélioration : une description plus précise des enjeux et de la vision à moyen et long termes, un développement plus important de la stratégie de communication de l'entreprise auprès de ses parties prenantes, une information plus complète sur les actions en direction des entreprises utilisatrices des plates-formes.

Pour répondre à ces propositions d'amélioration, le rapport 2011 adopte une présentation en trois temps : deux doubles pages sont consacrées à la stratégie, aux enjeux concernant nos parties prenantes et aux moyens de communication mis en œuvre ; une interview de personnalité ouvre chaque rubrique pour présenter des axes forts de nos actions 2011 ; une feuille de route pour chaque rubrique décrit nos objectifs à moyen terme et leur état d'avancement.



■ Avis et axes d'amélioration

Les membres du panel des parties prenantes considèrent que le rapport est exhaustif et présente des éléments exacts et fiables. Ils s'y sentent bien représentés, leurs avis y sont exposés et pris en compte. Ils relèvent notamment, comme éléments de fiabilité, d'exactitude, de transparence et de sincérité, la grille des indicateurs GRI en annexe vérifiée par un tiers et les certifications et labels obtenus par Aéroports de Paris. Les lecteurs estiment que le rapport reflète bien la politique de responsabilité sociétale du Groupe et sa progression. Ils ont particulièrement apprécié les objectifs ambitieux d'Aéroports de Paris dans le cadre du Grenelle Environnement et les nombreuses coopérations qui témoignent d'une véritable collaboration avec ses parties prenantes. Pour la majorité des lecteurs, le rapport est en progrès dans sa forme, dans sa rédaction et dans la maîtrise de l'information.

Le contenu du rapport

Les membres du panel des parties prenantes jugent le traitement des thèmes équilibré, pertinent et très complet. Ils notent toutefois la part prépondérante du volet « environnement », tout en estimant cette part légitime. Les objectifs sont présentés de manière claire et l'information est de qualité. Le rapport fournit les éléments de compréhension et d'appréciation et autorise la comparaison avec les années antérieures. Parmi les points forts relevés, les membres du panel soulignent la présence de nombreux indicateurs chiffrés, les feuilles de route résumant les objectifs, la double page consacrée aux parties prenantes, les interviews d'ouverture de chapitre et le renvoi aux sites internet d'Aéroports de Paris ou d'organismes auxquels il participe. Pour une majorité de huit membres sur dix, il est aisé de tirer une synthèse du document.

Axes d'amélioration

Les principaux axes d'amélioration identifiés sont : une meilleure mise en valeur de l'implication d'Aéroports de Paris aux côtés des collectivités et de l'ouverture de l'entreprise à ses parties prenantes, et une plus grande visibilité des coopérations avec les collectivités en matière d'emploi ; une vision plus globale sur les grands projets structurants de transports (Grand Paris) et immobiliers, et sur leur poids dans la vie économique, environnementale et sociale autour des plates-formes ; un traitement plus approfondi des relations avec les entreprises locales et en matière d'achats durables ; plus d'exemples de réalisations dans le domaine de la politique de gestion des ressources humaines ; des données de référence permettant d'apprécier l'évolution d'Aéroports de Paris sur une période de temps supérieure et son positionnement par rapport aux meilleures pratiques existantes ; une présentation plus précise du partage des responsabilités entre les compagnies aériennes et Aéroports de Paris en matière de gestion des nuisances sonores.

Structure et forme

La majorité des membres du panel des parties prenantes apprécie le plan et le ton du rapport, et la présentation qui autorise une lecture rapide et une lecture approfondie. La lecture est jugée très agréable grâce à une rédaction concise portée par la qualité graphique. Les infographies et la valorisation d'informations en marge des pages sont appréciées. La présentation de l'information est suffisamment pédagogique pour une majorité de huit membres sur dix.

Axes d'amélioration

Les axes d'amélioration proposés sont : une note au lecteur destinée aux personnes peu informées sur la responsabilité sociétale afin de présenter ce thème et de donner une vision synthétique de l'articulation des actions d'Aéroports de Paris ; cette note pourrait également fournir le mode d'emploi du document. Quelques membres du panel souhaitent un organigramme de l'entreprise et une présentation plus simple de l'organisation des responsabilités en matière de RSE et du circuit de reporting.

Les membres du panel 2011

- **Daniel BARNIER**, sous-préfet de Palaiseau (91)
- **Maresca BASSET**, coordonnatrice qualité, GSF Concorde
- **Christelle DUBOIS**, directrice de Papa Charlie
- **Marc GENTILHOMME**, directeur général des services de la communauté d'agglomération Terres-de-France
- **Patrick HADDAD**, conseiller communautaire de Val-de-France
- **Pascal LEFEVRE**, principal du collège Henri-Wallon (95)
- **Pierre LEFORT**, président de l'ADOR.
- **François SCHELLIER**, député du Val-d'Oise (95)
- **Sylvain UBERSFELD**, manager projects, Federal Express
- **Emmanuel VEIGA**, responsable du service aménagement transport, CCI de Versailles-Val-d'Oise-Yvelines (78)

L'utilisation des avis du panel

Ces remarques que nous avons sollicitées seront étudiées avec le plus grand soin et prises en compte, autant que possible, dans la rédaction du rapport de responsabilité sociétale d'entreprise 2012.

Indicateurs de la gouvernance

- Le président du conseil d'administration assure la fonction de directeur général.
- Trois administrateurs sont indépendants au regard des critères posés par le code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef de décembre 2008. Les administrateurs indépendants représentent la moitié des administrateurs désignés par l'assemblée générale et moins de 20 % de la totalité des membres.
- Le conseil d'administration, relativement jeune (53 ans en moyenne), est équilibré dans sa composition pour garantir aux actionnaires et au marché l'accomplissement de ses missions avec indépendance et objectivité.
- Au-delà de la qualification d'indépendance examinée au regard des critères édictés par le code Afep-Medef, il convient de noter que chaque administrateur et chaque censeur s'engage, au travers de la charte de l'administrateur figurant en annexe du règlement intérieur du conseil d'administration, à maintenir son indépendance d'analyse, de jugement, de décision et d'action (art.6 de la charte). Le questionnaire annuel d'évaluation portant sur le fonctionnement du conseil d'administration conforte Aéroports de Paris sur l'indépendance des administrateurs.
- Introduction en 2010 d'un premier critère extrafinancier dans les déterminants de la part variable de la rémunération des mandataires sociaux.
- Le dispositif de rémunération des dirigeants lié aux performances, la gestion des conflits d'intérêt et les compétences des administrateurs sont présentés dans le rapport du président du conseil d'administration, annexe 2 du document de référence d'Aéroports de Paris, consultable sur le site :

www.aeroportsdeparis.fr 

Parties prenantes

Administrateurs	
Durée du mandat	5 ans
18 membres	État : 6 Désignés par l'AG des actionnaires : 6 Élus par les salariés : 6
Compétence	Inscription des administrateurs à l'IFA ⁽¹⁾
Indépendance	Rapport du président du conseil d'administration
Auditeurs	
Les commissaires aux comptes ne peuvent fournir de prestations de conseil, à l'exception des prestations accessoires d'audit.	Oui
Actionnaires	
Une action est égale à un droit de vote.	Oui

Implication dans les décisions

Conseil d'administration			
Nombre de réunions et taux moyen de participation	14 réunions, 74 %		
Règlement intérieur et code d'éthique	Oui		
Comités d'audit, de la stratégie et des rémunérations	Audit	Stratégie et investissements	Rémunérations
• Nombre de membres	4	6	3
• Nombre de réunions	7	3	2
• Taux de présence	93 %	94 %	100 %
Évaluation annuelle du fonctionnement du conseil, résultat de l'évaluation annuelle 2010 présentée en 2011	Évaluation interne (questionnaire confidentiel et entretien) Satisfaction : élevée		
Assemblée générale			
Taux de participation à la dernière assemblée générale	87 % des droits de vote		
Part des votes exprimés lors de l'assemblée générale (5 mai 2011) par les actionnaires	Résolutions adoptées à plus de 98 %		

Informations financières et extrafinancières

Publication des critères et du montant de la rémunération des mandataires sociaux	Oui (rapport de gestion, document de référence). Adhésion au code Afep-Medef sur la rémunération
Publication du montant des jetons de présence	Oui (rapport de gestion, document de référence)
Stock-options, attribution gratuite d'actions consenties aux mandataires sociaux	Non

(1) Institut français des administrateurs



► Méthodologie de reporting des indicateurs

Ce rapport concerne les activités d'Aéroports de Paris du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011. Il a été réalisé en s'inspirant de la troisième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Il s'agit d'une initiative copilotée par le Programme des Nations Unies pour l'environnement (Pnue), destinée à harmoniser la consolidation des données sur le développement durable. 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 (p. 68).

Contrôle et consolidation

La direction de l'Environnement et du Développement durable réalise la consolidation des indicateurs de développement durable à partir des données transmises par les services responsables.

- Pour chaque indicateur publié, Aéroports de Paris dispose d'un protocole de reporting précisant la définition de l'indicateur, le périmètre et la méthodologie de calcul.
- Compte tenu des modalités de collecte et des systèmes de fonctionnement des différents aéroports, le périmètre de reporting peut varier selon les indicateurs.
- Pour les indicateurs du nombre de personnes employées sur les 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 de reporting. Ils sont transmis à la direction de l'Environnement et du Développement durable par la direction des Ressources humaines.
- Les données de trafic de nuit sont collectées par Aéroports de Paris.
- Dans le cadre de la certification ISO 14001, des procédures de reporting des indicateurs environnementaux sont appliquées par Aéroports de Paris.
- Pour les indicateurs de l'aide à l'insonorisation, les données sont issues du bilan établi fin décembre 2011.
- Pour les indicateurs qualité de l'air et émissions, les données sont calculées par le laboratoire d'Aéroports de Paris, accrédité Cofrac et certifié ISO 9001, sur la base de guides méthodologiques regroupant les instructions utilisées, puis elles sont 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*).

Changements de périmètres

- Pour la présentation des comptes : le groupe Aéroports de Paris a adopté une nouvelle présentation des comptes consolidés à compter de l'exercice clos au 31 décembre 2011. Des comptes 2009 et 2010 Proforma ont été établis conformément à ces changements.
- Pour les données sociales : nouveau périmètre hors assistance en escale et *joint-ventures* commerciales.

Indicateurs GRI

Aéroports de Paris en chiffres

INDICATEURS	UNITÉS	2009 Proforma ^(a)		2010 Proforma ^(a)		2011		RÉF. GRI
		GRUPE AÉROPORTS DE PARIS	AÉROPORTS DE PARIS SA	GRUPE AÉROPORTS DE PARIS	AÉROPORTS DE PARIS SA	GRUPE AÉROPORTS DE PARIS	AÉROPORTS DE PARIS SA	
Chiffre d'affaires	M€	2 400	2 323	2 480	2 385	2 502	2 473	EC1
EBITDA	M€	875	–	922	–	972	–	EC1
Résultat net : part du Groupe/résultat de l'exercice	M€	270	244	300	238	348	312	EC1
Investissements totaux*	M€	429	nd	496	nd	686	nd	EC1

Données économiques

INDICATEURS	UNITÉS	2009				2010				2011				RÉF. GRI
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
Nombre d'entreprises sur les aéroports	nombre	nd	nd	nd	nd	637	203	68	908	nd	nd	nd	nd	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombre	nd	nd	nd	nd	86 000	26 745	2 658	115 403	nd	nd	nd	nd	EC9
Fonds de compensation nuisances aéroportuaires (FCNA)	M€	2,61	1,96	na	4,57	2,61	1,96	na	4,57	2,61	1,96	nd	4,57	EC9
Fondation Aéroports de Paris : montant accordé par la Fondation	€	na	na	na	579 947	na	na	na	508 500	na	na	na	573 700	EC8
PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ														
Trafic aérien de passagers	millions	57,9	25,1	nd	83,0	58,2	25,2	nd	83,4	61,0	27,1	nd	88,1	EC6
Nombres de mouvements avions	milliers	518,0	220,6	nd	738,6	491,9	215,6	nd	707,5	506,9	228,5	nd	735,4	EC6

Données sociales

INDICATEURS	UNITÉS	2009		2010		2011 Proforma ^(b)		RÉF. GRI
EFFECTIF TOTAL MOYEN								
Aéroports de Paris	nombre	7 029		6 958		6 879		LA1
Filiales	nombre	5 034		5 261		2 213		LA1
Groupe Aéroports de Paris	nombre	12 063		12 219		9 092		LA1
Travailleurs handicapés ⁽¹⁾	nombre	295		320		335		LA13
Moyenne d'âge ⁽²⁾	an	44,1		44,8		45,3		LA13
Taux de féminisation ⁽²⁾	%	38,1		38,2		38,3		LA13
EMBAUCHES ET DÉPARTS								
Embauches contrats CDI ⁽¹⁾	nombre	665		571		263		LA2
Embauches salariés de moins de 25 ans ⁽²⁾	nombre	15		29		35		LA2
Départs tous motifs confondus ⁽¹⁾	nombre	1 889		1 630		613		LA2
Taux de promotion ⁽²⁾	%	5,2		3,8		5,9		LA2
Taux de remplacements sur les emplois permanents ⁽²⁾	%	1,9		1,7		2,3		LA2
FORMATION								
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue ⁽²⁾	%	6,08		6,13		6,6		LA10
ABSENTÉISME								
Taux d'absentéisme toutes causes confondues ⁽²⁾	%	6,83		7,06		6,60		LA7
Absentéisme ⁽²⁾	heures	750 887		773 859		715 671		LA7
HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL								
Accidents de travail ⁽²⁾	nombre	160		151		114		LA7
Accidents mortels ⁽²⁾	nombre	2		0		0		LA7
Taux de fréquence accidents du travail ⁽²⁾	%	15,5		14,6		11,1		LA7
Taux de gravité accidents du travail ⁽²⁾	%	0,99		1		0,6		LA7

Données sociétales

INDICATEURS	UNITÉS	2009	2010	2011	RÉF. GRI
Participants aux séminaires « métiers aéroportuaires et connexes »	nombre	nd	725	268	S01
Bénéficiaires d'aides à l'emploi (formation, accompagnement, aide à la mobilité)	nombre	nd	1 557	2 002	S01

* Investissements corporels et incorporels. (1) Périmètre Groupe Aéroports de Paris. (2) Périmètre Aéroports de Paris SA. (a) Le groupe Aéroports de Paris a adopté une nouvelle présentation des comptes consolidés à compter de l'exercice clos au 31 décembre 2011. Des comptes 2009 et 2010 Proforma ont été établis conformément à ces changements. Pour plus d'informations, voir les annexes aux comptes consolidés disponibles sur www.aeroportsdeparis.fr. (b) Nouveau périmètre : hors assistance en escale et joint-ventures commerciales.



Données environnementales

INDICATEURS	UNITÉS	2009				2010				2011				RÉF. GRI
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
DÉROGATIONS ACCORDÉES POUR LE COUVRE-FEU (PARIS-ORLY)														
Nombre de dérogations	nombre	na	46	na	na	na	181	na	na	na	69	na	na	S01
dont entre 23 h 30 et 23 h 45	nombre	na	31	na	na	na	88	na	na	na	45	na	na	S01
TRAFIC DE NUIT PAR TRANCHE HORAIRE (PARIS-CHARLES DE GAULLE)														
22 h - 24 h locales	nombre	27 800	na	na	na	28 487	na	na	na	27 922	na	na	na	S01
00 h - 05 h locales	nombre	20 991	na	na	na	22 308	na	na	na	21 062	na	na	na	S01
05 h - 06 h locales	nombre	10 503	na	na	na	10 460	na	na	na	10 226	na	na	na	S01
Total	nombre	59 294	na	na	na	61 255	na	na	na	59 210	na	na	na	S01
BRUIT														
Dossiers traités	nombre	1 695	814	na	2 509	1 666	971	na	2 637	1 578	1 272	na	2 850	S01
Logements ou locaux insonorisés	nombre	2 988	1 379	na	4 367	2 816	1 082	na	3 898	1 762	1 292	na	3 054	S01
Aides accordées ⁽¹⁾	M€	27,3	15,2	na	42,5	25,4	11	na	36,4	21,2	19,0	na	40,2	S01
QUALITÉ DE L'AIR, ÉMISSIONS ET EFFLUENTS														
Qualité de l'air sur les aéroports														
Taux de dioxyde d'azote (NO ₂)	µg/m ³	29	32	nd	na	nd	34	nd	na	28	29	nd	na	/
Taux de particules (PM 2,5)	µg/m ³	17	20	nd	na	19	21	nd	na	19	19	nd	na	/
Taux d'ozone (O ₃)	µg/m ³	nd	nd	nd	na	39	42	nd	na	41	43	nd	na	/
Taux de monoxyde d'azote (NO)	µg/m ³	11	13	nd	na	nd	13	nd	na	11	12	nd	na	/
Émissions des centrales														
Émissions CO ₂ ⁽²⁾	tonne	118 267	20 065	4 939	143 271	126 146	24 520	5 451	156 117	93 318	10 708	3 849	107 875	EN16
Émissions NOx	kg	92 276	21 178	3 114	116 568	94 508	15 508	3 437	113 453	67 272	6 774	2 427	76 473	EN16
Émissions de GES des aéronefs														
Émissions CO ₂	tonne	871 750	290 550	nd	1 162 300	856 800	288 000	nd	1 144 800	894 600	301 700	nd	1 196 300	EN17
Émissions NOx	tonne	4 020	1 180	nd	5 200	4 032	1 183	nd	5 215	4 225	1 241	nd	5 466	EN20
Émissions des véhicules														
Émissions CO ₂	tonne	1 847	1 229	nd	3 076	1 917	1 338	nd	3 255	nd	nd	nd	nd	EN16
ÉNERGIE														
Part d'énergie renouvelable dans notre consommation d'énergie interne finale	%	-	-	-	1,06	-	-	-	1,03	-	-	-	3,86	EN6
Production thermique	MWh	306 345	123 549	19 986	449 880	340 890	145 232	23 976	510 098	259 168	102 531	13 251	374 950	EN4
Production frigorifique	MWh	132 439	18 124	na	150 563	123 825	17 196	na	141 021	118 135	20 162	na	138 297	EN4
Part de la cogénération dans la consommation d'énergie destinée à la production thermique de Paris-Charles de Gaulle	%	49,3	na	na	na	42,8	na	na	na	42,6	na	na	na	EN4
Achat électrique total par plate-forme (interne + externe)	GWh	342	103	32	477	339	101	32	472	329	100	29	458	EN4
Consommation énergies internes Aéroports de Paris (chaud, froid, électricité)	GWh _{ep}	1 015	279	10	1 304	1 043	281	13	1 337	961	290	9	1 260	EN3
EAU														
Consommations d'eau	milliers de m ³	2 252	505	97	2 854	2 294	478	86	2 858	2 406	492	84	2 982	EN8
dont interne Aéroports de Paris	milliers de m ³	1 460	305	18	1 783	1 395	275	21	1 691	1 252	309	13	1 574	EN8
DÉCHETS														
Volume DIB collectés	tonne	39 413	12 684	1 666	53 763	36 887	12 675	1 561	51 123	35 386	10 548	1 362	47 296	EN22
Enfouis	%	9	9	24	9,3	4	9	31	5,9	1	6	49	3,6	EN22
Recyclables	%	16	16	49	17,5	19	18	40	19,5	22	20	23	21,7	EN22
Incinérés	%	75	75	27	73,2	77	73	29	74,6	76	75	28	74,7	EN22
Volume DID collectés	tonne	192	118	35	345	2 160	162	42	2 364	2 208	124	70	2 402	EN24
TRANSPORT														
Taux du trafic en transport commun vers et au départ de l'aéroport	%	45,62	35,71	na	41,89	45,17	36,77	na	42,08	45,30	36,60	na	42,10	EN29

na = non applicable ; nd = non disponible. (1) Montants au 31/12/2011 ne prenant pas en compte la possible augmentation du taux de couverture pour certains dossiers. (2) Données vérifiées par un tiers (Apave).

Sommaire GRI

1. STRATÉGIE ET ANALYSE		
	1.1 Déclaration du décideur	p. 1
	1.2 Description des impacts, risques et opportunités majeurs	p. 6-7, 10-11, 18-19, 22, 30, 38, 44, 46, 52, 64
2. PROFIL DE L'ORGANISATION		
	2.1 Nom de l'organisation	Couverture
	2.2 Produits et services	p. 2-5, 42-49
	2.3 Structure opérationnelle	p. 5, 14, 16-18, 64
	2.4 Siège de l'organisation	4 ^e de couverture
	2.5 Pays d'implantation	p. 2, 4 ^e de couverture
	2.6 Nature de capital et forme juridique	4 ^e de couverture
	2.7 Nature des marchés	p. 2, 4
	2.8 Taille	p. 2, 3, 4, 5, 66
	2.9 Changements significatifs	p. 7-9, 14, 15, 65
	2.10 Récompenses reçues	p. 15
3. PARAMÈTRES DU RAPPORT		
PROFIL DU RAPPORT	3.1 Période considérée	2011
	3.2 Date du dernier rapport	2010
	3.3 Cycle considéré	Annuel
	3.4 Personne à contacter	M. Didier Hamon, direction de l'Environnement et du Développement durable
CHAMP ET PÉRIMÈTRE DU RAPPORT	3.5 Processus de détermination du contenu	p. 62, 63
	3.6 Périmètre du rapport	p. 2-5, 65
	3.7 Limitation du périmètre	p. 2-5, 65-67
	3.8 Principes de communication des données	p. 65
	3.9 Méthodes de mesure	p. 65
	3.10 Nature des reformulations et conséquences	p. 65, 66
	3.11 Changements significatifs	p. 18, 19, 66, 67
INDEX DU CONTENU GRI	3.12 Tableau d'identification de l'emplacement des informations	p. 68
VALIDATION PAR DES TIERS	3.13 Politique et pratique de validation	p. 62-63, 65-68
4. GOUVERNANCE, ENGAGEMENTS ET DIALOGUE		
GOUVERNANCE	4.1 Structure de gouvernance	p. 14
	4.2 Président du conseil d'administration	p. 64
	4.3 Indépendance du conseil d'administration	p. 64
	4.4 Procédures de surveillance	p. 10, 11, 14, 18, 19, 64
	4.5 Dispositif de rémunération des dirigeants lié aux performances	p. 14, 64
	4.6 Gestion des conflits d'intérêt	p. 14, 18
	4.7 Compétences des administrateurs	p. 64
	4.8 Valeurs, codes de conduite	p. 17-19, 49
	4.9 Procédure de gestion des opportunités et des risques	p. 16, 18, 19
	4.10 Évaluation de la performance par le conseil d'administration	p. 14, 64
ENGAGEMENTS EXTERNES	4.11 Principe de précaution	p. 18
	4.12 Chartes, principes et autres initiatives	p. 6, 7, 10, 11, 15, 19, 25, 31, 36, 38, 40, 44, 45, 48, 49, 53, 54, 56, 57, 59, 60
	4.13 Affiliation à des associations	p. 27, 33, 36, 53, 54, 55
DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES	4.14 Liste des groupes de parties prenantes	p. 10, 11
	4.15 Sélection des parties prenantes pour le dialogue	p. 10, 11, 62, 63
	4.16 Dialogue (fréquence, type...)	p. 10, 11
	4.17 Questions et préoccupations des parties prenantes	p. 10, 11, 62, 63
5. INDICATEURS DE PERFORMANCE		
INFORMATION SUR L'APPROCHE MANAGÉRIALE	Performance économique	p. 2-8, 66
	Performance environnementale	p. 28-41, 66
	Emploi, relations sociales et travail décent	p. 20, 21, 66
	Droits de l'homme	p. 15
	Société	p. 50-61, 67
	Responsabilité du fait des produits	p. 42-49

Le niveau d'application du cadre de la *Global Reporting Initiative* (GRI) selon les lignes directrices version 3.1 atteint pour ce rapport est le niveau B. L'atteinte de ce niveau d'application a fait l'objet d'une revue externe par KPMG Audit.



NIVEAUX D'APPLICATION DU RAPPORT		LIGNES DIRECTRICES DE 2006	C	C+	B	B+	A	A+
OBLIGATOIRE	Autodéclaré			RAPPORT VÉRIFIÉ PAR UN TIERS		RAPPORT VÉRIFIÉ PAR UN TIERS		RAPPORT VÉRIFIÉ PAR UN TIERS
OPTIONNEL	Vérifié par un tiers				✘			
	Vérifié par le GRI							



► Sigles et acronymes

ACA : Airport Carbon Accreditation
ACI : Airports Council International
Acnusa : Autorité de contrôle des nuisances aéroportuaires
Adife : Actions et développement d'initiatives locales
Ador : Association pour le développement économique du pôle Orly-Rungis
Afnor : Association française de normalisation
Afpa : Association nationale pour la formation professionnelle des adultes
AIR : Association d'intérêt régional
Aire : Atlantic operability Initiative to Reduce Emissions
Anact : Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail
APU : Auxiliary Power Unit (générateur auxiliaire)
ARD : agence régionale de développement
Aspi Eurozone® : Advanced Sustainable Performance Indices (indice de référence européen des sociétés souhaitant s'engager en faveur de la responsabilité sociétale des entreprises),
CCI : chambre de commerce et d'industrie
CCIP : Chambre de commerce et d'industrie de Paris
Ceevo : Comité d'expansion économique du Val-d'Oise
CHSCT : comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail
CIES : Comité intersyndical de l'épargne salariale
CO₂ : dioxyde de carbone
Cofrac : Comité français d'accréditation
DGAC : direction générale de l'aviation civile
DIB : déchets industriels banals
DID : déchets industriels dangereux
FCPE : fonds commun de placement d'entreprise
GIP : groupement d'intérêt public
Greta : GRoupement d'ÉTABlissements locaux publics d'enseignement

Hub : plate-forme de correspondances
ISO : International Organization for Standardization (Organisation internationale de normalisation)
Mocs : Microsoft Office Communication Server (outil informatique de communication)
NOx : oxydes d'azote
OHSAS : Occupational Health and Safety Assessment Series (règles pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail)
Parafe : Passage rapide des frontières extérieures
PEB : plan d'exposition au bruit
PGS : plan de gêne sonore
PHMR : personne handicapée ou à mobilité réduite
RSE : responsabilité sociétale d'entreprise
Sesar : Single European Sky ATM Research
Siepor : Syndicat intercommunal d'études du pôle Orly-Rungis
Stif : Syndicat des transports d'Île-de-France
Tap : tonne équivalent pétrole
TNSA : taxe sur les nuisances sonores aériennes
ZUS : zone urbaine sensible

► Index thématique

ACA (Airport Carbon Accreditation), 30, 36, 41
 Accords d'entreprise, 25-27
 Achats, 15, 17, 18, 26, 39, 41, 44, 48-49, 54
 Acnusa, 37
 Adife, 56
 AERO Compétences, 56
 Aéroport, 54
 Aéroville, 48
 AIR (association)
 Air France, 35, 36, 41
 Airparif, 37
 Aspi Eurozone®, 2, 15
 Audit, 10, 14-16, 18-19, 30, 34, 49
 Bâtiment HQE et BBC, 29-31, 34
 Bilan social, 23, 25
 Biodiversité, 40
 Biomasse, 29, 30, 32
 Bruit (mesure, insonorisation), 37, 52, 53, 60, 61
 Chiffres clés, 2-5
 Clients, 1, 6, 7, 8, 9, 10, 15, 17, 22, 23, 24, 38, 39, 42-48

CO₂, 3, 7, 9, 29, 30-32, 36, 41
 Cœur d'Orly, 48
 Collaborative Decision Making (CDM), 36
 Collectivités, 5, 9, 10, 50-61
 Comité Habitat, 56, 58
 Commerces, 6, 10, 34, 46-48
 Commissions consultatives de l'environnement, 37, 60
 Communication, information, 9-11, 14, 17, 18, 24, 26, 30-31, 48, 52, 60-61
 Contrôle interne, 14, 16, 18-19
 Crèches interentreprises, 27, 58
 Datagora, 54
 Déchets, 30, 33, 34, 39, 41
 Déontologie, corruption, 11, 13, 17, 18, 44, 49
 Dermagne (mission Dermagne), 52
 DGAC, 4, 30, 36, 37, 58, 61
 Diversité, lutte contre les discriminations, 10, 14, 17, 22, 25, 57
 Droits humains, 9, 15, 17, 22
 Eau, 3, 4, 29, 30, 34, 38
 Égalité des chances, égalité hommes-femmes, 10, 14, 17, 21, 22, 24, 26-27
 Emploi, 4, 9, 16, 17, 21-27, 52, 54-50
 Énergie, énergies renouvelables, 3, 4, 14, 17, 16-17, 29-34, 39
 Entreprises des plates-formes, 4, 9, 10, 11, 41, 44, 48-49
 Entre Voisins, 60
 Environnement, 6, 7, 9, 10, 15-17, 19, 29-41, 48-49, 53, 55, 59, 60
 Filéo, 58
 Filiales, 5, 6, 13-15, 18, 22, 31, 39, 44, 49, 59
 First Stade, 56, 57
 Fondation Aéroports de Paris, 5, 10, 17, 59
 Formation, sensibilisation, 13, 16-17, 19, 23, 25, 27, 31, 34, 51-57, 59, 60
 Fournisseurs, sous-traitants, 5, 11, 15, 22, 39, 44, 48-49
 Géothermie, 29, 30, 32
 GIP Emploi Roissy CDG, 53, 55, 57
 Global Reporting Initiative (GRI), 15
 Gouvernement d'entreprise (gouvernance), 8, 13-19
 GPEC, 22
 Grand Paris, 35, 52
 Grand Roissy, 52-55, 57
 Grenelle Environnement, 6, 7, 9, 15, 29, 30-31, 37

Handicap, 16, 25-27, 46, 49, 52, 57, 59, 60
 Hubstart Paris®, 9, 47, 53, 54
 Immobilier, 17, 48
 Indicateurs, 31, 44, 64-67
 Innovation, 17, 44, 47, 54
 Innovation participative, 24
 Insertion, 24, 25, 49, 52, 56-57, 59-60
 Maisons de l'Environnement et du Développement durable, 10, 55, 56-57, 60
 Notation extrafinancière, 9, 15, 16
 Orly International, 9, 51, 53
 Pacte mondial, 15, 25, 48
 Papa Charlie, 56, 58
 Parties prenantes, 9-11, 15, 17, 19, 22, 30, 36, 52-53
 Passagers, 2-4, 7, 10, 17, 18, 30, 33, 44-47
 Pesticides, 40
 Plan de déplacements entreprise et interentreprise, 35
 Planèt'AIRport, 56-57
 PME, 4, 44, 49, 52, 54
 Pôle d'Orly, 51, 53, 55
 Qualité de l'air, 37
 Qualité de service, 44, 45, 48
 Ressources humaines, 9, 20-27
 Réussir Ensemble, 45
 Risques, 9, 14-15, 18-19, 30-31, 38, 40, 49
 Risques psychosociaux, 23, 27
 Roissypole, 34, 48
 Santé, sécurité au travail, qualité de vie, 10, 25, 26-27, 29, 31, 40
 Schiphol Group, 6-7, 14, 34, 41, 48
 Semaine du développement durable, 41
 Semaine de la mobilité et de la sécurité routière, 35
 Semaine pour l'emploi des personnes handicapées, 25
 Seniors, 25
 Société civile, riverains, 8-9, 10, 17, 37, 41, 51-61
 Stratégie, 6-7, 14
 Systèmes de management certifiés, 17, 29, 31
 TNSA, 61
 Transparency International France, 13, 15, 19, 49
 Université du Service, 17, 23, 44-46

Aéroports de Paris
291, boulevard Raspail
75675 Paris Cedex 14

Société anonyme au capital de 296 881 806 euros
SIREN 552 016 626 RCS Paris – APE 52232



This airport is participating in Airport Carbon Accreditation



Conception et réalisation : ENERGOGRADE – Rédaction : Anne LOMBARD, Aéroports de Paris – Maquette : Pascale MICHON – Infographies : Laurent RULLIER / comillus.com – Crédits photos : © Aéroports de Paris avec Eric ANCEL, Stéphane de BOURGIE, Sylvain CAMBON, Nicolas CHAVANCE, David DELAPORTE, Jean-Marc JOUANNEAUX, Jean-Pierre GABORIT, Grégoire KORGANOW, Michel LABELLE, Émile LUIDER / LA COMPANYY, Mikael LAFONTAN et Olivier SEIGNETTE, Philippe STROPPA / STUDIO PONS, @ AkelVision - Fotolia.com – Imprimerie Spéciale Aéroports de Paris. Tél. : 01 49 75 62 70 – Imprimé sur du papier labellisé PEFC