



# CRÉER DE LA VALEUR POUR TOUS





# SOMMAIRE

## 2

### Rencontre avec

Augustin de Romanet,  
président-directeur général.

## 4

### Profil et stratégie économique

05\_ Qui sommes-nous ?

06\_ Activités du groupe  
Aéroports de Paris.

07\_ Les acteurs de la ville  
aéroportuaire.

08\_ Notre chaîne de valeur RSE.

10\_ Stratégie économique :  
être un leader aéroportuaire.

## 12

### Responsabilité sociétale d'entreprise

12\_ Interview croisée :  
Patrick Jeantet, directeur général  
délégué, et Didier Hamon,  
secrétaire général Groupe.

14\_ Une démarche RSE qui s'étend  
au Groupe.

17\_ Nous connaissons et maîtrisons  
nos risques.

18\_ Une démarche responsable  
labellisée.

20\_ Dialogue avec nos parties  
prenantes.

26\_ Feuilles de route.

30\_ Notation extrafinancière 2014.

32\_ Pilotage RSE.

## 36

### Satisfaction des salariés : compétences et adaptabilité

36\_ Points de vue croisés :  
Corinne Krehchmar, Pôle emploi ;  
Franck Mereyde, Aéroports  
de Paris.

38\_ Nous recherchons l'équilibre  
social.

39\_ Préparer l'avenir de nos salariés.

39\_ Nous encourageons  
l'engagement.

40\_ Nous privilégions l'ouverture  
et l'écoute.

41\_ Nous veillons sur la santé  
de nos salariés.

42\_ Nous équilibrons vie privée  
et vie professionnelle.

43\_ Nous mettons l'accent  
sur la diversité.

## 44

### Maîtrise des impacts et amélioration continue

44\_ Points de vue croisés :  
Catherine Moutet, Afnor Énergies ;  
Sophie Aoutin, Aéroports de Paris.

46\_ Nous visons l'excellence  
environnementale.

46\_ Un système de management  
intégré.

48\_ Nous poursuivons notre transition  
énergétique.

50\_ Nous allégeons notre empreinte  
carbone.

51\_ Nous optimisons la mobilité.

52\_ Nous gérons le cycle complet  
de l'eau.

53\_ Nous réduisons nos déchets  
et les valorisons.

\_Préserver la biodiversité.

## 54

### Les clients au cœur de notre stratégie

54\_ Points de vue croisés :  
Luc Monteil, Bolloré Logistics ;  
Édouard Mathieu, Aéroports  
de Paris.

56\_ Agir ensemble au service  
d'intérêts communs.

57\_ Passagers : un parcours serein.

59\_ Notre offre de services  
responsables.

60\_ Passagers : vivre l'aéroport  
au calme.

60\_ Agir avec les compagnies.

61\_ Entreprises : au service  
de nos locataires.

## 62

### Création de valeur pour la société civile

62\_ Points de vue croisés :  
Frédéric Vernhes, chambre  
départementale de commerce  
du Val-d'Oise ; Valérie Collet,  
Aéroports de Paris.

64\_ Dialoguer, construire ensemble.

65\_ Les partenaires de notre  
coopération économique  
et sociale.

66\_ Soutenir l'accès à l'emploi.

67\_ Nous agissons pour l'insertion.

68\_ Une vie de qualité sur nos  
plates-formes.

69\_ Le Grand Roissy et le Pôle d'Orly.

70\_ Aux côtés des PME.

71\_ Établir la confiance.

72\_ L'aide à l'insonorisation.

72\_ Solidarité : la Fondation  
Aéroports de Paris.

## 73

### La RSE dans nos filiales

73\_ Aéroports de Paris Management.  
\_Hub One.

74\_ HUB SAFE.

\_ADP Ingénierie.

## 75

### Annexes

75\_ Indices et classements  
où nous sommes présents.

\_Avis de nos parties prenantes  
sur le rapport RSE 2013.

76\_ Indicateurs : méthodologie  
de reporting 2014.

77\_ Tableau des indicateurs  
sur trois ans et correspondance  
nomenclature GRI G4 – critères  
essentiels.

### 3<sup>e</sup> de couverture

\_Glossaire, sigles et acronymes.

\_Nom du responsable.



+ d'infos

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
onglet « Groupe »

# RENCONTRE AVEC AUGUSTIN DE ROMANET

Dix années de déploiement de notre politique de responsabilité sociétale ont forgé la nouvelle identité d'Aéroports de Paris. Nous n'imaginons plus gérer le Groupe sans cette dimension responsable, engagée, et ce dialogue soutenu avec toutes nos parties prenantes. Ce défi est une chance particulière, un avantage compétitif dans nos métiers du transport aérien et de la logistique. L'aménagement et la gestion d'infrastructures comme les nôtres ne peuvent se passer d'une telle démarche.

Notre politique de responsabilité sociétale est ambitieuse. Parce que nous voulons devenir, dans ce domaine, le leader des aéroports européens comparables, elle nous oriente vers des objectifs rassembleurs de toutes les énergies de l'entreprise. Cette force nouvelle, mobilisée autour d'enjeux qui ne sont pas directement financiers, contribue puissamment à notre solidité et à notre durabilité.

Nous avons progressivement développé une mesure de nos activités qui prend aujourd'hui une dimension globale au niveau du Groupe. Pour mesurer notre performance RSE, nous sollicitons tous les deux ans l'appréciation d'une agence de notation extrafinancière. Cette année, cette évaluation a ainsi porté sur Aéroports de Paris SA et sur ses quatre principales filiales. C'est une démarche complète que nous menons et soumettons au regard des tiers.

**« La maîtrise de nos impacts, les conduites éthiques, l'identification et le management des risques, la qualité des relations avec les salariés, les clients, les prestataires et les communautés qui nous entourent affectent positivement notre performance économique. »**

**Augustin de Romanet**  
Président-directeur général  
d'Aéroports de Paris





« Faire en sorte que la culture de la RSE irrigue toute notre organisation. »

Les résultats, en progression significative, situent le Groupe dans la zone d'excellence. Cette reconnaissance extérieure nous rend fiers du travail accompli et prouve aussi la fertilité d'une prise de conscience collective et la fécondité des apports de chacun, dans le Groupe, à la performance globale. Elle montre que nous avons atteint le premier de nos objectifs : faire en sorte que la culture de la RSE irrigue toute notre organisation.

Plus aucun de nous n'ignore que la maîtrise de nos impacts, les conduites éthiques, l'identification et le management des risques, la qualité des relations avec les salariés, les clients, les prestataires et les communautés qui nous entourent affectent positivement notre performance économique.

J'en veux pour preuve l'intérêt que le marché boursier, les observateurs de notre santé économique, les analystes de nos résultats financiers portent à ces

performances non financières. C'est d'ailleurs pourquoi nous répondons à leurs attentes en publiant chaque année notre rapport de responsabilité sociétale. Ce document que nous voulons transparent, sincère, exhaustif, se conforme aux référentiels internationaux en matière de reporting.

Notre politique de développement durable s'attache à développer comme elle le mérite la ressource la plus importante : la confiance. La confiance de nos investisseurs, de nos 9 000 collaborateurs, de nos clients, de nos prestataires, de la société civile, de toutes les composantes sociales de notre écosystème. Cette confiance ne se conquiert pas seulement à travers le cours de l'action boursière. Elle se gagne par notre conduite, par nos choix, par nos prises de responsabilité dans tous les domaines où nous sommes observés et attendus.

# NOS QUATRE VALEURS

## La confiance

**Le service et la responsabilité au quotidien** pour mériter la confiance.

## L'engagement

**L'engagement collectif** pour garantir la robustesse et la compétitivité.

## L'audace

**L'audace et l'innovation** pour être le choix préféré de nos clients.

## L'ouverture

**L'ouverture au monde** pour nourrir et partager nos succès.



1<sup>re</sup>

EMPRISE FONCIÈRE  
AÉROPORTUAIRE EUROPÉENNE  
AVEC 6 686 HECTARES  
EN ÎLE-DE-FRANCE.



LABEL RELATIONS  
FOURNISSEUR RESPONSABLES

LABEL  
TOURISME RESPONSABLE.

LABEL *HAPPY TRAINEES*  
DÉCERNÉ PAR  
MEILLEURES-ENTREPRISES.COM.



1<sup>er</sup>

DES GROUPES AÉROPORTUAIRES  
EUROPÉENS POUR LE FRET  
ET LA POSTE.



2<sup>e</sup>

OPÉRATEUR AÉROPORTUAIRE  
EUROPÉEN POUR LE TRAFIC  
PASSAGERS.

- Dans le top 3 mondial des groupes aéroportuares pour le trafic passagers depuis son entrée dans le capital du gestionnaire d'aéroports turc TAV en mai 2012, avec **37** aéroports sous gestion et près de **230** millions de passagers accueillis.
- Paris-Charles de Gaulle : **8<sup>e</sup>** aéroport mondial en termes de trafic ; **4<sup>e</sup>** plate-forme mondiale pour le trafic international.
- Paris-Orly : **2<sup>e</sup>** aéroport pour le trafic national.
- Paris-Le Bourget : **1<sup>er</sup>** aéroport d'aviation d'affaires d'Europe en termes de trafic.

## Environnement

- **20** animateurs environnement responsables du SME.
- **1** manager énergie et **1** coordinateur environnement par plate-forme.

## Sécurité - santé

- **1** service par plate-forme de sauvetage et de lutte contre l'incendie des aéronefs.
- **1** service par plate-forme chargé de la lutte contre le péril animalier et de la sécurité sur les pistes.
- **2** services médicaux d'urgence.
- **1** service Santé au travail.
- **1** service Prévention des risques professionnels.

## Achats solidaires

- **530 k€**

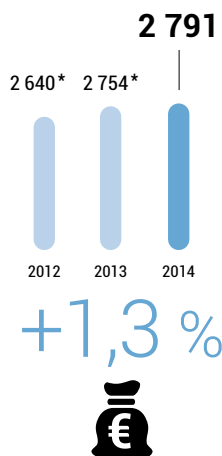
## Engagement sociétal

- **2,2 M€** investis dans la coopération économique et sociale.
- **668 k€** pour le soutien de projets solidaires par la Fondation Aéroports de Paris.

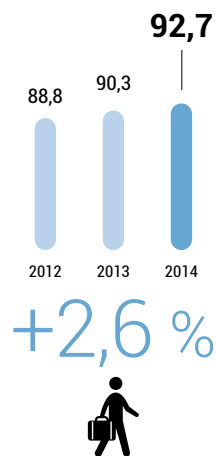
# QUI SOMMES-NOUS ?

Porte d'entrée de la France, première destination touristique mondiale, Paris est un point de connexion majeur pour le transport aérien international. Nos aéroports, par leur localisation géographique, leurs infrastructures de premier plan et leur compétitivité sont idéalement placés pour profiter de la croissance attendue du trafic aérien mondial à moyen et long termes.

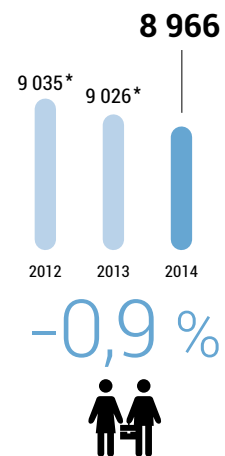
Aéroports de Paris détient et exploite les trois principaux aéroports de la région parisienne (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget), 10 aérodromes d'aviation générale et l'héliport d'Issy-les-Moulineaux. L'entreprise met à la disposition des compagnies aériennes, des passagers et des opérateurs de fret et de courrier des installations performantes, et leur offre une gamme de services adaptés à leurs besoins.



CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ (EN M€)



NOMBRE DE PASSAGERS ACCUEILLIS À PARIS-CHARLES DE GAULLE ET PARIS-ORLY (EN MILLIONS)



EFFECTIF MOYEN GROUPE AÉROPORTS DE PARIS

\* Donnée pro forma.

## Distinctions

- **Prix du partenariat gagnant-gagnant** entre grands groupes et PME, obtenu dans le cadre du Pacte PME (juin 2014) : ce prix récompense le partenariat innovant mis en place avec la société Alstef pour concevoir et fabriquer les dispositifs de dépose bagages automatique (DBA).
- Élu « **Service clients de l'année** » dans la catégorie « aéroports », pour la troisième année consécutive, par Viseo Conseil.
- **Randstad Employer Attractiveness Award** 2014, catégorie « transport », qui récompense les marques employeur attractives.
- **Skytrax World Airport Awards 2014** pour deux aéroports opérés par TAV Airports.
- **Skytrax World Airport Awards 2015**  
Paris-Charles de Gaulle dans le top 10 dans 5 catégories :
  - Meilleure progression – 1<sup>er</sup> fois – 1<sup>re</sup> place.
  - Meilleure offre commerciale – 5<sup>e</sup> place (+4 places par rapport à 2014).
  - Meilleure offre de services et loisirs – 1<sup>er</sup> fois – 10<sup>e</sup> place.
  - Meilleur terminal – 1<sup>er</sup> fois – 6<sup>e</sup> place pour le Hall M.
  - Meilleur aéroport en Europe de l'Ouest – 5<sup>e</sup> place (+5 places par rapport à 2014).
- Prix « **Nouveaux lieux de commerce** » dans le cadre des prix Procos 2015 de la Fédération pour l'urbanisme et le développement du commerce spécialisé.
- **Victoires du Capital Humain**, décernées par le groupe Leaders League et le magazine *Décideurs*, trophée d'argent 2014 (1<sup>re</sup> édition), catégorie secteur public, domaine ressources humaines.

## Indices et classements ISR

Nous sommes présents dans plusieurs indices d'investissement socialement responsable (ISR – voir page 75).

- **RobecoSAM's Yearbook 2015** : nous figurons dans la liste 2015 des membres de RobecoSAM des 9 entreprises leaders du développement durable, catégorie « transport » pour nos actions 2014.
- **Ethibel Sustainability Index (ESI) Europe** (depuis 2009).
- **Ethibel Sustainability Pioneer and Excellence** (membre du registre d'investissement depuis 2013).
- **Euronext Vigeo** : Europe 120 (depuis 2012) et Eurozone 120 (depuis 2012).
- **MSCI World ESG / SRI** (depuis 2013) : note AAA. Top 3 du groupe « *Transportation Infrastructure* » (infrastructure de transport).
- **Global 100** : seul groupe aéroportuaire présent depuis 2012.
- **Stoxx® Global ESG Leaders**.
- **Oekom Prime**, évolution de la notation de C- à C+.



+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
 onglet « Groupe », document de référence.

## Les activités du groupe Aéroports de Paris

Le Groupe mène cinq activités principales : les activités aéronautiques ; l'ingénierie et l'exploitation d'aéroports ; le commerce aéroportuaire et les services ; l'immobilier ; autres (télécoms, sûreté).

### Activités régulées et non régulées

Depuis 2006, les activités aéronautiques sont régulées sous la forme d'un contrat pluriannuel dit « contrat de régulation économique » (CRE) conclu entre Aéroports de Paris et l'État, après consultation des compagnies aériennes et autres parties intéressées.

Le CRE, signé pour une période de 5 ans, a pour objet :

- de marquer les engagements de l'entreprise en matière d'investissements sur le périmètre régulé,
- de définir les objectifs de qualité de service,
- de définir le plafond d'évolution des tarifs des redevances.

Ce cadre donne la visibilité et la stabilité nécessaires au juste financement des activités aéronautiques. Il incite à tirer le meilleur parti des différentes activités du Groupe grâce à une caisse aménagée qui équilibre les responsabilités entre aéroports et compagnies.

Les redevances représentent environ 40 % du chiffre d'affaires d'Aéroports de Paris et en moyenne moins de 3 % dans le compte de résultat d'une compagnie aérienne traditionnelle.

### Activités aéronautiques

#### Périmètre régulé

- Redevances aéronautiques (passager, atterrissage, stationnement).
- Redevances spécialisées (enregistrement, bagages, dégivrage, etc.).

#### Périmètre non régulé

- Revenus liés à la sûreté et la sécurité aéroportuaire.

### Activités non aéronautiques

#### Périmètre régulé

- Parkings.
- Prestations industrielles.
- Locations en aérogare.
- Immobilier aéroportuaire.

#### Périmètre non régulé

- Activités commerciales.
- Immobilier de diversification.
- Filiales et participations.

### Principales filiales et participations majeures

<b>Aéroports de Paris Management</b>	<b>100 %</b>	Exploitation, gestion et développement d'aéroports à l'étranger, hors aéroports parisiens.	<b>14 M€</b>
<b>ADP Ingénierie</b>	<b>100 %</b>	Architecture et ingénierie aéroportuaire en France et à l'étranger.	<b>65 M€</b>
<b>Hub One</b>	<b>100 %</b>	Télécommunications et radiocommunications professionnelles ; solutions de mobilité et de traçabilité.	<b>127 M€</b>
<b>HUB SAFE</b> (ex-Alyzia Sûreté).	<b>100 %</b>	Service de sûreté aéroportuaire.	<b>70 M€</b>
<b>TAV Construction</b> (détenu indirectement) – Turquie.	<b>49 %</b>	Entreprise en bâtiments et travaux publics.	<b>989 M\$</b>
<b>TAV Airports</b> (détenu indirectement) – Turquie.	<b>38 %</b>	Gestion d'aéroports.	<b>983 M\$</b>

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



+ d'infos

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
onglet « Groupe », document de référence.



## Progresser ensemble vers l'excellence

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 exige de nombreux services associés et crée des activités directement ou indirectement liées, implantées dans l'emprise de la plate-forme aéroportuaire. Plusieurs centaines d'entreprises participent au fonctionnement de l'aéroport et à la fourniture de services aux passagers.

Nous engageons à nos côtés la communauté aéroportuaire de nos trois plates-formes franciliennes pour progresser vers l'exemplarité sociétale. Nous adoptons collectivement les meilleures pratiques, qu'il s'agisse de la sécurité et de l'accueil des passagers, de la protection de l'environnement, de la qualité de vie des salariés des plates-formes ou du respect et de la solidarité à l'égard de nos riverains.



**1 000**

PRÈS DE 1 000 ENTREPRISES,  
PRÉSENTES SUR NOS TROIS  
AÉROPORTS FRANCILIENS,  
EMPLOIENT DIRECTEMENT PLUS  
DE 114 000 PERSONNES.\*



**173**

COMPAGNIES AÉRIENNES  
CLIENTES EN 2014.\*\*



**361**

VILLES DANS 125 PAYS  
SONT DESSERVIES  
À PARTIR DES AÉROPORTS  
PARIS-CHARLES DE GAULLE  
ET PARIS-ORLY.

\* Source : Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation.

\*\* Ayant réalisé plus de 12 mouvements dans l'année à Paris-Charles de Gaulle ou Paris-Orly, incluant les compagnies appartenant aux trois alliances Sky Team, Sky Alliance et oneworld.



## Les acteurs de la ville aéroportuaire

### Aéroports de Paris SA

- Aménagement et exploitation de l'aéroport.
- Commerces et services.
- Immobilier (location, construction).
- Services aéroportuaires aux compagnies et aux professionnels (prestations industrielles).
- Prestations de sûreté.
- Surveillance environnementale (laboratoire d'Aéroports de Paris).

### Entreprises des plates-formes

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

### Services de l'État

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

## Des achats responsables

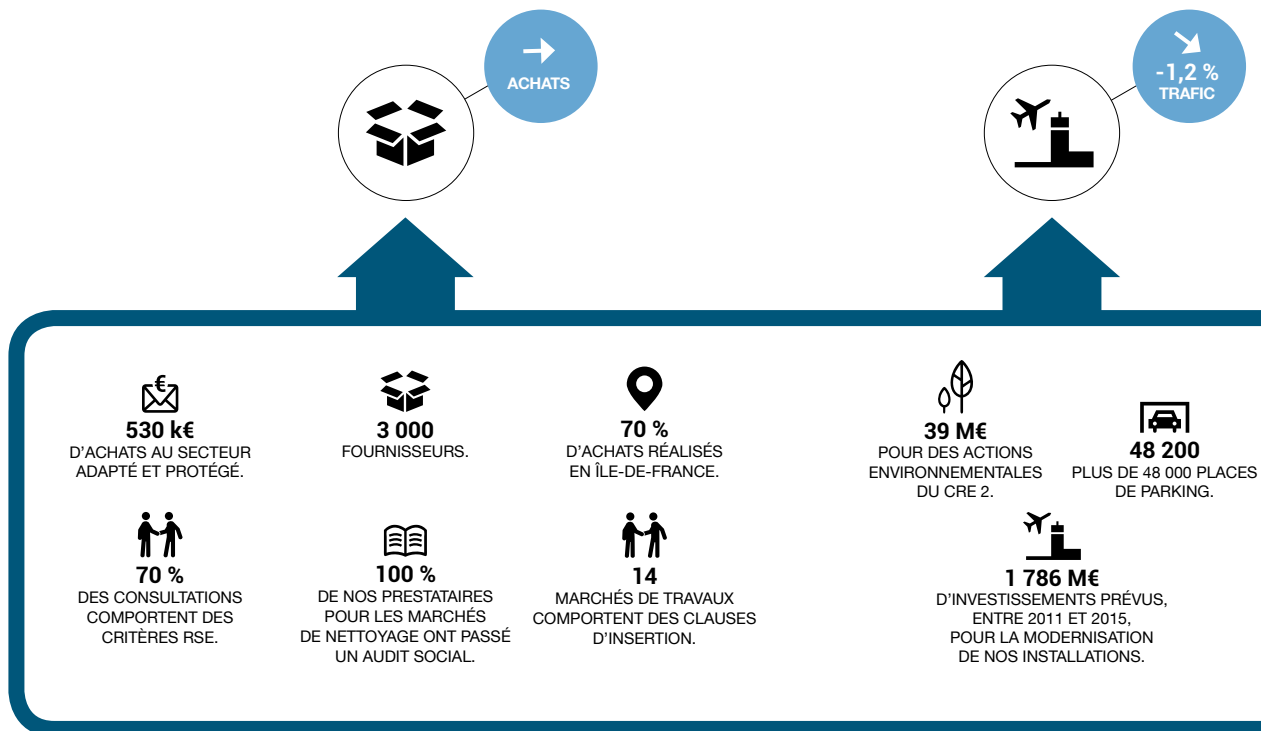
1

- Code de déontologie des achats.
- Démarche labellisée d'achats responsables.
- Intégration de critères environnementaux et sociaux dans nos consultations.
- Clauses d'insertion dans nos marchés (achats aux établissements du secteur adapté et protégé).
- Audits sociaux des fournisseurs et des prestataires.

2

## Une activité maîtrisée

- Croissement raisonné de nos capacités d'accueil.
- Modernisation de nos terminaux.
- Démarches collaboratives avec les compagnies et les acteurs des plates-formes (label *Airport-CDM*).
- Allègement de notre empreinte environnementale et de celle de nos partenaires (*Airport Carbon Accreditation* pour le climat ; label HQE™ ou BREEAM pour la construction ; aménagement responsable ; énergies renouvelables ; déplacements propres).
- Comités opérationnels de la qualité avec les compagnies aériennes et les assistants en escale.
- Immobilier : diffusion des bonnes pratiques environnementales auprès des locataires de nos bâtiments.
- Social : recrutement prioritaire dans les populations riveraines.



## Fonctions transversales

- Gouvernance et éthique responsables (chartes Éthique et RSE Groupe), codes de déontologie.
- Maîtrise des risques et audit interne.
- Gestion des ressources humaines responsable (formation, employabilité, diversité, prévention santé).
- Systèmes de management intégré – environnement, santé, qualité (SMI).
- Achats responsables (codes de déontologie Aéroports de Paris SA et principales filiales).
- Dialogue avec nos parties prenantes, communication, transparence, reporting, évaluation par des tiers.
- Gestion des réclamations.

NOTRE CHAÎNE  
DE VALEUR RSE



+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
onglet « Groupe », document de référence,  
chapitre 17

Des prestations performantes

3

**Passagers (B to C)**

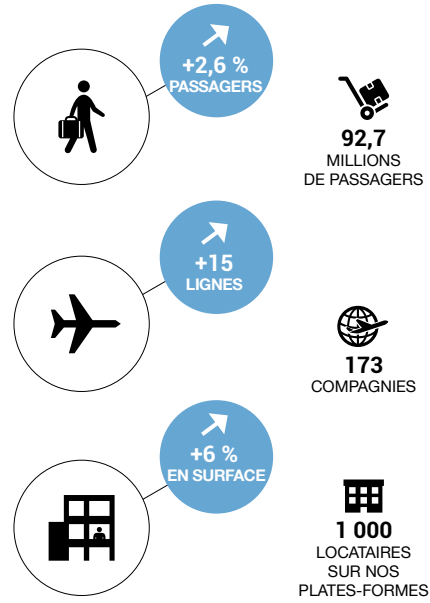
- Amélioration de la qualité de services aux passagers et aux PHMR.
- Fluidité accrue des circulations.
- Amélioration de la sûreté et de l'accès aux plates-formes par les transports collectifs.
- Formation au service et à l'accueil de nos collaborateurs et des salariés de nos prestataires.
- Enquêtes de satisfaction au départ et à l'arrivée.

**Compagnies (B to B)**

- Amélioration de la performance des compagnies.
- Adaptation aux avions gros porteurs.
- Renforcement de la sécurité aéroportuaire et amélioration de la ponctualité au départ et à l'arrivée.
- Contribution à la performance environnementale des compagnies (prises 400 Hz, circulation sur les *taxiways*, PDIE, *CDM*).
- Aide au développement de routes aériennes au départ de Paris et promotion du *hub* de Paris-Charles de Gaulle.

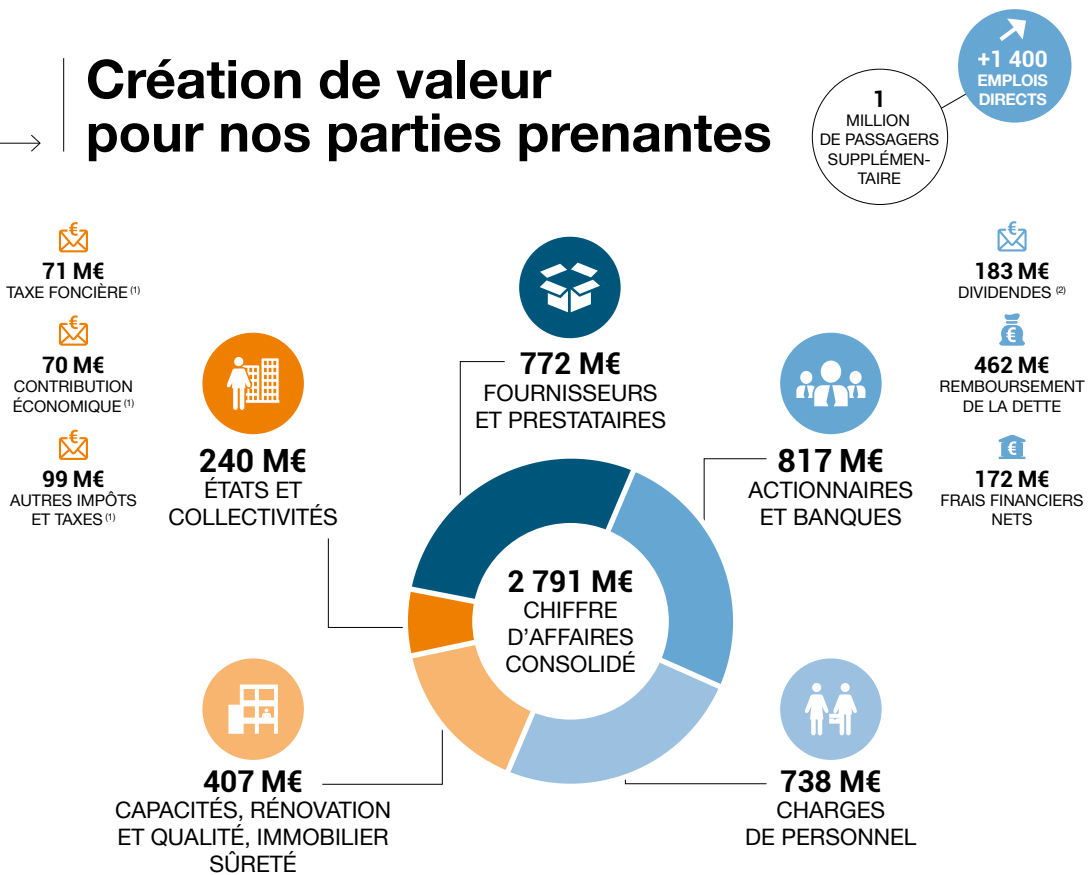
**Entreprises locataires des plates-formes (B to B)**

- Amélioration de la qualité et du confort des bâtiments.
- Optimisation des coûts de location.
- Aide aux bonnes pratiques de gestion environnementale.



**Création de valeur pour nos parties prenantes**

Répartition des richesses



(1) Versé en 2014 au titre de l'imposition 2014. (2) Versés en 2014 au titre de l'exercice 2013. Les informations complètes sont présentées dans le **document de référence 2014** d'Aéroports de Paris, consultable à l'adresse internet [www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr).

# ÊTRE UN LEADER AÉROPORTUAIRE

## Réunir nos talents

Parce que nous avons des atouts uniques dans notre secteur, nous nous sommes donné comme ambition de devenir le groupe leader de la conception, de la construction et de l'exploitation d'aéroports. Avec ses compétences d'architecte, d'ingénieur, de constructeur et de gestionnaire d'aéroports, le Groupe est le seul acteur mondial à être présent sur l'ensemble de la chaîne de valeur aéroportuaire. Il peut ainsi articuler et exploiter au maximum les savoir-faire de la maison mère et de ses filiales et participations.

Cette ambition s'inscrit dans un contexte économique où le transport aérien est confronté à de profondes mutations : le modèle traditionnel des compagnies aériennes évolue, notamment sous l'effet du modèle *low cost* et de la concurrence se renforce entre les grands aéroports européens et non européens ; le passager « connecté », que la révolution numérique a doté

de moyens rapides de comparaison des offres, adopte de nouveaux comportements de consommation.

## Un plan jusqu'en 2015

Pour atteindre ces objectifs de moyen terme, nous avons reformulé et recentré en 2013 les orientations stratégiques définies pour le plan stratégique 2011-2015 selon six axes :

- améliorer la qualité du service apporté aux clients du Groupe,
  - améliorer la satisfaction des salariés,
  - renforcer la robustesse opérationnelle des aéroports,
  - améliorer la performance économique,
  - devenir la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise,
  - saisir les opportunités de développement à l'international.
- Cette stratégie devrait se poursuivre dans le prochain plan qui portera le Groupe jusqu'en 2020.

## NOS GRANDS PROJETS

### Logique *One roof*

Nos installations sont performantes mais éclatées et hétérogènes. Nous apporterons plus de flexibilité et une meilleure rentabilité à nos aéroports grâce à la logique « *One roof* » de fusion des terminaux. Parmi les chantiers envisagés figurent :

- la construction d'un bâtiment de 34 800 m<sup>2</sup> entre les terminaux 2B et 2D de Paris-Charles de Gaulle (environ 1,1 million de passagers supplémentaires) ;
- la jonction de satellites internationaux du terminal 1 de Paris-Charles de Gaulle (1,2 million de passagers supplémentaires) ;
- la construction d'un bâtiment de jonction de 74 000 m<sup>2</sup> entre Orly Sud et Orly Ouest dans le cadre du projet de bâtiment de jonction lancé en 2012 pour Paris-Orly (3,5 millions de passagers supplémentaires).

### Accéder en 20 minutes à Paris-Charles de Gaulle

Nous sommes associés à l'État et à SNCF Réseau (anciennement Réseau Ferré de France) au sein de la société CDG Express SAS pour mener les études nécessaires à la réalisation du CDG Express. En 2023, cette liaison ferroviaire devrait relier en 20 minutes la gare de l'Est à Paris-Charles de Gaulle, qui n'est aujourd'hui accessible depuis la capitale que par le RER B ou l'autoroute A1-A3. L'investissement total est estimé à 1,7 milliard d'euros.

### TAV Construction – numéro 1 mondial de la construction aéroportuaire

TAV Construction, dont Aéroports de Paris SA possède 49 % du capital, s'est hissé en 2014 à la première place du classement des entreprises mondiales de construction d'aéroports après avoir occupé la seconde place en 2013 selon une enquête publiée par *Engineering News-Records*. L'un de ses chantiers

actuels les plus impressionnants est la construction du nouveau terminal international d'Abu Dhabi, d'une capacité d'accueil de 27 millions de passagers, dont nous espérons qu'il deviendra une référence architecturale dans l'histoire aéroportuaire.

### L'aéroport international de Santiago du Chili

En février 2015, le consortium qui réunit Aéroports de Paris (45 %), Vinci Airports (40 %) et le groupe de BTP italien Astaldi (15 %) a présenté la meilleure offre pour la mise en concession pour vingt ans du 6<sup>e</sup> aéroport d'Amérique du Sud à Santiago du Chili (plus de 16 millions de passagers en 2014).

Le consortium rénovera les installations existantes, concevra et construira un nouveau terminal de 175 000 m<sup>2</sup>. Les concessionnaires auront également pour objectif d'encourager la croissance du trafic tout en élevant les standards de service au plus haut niveau.

## 4 VALEURS ESSENTIELLES

En 2014, 2 200 salariés ont participé au choix de nos quatre valeurs, aux côtés des membres du comité exécutif et du *top management*. Le projet, lancé à l'initiative de la direction des Ressources humaines, a été mené en collaboration avec la direction Finances et Stratégie. Ces valeurs reflètent ce que nous sommes, ce que nous voulons être et ce qui nous différencie.

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

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

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

**L'ouverture :** l'ouverture au monde pour nourrir et partager nos succès.

## Trois priorités définies en 2014 pour 2020

En 2014, nous avons défini les premières orientations pour le plan stratégique 2016-2020 qui sera présenté au conseil d'administration en 2015. Pour atteindre notre ambition, nous souhaitons, au cours de la période 2016-2020, exprimer le plein potentiel du Groupe en nous fixant trois priorités stratégiques : « optimiser », « attirer », « élargir ».

### Optimiser

Notre objectif est de tirer le meilleur parti de nos ressources et de consolider nos fondamentaux, par exemple en déployant la logique de fusion des terminaux dite « *One roof* » (un seul toit), aussi bien à Paris-Orly, avec le bâtiment de liaison dont la construction a débuté cette année, qu'à Paris-Charles de Gaulle avec la future liaison 2B/2D et la fusion de satellites internationaux du terminal 1. Cette logique vise à supprimer le handicap structurel historique de nos plates-formes, éclatées en multiples terminaux, pour les transformer en aérogares plus agréables pour les passagers.

### Attirer

Avec cette priorité, en visant l'excellence, nous souhaitons devenir le choix préféré de nos clients et de nos collaborateurs, et promouvoir la marque du Groupe. Il s'agit, par exemple, d'améliorer la compétitivité du *hub* de Paris-Charles de Gaulle pour capter le trafic international en mobilisant l'ensemble des leviers à notre disposition : des aménagements ciblés, une politique tarifaire attractive et l'offre d'une expérience client qui nous différencie, au-delà de la seule amélioration continue de la qualité de service aux passagers.

### Élargir

Notre troisième priorité consiste à élargir nos horizons en nourrissant et partageant la croissance avec notre écosystème. Nous souhaitons ainsi développer la connectivité, accentuer le rôle de porte d'entrée internationale de nos aéroports pour croître avec l'économie francilienne et créer de la valeur pour le Groupe.

## Dans la perspective du CRE 2016-2020

L'élaboration du prochain contrat de régulation économique (CRE) 2016-2020, qui encadre l'évolution des tarifs des redevances aéroportuaires, s'inscrit dans cette perspective stratégique. La période d'élaboration de la proposition d'Aéroports de Paris pour ce contrat constitue un moment privilégié d'échanges avec l'ensemble des parties prenantes et notamment les salariés. Les contrats de régulation économique sont, en effet, un vecteur important de changement pour le Groupe, comme en témoignent depuis 2006 la transformation profonde de nos infrastructures aéroportuaires et l'amélioration significative de la satisfaction de nos clients passagers et compagnies aériennes.

### Proposition de feuille de route pour 2020

Après un échange approfondi avec les acteurs du transport aérien, nous avons publié, en janvier 2015, la proposition d'Aéroports de Paris pour le contrat de régulation 2016-2020. Elle a été soumise à consultation publique de janvier à mars. Elle traduit notre confiance dans notre modèle économique et dans sa capacité à s'adapter aux évolutions de notre environnement. Nous envisageons :

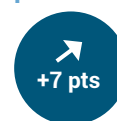
- un plan d'investissements régulés de 3,1 milliards d'euros au service de l'optimisation de nos installations et de la robustesse opérationnelle des trois plates-formes franciliennes ;
- une politique tarifaire simplifiée et refondue, propice à la conquête du trafic international et en correspondance ;
- le renforcement de notre compétitivité grâce à la maîtrise des charges courantes du périmètre régulé, au service de la modération tarifaire ;
- l'amélioration du retour sur capitaux employés des activités régulées au niveau du coût du capital.

### Une brochure pour expliquer le CRE 2016-2020

La négociation du troisième contrat de régulation économique 2016-2020 se déroulera pendant l'année 2015 en vue d'une signature avec l'État à l'été 2015.

Le projet soumis à la consultation publique s'intitule « *Aéroports de Paris : une proposition au service de la compétitivité, du transport aérien, des passagers, des territoires et de l'emploi* ». Il est accessible *via* l'onglet « Groupe » de notre site internet (Finance/relations investisseurs/régulation).

### Notation extrafinancière Groupe par EthFinance (échelle 1 à 100)



71 78  
2012 2014



+ d'infos

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)

onglet « Groupe », document de référence.

# INTERVIEW CROISÉE



**Patrick Jeantet**  
Directeur général délégué



**Didier Hamon**  
Secrétaire général Groupe

**Patrick Jeantet, vous nous avez rejoints en janvier 2014. Quel regard portez-vous sur l'exercice de la RSE dans notre entreprise ?**

**Patrick Jeantet :** En tant que directeur général délégué je me sens, bien sûr, fortement concerné par la qualité de l'exercice de la responsabilité sociale. J'ai constaté, dès mon arrivée combien Aéroports de Paris a su déployer une politique RSE que chacun peut porter à son échelle. L'entreprise affiche une culture responsable au cœur de chacune de ses entités et conduit une démarche extrêmement structurée et désormais reconnue.

L'important ce sont les fruits concrets que cette démarche produit au service de la stratégie de l'entreprise. Et je la compte parmi les atouts qui nous aideront à mettre en œuvre les projets d'aménagement et de développement à moyen et plus long termes. Je prendrai un simple exemple. En quelques années, Aéroports de Paris a fortement progressé en termes de qualité de service et de satisfaction clients. Cela tient, bien sûr, à nos orientations stratégiques, mais aussi au développement de la concertation avec nos parties prenantes : les compagnies, les passagers, nos partenaires aéroportuaires. Cette qualité d'écoute et le dialogue nourri qui en résulte relèvent de la RSE.

**Comment le développement international du Groupe, porté par ses succès récents, peut-il bénéficier de la politique RSE ?**

**P. J. :** L'un des objectifs affichés par le secrétariat général, qui pilote la démarche RSE, est d'agir à l'échelle du groupe. Déjà en 2014, plusieurs actions structurantes ont été menées, avec la nomination d'une déontologue Groupe, la conception et la signature de chartes RSE et Éthique Groupe, adoptées par nos principales filiales. Ces initiatives rencontrent mes propres réflexions sur la nécessité de rassembler

nos filiales autour de notre projet industriel et d'appuyer la promotion de nos savoir-faire à l'étranger sur une ingénierie forte due à la synergie de compétences entre Aéroports de Paris et ses filiales.

**On parle beaucoup du CDG Express. Comment ce projet s'inscrit-il à la fois dans la logique de développement de l'entreprise, dans sa démarche RSE et dans la logique du Grand Paris ?**

**P. J. :** Vous l'avez dit, on a beaucoup débattu autour de CDG Express ces vingt dernières années et l'on débat encore. Mais il faut avancer ! C'est un enjeu majeur pour l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Les voies d'accès actuelles sont saturées. Le CDG Express mettra Paris à 20 minutes de l'aéroport qui sera ainsi plus compétitif. Il remplira en même temps un triple objectif RSE : le service aux passagers, le service aux salariés, la contribution à la qualité de l'air et à la lutte contre les émissions de gaz à effet de serre en limitant le recours à la voiture. C'est aussi, à une échelle plus large, notre contribution au rayonnement de la France et au maintien de notre pays dans les premières places de la connectivité internationale.

**Didier Hamon, Aéroports de Paris affiche l'ambition d'être numéro 1 en Europe dans le domaine de la RSE. Comment ceci s'inscrit-il dans l'histoire de l'entreprise ?**

**Didier Hamon :** La responsabilité sociale d'entreprise se situe dans la lignée des valeurs de service public qui constituent notre histoire. Elles y sont retravaillées, modernisées, renforcées, mais la plupart d'entre elles nous sont depuis longtemps familières. La nouveauté pour nous tient à l'effet mobilisateur d'une démarche structurée selon un référentiel connu et qui suit un processus d'amélioration continue. Cet effet, nous l'avons déjà ressenti en mettant en œuvre d'autres systèmes



## Six engagements RSE

Notre charte RSE Groupe, signée en janvier 2015, formalise six engagements génériques que le Groupe prend, vis-à-vis de ses parties prenantes internes et externes, en matière de responsabilité sociétale :

- garantir une gouvernance exemplaire ;
- mettre l'humain au cœur de notre stratégie ;
- satisfaire tous nos clients ;
- maîtriser et minimiser nos impacts environnementaux ;
- nous assurer de l'éthique et de la responsabilité de nos achats ;
- promouvoir un engagement sociétal de proximité.

## Neuf principes éthiques

Notre charte Éthique Groupe, signée en janvier 2015, établit neuf principes fondamentaux qui doivent guider les comportements au travail de tous nos collaborateurs :

- le respect des lois et des réglementations ;
- le respect des droits individuels ;
- le respect du principe de non-discrimination ;
- le respect de la santé et de la sécurité ;
- le respect des principes de loyauté, d'équité et d'intégrité ;
- le respect de l'image de l'entreprise ;
- le respect de la confidentialité ;
- le respect de la concurrence ;
- le respect de l'environnement et de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

de management : environnement, sécurité, qualité. Aujourd'hui, nous évoluons pour que notre performance responsable soit exemplaire et d'égal niveau dans tous les champs de la RSE.

### Comment pensez-vous exercer cette position de leader ?

**D. H. :** Nous ne sommes pas seuls à afficher le succès d'une politique RSE éprouvée. Mais être leader, ce n'est pas seulement se montrer excellent, ce n'est pas seulement proclamer l'intention de le rester, c'est aussi devenir chef de file, conduire, entraîner. Je souhaite qu'Aéroport de Paris puisse convaincre progressivement les aéroports européens de rentrer dans la logique de la notation extrafinancière, qui constitue la seule manière de comparer avec pertinence nos résultats respectifs. Et donc d'améliorer ensemble, sur le long terme, les performances de tous ceux qui voudront y participer.

### Aéroports de Paris a signé, en décembre 2014, la déclaration commune des entreprises membres de Transparency International France sur le lobbying. Que signifie cet engagement pour l'entreprise ?

**D. H. :** Tel que nous le pratiquons, le lobbying s'inscrit dans une politique d'ensemble cohérente avec l'exercice de notre responsabilité sociétale. Par cette signature, nous avons voulu montrer la volonté du groupe Aéroports de Paris d'appuyer son développement sur des principes qui témoignent de son engagement éthique. Ce développement se construit sur la confiance des pouvoirs publics, de nos collaborateurs, des compagnies aériennes, des passagers et des différentes parties prenantes décisives auxquels nous souhaitons mieux faire connaître, comprendre et partager nos activités. Cette déclaration témoigne du respect que nous portons à nos interlocuteurs, car participer aux débats publics

qui nous engage, de façon intègre et transparente, contribue à l'intérêt général.

### Quel est le programme RSE pour l'année qui s'ouvre ?

**D. H. :** 2015 est une année charnière, qui clôture notre second contrat de régulation économique 2011-2015. En cours de premier semestre 2015, nous préparons la stratégie RSE pour 2016-2020. Nous espérons atteindre les objectifs prévus par nos feuilles de route à l'horizon 2015. La performance RSE globale du Groupe se situe déjà au niveau « excellence » dans le cadre de la notation extrafinancière sollicitée volontairement et reconduite tous les deux ans. Nous sommes présents dans plus d'une dizaine d'indicateurs d'investissement socialement responsable et dotés de nombreux labels dans ces domaines. Nous entendons non seulement consolider cette performance mais la développer et enrichir notre programme d'actions. Notre volonté est bien d'habiter l'avenir.

# UNE DÉMARCHE RSE QUI S'ÉTEND AU GROUPE

## Nous affinons nos processus

Nous ambitionnons de devenir la référence européenne, dans notre secteur, en matière de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Cette ambition, inscrite parmi les orientations stratégiques du Groupe, l'est aussi historiquement dans notre culture. Notre projet d'entreprise a toujours recherché l'équilibre entre croissance économique, attentes de la société et protection de l'environnement, selon les trois principes du développement durable. Nous les déclinons en réduisant notre impact sur l'environnement aux niveaux local et global, en recherchant la satisfaction de nos salariés sur qui repose notre performance, en investissant pour répondre aux attentes de toutes nos parties prenantes et pour contribuer à la prospérité des collectivités qui nous entourent.

## Un référentiel

Afin d'adapter efficacement cet équilibre à l'évolution du contexte économique, environnemental et social, nous avons structuré notre démarche de progrès. En plus des systèmes de management environnemental déployés dès 2001, nous suivons les lignes directrices de la norme ISO 26000. Grâce à ce référentiel, relatif à la responsabilité sociétale d'entreprise, nous opérons une intégration pertinente des attentes de nos parties prenantes dans notre chaîne décisionnelle, source de création de valeur partagée.

## Des enjeux bien identifiés

Irriguée par une gouvernance proactive, éthique et transparente, notre politique RSE s'est organisée, jusqu'en 2014, autour de quatre thématiques déclinées en une vingtaine d'enjeux prioritaires, associés à des plans d'action. Ces enjeux ont été identifiés grâce au dialogue régulier que nous entretenons avec nos parties prenantes, en conformité avec les obligations réglementaires et les bonnes pratiques nationales et internationales.

Nos parties prenantes jugent depuis plusieurs années ces enjeux représentatifs de leurs attentes. Nous avons toutefois souhaité évaluer la pertinence de notre approche pour la performance de l'entreprise, dans la perspective du nouveau plan stratégique 2016-2020 qui sera présenté en 2015. Un cabinet de conseil nous a accompagnés pour mener une étude de matérialité de nos enjeux RSE. La cartographie des parties prenantes d'Aéroports de Paris SA a ainsi été mise à jour et une matrice de matérialité a été produite en décembre 2014. Elle va servir à repositionner nos priorités et notre reporting en 2015.



+ d'infos

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)

onglet « Groupe », document de référence, chapitres 06, 17 et annexe 2.

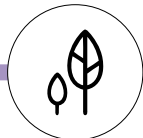
## Gouvernance : éthique et transparence



SATISFACTION  
DES SALARIÉS

### Social

- développement professionnel et mobilité
- conditions d'emploi
- dialogue social
- santé et qualité de vie au travail
- diversité et égalité des chances



MAÎTRISE  
DES IMPACTS ET  
AMÉLIORATION  
CONTINUE

### Environnement

- énergie
- air, émissions, climat
- eau
- déchets
- biodiversité



SATISFACTION  
DES CLIENTS ET  
ÉTHIQUE DES ACHATS

### Clients

- qualité de service et initiatives collaboratives
- passagers
- compagnies
- entreprises opérant sur les plates-formes

### Achats responsables



CRÉATION DE VALEUR  
POUR LA SOCIÉTÉ  
CIVILE

### Engagement sociétal

- coopération sociale et emploi
- développement économique des territoires
- dialogue avec les riverains
- bruit/aide à l'insonorisation
- solidarité



## Une matrice pour y voir clair

L'étude de matérialité a pour objet d'identifier et de hiérarchiser les enjeux RSE importants pour nos parties prenantes internes et externes (impacts économiques, environnementaux et sociaux) susceptibles d'influer sur notre performance et sur leurs décisions. Nous avons mené ce diagnostic en nous appuyant sur le recensement de 32 enjeux réputés significatifs pour notre stratégie et sur la définition de leur périmètre. Nos parties prenantes ont été invitées à noter leur importance au regard de leurs intérêts propres. En croisant ces évaluations, nous avons dégagé le top 20 de nos enjeux RSE qui ont été schématisés sous forme d'une matrice graphique. Nous avons prévu de publier, au cours de l'année 2015, les résultats de cette étude et la matrice de matérialité sur notre site internet.

### Forums

Trois forums RSE, très appréciés de l'auditoire, ont été organisés en 2014 pour les managers d'Aéroports de Paris SA. Au total, **123** participants ont appris qu'ils faisaient de la RSE spontanément dans les domaines aussi variés que les achats, les ressources humaines, la relation aux riverains ou encore l'environnement.

### Repère

En 2015, nous devrions organiser des échanges avec notre partenaire turc TAV Airports, dont la démarche de notation financière inclut des composantes extrafinancières environnementales et sociétales.

## L'engagement à l'échelle du Groupe

Nous nous développons 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 veillons au respect des dix principes qu'il édicte, relatifs aux droits de l'homme, aux normes de travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Nous progressons chaque année vers une meilleure intégration des défis RSE dans notre stratégie. En cohérence avec notre projet économique, qui vise à renforcer les synergies à l'intérieur du Groupe, nous avons mis en place les fondements d'une politique globale RSE Groupe.

### Une charte RSE et une charte Éthique

En juin 2014, le Secrétariat général Groupe a engagé une concertation avec les filiales et une dizaine de directions de la société mère pour élaborer une charte RSE Groupe et une charte Éthique Groupe. Les deux chartes ont été signées en janvier 2015 par nos quatre principales filiales. Cette initiative renforce la cohésion interne autour de l'exercice de la responsabilité sociétale et accroît la visibilité de nos orientations pour nos parties prenantes, auprès desquelles les chartes seront diffusées.

La charte RSE est un document cadre qui sera décliné en chartes complémentaires ou en démarches thématiques. La charte Éthique réaffirme les principes qui guident les comportements au travail (la responsabilité, l'intégrité et le respect d'autrui). Elle étend à l'ensemble des collaborateurs du Groupe la possibilité, jusqu'ici limitée aux salariés d'Aéroports de Paris SA, de consulter notre référent éthique.

### Clients BtoC

- **Passagers et accompagnants des passagers** : sécurité, ponctualité, confort.

### Acteurs du développement du territoire

- Création de valeur (bénéfices économiques, bénéfices sociaux), maîtrise des impacts environnementaux, bruit.

### Clients BtoB

- **Les compagnies** : qualité des prestations aéroportuaires, contribution à leur compétitivité.
- **Locataires immobiliers (commerces, etc.) et entreprises des plates-formes** : prestations de bailleurs, services.

### Administrateurs et financeurs

- Performance économique, intérêts des actionnaires, management des risques (dont le risque RSE).

### Salariés

- **Salariés du Groupe** : parcours professionnel, santé et qualité de vie, équité, égalité des chances, protection de l'environnement.
- **Salariés des entreprises et partenaires** : sécurité, qualité de vie, protection de l'environnement.

### Partenaires aéroportuaires

- **Fournisseurs, services publics, prestataires des compagnies aériennes, voyagistes, aéroports partenaires, associations et clubs** : lisibilité de nos pratiques, qualité de service et méthodes collaboratives, performance économique.

### Acteurs publics

- **Périmètre français** : conformité aux lois, CRE, management des risques, RSE et déclinaison des politiques publiques.
- **Périmètre international** : conformité aux lois, CRE, management des risques, RSE, déclinaison des politiques européennes ou des engagements internationaux.

### Relais et influenceurs sociétaux

- **Médias, politiques, riverains, ONG, auditeurs professionnels et analystes extrafinanciers** : performance économique, qualité de vie et management des nuisances, coopération économique et sociale, management des risques, relais des politiques publiques, labels, droits de l'homme.

## Une organisation qui évolue

En parallèle, nous faisons évoluer notre organisation pour assurer la transversalité des échanges entre nos directions et avec nos filiales. Nous avons notamment créé un réseau RSE filiales (page 34) pour favoriser nos échanges. Nous envisageons, pour les années 2016-2020, de renforcer notre reporting RSE en l'étendant au Groupe.

## Protéger notre intégrité

Notre charte Éthique Groupe réaffirme nos engagements éthiques et prolonge les dispositifs pérennes dont nous nous sommes dotés depuis 2008, en partenariat avec l'ONG Transparency International France. Ils encadrent notre déontologie, la promotion de la lutte contre la corruption et la prévention du risque de fraude. Ce partenariat a concerné la maison mère et ses filiales.

Pour soutenir ces dispositifs, le Secrétariat général Groupe créé en 2013 a, parmi ses missions, celle de formaliser les repères et règles déontologiques de l'entreprise et de veiller à leur diffusion. En 2014, une déontologue Groupe a été nommée notamment dans ce but. Nous avons également intégré le risque éthique dans nos *Golden Rules*.

### Lobbying responsable

Nous sommes adhérents de l'ONG Transparency International France et souscrivons à ses principes de transparence. Le Groupe Aéroports de Paris a signé, en décembre 2014, sa déclaration commune en faveur du lobbying responsable. Nous nous engageons, aux côtés d'autres entreprises, à représenter les intérêts de notre secteur dans les débats publics de façon intègre et transparente et à soutenir les actions de l'association. Nous nous conformons à la législation concernant le financement des partis politiques.



75 k€

COÛT DES ACTIVITÉS  
DE LOBBYING AUPRÈS DU SÉNAT  
ET DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE  
(CHARGES DE PERSONNEL  
INCLUSES)

## Sensibiliser et former les nôtres

Nous mettons en œuvre des procédures de vigilance et nous formons régulièrement les prescripteurs, les acheteurs et certains managers à la lutte contre la corruption et à la prévention de la fraude. Une formation spécifique est délivrée aux expatriés au minimum tous les trois ans et tient compte du degré d'exposition à ce risque. En mai 2014, le délégué général de Transparency International France est intervenu lors du séminaire organisé pour nos expatriés.



### Repère

154 managers ont suivi en 2014 une formation à la prévention de la fraude et à la lutte contre la corruption.

## Transparence et appréciation des tiers

Tous les ans nous rendons compte à nos parties prenantes, dans notre rapport de responsabilité sociale d'entreprise, de nos activités de développement durable. Réalisé selon les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI), ce rapport est disponible en ligne sur notre site internet.

Nous soumettons volontairement notre performance à un audit externe en sollicitant, tous les deux ans, une notation extrafinancière. Cette évaluation mesure notre progression dans les domaines de la gouvernance d'entreprise, des ressources humaines (capital humain), de l'environnement, de la relation à nos clients et fournisseurs et de l'engagement sociétal. Nous en publions les résultats dans nos rapports annuels. Conformément au décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale, sociétale et environnementale, un organisme tiers indépendant a été désigné pour 2013 et 2014 pour vérifier les informations relatives à ces domaines, présentées dans le rapport de gestion de notre groupe. Pour le rapport 2014, le vérificateur tiers a délivré un niveau d'assurance raisonnable (le plus élevé) aux quatre indicateurs les plus représentatifs de nos activités. Ce niveau signifie que ces indicateurs couvrent plus de 50 % de la valeur publiée.

## Forum sécurité

Nous avons organisé en mai 2014 à Paris-Charles de Gaulle notre premier forum de sensibilisation à la sécurité sur les aires de trafic et pour les avions. Pendant 5 jours, plus de 1200 participants ont pu échanger : personnels d'assistance en escale et travaillant en coactivité, formateurs, personnels des services qualité, officiers de sécurité des vols, pilotes de ligne et services de l'État. Le but de ce forum était d'ôter aux règles de sécurité leur aspect contraignant ou trop abstrait pour en montrer concrètement l'utilité.

Des thématiques très pratiques ont donc été abordées, comme le placement avion, sa mise en sécurité, l'avitaillement, le respect du périmètre de sécurité incendie, la coactivité, les risques liés aux débris, la maintenance. Couronné de succès, ce forum sera renouvelé.



## Nous connaissons et maîtrisons nos risques

### Une démarche globale

Le contrôle interne, la gestion des risques et l'audit interne constituent une démarche globale au service de notre performance et de la sécurisation de nos activités et de nos objectifs. Le contrôle interne contribue au bon fonctionnement de nos processus internes, à l'efficacité de nos opérations et à l'utilisation efficiente de nos ressources. Il vise à assurer la conformité réglementaire et l'application des orientations fixées par la Direction générale. La gestion des risques identifie les risques qui peuvent toucher nos domaines d'activité. Elle vise à les maintenir à un niveau jugé acceptable par la Direction générale et à s'assurer que les risques majeurs sont maîtrisés. En 2014, la cartographie des risques Groupe mise à jour a été présentée au comité opérationnel des risques et du contrôle interne, au comité exécutif, au comité d'audit et des risques et au conseil d'administration.

Périodiquement, l'audit évalue les dispositifs de contrôle interne et de gestion des risques. Il s'assure que les risques significatifs sont pris en compte de manière appropriée et que les conditions sont réunies pour sécuriser et développer notre activité.

### Encadrer nos actions et nos comportements

Le règlement intérieur d'Aéroports de Paris intègre la politique de prévention de la fraude dans les règles de déontologie ainsi que des règles spécifiques dans le code de déontologie des achats. Il inclut également un code de bonne conduite applicable en matière boursière et un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information, actualisé en 2014 pour une entrée en vigueur courant 2015, applicable au périmètre du Groupe. Toutes les filiales disposent de règles de déontologie.

L'équipe chargée du contrôle interne et de la gestion des risques est rattachée au Secrétariat général Groupe.

#### Repère

La certification délivrée en 2008 à la direction de l'Audit par l'Institut français de l'audit et du contrôle internes (Ifaci) a été renouvelée en 2014.

La directrice de l'Audit rend compte régulièrement à la Direction générale et au comité d'Audit et des Risques du conseil d'administration. Une charte de contrôle interne, un référentiel de management des risques et la charte de l'audit interne encadrent notre dispositif.

### Initier les managers à la maîtrise des risques

Afin de faciliter l'appropriation de la démarche « audit, gestion des risques, contrôle interne » (ARC) par les managers, nous avons conçu un module de formation organisé autour du rôle central du manager dans la démarche ARC et de l'aide que cette dernière lui apporte dans ses pratiques managériales. Une vingtaine de managers ont participé à deux sessions pilotes. La démarche ARC a également été présentée lors des journées d'intégration des nouveaux cadres.

### Protéger nos informations

Les différents métiers exercés au sein du Groupe reposent sur le traitement et l'échange quotidiens d'informations. Ce patrimoine est un actif critique à préserver. En 2014, nous avons formalisé notre politique générale de protection de l'information et ses référentiels. Le responsable de la protection de l'information est également correspondant Informatique et libertés pour Aéroports de Paris SA. Il pilote la conformité à la loi avec l'assistance de 20 relais Informatique et libertés, nommés dans chaque direction de l'entreprise. À l'occasion de la journée de la protection des données et de la vie privée organisée par le Conseil de l'Europe et la Commission européenne, le 28 janvier 2014, nous avons diffusé un film d'animation pour nos salariés.

#### Repère

Nous lançons, début 2015, un test d'intégration des croix de Saint-André dans la chaussée des pistes. Ces croix servent à indiquer aux pilotes si une piste est ouverte ou fermée. Mobiles jusqu'ici, elles nécessitaient des manœuvres, qui seront supprimées par la commande à distance des croix intégrées.



+ d'infos

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
onglet « Groupe », document de référence,  
chapters 06,17 et annexe 2

### Piste 4 : rénovée et plus sûre

Partie intégrante du doublet sud de Paris-Charles de Gaulle, la piste 4 a été réhabilitée en 2014 : 100 000 tonnes d'enrobés ont été posées en six semaines, mobilisant 200 personnes et 100 camions par heure. L'opération visait à redonner de bonnes qualités d'adhérence à la piste et à améliorer sa portance. En remplacement des feux de piste halogènes, 700 feux à LED ont été installés, ce qui divise le taux de défaillance par trois. La durée de vie des équipements passe de deux ans à cinq ans. Les aires de sécurité de fin de piste (les « Resa ») ont, de leur côté, bénéficié d'un travail de recherche. Elles ont été améliorées, par l'extension ou le renforcement des zones existantes. Ces aires de 150 m de large et de 300 m de long, situées après la fin de la piste aux deux extrémités, sont destinées à réduire les risques pour un avion qui se poserait avant la zone prévue ou qui achèverait son décollage ou son atterrissage après la fin de piste.



# UNE DÉMARCHE RESPONSABLE LABELLISÉE

## Nos acheteurs s'engagent

### L'éthique de nos acheteurs

Notre politique d'achats, formalisée en 2012, vise l'excellence économique, éthique, environnementale et sociale. Nous avons annexé au règlement intérieur d'Aéroports de Paris SA un code de déontologie des achats qui définit nos règles d'éthique vis-à-vis des fournisseurs et des prestataires. Nos collaborateurs s'engagent individuellement et par écrit à le respecter. Nos filiales ont élaboré, à notre invitation, leur propre code de déontologie, en partenariat avec l'ONG Transparency International France.



100 %

des acheteurs ont suivi une formation à la RSE au cours de séminaires bisannuels.



+ d'infos

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)

onglet « Groupe », document de référence, chapitre 17 et annexe 2.

Plusieurs dispositifs ont été mis en place, notamment pour lutter contre la fraude, le travail dissimulé et la corruption. Nous avons sécurisé nos processus achats et approvisionnements et renforcé nos outils de gestion et de traçabilité des contrats en 2014. Nos prescripteurs et nos acheteurs sont formés aux principes de la RSE, des achats responsables, de la lutte contre la corruption et contre la fraude.

### Un label responsable

Depuis 2013, nous concentrons nos plans d'actions sur les achats responsables et solidaires et sur l'accès des PME à nos marchés en France. Cette politique s'étend progressivement à nos filiales (pages 73 et 74).

Nous avons obtenu, en 2014, le label Relations fournisseur responsables, autour duquel nous structurons nos processus d'achats. Ce label atteste que nous avons respecté les engagements pris en 2010 à la signature de la charte Relations fournisseur responsables, proposée par le ministère de l'Économie et par la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France. Cette charte incite de grandes entreprises comme la nôtre à adopter 10 bonnes pratiques vis-à-vis de leurs fournisseurs. Elle vise à construire un cadre de confiance réciproque, une relation durable et équilibrée préservant l'intérêt des fournisseurs, et favorise ainsi l'accompagnement des démarches de progrès et d'innovation dans les PME et les TPE.

### Prix

Nous sommes membres de l'association Pacte PME depuis 2012. Nous soutenons les PME innovantes. Notre pôle Innovation identifie les PME aptes à développer avec nous des solutions d'avant-garde. En 2014, notre partenariat avec l'entreprise Alstef a reçu le prix du Partenariat gagnant-gagnant de Pacte PME pour la coconception du dispositif de dépose bagages automatique installé en standard dans nos aéroports depuis 2013.



**Dominique Étourneau**  
Directeur des Achats  
Aéroports de Paris

« Les observateurs financiers et extrafinanciers saluent notre mobilisation et nos investissements récents. »

En sept ans, la note extrafinancière du domaine des achats a quasiment doublé, passant de 41/100 en 2007 à 81/100 en 2014. Elle témoigne de nos efforts jamais relâchés pour mieux acheter, instaurer des règles éthiques clairement définies, sécuriser nos processus, protéger et entraîner avec nous nos fournisseurs dans cette démarche responsable. Cette année, nous avons brigué et obtenu le label Relations fournisseur responsables, à l'issue d'une préparation évaluée à quatre mois homme et d'un audit de trois jours. Acheteurs, collaborateurs de la

### Repère

- La charte Relations fournisseur responsables compte aujourd'hui **24** sociétés labellisées, **518** entreprises et organismes signataires pour un volume d'achats évalué à **480** milliards d'euros.
- En 2013, nous avons nommé une nouvelle médiatrice des fournisseurs et des prestataires.

## Nos fournisseurs s'engagent dans une démarche éthique

Conformément aux recommandations de la charte Relations fournisseur responsables, notre processus d'achats intègre des critères environnementaux et sociaux dans les consultations et dans les marchés contractualisés.

Dans ce contexte, nous avons déployé, en 2014, une charte RSE fournisseurs à laquelle nos fournisseurs souscrivent lors des passations de marché. Ils s'engagent à respecter les droits de l'homme, à adopter les meilleures pratiques en matière de relations sociales et de conditions de travail, à lutter contre la corruption et à protéger l'environnement. Des avenants ont été annexés aux contrats passés antérieurement à cette charte.

Depuis 2012, nous disposons d'un outil de vérification de la conformité des informations sociales et financières qui nous sont présentées. Nous avons mené en 2014 des audits sociaux auprès des fournisseurs de prestations de nettoyage et de propreté, ce segment ayant été défini comme prioritaire.

### Repère

**70 %** des marchés contractualisés en 2014 par Aéroports de Paris SA intègrent un critère RSE, pondéré entre **5** et **10 %**. Nous visons **100 %** des marchés à l'horizon 2016.

## Clauses d'insertion

Nous réalisons, depuis une dizaine d'années, des achats auprès d'entreprises du secteur adapté et protégé, et nous appliquons, depuis 2013, des clauses d'insertion dans nos marchés. Dans le cadre des travaux du projet de bâtiment de jonction à Paris-Orly, nos contrats de travaux engagent les titulaires d'une dizaine de marchés à réserver 5 % d'heures travaillées aux personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles. Les entreprises

comptabilité, du pôle Innovation, des Ressources humaines se sont mobilisés à nos côtés. C'est le signe d'un engagement profond. Ce label, structurant pour notre stratégie, contribuera au succès de nos projets pour 2015-2016. Notre feuille de route est déjà tracée : renforcer le pilotage de la RSE chez nos fournisseurs sur la durée de vie des contrats, réduire nos délais de paiement, utiliser tous les leviers possibles pour ancrer l'éthique dans notre quotidien. Nos fournisseurs et prestataires eux-mêmes apprécient cette démarche qui intègre des critères RSE à nos consultations : ils y voient la reconnaissance de leurs propres efforts dans ce domaine lors de l'attribution des marchés.

sont accompagnées par un organisme spécialiste des démarches d'insertion, qui dresse un bilan en fin de chantier.

En 2014, le montant des achats au secteur adapté et protégé s'est élevé à 530 k€, avec l'ambition d'atteindre au moins 600 k€ en 2015. Nous avons identifié 11 filières d'approvisionnement et mené une étude de faisabilité qui fait ressortir un potentiel de doublement de cette enveloppe à l'horizon 2016-2020. Depuis 2012, notre partenariat avec le groupement d'entreprises adaptées Gesat nous aide à identifier les établissements aptes à répondre aux besoins de nos nouveaux marchés stratégiques. Nous publions des brochures d'information et de sensibilisation pour nos salariés afin qu'ils sachent comment recourir aux Esat pour leurs achats.

### Profil de nos achats

Le montant total des achats d'Aéroports de Paris SA atteint **1,3** milliard d'euros en décembre 2014.

Ces achats sont segmentés en quatre catégories :

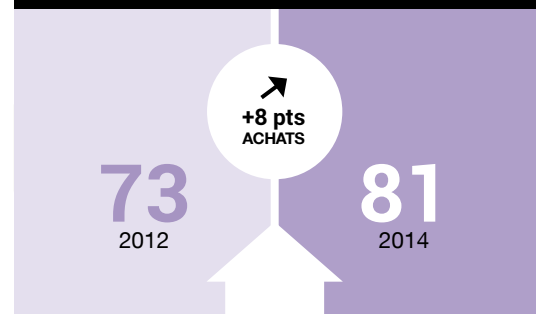
- frais généraux (incluant les prestations intellectuelles) ;
- équipements ;
- services ;
- travaux (neufs et maintenance).



## Baromètre inversé

Nous proposons à nos fournisseurs de répondre à une enquête baromètre relative à nos pratiques d'achat. Envoyée en 2013 aux 320 entreprises les plus importantes en termes de chiffre d'affaires, elle a concerné tous nos fournisseurs en 2014, toutes filières confondues, soit 800 entreprises. Pour les 26 questions posées, les réponses attribuent une note moyenne de 55/100 à nos prestations.

### Notation extrafinancière sollicitée



### Points forts

L'agence de notation Ethifinance a relevé comme points de progression :

- l'intégration de critères RSE sur la totalité du cycle d'achat ;
- les engagements vis-à-vis du secteur protégé et adapté et dans le domaine de l'insertion ;
- les actions en faveur des fournisseurs avec l'obtention du label Relations fournisseur responsables ;
- le processus achats qui assure l'adéquation des pratiques aux dispositions du code de déontologie des achats de l'entreprise.

La notation 2012, réalisée par Vigeo sur une échelle de 1 à 4+, a été convertie selon l'échelle de 1 à 100 de l'agence Ethifinance.

# DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

## Des échanges réguliers et ouverts

Notre politique et notre stratégie RSE intègrent les attentes de nos parties prenantes dans la définition des enjeux de l'entreprise. En 2014, nous avons souhaité mettre à jour la cartographie de nos parties prenantes réparties en 6 groupes depuis 2006. L'analyse a conduit à

identifier 7 groupes. Cette nouvelle distribution a servi, en 2014, à établir le cahier des charges d'une enquête auprès de nos parties prenantes internes et externes sur les enjeux qu'elles considéraient comme prioritaires afin d'en dresser la cartographie (voir page 14).



### Clients BtoC

1

- Passagers et accompagnants des passagers.

#### Outils d'information

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

#### Modes de consultation <sup>(1)</sup>

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

(1) À notre connaissance, aucune association de passagers aéroportuaires n'était constituée en 2014.



### Clients BtoB

- Compagnies aériennes.
- Locataires immobiliers (tertiaire, logistique, commerces) et entreprises utilisatrices des plates-formes.

#### Outils d'information

www.aeroportsdeparis.fr • Sites intranet • Lettres électroniques • Twitter.

#### Compagnies aériennes

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

#### Locataires immobiliers

Conférences • Guides pour s'installer et vivre sur les aéroports.

#### Modes de consultation

##### Compagnies

*Airport CDM* • Comités opérationnels de la qualité de service (COQ) • Comités locaux de la qualité (CLQ) • Réunions d'exploitation • Enquête de satisfaction annuelle • *Benchmarks*.

##### Locataires immobiliers

Réunions • Club des partenaires environnement • Enquêtes de satisfaction.

### Traiter les réclamations des passagers, des attendants et des accompagnants

Notre direction Clients collecte et accuse réception des réclamations liées au parcours passagers pour les plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Ces réclamations sont issues des courriers électroniques (via le site internet), des imprimés mis à disposition des clients dans les aérogares, des courriers papier (aux services, au président-directeur général, aux médiateurs, etc.).

La direction Clients traite les réclamations qui sont relatives à son périmètre. Pour les e-services parkings, elle répond directement par téléphone, grâce à une ligne dédiée, aux demandes d'assistance ou aux demandes de renseignements.

Elle transmet aux directions des aéroports, en temps réel et par voie informatique, les réclamations relevant de leur périmètre. Ces directions mènent éventuellement une enquête avec nos partenaires s'ils sont concernés (police, douane, compagnies, concessionnaires, prestataires, etc.). Les clients reçoivent généralement une réponse dans un délai de 15 jours. Il y a eu 5 485 réclamations en 2014 (4 838 en 2013).

#### Repère

Nous sommes adhérents de l'Association pour le management de la réclamation client (Amarc) et participons, dans ce cadre, à des clubs professionnels ainsi qu'à trois conventions annuelles.



+ d'infos

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)

onglet « Groupe »

## Se concerter pour mieux agir

### Trouver un taxi sans attendre

Devant la grande satisfaction exprimée par nos clients après la modernisation de l'espace taxi du terminal Orly Ouest en 2013, nous avons modernisé la base taxi du terminal Orly Sud. Cette opération accompagnait la rénovation des linéaires des deux terminaux, conduite selon notre référentiel P'RéfèreCiel. La file d'attente se déploie désormais sur 110 mètres de linéaire, soit 40 mètres de plus qu'auparavant, et offre sept points de prise en charge au lieu de cinq. Cet espace, entièrement protégé des intempéries, s'insère dans un nouveau parvis de 17 mètres de profondeur sur 200 mètres de long. Après six mois d'exploitation, le bilan est positif : les temps d'attente sont presque inexistantes.



### Un service aux compagnies qui profite aux passagers

En août 2014, le parking PZ a ouvert ses portes à Paris-Charles de Gaulle. Accessible par l'est, il est situé à proximité du hub d'Air France. Ses 560 places sont destinées aux personnes de la compagnie aérienne qui se garaient habituellement au parking EF. Fruit d'une coopération avec Air France, ce nouvel aménagement, qui a nécessité un an de travaux, présente un double avantage : il rapproche les salariés d'Air France du hub où ils travaillent et désengorge le parking EF au profit des passagers. Le PZ réserve quatre places aux véhicules électriques. Le nombre pourra s'accroître en fonction de la demande.



# DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



2

## Salariés

- Salariés du groupe Aéroports de Paris, organisations syndicales, représentants du personnel.
- Salariés des entreprises et partenaires sur site.

### Outils d'information

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr) • Rapports annuels. <sup>(2)</sup>

#### Salariés d'Aéroports de Paris

Journal interne • Lettres d'information internes • Sites intranet • Comité de Groupe • Livrets d'information et de sensibilisation • Journée d'intégration des nouveaux embauchés, des personnels promus et des cadres • Guides du salarié.

### Modes de consultation

#### Salariés d'Aéroports de Paris

Enquête annuelle de climat social • CHSCT • Comité d'entreprise • Délégués du personnel • Délégués syndicaux.

#### Salariés des plates-formes

Échanges avec les dirigeants des entreprises.



3

## Acteurs publics

### Périmètre français

- État.
- Autorité de régulation.
- Collectivités territoriales.
- Organismes d'intérêt général nationaux.

### Périmètre international

- Institutions européennes.
- Syndicats professionnels.

### Outils d'information

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr) • [www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org) • Rapports annuels <sup>(2)</sup> et information réglementée • Conférences, colloques, communiqués • Visites de sites • Lobbying responsable.

### Modes de consultation

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



4

## Acteurs du développement du territoire

- Pôles de compétitivité.
- Entreprises du territoire.
- Organismes d'intérêt général territoriaux.

### Outils d'information

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr) • Rapports annuels <sup>(2)</sup> • [www.tendersmart.com](http://www.tendersmart.com) • Forums et rencontres • Information ponctuelle sur les projets d'aménagement.

### Modes de consultation

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

(2) Rapport de responsabilité sociale d'entreprise, document de référence, rapport d'activité et de développement durable.





+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
 onglet « Groupe »

## Des talents se révèlent à l'occasion d'une réorganisation

En janvier 2015, notre opération de simplification et de sécurisation des processus de gestion a amené plusieurs salariés à changer de poste et de fonction : nos assistants de gestion ou de relations commerciales, nos agents et techniciens logistiques sont devenus approvisionneurs acheteurs, gestionnaires de référentiels achats, administrateurs des ventes. Pour accompagner ces évolutions, nous avons invité, en 2014, une centaine de nos salariés à préparer avec leurs futurs managers leur future prise de fonctions. Un programme en quatre étapes, approuvé par le CHSCT, leur a proposé de se familiariser avec l'idée, d'identifier leurs compétences et de les consolider grâce à la formation pour être prêts le jour J. À cette occasion de très nombreux talents se sont révélés : 40 % des participants ont été promus. Le processus a prouvé son efficacité pour empêcher l'apparition de stress lié au changement. La phase 4 aura lieu en juin 2015.



## CDG Express : une liaison à haut niveau de services

Prévu pour 2023, CDG Express assurera en 20 minutes la liaison directe entre la gare de l'Est à Paris et Paris-Charles de Gaulle. La desserte de l'aéroport par un transport collectif dédié à haut niveau de services, comparable à ceux d'aéroports internationaux d'envergure similaire, est un atout compétitif essentiel. CDG Express va aussi contribuer à l'attractivité économique de Paris et de sa région, tout en renforçant l'image de notre pays à l'étranger. Ce projet répond au vœu de l'État, exprimé en 2013 lors des annonces relatives au Nouveau Grand Paris. La société d'études CDG Express études SAS, dont l'État, Aéroports de Paris et SNCF Réseau sont actionnaires, a été créée en juin 2014 pour mener à bien les études nécessaires à la réalisation de cette liaison.



## Se rendre plus vite en voiture à Paris-Charles de Gaulle

Pour accéder à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle ou en repartir, passagers et salariés venant par l'est disposent depuis octobre 2014 d'une nouvelle desserte routière. Une voie dédiée est accessible depuis la RN 1104. Cette nouvelle configuration, qui fait gagner de précieuses minutes aux automobilistes, contribue au désenclavement des bassins de vie et d'emploi de Seine-et-Marne. Elle est le fruit d'un partenariat public privé entre l'État (1,5 million d'euros), la région Île-de-France (1,5 million d'euros) et Aéroports de Paris (2 millions d'euros), qui finance ainsi pour la première fois un aménagement routier en dehors de son emprise. Cette réalisation s'inscrit dans un projet de desserte multimodale, qui devrait voir l'ouverture d'une voie dédiée aux bus et aux taxis en 2015.



# DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES



## Administrateurs et financeurs

5

### Administrateurs

#### Financeurs

- Actionnaires (dont l'État, actionnaire de référence).
- Investisseurs et financeurs ponctuels.
- Banques.
- Analystes financiers.

### Outils d'information

#### Administrateurs

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr) • Rapports annuels. <sup>(2)</sup>

#### Financeurs

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr) • Rapports annuels <sup>(2)</sup> •  
Lettres aux actionnaires • Présentations mensuelles et trimestrielles.

### Modes de consultation

#### Administrateurs

Conseil d'administration • Comités spécialisés.

#### Financeurs

Assemblée générale des actionnaires • Club des actionnaires •  
Réunions d'actionnaires • Visites de sites.



## Partenaires aéroportuaires

6

- Fournisseurs, prestataires.
- Services publics, douanes.
- Sociétés d'assistance en escale.
- Partenaires de développement (industrie du voyage, entreprises de transport, médias publicitaires, commerces en aéroports).
- Aéroports partenaires.
- Associations et clubs.

### Outils d'information

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr) • [www.tendersmart.com](http://www.tendersmart.com) (fournisseurs) •  
Rapports annuels <sup>(2)</sup> • Code de déontologie des achats • Charte RSE  
fournisseurs et prestataires • Colloques et conférences • Université du Service •  
Guide d'implantation sur les plates-formes.

### Modes de consultation

[www.tendersmart.com](http://www.tendersmart.com) • Marchés et consultations dont l'auto-évaluation  
des fournisseurs • Enquêtes de satisfaction fournisseurs et prestataires,  
commerces, etc. • Ateliers thématiques opérationnels •  
Comités opérationnels de la qualité • Groupes de travail, projets régionaux,  
projets de l'État • Clubs des partenaires environnement.



## Relais et influenceurs sociétaux

7

- Riverains.
- Politiques et élus.
- ONG et associations.
- Médias.
- Relais et leaders d'opinion, VIP.
- Auditeurs professionnels.
- Analystes extrafinanciers.

### Outils d'information

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr) • [www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org) • Rapports annuels <sup>(2)</sup> •  
[www.ev-labo.aeroportsdeparis.fr](http://www.ev-labo.aeroportsdeparis.fr) • Systèmes de management certifiés •  
Communiqués et dossiers de presse, conférences de presse, accueil  
des journalistes • Lobbying responsable • Manifestations organisées par les élus  
locaux, les acteurs de l'emploi, les acteurs économiques, les ONG  
et les établissements scolaires • Maisons de l'Environnement  
et du Développement durable • Visites des plates-formes.

### Modes de consultation

Notation extrafinancière sollicitée • Réponse aux référentiels  
des classements d'ISR • Coopération avec les ONG (Transparency International  
France) • Lobbying responsable • Commissions consultatives  
de l'environnement • Rencontres.

(2) Rapport de responsabilité sociétale d'entreprise, document de référence, rapport d'activité et de développement durable.



+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
 onglet « Groupe »

## Nos propositions pour 2020

Nous avons engagé, en 2014, une concertation approfondie avec les compagnies aériennes dans le cadre du troisième contrat de régulation économique 2016-2020. Après avoir recueilli leurs attentes et pris connaissance des enjeux qu'elles considéraient comme prioritaires pour cette période future, nous avons présenté nos premières orientations stratégiques pour le CRE 2016-2020 à la Commission consultative économique et à notre conseil d'administration. Depuis janvier 2015, le dossier public de consultation est disponible sur notre site internet [www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr). Une conférence téléphonique a eu lieu en direct et en différé le 21 janvier 2015. Le CRE 2016-2020 devrait être signé à l'été 2015.

## Gagnant-gagnant









En 2014, notre collaboration avec la société Alstef a été récompensée du prix du partenariat gagnant-gagnant du Pacte PME : nous avons développé ensemble, en 2012, les dispositifs de dépose bagages automatique qui équipent la plupart de nos terminaux aujourd'hui. Aéroports de Paris a défini le concept, le cahier des charges, réalisé le design, l'interface avec le passager et l'intégration informatique. La société Alstef a assuré la conception mécanique, électrique et les automatismes. Le résultat est un succès. Alstef bénéficie d'un accord de licence de distribution de ce produit pour l'Europe.

## Les enfants de la riveraineté aident Haïti











Dans le cadre de nos chartes de partenariat avec les communes riveraines de nos aéroports, nous développons des animations pédagogiques pour les conseils municipaux d'enfants (CME). Nous soutenons les initiatives de ces jeunes élus en valorisant leurs actions dans les domaines de la protection de l'environnement et de la citoyenneté. En 2014, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly a coordonné « Jeunes Élus Partn'Air d'Haïti », une action humanitaire au bénéfice d'orphelins de Mapou. Avec le concours de l'association à but humanitaire Solid'Air Caraïbes, créée en 2009 par le personnel d'Air Caraïbes, nous avons mobilisé 97 enfants de quatre villes de l'Essonne. Une tonne de vivres et de produits de première nécessité, et des jouets, ont été collectés au mois d'avril.



## Feuille de route ressources humaines

	Objectifs de progrès 2015	État d'avancement
	<b>Développement professionnel et mobilité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mobilité.</li> <li>• Développement des compétences et de l'employabilité.</li> <li>• Développement managérial.</li> <li>• Développement de la culture RSE.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progrès en professionnalisation des réseaux RH.</li> <li>• Structuration d'un programme de mobilité (boîte à outil).</li> </ul>
	<b>Conditions d'emploi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectivité et transparence des systèmes de rémunération.</li> <li>• Valorisation des compétences.</li> <li>• Intégration de critères RSE dans les objectifs.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Résorption des inégalités salariales femmes/hommes : écart résiduel de 9 %.</li> </ul>
	<b>Dialogue social</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promotion du dialogue social et de la négociation collective.</li> <li>• Promotion de la participation des salariés et de la concertation.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respect du droit syndical.</li> <li>• Nouvel outil de mesure du climat social.</li> </ul>
	<b>Santé et qualité de vie au travail</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité et protection de la santé.</li> <li>• Respect et aménagement des temps de travail.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme pluriannuel de prévention.</li> <li>• Avancée dans la gestion de la prévention des risques psychosociaux (RPS).</li> </ul>
	<b>Diversité et égalité des chances</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévention des discriminations.</li> <li>• Promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes.</li> <li>• Promotion de la diversité et de l'égalité des chances.</li> <li>• Promotion du respect des droits humains pour l'entreprise et pour ses fournisseurs et prestataires.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>49 %</b> des promotions accordées à des femmes.</li> <li>• <b>37 %</b> des recrutés sont des jeunes de moins de 26 ans.</li> <li>• <b>7 %</b> de recrutements de salariés en situation de handicap.</li> </ul>

## Feuille de route environnement

	Objectifs de progrès 2015	État d'avancement
	<b>Énergie</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 %</b> d'énergies renouvelables (ENR) dans la consommation finale.</li> <li>• <b>-12,5 %</b> de consommation interne par mètre carré (référence 2009).</li> <li>• Conception, construction et réhabilitation des bâtiments aux normes HQE.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectif ENR atteint à <b>100 %</b>.</li> <li>• Objectif de réduction de la consommation atteint à <b>6,3 %</b>.</li> </ul>
	<b>Air, émissions, climat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat : maintien des accréditations de l'<i>Airport Carbon Accreditation</i> pour nos trois principaux aéroports.</li> <li>• Déploiement des plans de déplacements interentreprises.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les trois PDIE prévus pour nos trois plates-formes sont en place.</li> </ul>
	<b>Eau</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diminution de <b>5 %</b> des consommations internes par passager (référence 2010).</li> <li>• Amélioration de la gestion des eaux pluviales.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectif de réduction de la consommation interne atteint: baisse de <b>11,2 %</b>.</li> <li>• Lancement des travaux d'optimisation de la gestion des eaux pluviales à Paris-Charles de Gaulle.</li> </ul>
	<b>Déchets</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction à la source.</li> <li>• <b>30 %</b> de déchets non dangereux valorisés.</li> <li>• Tri des déchets passagers.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de valorisation de <b>28,5 %</b> (<b>93 %</b> de l'objectif).</li> </ul>
	<b>Biodiversité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>-5 %</b> de produits phytosanitaires (référence 2010).</li> <li>• Préservation de la biodiversité.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduction de <b>50 %</b> de notre consommation de produits phytosanitaires (objectif atteint à <b>100 %</b>).</li> </ul>

### Principales réalisations 2014

- Signature de la charte de la mobilité et poursuite de la sécurisation des parcours professionnels.
- Professionnalisation collective des cadres de la fonction Ressources humaines.
- Définition des valeurs de l'entreprise en concertation avec les managers et diffusion aux salariés.
- Formation RSE pour les managers.

- Incitations financières pour les cadres associées à l'atteinte d'objectifs RSE.
- Accompagnement individualisé du plan de départs volontaires.

- Diffusion aux salariés des résultats du baromètre social 2013.
- **35** réunions avec les partenaires sociaux à propos du plan de départs volontaires.
- Innovation participative.

- Plan d'actions concerté et campagne de promotion de l'accord « Bien vivre au travail » (qualité de vie et RPS).
- Campagne d'évaluation des RPS dans les activités.

- Nouvel accord sur l'égalité professionnelle hommes/femmes.
- Signature de la Charte de la diversité par nos filiales.
- Préparation du label Diversité pour 2015.
- Création d'un pôle Politiques d'insertion et diversité.
- Mise un œuvre de notre plan Contrat de génération.

### Notation extrafinancière sollicitée



#### Points forts

##### L'agence Ethifinance met en avant :

- les chantiers importants relatifs à la gestion de l'emploi et des compétences ;
- l'engagement exemplaire en faveur de la diversité et de l'égalité des chances ;
- les engagements relatifs à l'équilibre vie privée-vie professionnelle.

##### Voir page 38.

La notation 2012, réalisée par Vigeo sur une échelle de 1 à 4+, a été convertie selon l'échelle de 1 à 100 de l'agence Ethifinance.

Périmètre : Aéroports de Paris SA.

### Principales réalisations 2014

- Préparation de la mise en œuvre de la norme ISO 50001.
- Près de **900 000** euros cumulés économisés pour 2013 et 2014 grâce aux actions issues de nos diagnostics énergétiques.
- Poursuite du développement de la production d'ENR sur nos plates-formes.

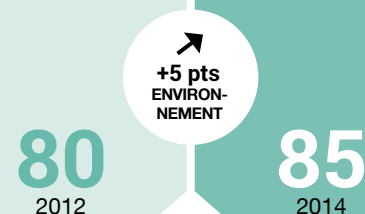
- Renouvellement de l'*Airport Carbon Accreditation* niveau 3 pour Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle et objectifs 2015 d'obtention du niveau 3 pour Paris-Le Bourget.
- Diminution de **49 %** de nos émissions de CO<sub>2</sub> grâce à notre production d'énergies renouvelables par rapport à 2009.
- Création de l'association inter-PDIE à Paris-Charles de Gaulle.

- Extension de nos pratiques de récupération et de réutilisation des eaux pluviales.
- Test d'urinoirs secs.
- Marais filtrant à Paris-Orly et test de traitement par phyto-épuration des eaux de ruissellement glycolées à Paris-Charles de Gaulle.

- Étude d'opportunité de la mise en place d'une économie circulaire sur le territoire du Grand Roissy avec EPA Plaine de France.
- Collecte de biodéchets dans nos restaurants d'entreprise pour valorisation.

- Diagnostic biodiversité sur nos trois aéroports principaux.
- Consultation pour l'entretien d'espaces verts impliquant l'intégration de techniques alternatives.

### Notation extrafinancière sollicitée



#### Points forts

##### L'agence Ethifinance souligne :











- des ambitions fortes et chiffrées ;
- le portage de la politique à tous les niveaux ;
- la prise en compte de l'environnement dans la construction et la gestion du patrimoine ;
- un système de management de l'énergie conforme à la norme ISO 50001 ;
- la qualité de la gestion des déchets ;
- la réduction des émissions ;
- la phyto-épuration pour le traitement des eaux.

##### Voir page 46.









La notation 2012, réalisée par Vigeo sur une échelle de 1 à 4+, a été convertie selon l'échelle de 1 à 100 de l'agence Ethifinance.

Périmètre : Aéroports de Paris SA.

## Feuille de route clients et achats

	Objectifs de progrès 2015	État d'avancement
	<b>Satisfaction des clients</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Figurer parmi les meilleures références européennes.</li> <li>Développer la culture clients au sein de l'entreprise et auprès de nos partenaires.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Lancée en 2006, la diffusion de la culture clients au sein de l'entreprise et auprès de nos partenaires est une constante de notre stratégie.</li> </ul>
	<b>Passagers</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Standards de qualité.</li> <li>Innovation.</li> </ul>	 70 % <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous achèverons en 2015 le volet « correspondance » de notre référentiel de qualité de service au passager.</li> <li>Création de notre Lab Sûreté.</li> <li>Taux de satisfaction cible : <b>88,1 %</b>.</li> </ul>
	<b>Compagnies</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Standards de qualité et démarches collaboratives.</li> <li>Modernisation des infrastructures et des installations.</li> <li>Innovation.</li> </ul>	 70 % <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous étendrons, en 2015, notre outil décisionnel collaboratif <i>Airport CDM</i>, appliqué jusqu'ici côté pistes, à la gestion concertée des aéroports.</li> </ul>
	<b>Entreprises</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Amélioration de la satisfaction des entreprises.</li> <li>Standards de qualité (commerces, etc.).</li> </ul>	 70 % <ul style="list-style-type: none"> <li>Poursuite du programme de réhabilitation des bâtiments et d'aménagement et de sécurisation des abords.</li> </ul>
	<b>Achats</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Achats responsables et solidaires.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Une notation qui a progressé de 40/100 points en sept ans.</li> </ul>

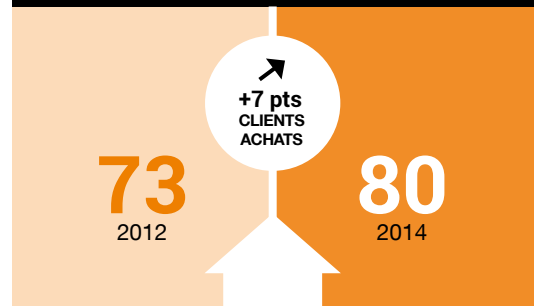
## Feuille de route engagement sociétal

	Objectifs de progrès 2015	État d'avancement
	<b>Coopération sociale et emploi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Offre de formation et d'accompagnement.</li> <li>Diffusion d'information auprès des acteurs de l'emploi.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Action permanente.</li> <li>Renforcement de notre efficacité en 2014.</li> </ul>
	<b>Développement économique des territoires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contribution au développement économique du Grand Roissy et du Pôle d'Orly.</li> <li>Soutien aux PME.</li> <li>Coopération avec les collectivités territoriales.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Programme permanent. Amélioration des synergies avec les territoires.</li> </ul>
	<b>Dialogue</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Coopération avec les élus, les collectivités locales et les associations.</li> <li>Information des riverains concernant l'emploi, l'activité des aéroports, l'environnement, le bruit.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Action permanente.</li> <li>Rencontre des nouveaux élus après les élections municipales de 2014.</li> </ul>
	<b>Bruit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion des fonds d'aide à l'insonorisation issus de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA).</li> <li>Surveillance et suivi des niveaux sonores par notre laboratoire.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Action permanente.</li> </ul>
	<b>Solidarité</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Financement d'actions de solidarité de proximité.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Action permanente.</li> </ul>

### Principales réalisations 2014

- Référentiels qualité « Départs » et « Arrivées » pour les passagers.
  - Sensibilisation de nos partenaires aux bonnes pratiques de l'accueil.
- 
- **33** agents d'accueil supplémentaires en 2014.
  - Simplification et déploiement des systèmes d'information et d'orientation au départ et à l'arrivée.
  - Réaménagement des zones d'attente passagers grâce à une approche collective de terrain.
  - **9** projets innovants achevés.
  - Taux de satisfaction 2014 : **88,9**.
- 
- Opérations collectives de suivi du déroulement des vols deux fois par semaine.
  - Ouverture de **15** nouvelles routes aériennes.
  - Taux de satisfaction 2014 : **82 % (75 % en 2013)**.
- 
- Finalisation de la sécurisation de la zone Cargo.
  - Sécurisation des circulations et des zones de collecte des déchets.
- 
- Label Relations fournisseur responsables 2014.

### Notation extrafinancière sollicitée



#### Points forts

##### L'agence de notation Ethifinance met en avant :

- un management renforcé par la nouvelle direction Clients ;
- des dispositifs pertinents pour traiter la satisfaction et les réclamations clients ;
- un accueil clients adapté aux spécificités culturelles ;
- un taux de satisfaction clients en progression ;
- une démarche d'achats responsable.

##### Voir page 56 et page 19.

La notation 2012, réalisée par Vigeo sur une échelle de 1 à 4+, a été convertie selon l'échelle de 1 à 100 de l'agence Ethifinance.

Périmètre : Aéroports de Paris SA.

### Principales réalisations 2014

- *AERO* Compétences, programme de formation régional qualifiant ouvert à **157** stagiaires à Paris-Charles de Gaulle.
  - Caravane de l'emploi.
  - GIP Emploi Roissy CDG – sécurisation des parcours professionnels pour les emplois en alternance.
- 
- Grand Roissy – études sur le développement d'une économie circulaire territoriale avec EPA Plaine de France.
  - Promotion du territoire et de la place aéroportuaire aux États-Unis et en Chine avec Hubstart Paris Région®.
  - 5<sup>e</sup> édition des Rencontres du Grand Roissy entre grands comptes et PME autour du label Relations fournisseur responsables.
  - Rencontre avec les PME et TPE du Val-de-Marne pour Paris-Orly.
- 
- **59** chartes de partenariat avec les collectivités, à visée sociale et environnementale, pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.
  - Information régulière relative au projet de bâtiment de jonction de Paris-Orly.
  - Conférence « Air et bruit » pour les élus et les associations à Paris-Charles de Gaulle.
- 
- Poursuite du traitement des dossiers d'aide à l'insonorisation.
  - Ouverture du nouveau site internet du laboratoire d'Aéroports de Paris (air, eau, bruit).
  - Nouvelles dispositions relatives aux vols de nuit pour Paris-Charles de Gaulle.
- 
- **72** projets soutenus par la Fondation Aéroports de Paris en 2014, dont l'action des Gilets bleus (aide aux personnes dépendantes).
  - Partenariat d'Aéroports de Paris avec le chantier d'insertion Rejoué.

### Notation extrafinancière sollicitée



#### Points forts

##### L'agence de notation Ethifinance met en avant :

- l'exemplarité de la démarche de participation au développement et à l'aménagement du territoire et le pilotage très structuré des actions mises en place ;
- l'action en faveur de l'emploi et de la formation sur le territoire ;
- les outils de communication et de dialogue avec les communautés locales.

##### Voir page 64.

La notation 2012, réalisée par Vigeo sur une échelle de 1 à 4+, a été convertie selon l'échelle de 1 à 100 de l'agence Ethifinance.

Périmètre : Aéroports de Paris SA.

# NOTATION EXTRAFINANCIÈRE 2014

Depuis 2003, nous faisons évaluer notre performance par une agence indépendante de notation extrafinancière. Cette évaluation est réalisée tous les deux ans. En 2014, elle a été élaborée par le cabinet Ethifinance. Le périmètre de la notation incluait cette année Aéroports de Paris SA et ses quatre principales filiales : Aéroports de Paris Ingénierie (ADPI), Aéroports de Paris Management, HUB SAFE (ex-Alyzia Sûreté), Hub One SA et sa filiale Hub One Mobility. La notation 2012 n'incluait ni Hub One Mobility ni HUB SAFE. Aéroports de Paris est le seul groupe aéroportuaire européen majeur à se soumettre à une notation extrafinancière sollicitée.

## Aéroports de Paris SA progresse de 8 points dans l'excellence

La notation 2014 d'Aéroports de Paris SA démontre l'étendue de ses engagements et la maîtrise du déploiement des actions. Sa note globale qui situe sa performance au niveau « excellence » progresse de 8 points (+10 %) par rapport à 2012 et passe de 72/100 à 80/100. Ce score place l'entreprise parmi les 10 % d'entreprises les mieux notées en France tous secteurs confondus. Les cinq domaines notés se placent au niveau « excellence ».



72 80  
2012 2014

### Gouvernance

La légère baisse de la thématique gouvernance est due à un changement de référentiel entre 2012 et 2014. Mais l'agence de notation souligne pour 2014 le renforcement des organes de contrôle de la gouvernance et des procédures de gestion des risques, la création des deux chartes Groupe (RSE Groupe et Éthique Groupe) associées à la nomination d'une déontologie Groupe.



82 78  
2012 2014

### Environnement

L'agence de notation souligne les ambitions très élevées en termes de management et de réduction des impacts environnementaux et énergétiques. Elle recommande d'accroître les efforts en matière de biodiversité et d'intégrer la performance des filiales au suivi et au reporting environnement.



80 85  
2012 2014

## Le Groupe

### Excellence pour la note consolidée

Les performances du groupe Aéroports de Paris atteignent le niveau de maturité le plus élevé (« excellence ») avec un total de 78/100, en progression de 7 points par rapport à 2012. Globalement, les filiales dépassent la note 50/100, ce qui situe leur performance à un niveau de maturité « avancé ». Bien que les performances soient contrastées de l'une à l'autre et d'une thématique à l'autre, toutes progressent sur chaque thématique. Le reporting



71 78  
2012 2014

0 à 25  
INTRO-  
DUCTION

25 à 50  
PROGRES-  
SION

50 à 75  
AVANCÉ

75 à 100  
EXCELLENCE

### Méthodologie

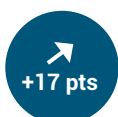
La notation extrafinancière (échelle de quatre niveaux), réalisée par Ethifinance, porte sur la gouvernance d'entreprise, les ressources humaines (capital humain), l'environnement, la relation à nos clients et fournisseurs et l'engagement sociétal. Ces cinq thématiques ont été déclinées en 17 domaines d'actions et 27 enjeux spécifiques d'Aéroports de Paris. La méthodologie de notation d'Ethifinance est fondée sur l'analyse de trois principes de gestion : politique, système, performance.

### Comparabilité entre les notations 2012 et 2014.

La notation 2012 a été réalisée par Vigeo sur une échelle de 1 à 4+. Les notes ont donc été converties selon l'échelle de 1 à 100 de l'agence Ethifinance afin d'autoriser la comparaison.

### Capital humain

La note progresse de manière significative grâce à l'avancée des grands chantiers : gestion de l'emploi et des compétences, diversité, égalité des chances et équilibre entre vie professionnelle et vie privée.



62 79  
2012 2014

### Clients et achats

L'agence note positivement les efforts fournis pour établir le portage de la politique d'achats à tous les échelons de l'entreprise, entériné par le label Relations fournisseur responsables, la création d'une direction Clients, représentée au comité exécutif, le renforcement de la qualité au bénéfice du client et le projet de sécurisation des processus de gestion.



73 80  
2012 2014

### Engagement sociétal

La notation valorise la démarche de participation au développement territorial, les moyens mis en œuvre en faveur de l'accès à l'emploi et les outils de dialogue avec les communautés locales.



65 75  
2012 2014

des principales actions et programmes RSE des filiales est décrit aux pages 73 et 74.

### Des projets pour progresser

En 2014, Aéroports de Paris a resserré les liens avec ses filiales et posé les fondements d'une stratégie RSE à l'échelle du Groupe, comme en témoignent la signature de la charte RSE Groupe, de la charte Éthique Groupe et la charte RSE fournisseurs dans le domaine des achats responsables. De façon générale, la maison mère poursuivra son soutien aux filiales pour diffuser ses bonnes pratiques.



**Gouvernance** : déployer leurs stratégies RSE, clarifier les règles déontologiques Groupe en fonction des spécificités des filiales.

**Environnement** : mieux définir leurs engagements, le déploiement et le pilotage de leur action, favoriser les interactions et adopter les bonnes pratiques Groupe.

**Capital humain** : renforcer les échanges, notamment

pour la mobilité intra-groupe, et renforcer la lutte contre les discriminations au sein des filiales ainsi que la prévention du stress au travail.

**Clients-achats** : décliner la politique d'achats responsables.

**Sociétal** : renforcer les engagements en matière d'emploi et de formation et les politiques partenariales sur notre entreprise.

## Focus sur les filiales

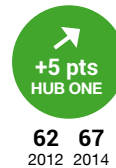
### ADP Ingénierie

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



#### Notation

La note globale d'ADPI a progressé de 5 points avec deux avancées notables : clients et achats (+26 points) et capital humain (+13 points). Le recul sur la thématique gouvernance est dû à un changement de référentiel. Les notateurs soulignent : une gouvernance structurée, des outils de lutte contre la corruption et l'engagement marqué dans les problématiques RSE ; un management environnemental bien formalisé ; une politique Ressources humaines claire et lisible, appuyée par un effort sur la formation, le dialogue et le développement professionnel ; un véritable système de management de la qualité et un système encadré de sélection des prestataires.



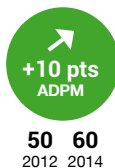
#### Notation

Hub One gagne 5 points en note globale (67/100), avec une belle progression pour le capital humain (+25 points) où il atteint le niveau « excellence ». Hub One mène une politique RSE autonome et très structurée depuis 2008 (année de sa première notation extrafinancière). Il pratique un reporting annuel, a développé des outils de concertation avec ses parties prenantes et signé plusieurs chartes – hors groupe Aéroports de Paris – liées à sa branche d'activité. Les notateurs relèvent la maturité du management de l'environnement et de l'énergie ; la stabilité des emplois et la structuration des politiques de l'emploi, un système de management de la qualité, une démarche d'achats responsables mature et, sur le plan sociétal, l'offre de congés solidaires faite aux salariés. Notée pour la première fois, Hub One Mobility atteint le niveau avancé et bénéficie des politiques et systèmes de déploiement de la RSE de Hub One.



### Aéroports de Paris Management

Cette filiale est dédiée à la gestion d'aéroports et à la prise de participations à long terme dans des sociétés aéroportuaires. Elle exploite, gère et développe directement ou indirectement 21 aéroports pour un trafic de plus de 41 millions de passagers.



#### Notation

Sa note globale progresse de 10 points avec quatre avancées remarquables dans les domaines « sociétal » (+15 points), « clients-achats » (+13 points), « environnement » (+12 points) et « gouvernance » (+10 points). Les notateurs relèvent principalement une gouvernance solide, un organe de pilotage de la RSE pour les concessions, le reporting RSE pour plusieurs participations ; un niveau de maturité proche de l'excellence en environnement avec la certification ISO 14001 de la majorité des concessions ; une bonne gestion des mobilités, une démarche qualité clients solide et l'existence de règles déontologiques pour les acheteurs ; la mise en place d'un reporting des actions en faveur des communautés locales menées par les concessions.



### HUB SAFE (ex-Alyzia Sûreté)

HUB SAFE (ex-Alyzia Sûreté) exerce son activité sur les aéroports parisiens dans les différents métiers de la sûreté aéroportuaire : inspection filtrage des passagers et bagages de cabines, inspection filtrage des personnels, contrôle d'accès routier en zone côté piste des aéroports, sûreté cynotechnique. Ses prestations s'étendent à la sécurisation du fret par les équipes cynotechniques, ainsi qu'à la sûreté événementielle (Salon du Bourget). Entreprise de référence dans le milieu de la sûreté aéroportuaire, HUB SAFE est l'une des plus importantes sociétés du marché français. Elle s'appuie sur le centre de formation Alyzia training pour maintenir son expertise et la diffuser à l'extérieur du Groupe.

#### Notation

Pour sa première notation, HUB SAFE atteint un niveau de maturité proche de l'excellence (71/100) avec une note remarquable pour l'engagement sociétal (89/100). Le notateur souligne la solidité des engagements RSE et du déploiement en cours d'une stratégie RSE et la bonne intégration dans les fonctionnements de l'entreprise des principes d'éthique et de protection de l'environnement. Il note également l'utilisation de nombreux indicateurs de suivi et le déploiement d'actions positives en matière de ressources humaines. La très bonne note délivrée à l'engagement sociétal reconnaît le rôle essentiel que joue l'entreprise pour favoriser l'insertion de personnes éloignées de l'emploi.

### Hub One et sa filiale Hub One Mobility

Hub One est un groupe de services en technologies de l'information et de communication pour environnements professionnels. Il conçoit et concrétise la digitalisation des métiers, lieux et usages pour apporter des réponses sur mesure aux besoins des grands comptes et des PME. Ses solutions et expertises agrègent les métiers d'opérateur télécom (fixe, radio et mobile), d'intégrateur en mobilité et

## Une gouvernance robuste

### Conseil d'administration et comités

Aéroports de Paris est une société anonyme à conseil d'administration. Le conseil d'administration est composé de 18 membres, dont six administrateurs nommés par l'assemblée générale des actionnaires, six administrateurs représentant l'État et six administrateurs élus par les salariés. Trois comités concourent à la qualité de ses décisions : le comité d'audit et des risques, le comité de la stratégie et des investissements et le comité des rémunérations, des nominations et de la gouvernance. Deux censeurs participent aux séances du conseil d'administration avec voix consultative.

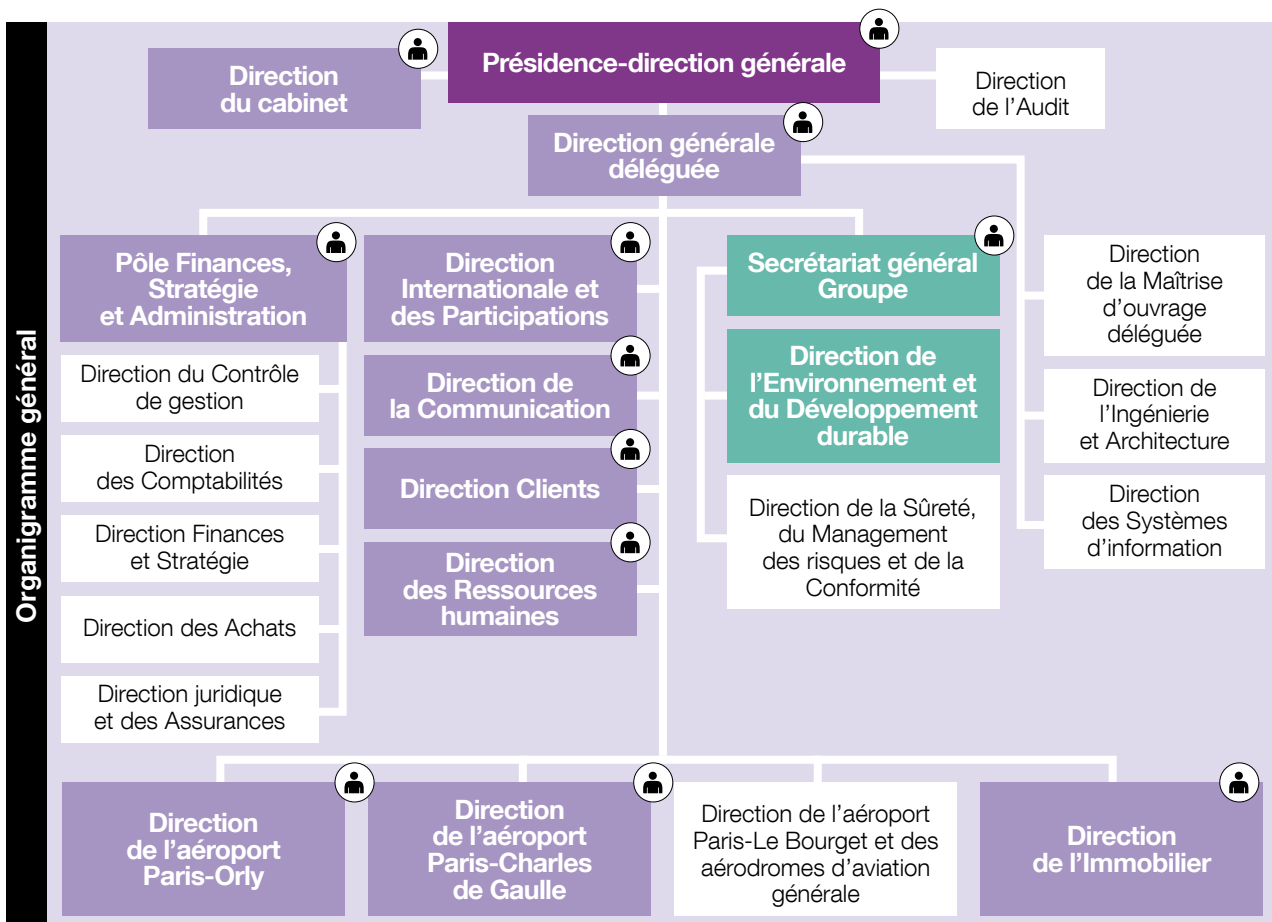
Un règlement intérieur consultable en ligne précise le périmètre des responsabilités et les modalités pratiques du fonctionnement du conseil d'administration. Y sont annexés une charte de l'administrateur ainsi qu'un code d'éthique relatif aux opérations sur titres et au respect de la réglementation française sur le délit d'initié, le manquement d'initié et les manipulations de marché. Le conseil d'administration se réfère au code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'Afep-Medef.


### Comité exécutif

Présidé par le président-directeur général Augustin de Romanet, le comité exécutif, qui compte 12 membres dont deux femmes, assure le pilotage stratégique et opérationnel de l'entreprise. Depuis 2014 siègent au comité exécutif une directrice générale adjointe qui représente la direction Client, cœur de notre stratégie, et un directeur général adjoint chargé des opérations aéroportuaires qui coordonne nos activités aéroportuaires franciliennes.

### Secrétariat général Groupe

Créé en 2013, un Secrétariat général Groupe, présent au comité exécutif, rassemble les fonctions de l'entreprise concourant à la maîtrise des risques, au développement durable et à l'éthique. Cette entité organise la culture de la transversalité de notre politique en matière de responsabilité sociétale.



 Membre du comité exécutif

#### Repère

Sept femmes siègent au conseil d'administration ce qui représente une proportion de 42 %, le calcul ne prenant pas en compte les administrateurs élus par les salariés.



+ d'infos

[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)

onglet « Groupe », document de référence, chapitres 7, 14, 16.

# Les missions de la direction de l'Environnement et du Développement durable

## Direction de l'Environnement et du Développement durable

La direction de l'Environnement et du Développement durable est investie de **5 missions principales**.



- Définir l'accompagnement des démarches de management environnemental et de management de l'énergie pour le périmètre d'Aéroports de Paris SA.



- Élaborer les stratégies aptes à faire bénéficier du dynamisme des aéroports parisiens les entreprises riveraines et les territoires d'emprise.



- Marquer la solidarité avec les populations riveraines en difficulté.



- Informer les riverains.



- Gérer de manière optimale les aides à l'insonorisation.

Missions principales

### 1 département Politique environnementale et énergétique

- Pilote les orientations stratégiques dans ces deux domaines.
- Assure la veille technique et réglementaire.
- Apporte son soutien technique aux autres directions.
- Accompagne les entités et les filiales pour mener les actions RSE.

### 2 délégations territoriales au développement durable

Délégation Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget

Délégation Paris-Orly

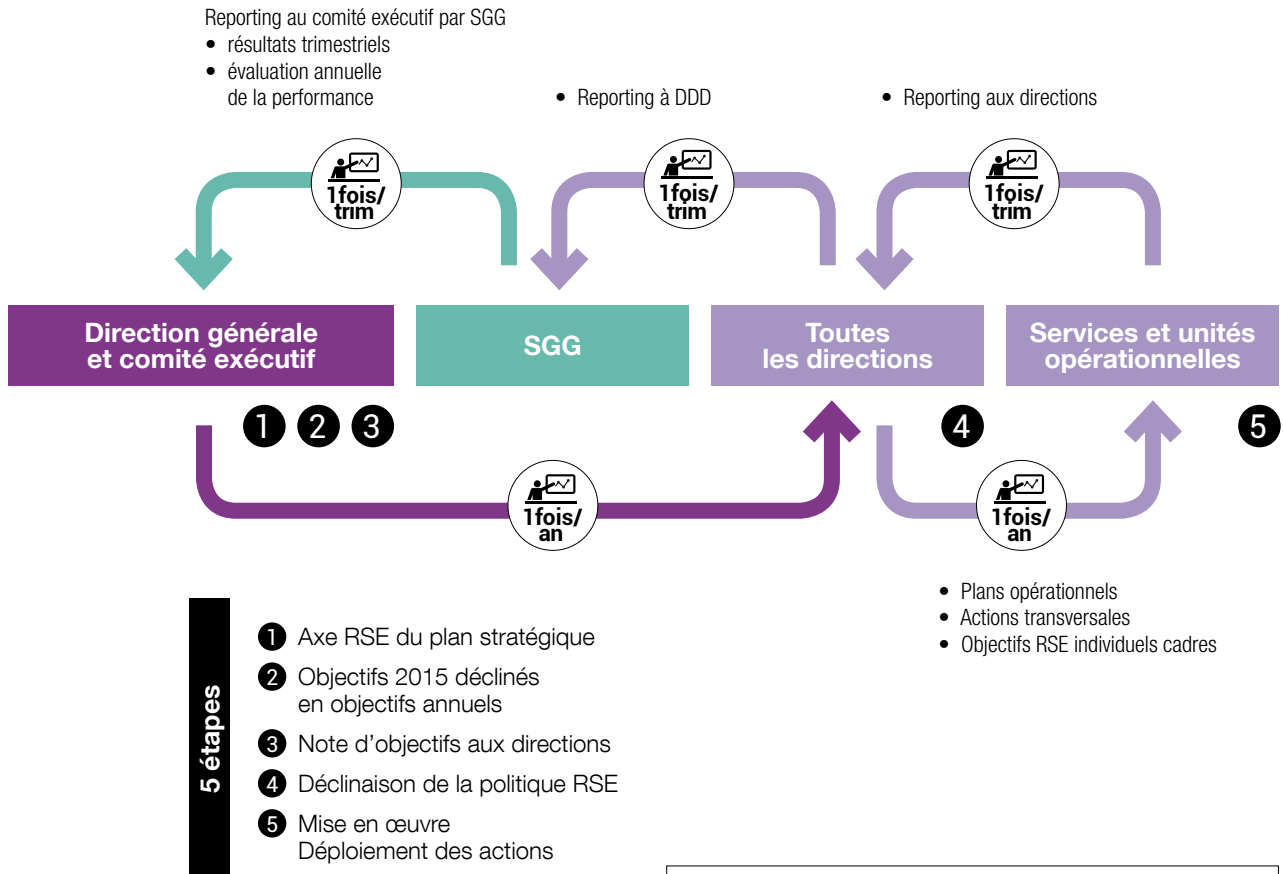
- Coopération économique et sociale (échelle territoriale).
- Relations territoriales (échelle des communes).
- Relations territoriales (information aux riverains) : Maisons de l'Environnement et du Développement durable.

### 5 pôles de coopération économique et sociale

- Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation.
- Management de l'information aux riverains.
- Management de l'aide à l'insonorisation.
- Management partenarial.
- Fondation Aéroports de Paris.

Organisation

## 5 étapes pour réaliser notre programme RSE



### Abréviation

**SGG** : Secrétariat général Groupe.

**DDD** : direction de l'Environnement et du Développement durable.

### La note d'objectifs

Chaque année, le président-directeur général intègre dans sa note d'objectifs aux directions les éléments nécessaires à la mise en œuvre de notre programme RSE pour Aéroports de Paris SA.

### Reporting

#### Tous les trois mois

La direction de l'Environnement et du Développement durable présente au comité exécutif, par l'intermédiaire du Secrétariat général Groupe, un tableau de bord alimenté par les directions d'Aéroports de Paris SA.

#### En fin d'année

Annuellement, la direction de l'Environnement et du Développement durable procède avec toutes les directions d'Aéroports de Paris SA à un retour d'expérience. Elles établissent l'évaluation annuelle des performances d'Aéroports de Paris SA à partir de 10 indicateurs significatifs.

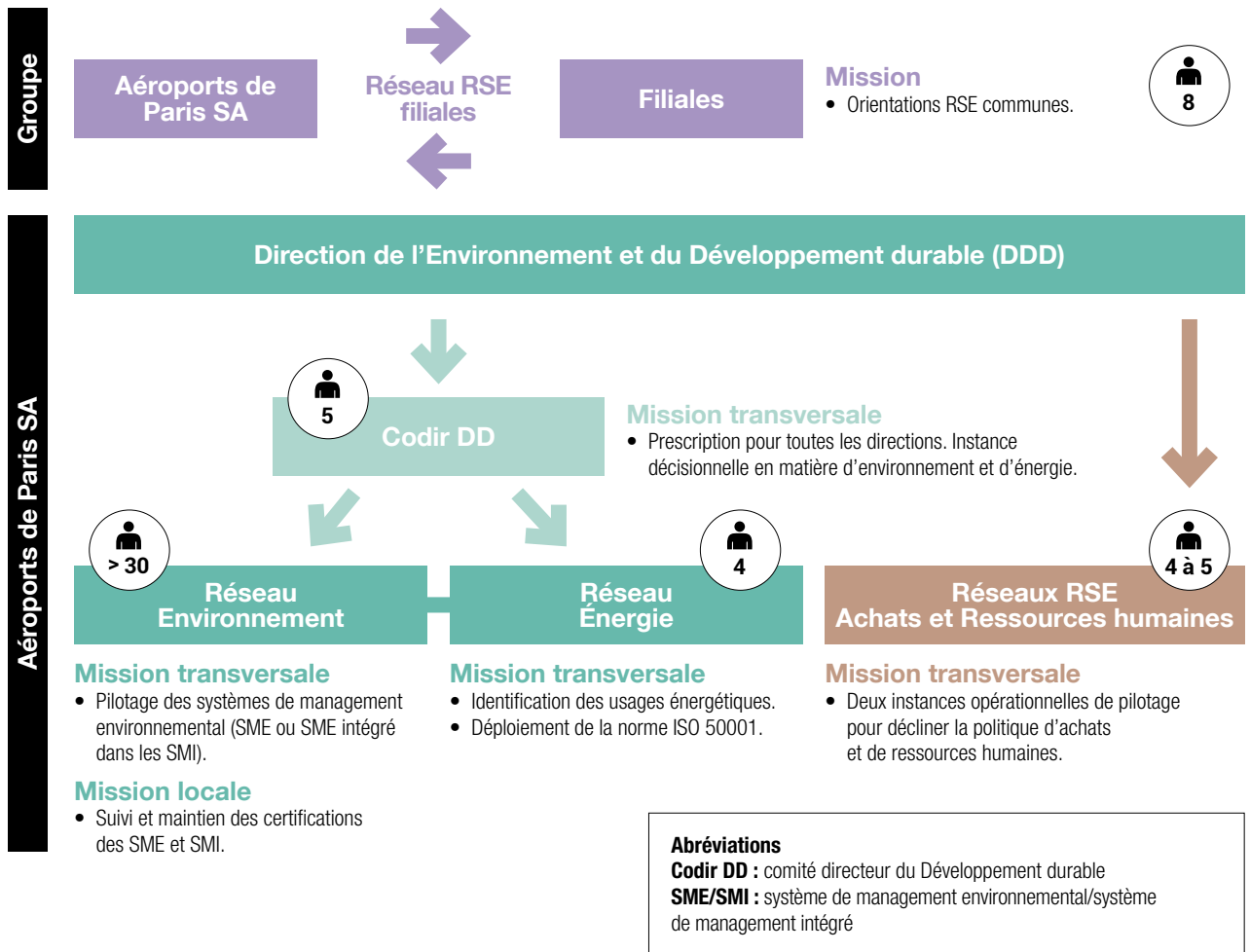
Les conclusions sont présentées au comité exécutif qui les exploite pour mettre en œuvre les plans de progrès. Cette évaluation est également réalisée à l'échelle du Groupe auprès des quatre filiales principales – ADPI, Aéroports de Paris Management, Hub One et HUB SAFE (ex-Alyzia Sûreté) – sous le pilotage du Secrétariat général Groupe.

### La maîtrise des risques

La direction de l'Audit, en collaboration avec la direction de la Sûreté, du Management des risques et de la Conformité dépendant du Secrétariat général Groupe, s'assure que les risques sont bien identifiés et pris en compte, et les évalue périodiquement. Notre réseau Audit, gestion des risques, contrôle interne (ARC) comprend 38 personnes (voir page 17).

Chaque filiale procède, pour sa part, à ces évaluations de risques pour son périmètre, avec l'aide éventuelle de la direction de la Sûreté, du Management des risques et de la Conformité de la maison mère.

## Une quarantaine de personnes au service du pilotage des programmes RSE



La mise en œuvre de notre politique RSE s'appuie sur des collaborateurs réunis en réseaux qui analysent le besoin et suivent la réalisation des actions et des objectifs. Les membres de ces réseaux consacrent jusqu'à 200 jours aux missions RSE, totalisant 1 500 heures/homme annuelles.

### À l'échelle du Groupe

Un réseau « RSE filiales » réunit, deux fois par an, 8 personnes en moyenne.

#### Pour Aéroports de Paris SA

- 2 représentants de la direction de l'Environnement et du Développement durable (DDD),
- 1 représentant de la direction des Ressources humaines,
- 1 représentant de la direction des Achats.

#### Pour les filiales

- le représentant RSE de chacune de nos filiales principales – ADPI, Aéroports de Paris Management, Hub One et HUB SAFE (ex-Alyzia Sûreté).

Ce réseau fixe les orientations RSE communes, notamment en matière de déontologie, de ressources humaines, d'achats et d'environnement.

### À l'échelle d'Aéroports de Paris SA

#### Le comité directeur du Développement durable

est piloté par la direction générale déléguée (DGD). Il réunit tous les six mois le Secrétariat général Groupe, la direction opérationnelle de chaque aéroport, la direction de l'Immobilier, la direction de la Maîtrise d'ouvrage déléguée et la direction de l'Ingénierie et Architecture.

**Le réseau Environnement** est composé de plus de 30 personnes, à plein-temps et à mi-temps. Quatre personnes assurent une mission transversale : le responsable Environnement de chaque plate-forme (3) et le chargé de mission DDD (1). Localement, 10 animateurs Environnement par plate-forme, soutenus par le responsable Environnement, déclinent la politique environnementale dans les unités opérationnelles.

**Le réseau Énergie** réunit, chaque mois, un chargé de mission DDD et le manager Énergie de chaque aéroport.

**Chacune des instances opérationnelles de pilotage des réseaux RSE « Achats » et « Ressources humaines »**, animée par le chargé de mission DDD, réunit chaque mois 3 personnes en moyenne par direction.

# SATISFACTION DES SALARIÉS

**Corinne Krehchmar**  
Conseillère en recrutement  
par simulation  
Pôle emploi Maisons-Alfort  
(Val-de-Marne)

**Franck Mereyde**  
Directeur de l'aéroport  
Paris-Orly

## Points de vue croisés

### Recruter sans curriculum vitae

Une vingtaine de jeunes ont été embauchés en emplois d'avenir, à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, comme agents d'accueil grâce à la méthode de recrutement sans CV de Pôle emploi.

#### Franck Mereyde, pourquoi Aéroports de Paris s'est-il tourné vers ce mode de recrutement ?

**F. M. :** Nous avons pris plusieurs engagements pour l'emploi des jeunes : proposer des contrats d'avenir, préférer les jeunes de nos bassins d'emploi, favoriser l'insertion et la diversité. Cette méthode nous a fait découvrir des jeunes que l'école n'a pas motivés mais qui, en situation professionnelle, se donneront à fond et possèdent un vrai potentiel d'évolution.

#### Corinne Krehchmar, expliquez-nous le processus.

**C. K. :** Notre méthode de recrutement par simulation (MRS) évalue l'aptitude d'un candidat à occuper un poste sur la base d'exercices de mise en situation. Pour le poste d'agent d'accueil, le postulant était confronté aux enjeux de la relation de service, de la communication ou du respect des consignes. Cet exercice, préalablement testé auprès de personnes en poste dans l'entreprise, a été conçu et préparé avec Aéroports de Paris.

#### Comment les candidats ont-ils été choisis ?

**C. K. :** La recherche des candidats a été réalisée par Pôle emploi, par les missions locales de l'emploi des départements de l'Essonne et du Val-de-Marne et *via* les candidatures spontanées collectées par l'entreprise. Les jeunes présélectionnés étaient tous très motivés et assidus aux réunions.

#### Comment l'entreprise accompagne-t-elle ces jeunes recrutés ?

**F. M. :** Nous avons mis en place un double dispositif d'accompagnement : la fondation Apprentis d'Auteuil pour rappeler les fondamentaux du monde de l'entreprise et assurer une mise à niveau de culture générale ; Aéroports de Paris pour la formation professionnelle. Pour prolonger, nous souhaitons accompagner ces jeunes, actuellement en contrat à durée déterminée, vers des dispositifs diplômants qui donnent plus de perspectives et facilitent l'intégration en CDI.



+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
 onglet « Groupe »



**Notre direction des Ressources humaines veille au respect de la diversité, à l'égalité des chances et à la qualité de vie des salariés.** Elle s'assure du respect des droits humains et sociaux au sein du Groupe et promeut ces valeurs auprès de nos parties prenantes.



**25 000**

HEURES DE FORMATION  
 SERONT AFFECTÉES  
 À LA MOBILITÉ ET À LA  
 RECONVERSION EN 2015.



**45 %**

EN 2014, 45 % DES PROMOTIONS  
 INTERNES AU STATUT DE CADRE  
 ONT CONCERNÉ DES FEMMES  
 CONTRE 25 % EN 2013.



**83 %**

DES SALARIÉS DU GROUPE  
 AÉROPORTS DE PARIS  
 DÉTIENNENT 1,6 % DU CAPITAL  
 AU 31 DÉCEMBRE 2014.



**75 %**

DES POSTES ONT ÉTÉ POURVUS  
 PAR RECRUTEMENT INTERNE  
 EN 2014 (376 SUR 500).



**30 %**

DES CADRES SUR UN  
 ÉCHANTILLON DE 61 %  
 ONT EU UN OBJECTIF RSE  
 À ATTEINDRE EN 2014.



AÉROPORTS DE PARIS A REÇU, DANS  
 LA CATÉGORIE « TRANSPORT »,  
 LE **RANDSTAD AWARD 2014**  
 DE LA MARQUE EMPLOYEUR  
 QUI DISTINGUE LES ENTREPRISES  
 LES PLUS ATTRACTIVES.

# COMPÉTENCES ET ADAPTABILITÉ

## Développement professionnel

### Nous recherchons l'équilibre social

#### Un enjeu complexe

Notre compétitivité repose sur les talents et la motivation des femmes et des hommes qui composent notre entreprise. Notre politique sociale vise à améliorer la performance collective et individuelle tout en satisfaisant les attentes légitimes d'évolution professionnelle et de bien-être au travail exprimées par nos salariés. Elle se déploie dans le contexte fortement concurrentiel du secteur aérien qui exige d'innover en permanence et d'optimiser nos coûts et nos process.

#### Une réponse équilibrée...

Nous apportons une réponse équilibrée à cet enjeu complexe notamment par la modernisation de nos organisations et par le développement des compétences collectives et individuelles. Nous avons recours à la mobilité interne comme source de motivation et levier de performance économique et sociale. Notre politique de maîtrise des coûts, de la masse salariale et des effectifs se traduit par une régulation des recrutements externes et une optimisation de la mobilité interne. Pour respecter notre second contrat de régulation économique 2011-2015, nous avons ouvert en 2014 un plan de départs volontaires. Il vise à renforcer la performance économique et la compétitivité tout en développant les recrutements sur trois ans dans nos filières cœur de métier.

Le plan de départs volontaires, homologué par la Direccte et ouvert de mars à septembre 2014, a fait l'objet d'un accompagnement individualisé et d'une information continue sur notre site intranet, complétés par une brochure expliquant le dispositif, les critères d'éligibilité et les modalités.

Au 31 décembre 2014, environ 300 départs étaient prévus, dont 250 étaient déjà effectifs.

#### ... respectueuse des valeurs sociales

Notre direction des Ressources humaines accompagne activement les politiques nationales de l'emploi : elle a signé ainsi en 2013 la charte Entreprises et Quartiers du ministère de la Ville. Impliqués dans la réflexion sur l'évolution de nos politiques sociales, nos managers en maîtrisent les composantes stratégiques et humaines. En 2014, ils ont été sollicités pour définir les quatre valeurs de l'entreprise (page 11). Un module de développement managérial les aidera en 2015 à traduire ces valeurs en comportements concrets.

## Une direction modernisée plus efficace

Notre direction centrale des Ressources humaines comprend quatre départements spécialisés. Elle intervient à l'échelle du Groupe par l'intermédiaire du comité des directeurs des Ressources humaines des filiales, avec lesquelles elle définit des orientations communes. Elle a conduit un projet de décentralisation de la fonction RH, dont l'objectif principal est de favoriser la gestion des ressources humaines au plus près des salariés et des managers. Pour réussir cette transition, les pratiques ont été harmonisées. En 2014, une formation commune a réuni les membres du réseau RH et les services de la direction des Ressources humaines, décloisonnant ainsi les différentes entités.

#### Un pôle Politiques d'insertion et diversité

a été créé en 2014 au sein de la direction des Ressources humaines. Il a été intégré au département Développement des compétences et Politiques emploi.



## 8 966

Effectifs Groupe  
(hors co-entreprises  
commerciales)

#### RECRUTEMENTS <sup>(1)</sup>

Cadres dont 8 cadres-viviers	59
Non-cadres	116
Contrats en alternance	127

(1) Aéroports de Paris SA.

#### Graduate Program

Pour attirer les meilleurs sur nos métiers, nous disposons d'un « Graduate Program » grâce auquel nous pouvons accueillir de jeunes cadres issus des grandes écoles ou détenteurs de masters.





## Préparer l'avenir de nos salariés

### Un outil d'anticipation

Engagé en 2012, notre plan de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) est notre principal outil de pilotage de la mobilité et des parcours professionnels. La GPEC nous fournit un diagnostic régulier de nos besoins et de nos ressources à partir duquel nous définissons nos priorités. Pour la période 2012-2015, nous nous sommes fixé comme objectif, outre l'adaptation permanente des compétences de nos salariés aux besoins de l'entreprise, de leur offrir une vision clarifiée et motivante de l'évolution de leurs métiers et de leurs parcours.

### Une charte de la mobilité

En 2014, nous avons donc élaboré notre charte de la mobilité. Son objectif est d'inciter nos salariés à choisir la mobilité en toute confiance. Déclinée à l'échelle du Groupe, elle engage les managers et les acteurs des ressources humaines à appliquer de façon transparente et à promouvoir les principes de la mobilité, tout en assurant le développement professionnel des salariés. Elle décline concrètement nos valeurs – engagement, confiance, ouverture et audace – en recensant nos meilleures pratiques et pose les jalons de notre action future. Elle formalise également les échanges avec nos filiales et les conditions de la mobilité internationale.

### Un dispositif en plein déploiement

Le choix de la mobilité se construit d'abord entre le salarié et son manager. L'outil de base de cette démarche est l'entretien d'appréciation et professionnel (EAP). Grâce à ces entretiens, nous ajustons les parcours de professionnalisation et de formation ou les souhaits de mobilité des salariés aux besoins de l'entreprise, identifiés par la GPEC.



#### Recrutement

Un plan pluriannuel de recrutement de **180** personnes, dans les filières d'accueil, de métiers techniques et de maintenance, a été engagé en 2013.



# 120

personnes, c'est l'objectif de recrutement pour la filière accueil sur trois ans

En 2014, nous avons réservé une enveloppe de 24 000 heures de formation à la mobilité et à la reconversion. Nous élaborons un référentiel de compétences, complémentaire de notre référentiel des métiers, afin de préciser les filières et les parcours, et développons un outil informatisé de gestion des compétences. Nous avons formalisé un dispositif d'accompagnement des nouveaux embauchés et des salariés promus qui comprend une journée d'intégration et un plan de progrès sur six mois piloté par le manager.

Environ **6 %** de la masse salariale sont consacrés chaque année à la formation (**21,3 M€** pour la formation professionnelle). Nous impliquons nos managers dans la construction du plan de formation pour leurs équipes.

### Conditions d'emploi

## Nous encourageons l'engagement

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

### Nos nouveaux espaces métiers

Nous avons ouvert, en 2014, à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, des espaces métiers animés par nos responsables Parcours professionnels. Nos salariés y consultent la bourse aux emplois, l'offre de formation, accèdent à une CVthèque, déposent leurs souhaits de mobilité ou s'informent sur les filières métiers et les forums thématiques. Ces espaces complètent les pages dédiées de notre site intranet.



## Des objectifs RSE dans la structure de rémunération

Depuis 2011, nous avons mis en place des incitations financières pour les cadres, associées à l'atteinte d'objectifs RSE. Le système de rémunération des cadres valorise la qualité de leur contribution et prend en compte le développement des compétences. Une part variable est liée au taux de réalisation des objectifs individuels. Les managers sont invités à fixer à leurs équipes un objectif RSE.

### Femmes et hommes

Entre 2011 et 2013, nous avons analysé et compensé les disparités salariales pour un total de **225** salariées cadres et non cadres. Depuis 2014, les situations sont examinées au cas par cas. Une étude menée par l'Apec en 2013 n'a pas fait ressortir de discrimination salariale pour Aéroports de Paris SA.

## Accord d'intéressement

L'accord d'intéressement 2012-2014 tient compte de trois critères : la performance économique, la qualité de service et le taux d'accidents du travail avec arrêt. Le montant de l'intéressement s'élève à 12,1 millions d'euros en 2014 (13,5 millions d'euros en 2013) pour Aéroports de Paris SA.

## Épargne et placement solidaires

L'épargne salariale se compose d'un plan d'épargne groupe (PEG) et d'un plan d'épargne retraite collectif groupe (Percog) ; 83 % des salariés d'Aéroports de Paris SA sont actionnaires *via* le FCPE Aéroports. Nous avons également 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).

## Dialogue social

# Nous privilégions l'ouverture et l'écoute

## Des modes de consultation efficaces

Nous animons un dialogue social de qualité qui concourt au développement d'un climat social propice à l'efficacité collective et individuelle. Respectueux des principes de l'Organisation internationale du travail (OIT), nous avons articulé ce dialogue autour de notre comité de Groupe, du comité d'entreprise, de huit CHSCT et d'un CHSCT transversal, créé en 2013, d'une instance centrale de délégués du personnel et de plus de 50 délégués syndicaux, en application d'un accord sur le droit syndical. Des commissions spécifiques suivent l'application des accords d'entreprise, qui font l'objet d'une communication systématique à l'ensemble des salariés *via* l'intranet et les journaux internes. Les organisations syndicales et la direction des Ressources humaines se réunissent une fois par mois.

### Repère

- Aéroports de Paris est membre du Club de l'épargne salariale.
- L'organisation autour des instances suivantes décrites ici ne concerne qu'Aéroports de Paris SA : comité d'entreprise, 8 CHSCT, le CHSCT transversal.

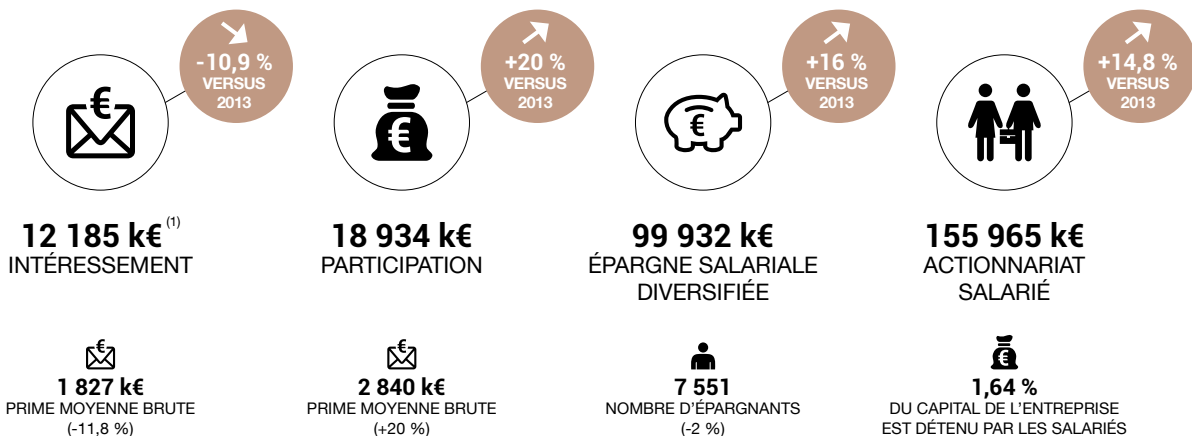


+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)

onglet « Groupe », document de référence, chapitre 17

## L'intéressement et l'épargne salariale

Bilan 2014



Données Aéroports de Paris SA.

(1) Versé aux salariés au titre de l'atteinte des objectifs 2014.

## La mesure du climat social

Tous les deux ans, nous invitons nos collaborateurs à s'exprimer sur leur perception de l'entreprise lors d'une enquête anonyme, conduite par un cabinet extérieur. Ce baromètre social aide les managers à construire des plans d'actions porteurs d'engagement, de motivation et de qualité de vie au travail. Les résultats de décembre 2013 ont été diffusés à toutes les entités en juin 2014. L'enquête comportait dix questions relatives aux risques psychosociaux. Plus nombreux à participer qu'en 2011 (44 % au lieu de 40 %), nos collaborateurs ont manifesté une satisfaction en hausse concernant l'ambiance de travail (+15 points par rapport à 2011) et leurs relations avec leurs collègues, un souhait très vif d'évoluer professionnellement dans l'entreprise (+9 points par rapport à 2011) et leur confiance dans la capacité de l'entreprise à se développer. Leurs souhaits d'amélioration pour 2014 concernaient essentiellement la visibilité sur leur avenir personnel et sur leurs objectifs, et la flexibilité des conditions de travail.

## L'innovation participative

Nous avons mis en place un dispositif d'innovation participative, Innov'idées, nourri chaque année par 80 idées innovantes en moyenne. Les meilleures sont mises en œuvre et présentées à la Journée de l'initiative. En 2014, nous avons lancé le premier challenge coorganisé par la direction des Ressources humaines et le pôle Innovation : « Innover pour améliorer vos espaces de travail ». Dix finalistes sur 36 ont été sélectionnés par le vote des salariés et cinq gagnants désignés par notre comité exécutif. Ces projets, en cours de réalisation grâce à une enveloppe de 200 000 euros, devraient voir le jour en 2015. Les gagnants ont reçu une tablette électronique.



### Innov'idées

- 40 Innov'idées primées en 2014 dont 7 seront mises en œuvre dans nos terminaux.
- Notre pôle Innovation organise régulièrement des ateliers de créativité.

## Santé et qualité de vie au travail

# Nous veillons sur la santé de nos salariés

### Notre politique de santé

Notre politique de santé et de sécurité au travail est fondée sur la prévention et l'adaptation du travail à l'homme. Elle fait l'objet de communications régulières auprès des salariés. Notre plan annuel 2014 de prévention des risques professionnels s'appuie sur le plan santé au travail 2010-2014 du ministère du Travail et sur les dispositions réglementaires concernant la pénibilité au travail. Il est défini et suivi par le pôle Prévention des risques professionnels qui veille à la cohérence transversale des actions de prévention. Sur nos sites, 25 animateurs de sécurité sont affectés aux directions opérationnelles et fonctionnelles. Ils apportent conseil et assistance à nos collaborateurs. Huit CHSCT et un CHSCT transversal contribuent à la protection de la santé et à la sécurité des salariés. Notre commission médicotechnique pluridisciplinaire, présidée par la direction des Ressources humaines, définit des axes d'étude complémentaires du plan annuel de prévention.



### Evrest

Notre service de Santé au travail adhère à la démarche nationale Évolution et relations en santé au travail (Evrest).

## Protéger nos salariés...

Nous poursuivons un programme pluriannuel de prévention des risques professionnels : risques routiers et de circulation piétonne – qui représentent près de 50 % des accidents du travail dans notre entreprise ; risques liés à l'amiante, aux bruits, aux rayonnements ionisants, aux vibrations, et risque chimique. Dans le cadre de la prévention des risques cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR), un plan de substitution des produits CMR et des consignes associées ont été définis en 2013. Depuis 2014, nous disposons d'un outil de gestion informatique des fiches de sécurité et menons des campagnes de mesure périodiques.

## BURO2 : « Bur » pour « bureau », « O2 » pour « oxygène »

Les salariés de trois directions différentes de Paris-Orly ont conçu collectivement l'espace BURO2 dans le cadre du challenge « Innover pour améliorer vos espaces de travail ». Les quelque 68 m<sup>2</sup> de l'ancienne salle Cocktail du terminal Sud ont été réaménagés pour les Airport Helpers®. Cette communauté de volontaires, issus de toutes les sociétés présentes sur nos plates-formes parisiennes, qui accueille et rassure les passagers et les « attendants » depuis 2013, dispose désormais d'un lieu facile d'accès et agréable où tenir une permanence, se détendre, travailler, pratiquer l'*e-learning* et échanger des informations. L'opération a coûté environ 50 000 €. Les auteurs de ce projet appartiennent à l'unité Clients de Paris-Orly, au pôle Programme de la direction de l'Immobilier et à notre Université du Service.



### ... et ceux de nos partenaires

Nous développons des consignes spécifiques et des plans de prévention applicables à la coactivité pour nos prestataires ou avec les prestataires des compagnies aériennes. Nous menons des campagnes de mesure pour évaluer l'exposition aux champs électromagnétiques en aéroport et dans les parkings.

#### Repère

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

### Expatriés

Les expatriés et les personnels du Groupe en mission à l'étranger sont couverts par un dispositif de protection qui s'appuie sur la veille permanente des conditions de sécurité dans les pays concernés. Ce dispositif d'alerte fonctionne en temps réel. Expatriés et missionnaires ont à leur disposition un site intranet et sont sensibilisés à la sécurité.

### Pénibilité

Dès 2013, nous avons réalisé le diagnostic des postes sensibles et avons poursuivi nos travaux en 2014. Le 9 octobre 2014, les décrets d'application de la loi sur les retraites, qui instaure les comptes personnels de prévention de la pénibilité, sont parus. Nous avons mis en place le suivi automatisé systématique des facteurs de pénibilité réglementaires qui nous concernent : le travail en horaires de nuit et en équipes successives alternantes. Nous déploierons le dispositif d'évaluation dès le mois de janvier 2015 pour alimenter ces comptes pénibilité.

#### Repère

Nos aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly sont certifiés OHSAS 18001 (santé et sécurité au travail).

## Nous équilibrons vie privée et vie professionnelle

### Vie privée

Nous favorisons l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle grâce à plusieurs dispositifs régis par nos accords sur l'Égalité professionnelle hommes-femmes et sur l'Insertion des personnes handicapées : indemnisation du congé de paternité, temps partiel choisi, neutralisation du congé parental au titre des avancements. Deux crèches interentreprises sont ouvertes depuis plus de cinq ans à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Nos salariés bénéficient du chèque emploi-service universel (Cesu). Ils disposent aussi d'un site internet consacré à l'action logement et bénéficient de la mutualisation de nos moyens avec ceux de nos filiales, d'autres grandes entreprises et du Comité Habitat, structure de Planète AIRport.



400 k€

Enveloppe annuelle globale Cesu

### Bien vivre au travail

En 2014, nous avons déployé les premières actions d'application de l'accord « Bien vivre au travail » 2013-2016, relatif aux risques psychosociaux et à la qualité de vie. Il s'appuie sur un dispositif d'écoute constitué par notre réseau d'alerte interdisciplinaire, un groupe de coordination et d'appui et une commission mixte d'experts. Un référent « prévention des risques psychosociaux et des réorganisations » pilote les actions de communication et de sensibilisation. Notre méthodologie d'évaluation des risques psychosociaux a été transcrite dans le Document unique.



### Une petite chouette bleue pour éloigner le stress

Une campagne de sensibilisation à la qualité de vie au travail, dont le symbole est une petite chouette bleue, a proposé aux salariés, en 2014, des consignes simples de courtoisie et de gestion pertinente du temps de travail. Cette campagne s'inscrit parmi les premières actions menées dans le cadre de l'accord « Bien vivre au travail ». Nous avons également mis l'accent sur l'appropriation de cet accord par nos managers, notamment au sein des comités de direction et nous avons créé des groupes de réflexion thématiques pour le déployer.

## Diversité, égalité des chances

# Nous mettons l'accent sur la diversité

### La diversité à l'échelle du Groupe

Une politique volontariste nous engage depuis plusieurs années à promouvoir la diversité et l'égalité des chances. Aéroports de Paris SA a signé en 2013 la Charte de la diversité. Ses quatre filiales principales – Aéroports de Paris Management, ADPI, Hub One et HUB SAFE (ex-Alyzia Sûreté) – l'ont rejoint en 2014. Conformément à nos projets, nous briguerons en 2015 le label Diversité. À cet effet, nous avons mis à jour notre diagnostic diversité de 2010 en raison de l'évolution du contexte législatif et de nos propres progrès.

### L'égalité hommes-femmes

Signé en 2014, notre quatrième accord triennal en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (EPHF), pour la période 2014-2016, prévoit notamment de porter à 40 %, en 2016, la part des femmes cadres dans l'entreprise et, dans les mêmes proportions, celle des femmes dans les comités directeurs. Il vise aussi la mixité des métiers. Il a fait l'objet d'un plan d'actions fourni pour développer une culture et des comportements adaptés. Nous avons mené une campagne de communication, sensibilisé les acteurs influents de l'entreprise et impliqué plus fortement nos comités de direction.






#### Nos guides 2014

Le *Guide de la parentalité* et le *Guide sur l'égalité professionnelle hommes-femmes*.

### Agir sur les stéréotypes

Nous avons présenté aux représentants des salariés, en 2014, les résultats d'une enquête sur la relation entre genre et conditions de travail, lancée en 2013 par notre commission médicotéchnique, qui souligne la force des stéréotypes sexués. Nous saisissons toutes les opportunités – forums ou journées dédiées – pour faire découvrir à nos salariées et aux jeunes filles d'âge scolaire les métiers réputés masculins.

#### FÉMINISATION DE LA GOUVERNANCE

	2013	2014
Comité exécutif	1  (sur 13 membres)	2   (sur 12 membres)
Conseil d'administration	42 %	42 %

#### Repère

- Nous réservons une part de notre taxe d'apprentissage aux établissements scolaires qui promeuvent la mixité professionnelle.

### Le contrat de génération

Notre plan d'actions unilatéral 2013-2015, relatif au contrat de génération, contribue à la lutte contre le chômage des jeunes, au maintien dans l'emploi des seniors, à la transmission des savoirs et à la lutte contre la discrimination à l'embauche. Nous nous y engageons sur un taux de recrutement en CDI de 30 % de jeunes de moins de 26 ans, dont 15 % sont choisis parmi les bénéficiaires de contrats en alternance. Ces recrutements se font dans nos métiers stratégiques et en cohérence avec le plan de départs volontaires. Les jeunes embauchés suivent un parcours d'accueil qui favorise leur intégration. Pour les seniors, nous avons prévu un taux de recrutement de 4 %, l'aménagement de leur temps de travail, des dispositifs de tutorat et l'aide au rachat des points de retraite.



#### Label

Nous avons obtenu le label *Happy Trainees* (en français : « Stagiaires heureux »), décerné par la plate-forme internet *meilleures-entreprises.com*. Ce label marque le niveau de satisfaction des stagiaires et alternants.

### Handicap

Notre accord 2013-2015 pour l'insertion des personnes handicapées est applicable également aux personnes qui ont à charge un enfant ou un conjoint en situation de handicap. Il prévoit des dispositifs d'aide au logement et à la mobilité, un taux d'emploi de 6 % et l'intensification de nos achats au secteur protégé et adapté (voir page 18). Notre mission Handicap est l'interlocuteur privilégié des salariés handicapés. Des salariés volontaires sont « accompagnateurs à l'intégration » des nouveaux embauchés en situation de handicap.



#### Handicap

**7 %** des **145** recrutements externes effectués en 2014 concernent des personnes en situation de handicap. Notre objectif de taux d'emploi de **6 %** a été atteint en 2014.

### Forums virtuels pour l'emploi

En 2014, nous avons participé, avec des résultats très positifs, au forum virtuel *Handi2day*, exclusivement dédié aux personnes en situation de handicap, et au forum virtuel *Seekube*, centré sur les jeunes filles ingénieurs et techniciennes.



+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
onglet « Groupe », document de référence,  
chapitre 17

# MAÎTRISE DES IMPACTS ET AMÉLIORATION CONTINUE

**Catherine Moutet**  
Responsable  
d'Afnor Énergies

**Sophie Aoutin**  
Aéroports de Paris  
Manager Énergie  
et Environnement,  
pôles Immobilier  
nord et sud

## Points de vue croisés

### Énergie, une norme dynamisante

Aéroports de Paris a mis en place un système de management de l'énergie conforme à la norme ISO 50001. Points de vue croisés du normalisateur et de la direction de l'Immobilier.

#### Catherine Moutet, comment percevez-vous l'engagement d'Aéroports de Paris en faveur de la performance énergétique ?

**C. M. :** Aéroports de Paris a pris contact avec nous en 2012 dans la perspective de l'élaboration de sa feuille de route Énergie. L'engagement de la direction de l'Environnement et du Développement durable, l'ouverture d'esprit et le professionnalisme des managers du pôle Énergie nous ont impressionnés. Leur vision stratégique s'inscrit dans une perspective globale, collective, internationale et de long terme. À cet égard j'ai apprécié le séminaire *Airport Energy Seminar* qui a réuni les représentants Énergie d'une vingtaine d'aéroports internationaux. Ils nous ont fait appréhender la complexité des enjeux du management de l'énergie eu égard à la diversité des intérêts des parties prenantes concernées.

#### Sophie Aoutin, qu'est-ce que la norme ISO 50001 a apporté à l'opérationnelle que vous êtes ?

**S. A. :** Dès 2011, le suivi de l'énergie faisait partie des objectifs de la direction de l'Immobilier, mais la mise en place d'un système de management conforme à la norme ISO 50001 a structuré notre action. Nous disposons aujourd'hui d'outils d'analyse et de suivi et d'éléments chiffrés précis pour établir notre programme d'actions. Nos opérationnels peuvent mieux anticiper l'impact réel d'un projet d'investissement destiné à améliorer la performance énergétique. En regard des économies d'énergie attendues, ils ont une vision claire du temps de retour sur investissement et des coûts d'exploitation. Ces éléments sont indispensables pour décider du type et du niveau d'investissement. Mais le système de management de l'énergie sert aussi à tirer le meilleur parti de ce que nous possédons. Nous avons appris à trouver des solutions de bon sens pour optimiser nos installations. Cet état d'esprit est fondamental.



+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
 onglet « Groupe »



**Notre politique environnementale repose sur l'intégration systématique de l'environnement dans toutes nos activités.**

Les systèmes de management environnemental des trois principales plates-formes aéroportuaires et de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux sont certifiés et régulièrement audités.



**-41,4 %**

C'EST LE TAUX DE RÉDUCTION DE NOS ÉMISSIONS DE CO<sub>2</sub> EN 2014 PAR RAPPORT À 2009.



**30 %**

EN 2015, LE TIERS DE NOS DÉCHETS INTERNES SERONT VALORISÉS.



**39 M€**

NOUS AVONS RÉSERVÉ UNE ENVELOPPE DE 39 MILLIONS D'EUROS AUX INVESTISSEMENTS POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE SUR LA PÉRIODE DU CRE 2.



**-50 %**

DE CONSOMMATION DE PRODUITS PHYTOSANITAIRES ENTRE 2009 ET 2014.



**1,1 M€**

LA PRODUCTION D'ÉNERGIE RENOUVELABLE A GÉNÉRÉ EN 2014 UNE ÉCONOMIE DE 1,1 MILLION D'EUROS PAR RAPPORT À UNE PRODUCTION D'ÉNERGIE À PARTIR DU GAZ.



**15,9 %**

EN 2014, NOTRE MIX ÉNERGÉTIQUE INTÈGRE 15,9 % D'ENR POUR UN OBJECTIF DE 15 % À FIN 2015.

# NOUS ALLÉGEONS NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

## Nous visons l'excellence environnementale

### Une ambition forte...

La France construit sa politique de développement durable grâce à un dispositif de consultation des parties prenantes, rythmé par le rendez-vous annuel de la Conférence environnementale. L'objectif poursuivi est ambitieux : faire de la France le pays de l'excellence environnementale. Nous nous inscrivons pleinement dans cette démarche. Depuis une vingtaine d'années, nous réduisons les impacts directs et indirects de nos activités et de celles de nos partenaires. Le système de management de l'environnement (SME) de nos trois plates-formes aéroportuaires est certifié selon la norme mondiale ISO 14001.

En 2015, terme de notre plan stratégique 2011-2015, nous ambitionnons d'être la référence européenne aéroportuaire en matière de développement durable et de responsabilité sociétale d'entreprise. L'énergie n'est pas oubliée : nous achevons le déploiement d'un système de management de l'énergie structuré, conforme aux exigences de la norme internationale ISO 50001.

### ... concrétisée par l'implication de nos collaborateurs

Notre politique environnementale se déploie efficacement grâce à l'implication quotidienne de nos unités et de nos collaborateurs. Tous les personnels

appelés à intervenir dans le domaine de l'environnement suivent une formation technique qui se compose d'une présentation du cadre réglementaire et de modules axés sur la gestion des déchets, la qualité de l'air, les installations classées, les sols pollués et la maîtrise de l'énergie. Les managers et les nouveaux embauchés sont sensibilisés aux questions environnementales et énergétiques.

Chaque plate-forme dispose d'un réseau d'une dizaine d'animateurs environnement qui se réunissent tous les mois. Ils maintiennent à niveau le système de gestion de l'environnement (certifié ISO 14001), conduisent des actions de sensibilisation et déclinent localement notre politique environnementale. Nous avons également mobilisé notre réseau de managers de l'énergie et lui avons confié le soin de préparer la certification ISO 50001 du système de gestion de l'énergie de nos installations.

## Un système de management intégré

La direction de l'Environnement et du Développement durable, directement rattachée au Secrétariat général Groupe, assure le management transversal de notre politique environnementale et énergétique. Elle produit une revue de performance annuelle et réalise un tableau de bord. Multi-indicateur, cet outil est examiné trimestriellement par les membres du comité exécutif. Créé en 2010, le comité directeur du Développement durable est l'instance décisionnelle pour déployer cette politique.



### Les Clubs des partenaires environnement

Nous encourageons aussi les entreprises du secteur aéroportuaire ou installées sur nos plates-formes à adopter les meilleures pratiques environnementales. Les Clubs des partenaires environnement (CPE), créés dès 2003, ont pour vocation d'associer ces entreprises à la politique environnementale du Groupe autour d'échanges de bonnes pratiques et d'actions de sensibilisation et de communication comme la Semaine européenne du développement durable. Durant la 11<sup>e</sup> édition de cet événement, qui s'est tenu du 1<sup>er</sup> au 7 avril 2014, plus de 300 salariés de notre groupe et des entreprises partenaires ont affiné leurs connaissances en matière de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>, de gestion de l'eau ou de protection de la biodiversité. Près de 60 sociétés participent aux Clubs et se réunissent régulièrement en groupes de travail thématiques.



## Une vision globale

Pour assurer la performance environnementale de nos plates-formes, nous adoptons une vision globale, avec l'objectif de maîtriser l'ensemble des risques dans le respect des exigences légales et réglementaires qui encadrent nos activités. Dans cette perspective, Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly mettent en œuvre un système de management intégré (SMI). Transversale, cette organisation vise l'amélioration continue et capitalise sur les meilleures pratiques professionnelles.

Le SMI intègre les exigences des normes internationales de gestion de la qualité (ISO 9001), de protection de l'environnement (ISO 14001), de management de la santé et de la sécurité au travail (OHSAS 18001). Il prend en compte les règles de sûreté et de sécurité aéroportuaires établies par la Direction générale de l'aviation civile. Le SMI est certifié depuis mai 2008 à Paris-Charles de Gaulle et depuis le 22 octobre 2013 à Paris-Orly. La certification ISO 14001 des SME de Paris-Le Bourget et de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux a été renouvelée pour trois ans et nous travaillons à l'étendre à d'autres aérodromes d'aviation générale.

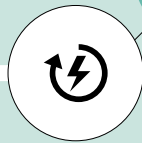
## 2016-2020 : un saut qualitatif

La préparation du troisième contrat de régulation économique 2016-2020 et du prochain plan stratégique nous donne l'opportunité de réviser notre politique environnementale et énergétique. Notre projet sera conforme à la nouvelle politique « énergie-climat » communautaire et à la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte. Voici quelques-unes des pistes que nous explorons : augmentation de notre production d'énergies renouvelables, accélération de nos actions pour l'efficacité énergétique des bâtiments, recyclage de nos eaux grises et développement de systèmes de filtration naturelle, engagement accru dans l'économie circulaire pour préserver les ressources naturelles, intensification de notre politique de déplacements propres, intensification de notre action pour limiter et réduire les émissions des avions au sol et pour la réduction du temps de roulage des avions, intensification de notre politique de biodiversité lors de nos opérations d'aménagement.

## Notre plan de progrès 2011-2015

Notre politique environnementale et énergétique se décline en cinq thématiques : énergie, air et émissions, déchets, eau, biodiversité. En 2014, nous avons lancé le développement d'un outil informatique pour le management environnemental et énergétique que nous déploierons en 2016 pour mener nos analyses, concevoir des scénarios de réduction de nos consommations et de nos impacts, prévoir l'avenir, harmoniser nos processus de reporting et simplifier les procédures d'audit et de certification.

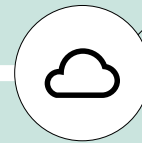
15 %  
ENR



### Énergie

- Abattre de **25 %** les émissions de CO<sub>2</sub> interne (par rapport à 2009).
- Atteindre **15 %**, au moins, de consommation interne finale issue d'énergies renouvelables.
- Améliorer de **12,5 %** notre efficacité énergétique interne, en énergie primaire par mètre carré (par rapport à 2009).

-25 %  
CO<sub>2</sub>



### Air, émissions et climat

- Réduire de **10 %** les émissions de CO<sub>2</sub> de notre flotte de véhicules légers et utilitaires (par rapport à 2010).
- Déployer des plans de déplacements interentreprises.
- Réduire de **10 %** le temps de roulage des avions à Paris-Charles de Gaulle (par rapport à 2007).
- Limiter et réduire les émissions des avions au sol.
- Renouveler les accréditations de l'*Airport Carbon Accreditation* pour les trois aéroports.
- Surveiller en continu la qualité de l'air ambiant des plates-formes ; informer en temps réel, en collaboration avec Airparif.

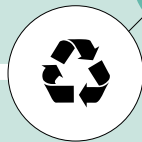
-5 %  
EAU



### Eau

- Diminuer de **5 %** les consommations internes par passager (par rapport à 2010).
- Compenser les nouvelles surfaces imperméabilisées par des capacités de stockage.
- Améliorer la gestion des eaux pluviales.

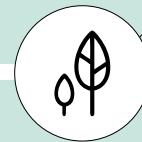
30 %  
DÉCHETS



### Déchets

- Réduire à la source l'ensemble de nos déchets.
- Atteindre **30 %** de valorisation matière des déchets non dangereux.
- Abaisser de **5 %** la consommation de papier (par rapport à 2010) et n'utiliser que du papier écologique.

-5 %  
PRODUITS  
PHYTO



### Biodiversité

- Recenser la faune et la flore sur nos principaux sites.
- Abaisser de **5 %** notre utilisation de produits phytosanitaires (par rapport à 2010).
- Intégrer des préconisations sur la préservation de la biodiversité dans les guides d'aménagement.

## Énergie

# Nous poursuivons notre transition énergétique

## Faire mieux que l'exigence réglementaire

En octobre 2014, le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec) a achevé la publication de son 5<sup>e</sup> rapport d'évaluation. Trois messages clés sont à retenir : le changement climatique est une réalité, son origine anthropique est avérée, il est possible d'agir pour stabiliser le réchauffement à un niveau non dangereux pour la société.

Depuis plusieurs années, nous faisons de la réduction de notre empreinte carbone l'un des piliers de notre politique environnementale. Plus ambitieux que le paquet énergie climat européen de 2008 et que les lois Grenelle 1 et 2, cet objectif nous engage à réduire de 25 % nos émissions de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) entre 2009 et 2015, à qualité de service constante et en prenant en compte l'accroissement des capacités aéroportuaires. Pour y parvenir, nous diminuons nos consommations et abaissons la part d'énergie carbonée de notre bouquet énergétique.

### Repère

- En novembre 2014, le pôle Énergie de la direction de l'Environnement et du Développement durable a réuni plusieurs acteurs majeurs du **management de l'énergie**, venus **des aéroports du monde entier**. Ce premier séminaire a mis en lumière les préoccupations communes à tous les aéroports internationaux et montré que le management de l'énergie est un levier de performance important.

## Briguer la certification ISO 50001

Pour atteindre nos objectifs, nous déployons un système de management de l'énergie (SMÉ) conforme à la norme internationale ISO 50001, avec l'objectif d'une certification en 2015 pour toute l'entreprise.

Ce SMÉ s'appuiera sur un manuel énergie qui définit le périmètre ainsi que l'organisation du management, et décrit les processus et les actions qui amélioreront durablement notre performance. Il rappelle l'importance de sensibiliser nos parties prenantes aux questions énergétiques. Il sera couplé à un logiciel de management environnemental et énergétique.

## Rechercher l'efficacité énergétique

Nous avons engagé d'importants programmes d'économie d'énergie. Les systèmes d'éclairage des parkings et des pistes sont remplacés progressivement par un éclairage à technologie LED, ce qui réduit nos dépenses énergétiques. Nous régulons la température intérieure de nos bâtiments grâce à une gestion technique centralisée. La consommation électrique des systèmes de tri des bagages a été réduite grâce à la mise en œuvre de moteurs performants.

### Repère

- La direction de l'Immobilier a signé, en 2014, **la Charte pour l'efficacité énergétique** des bâtiments tertiaires publics et privés dans le cadre du Plan bâtiment durable du ministère de l'Écologie.

## Développer les énergies renouvelables

Plusieurs systèmes de production d'énergies renouvelables sont opérationnels sur nos plates-formes. Inaugurée en 2011, la centrale géothermique de Paris-Orly produira, à terme, 100 % de la chaleur nécessaire au chauffage des aéroports et du quartier d'affaires Cœur d'Orly, et évitera l'émission de 9 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an. En 2012, Paris-Charles de Gaulle a mis en service un système de thermofrigopompe à haut rendement pour le chauffage et le refroidissement du satellite 4, ainsi qu'une centrale thermique à biomasse qui fournit 25 % des besoins en chaleur de la plate-forme, évitant l'émission de 18 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

### Repère

- En 2014, les énergies renouvelables ont représenté plus de **15,9 %** de l'énergie consommée par Aéroports de Paris, pour un objectif de **15 %** en 2015.



## COP 21 : un symbole pour Aéroports de Paris

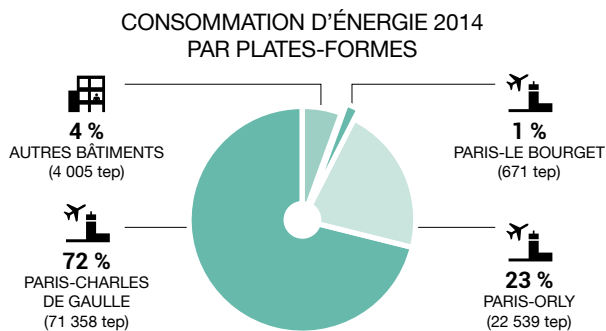
C'est à Paris-Le Bourget, lors du 21<sup>e</sup> sommet mondial sur le climat (COP 21) en décembre 2015, que doit être signé le prochain accord universel sur le changement climatique. Au moment où l'aéroport accueillera les 40 000 personnes attendues à cette conférence, Aéroports de Paris dressera le bilan de ses propres actions en faveur du climat sur la période de son second contrat de régulation économique (2011-2015). Parmi nos projets 2015 dans ce domaine, nous avons prévu de signer en septembre la charte d'engagement partenariale Paris Action Climat et déjà entamé un programme d'actions dans cette perspective avec les signataires et l'Agence parisienne du climat (APC). Nous ambitionnons aussi que Paris-Le Bourget obtienne à cet horizon le niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation*.

## Énergie solaire

La toiture du restaurant interentreprises de Paris-Orly est équipée de 72 m<sup>2</sup> de panneaux solaires thermiques qui chauffent jusqu'à 4 000 litres d'eau sanitaire : de quoi réduire de 30 000 kWh/an la consommation d'électricité. Sur le parking du personnel de la Maison de l'Environnement et du Développement durable (MEDD) de Paris-Charles de Gaulle, nous avons installé des lampadaires autonomes individuels à énergies éolienne et solaire. L'eau chaude de la caserne des pompiers de Paris-Le Bourget est produite par un chauffe-eau solaire thermodynamique. Proche de la MEDD de Paris-Charles de Gaulle, une centrale solaire, qui produit 157 MWh/an depuis l'été 2013, a évité le rejet de plus de 7 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2014. En 2015, nous envisageons de construire, près de la MEDD de Paris-Orly, une installation photovoltaïque d'environ 40 m<sup>2</sup> et de 4,5 kWc de puissance installée, au-dessus d'une dizaine de places de parkings.

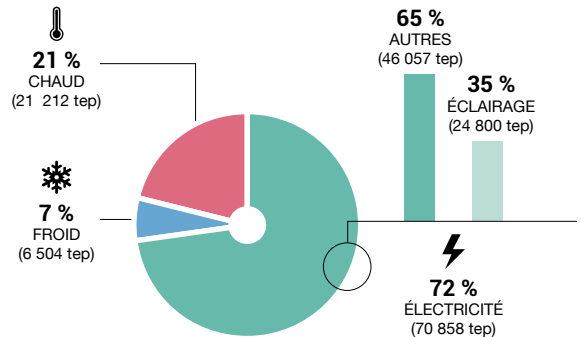
## Certificats verts

Pour réduire encore notre empreinte carbone, nous avons souscrit, auprès de notre fournisseur, une offre l'engageant à nous livrer, en 2014, une électricité à 30 % d'origine renouvelable et française. Il nous fournit des certificats verts, attestations certifiées par un tiers qui garantissent que ce quota de 30 % a été produit par des barrages hydroélectriques, des parcs éoliens ou des fermes solaires. En 2015, la part d'électricité renouvelable achetée devrait être portée à 50 %.



Depuis 2009, nous avons réduit d'un tiers nos émissions de CO<sub>2</sub>, économisant 1,1 million d'euros par an sur nos approvisionnements.

## CONSOMMATION D'ÉNERGIE PAR USAGES POUR PARIS-CHARLES DE GAULLE ET PARIS-ORLY (en 2014)



## Haute qualité environnementale

Notre politique de développement immobilier s'inscrit dans le cadre de la « ville aéroportuaire ». Ce concept désigne les développements urbains qu'un grand aéroport suscite sur son emprise et à son contact : bureaux d'entreprises internationales, hôtels, commerces, fret, parcs d'activités, bâtiments supports, entrepôts, parkings.

La construction ou la réhabilitation de nos principaux bâtiments respectent les règles de la haute qualité environnementale (HQE) et du bâtiment basse consommation (BBC). Nous ferons certifier HQE™ (certification française) et BREEAM (certification britannique d'envergure internationale) nos futurs bâtiments majeurs.

Notre futur siège social à Paris-Charles de Gaulle est conçu pour obtenir les labels HQE™ « excellent » et BREEAM « very good ». Le bâtiment de jonction entre Orly Sud et Orly Ouest devra obtenir la certification HQE™. En septembre 2014, nous avons engagé la rénovation d'Orlytech. Dans les 19 bâtiments de ce parc d'activités tertiaires, vaste de 28 600 m<sup>2</sup>, nous mettrons l'accent sur l'amélioration du confort locataires et sur la mise aux normes thermiques des immeubles de bureaux et du restaurant interentreprises. Nous encourageons nos partenaires et les investisseurs à faire certifier les bâtiments qu'ils réalisent sur l'emprise de nos plates-formes.



## Retour sur investissement des diagnostics énergétiques

Notre programme prévoit la réalisation d'audits énergétiques pour identifier les actions à fort potentiel d'économie d'énergie. Depuis décembre 2012, notre direction de l'Immobilier a procédé au diagnostic d'environ 110 000 mètres carrés, grâce auquel nous avons pu mener des actions dédiées et réduire de 5 à 10 % le montant de la facture énergétique pour la centaine de bâtiments inspectés. Le retour sur investissement des actions menées est inférieur à un an. L'économie cumulée engrangée en 2013 et 2014 pour les bâtiments concernés avoisine 900 000 euros, en corrigeant l'aléa climatique.

## Air, émissions et climat

## Nous allégeons notre empreinte carbone

Depuis 2007, nous avons placé la réduction de notre empreinte carbone au cœur de notre stratégie de développement durable. Notre ambition est d'abaisser d'un quart nos émissions de dioxyde de carbone, entre 2009 et 2015.

### Atténuer nos propres impacts...

Pour abattre nos émissions directes, nous agissons sur les trois sources d'émissions principales : centrales thermiques, consommation d'électricité et véhicules de service. La mise en service des centrales à géothermie, à Paris-Orly, à biomasse et photovoltaïque à Paris-Charles de Gaulle, a réduit de plus de 27 000 tonnes par an nos rejets carbonés. La réhabilitation ou la construction de bâtiments sobres a diminué de près de 4 000 tonnes par an les émissions imputables à nos consommations de chaleur et d'électricité. Le remplacement progressif de nos véhicules de service par des voitures électriques ou à faible émission réduit de 10 % l'impact carbone de notre flotte.



80

VÉHICULES DE SERVICE  
ÉLECTRIQUES

### ... et ceux du secteur aérien

En partenariat avec les compagnies aériennes, Eurocontrol (organisation européenne pour la sécurité de la navigation aérienne) et la Direction générale de l'Aviation civile, nous mettons en œuvre l'approche collaborative *Airport Collaborative Decision Making (Airport CDM)* grâce à laquelle nous optimisons la circulation des avions au sol. À Paris-Charles de Gaulle, le temps de roulage moyen des avions a ainsi diminué de 10 % par rapport à 2007. Ceci contribue à réduire les consommations de carburant des avions et abaisse de 17 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an les émissions de la plate-forme.

### S'adapter au changement climatique

Selon une étude présentée en novembre 2014 par Eurocontrol, 86 % des gestionnaires d'aéroports européens estiment qu'ils devront adapter leurs infrastructures aux effets du changement climatique. Cette étude fait suite aux travaux menés en 2013 par le Service technique de l'aviation civile (Stac) pour évaluer la vulnérabilité des aéroports français aux vagues de chaleur, à la montée du niveau de la mer, aux événements climatiques extrêmes et à l'évolution du régime des vents. En croisant leur probabilité d'occurrence et leur impact potentiel sur les infrastructures (allongement des distances de décollage, dégradation accélérée des chaussées aéronautiques), le Stac a établi une matrice d'évaluation de la vulnérabilité climatique des aéroports. Nous avons pris en compte ces éléments dans notre cartographie des risques.

Nous sommes engagés dans le dispositif du Ciel unique européen qui vise à fluidifier le trafic et à réduire les consommations de carburant des avions de 10 % par vol à l'horizon 2020.

En escale, au sol, un avion a besoin d'énergie électrique pour maintenir sa climatisation et pour redémarrer ses moteurs. Il dispose de trois technologies d'approvisionnement : le moteur auxiliaire embarqué (APU), le groupe électrogène au gazole au sol (GPU) ou une prise électrique de 400 Hz au sol. La prise de 400 Hz est le seul dispositif non polluant localement. À Paris-Charles de Gaulle, les rejets de CO<sub>2</sub> imputables aux APU ont représenté jusqu'à 4 % des émissions de la plate-forme. C'est pourquoi nous poursuivons le déploiement de prises de 400 Hz et incitons fortement à les utiliser. Pour la climatisation, nous installons des systèmes de fourniture d'air conditionné aux avions (PCA). Les postes au contact du satellite 4 en sont déjà tous dotés.

Ces efforts menés en étroite collaboration avec nos partenaires sont reconnus : nos accréditations au niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation (ACA)* pour les aéroports Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, et au niveau 2 pour Paris-Le Bourget, ont été renouvelées en 2014.

### Repère

- 100 % des postes au contact à Paris-Orly et à Paris-Charles de Gaulle sont équipés de prises électriques de 400 Hz.



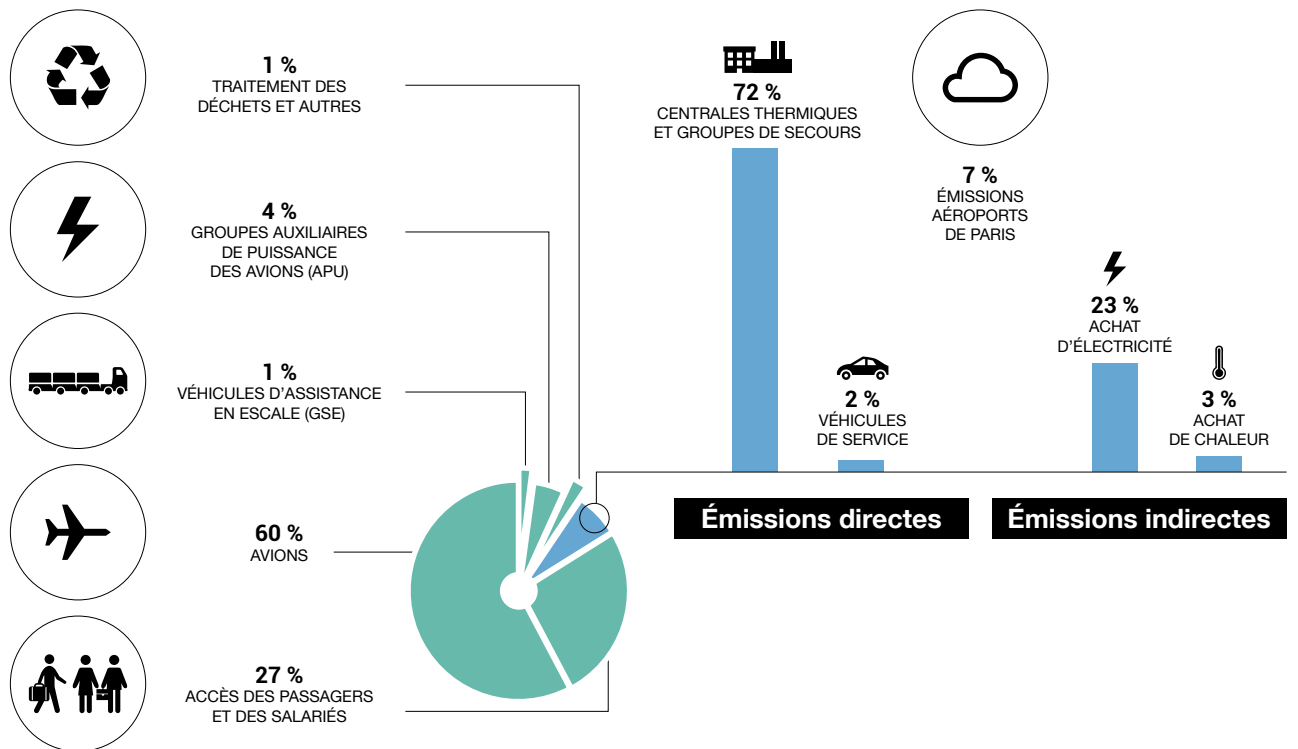
### Une surveillance environnementale en continu

L'État nous confie la surveillance environnementale des aéroports franciliens. Pour l'air ambiant, notre laboratoire, accrédité Cofrac, exploite six stations de mesure à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. Des mesures ponctuelles sont effectuées pour évaluer la qualité de l'air intérieur des aérogares, des parkings et de bâtiments techniques. Nous réalisons les inventaires d'émissions des avions, du transport routier induit par les activités aéroportuaires et de nos centrales thermiques. Nous surveillons la qualité de l'eau en continu et évaluons le bruit imputable au trafic aérien. Les internautes peuvent accéder aux mesures en temps réel du bruit, des polluants atmosphériques ou de la qualité de l'eau sur le nouveau site internet du laboratoire. En 2014, une enveloppe de 5,7 millions d'euros hors taxes a été allouée à la surveillance environnementale menée par notre laboratoire.



+ d'infos : [ev-labo.aeroportsdeparis.fr](http://ev-labo.aeroportsdeparis.fr)

## Les émissions 2013 dues à l'activité des 3 principaux aéroports (bilan ACA)



### Émissions aéroportuaires

-12 %  
tCO<sub>2</sub>

**Total : 1 831 145 tCO<sub>2</sub> (1)**

(2 089 199 tCO<sub>2</sub> en 2012)

(1) Émissions externes en 2013 pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. La diminution est due à la baisse des émissions du transport routier et au renouvellement de notre parc automobile avec des véhicules sobres.

### Émissions internes (Aéroports de Paris)

-7 %  
tCO<sub>2</sub>

**Total : 130 151 tCO<sub>2</sub> (2)**

(141 793 tCO<sub>2</sub> en 2012)

(2) Émissions internes (Aéroports de Paris) en 2013 pour les trois aéroports. La diminution est due à la baisse de la consommation d'énergies fossiles des centrales thermiques et à l'augmentation de notre production d'énergies renouvelables.

## Nous optimisons la mobilité

### Étoffer les plans d'action

Maîtriser la mobilité, c'est agir pour décarboner son activité. Plus de 87 % des salariés de nos plates-formes se rendent à leur travail en voiture. Dès 2005, nous avons donc engagé un plan de déplacements entreprise (PDE) afin de réduire l'empreinte environnementale des déplacements domicile-travail. Cette démarche a été ouverte aux entreprises présentes sur les plates-formes aéroportuaires. Nous avons mis en œuvre collectivement des plans de déplacements interentreprises (PDIE), à Paris-Charles de Gaulle en avril 2011, à Paris-Orly en septembre 2012 et, depuis 2013, à Paris-Le Bourget. Nous participons également au PDIE de la communauté d'agglomération de Versailles Grand Parc.

Pour porter le PDIE à Paris-Charles de Gaulle, nous avons constitué en 2014, avec Aéroville, Air France, CIF Keolis, FedEx Express, La Poste et ICTS, l'association R'Pro'mobilité. Ces sept entreprises, qui emploient à elles seules près de 50 % des effectifs de l'aéroport, s'engagent à mener une réflexion collective, pour promouvoir une mobilité plus respectueuse de l'environnement.

### Promouvoir les transports collectifs et les modes doux

Les initiatives communes, dans le cadre des PDIE, ont contribué à améliorer la desserte des plates-formes et se sont poursuivies en 2014 avec des réalisations telles que l'accroissement de la fréquence de passage du bus Express 191.100 pour Paris-Orly, ou la création d'une nouvelle ligne de bus au sein du réseau Filéo pour Paris-Charles de Gaulle. Hors de ce contexte partenarial, nous travaillons très activement avec la SNCF, depuis 2014, sur le projet de liaison CDG Express qui devra relier Paris-Charles de Gaulle à Paris en une vingtaine de minutes.

Dans le cadre du plan d'actions triennal de notre PDE, nous promovons l'auto-partage et mutualisons les navettes d'entreprise sur nos plates-formes. Nous avons déployé, en 2014, un réseau de plus de 80 bornes de recharge de véhicules électriques et hybrides pour réduire les émissions carbonées de notre flotte professionnelle. Quelques-unes ont été installées pour les passagers. En complément, nous réduisons les besoins de mobilité, notamment grâce à la visioconférence. Nous promovons aussi les modes doux, comme la marche ou le vélo.

### Repère

- Nous avons réalisé une cartographie des circulations douces à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle pour les intégrer dans nos futurs aménagements.

## Eau

## Nous gérons le cycle complet de l'eau

### Réduire les consommations

Nous nous sommes fixé pour objectif de réduire de 5 % la consommation interne d'eau potable entre 2009 et 2015.



**15,9**

LITRES D'EAU POTABLE  
CONSOMMÉS PAR PASSAGER EN 2014  
(OBJECTIF 16,7 LITRES MAXIMUM  
EN 2015).

Dans ce but, nous récupérons les eaux pluviales que nous réutilisons notamment pour alimenter des groupes de froid à Paris-Orly et alimenter des blocs sanitaires dans le bâtiment de liaison A/C de Paris-Charles de Gaulle. À Orly Sud, nous avons équipé les blocs sanitaires de chasses d'eau économiques, ce qui devrait abaisser la consommation d'eau potable du terminal de 12 % par an. En 2014, nous avons testé des urinoirs secs auprès des passagers du terminal 2A de Paris-Charles de Gaulle. Si nous les généralisons, chaque urinoir économisera 200 m<sup>3</sup> d'eau par an. Dans tous nos terminaux, la consommation d'eau est suivie par supervision et les coupures d'eau sont automatiques en cas de soutirage inhabituel.

### Traiter les eaux usées

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

Les eaux usées collectées sont rejetées dans les canalisations départementales qui les acheminent vers les stations d'épuration de l'agglomération parisienne. Une procédure de surveillance des rejets d'eaux usées issues des différentes activités et industries de la zone aéroportuaire est en place.

### La filtration par les plantes

Nous disposons de stations de traitement des eaux pluviales à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle afin de répondre aux exigences réglementaires de rejet dans le milieu naturel imposées par un arrêté inter préfectoral propre à chaque aéroport.

En complément, nous avons mis en service à Paris-Orly, en 2013, un système de filtration par les plantes des eaux de ruissellement de l'aéroport. L'hiver, ces eaux sont chargées en produits de dégivrage des avions et de déverglçage des pistes. Elles sont envoyées dans un bassin tampon de 13 000 m<sup>3</sup> où elles subissent un traitement bactériologique et d'oxygénation. La dépollution s'achève dans un marais filtrant de 6 500 m<sup>2</sup>, planté de roseaux. Les eaux sont ensuite rejetées dans le milieu naturel.

### Repère

- À Paris-Orly, le système de traitement des eaux pluviales collecte et assainit **3 à 5** millions de mètres cubes d'eau de ruissellement.



+ d'infos  
[www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org)

### Assurer le suivi de la qualité des sols

Nos procédures de prévention et de gestion du risque de pollution des sols ont été déployées en 2014. Notre laboratoire assure le suivi environnemental de la qualité des sols pour vérifier la compatibilité de l'état environnemental des sites avec leurs usages et/ou avec les projets d'aménagement, et engager au besoin le traitement de la pollution.



### La dépollution par les plantes

En avril 2014, nous avons ouvert un site expérimental de phyto-épuration. S'étendant sur 2 000 m<sup>2</sup>, cette prairie particulière reçoit les eaux riches en fondants hivernaux des pistes du terminal T2G de Paris-Charles de Gaulle. Nous y avons installé des plantes dont les rhizomes ont la capacité de dégrader le glycol utilisé pour le dégivrage des avions. Instrumentée, cette expérience pourrait ouvrir la voie au développement de systèmes naturels d'épuration des eaux de ruissellement.

## Déchets

# Nous réduisons nos déchets et les valorisons

Propriétaire et exploitant des plates-formes aéroportuaires, nous gérons les déchets générés par nos activités et celles de nos partenaires. Les lois Grenelle prévoient une baisse de 15 % de la production de déchets envoyés en décharge ou à l'incinération et le recyclage de 75 % des résidus non dangereux d'ici à 2020. Nous avons pour objectif de valoriser 30 % de nos déchets à la fin de 2015.

Nous organisons la collecte des déchets non dangereux et définissons les règles de tri, les emplacements des conteneurs et les consignes de transport. Nous proposons la gestion collective des déchets dangereux et nous incitons nos partenaires à adopter les meilleures pratiques en faveur de la réduction à la source et de la valorisation matière de leurs déchets.

### Organiser la collecte sélective

Dans nos aérogares, des poubelles de tri sont à la disposition des passagers. Nous avons équipé tous les locaux administratifs des plates-formes de boîtes de récupération de papiers et de cartouches d'imprimantes. Des régisseurs de quai, issus d'une entreprise d'insertion, aident les producteurs de déchets du terminal 1 et du terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle à accomplir le bon geste de tri. Leurs conseils ont permis d'accroître de 5 points en quelques mois le taux de valorisation matière des déchets. À Paris-Orly, les quais ont été réaménagés pour faciliter le tri.

### Promouvoir l'économie circulaire

Depuis le début de l'année 2014, nos salariés sont invités à rapporter leurs uniformes usagés dans les boutiques d'habillement Mulliez-Fleury. Cette entreprise s'engage à distribuer à des populations démunies les tenues peu usagées et à recycler les autres en matériaux d'isolation. Promotion du recyclage et réemploi étaient au cœur de la 11<sup>e</sup> Semaine du développement durable, au mois d'avril 2014. À cette occasion, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly, en partenariat avec la Recyclerie

des Portes de l'Essonne, a proposé aux salariés de la plate-forme de déposer leurs vieux objets en bon état dans un caisson de réemploi, mis à leur disposition tout au long du mois.

Nous avons également commandé, avec l'EPA Plaine de France, une étude d'opportunité pour la mise en place d'une économie circulaire dans le territoire du Grand Roissy. Réalisée sur six filières par des étudiants de Science Po Paris, cette étude estime possible la mise en place d'un système fermé pour le BTP, les biodéchets et le textile. Une étude de faisabilité sera réalisée.

## Biodiversité

# Préserver la biodiversité

### Diagnostiquer la biodiversité

Intégrée à la stratégie de l'entreprise, la protection de la biodiversité s'organise autour de trois axes : améliorer les connaissances internes, restaurer ou préserver les habitats et les espèces remarquables, renforcer la communication et les échanges. En 2014, nous avons réalisé sur les territoires de nos trois aéroports principaux un diagnostic « biodiversité » complet puis un zonage. Nous avons pour objectif d'intégrer ces éléments à notre politique d'aménagement et à nos projets.

### Utiliser moins de phytosanitaires

Dans le cadre du programme Écophyto du ministère de l'Agriculture, relatif à la baisse de l'utilisation de produits phytosanitaires d'ici à 2018, nous avons signé, en 2010, un accord-cadre sur l'usage professionnel des pesticides en zones non agricoles. Cette convention nous engage à respecter les pratiques alternatives d'entretien des espaces verts. Nous avons également conclu, en mai 2011, un accord triennal avec le conseil départemental de Seine-et-Marne portant notamment sur la biodiversité et, plus particulièrement, sur l'échange des bonnes pratiques et des inventaires floristiques, faunistiques et de suivi des espèces. Depuis 2010, nous appliquons des pratiques alternatives à l'entretien de nos espaces verts situés dans les zones non agricoles. Entre 2009 et 2014, nous avons ainsi réduit de 50 % nos consommations de produits phytosanitaires.



### Un repas dans votre moteur

Conformément à l'article 204 de la loi Grenelle, nous développons la valorisation matière des biodéchets produits sur nos plates-formes. Depuis 2014, nous collectons les huiles alimentaires usagées de quatre restaurants d'entreprises de Paris-Orly. Ces déchets sont transformés en agrocarburants. Nous avons expérimenté la collecte sélective des reliefs de repas des restaurants de nos personnels à Orly Sud et à Parc Central. Envoyées dans une usine de méthanisation, située à proximité de la plate-forme aéroportuaire, ces 20 tonnes de déchets ont généré près de 2 000 mètres cubes de biogaz valorisable.

# LES CLIENTS AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE

## Luc Monteil

Responsable immobilier,  
Bolloré Logistics

## Édouard Mathieu

Responsable  
développement immobilier,  
aéroport Paris-Charles  
de Gaulle

### Points de vue croisés

## S'implanter à Paris-Charles de Gaulle

Aéroports de Paris contribue à la performance environnementale et logistique de ses clients de l'activité cargo. Points de vue croisés entre Bolloré Logistics et la direction de l'Immobilier.

### Luc Monteil, pourquoi Bolloré Logistics a-t-il choisi de rester sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle à la fin de son bail en 2014 ?

**L. M. :** Il nous fallait renouveler notre outil de production. Plutôt que déménager en fin de bail, Aéroports de Paris nous a proposé de rebâtir dans la zone où nous étions implantés. Plusieurs arguments ont plaidé pour ce choix : l'accès direct aux pistes, une reconstruction qui ne consommerait pas d'hectares de terrain vierge et n'obligerait pas à déplacer nos salariés. Nos futurs bâtiments brigueront les certifications environnementales Leed®, HQE™, BiodiverCity® et le label bâtiment biosourcé. Aéroports de Paris a accompagné nos ambitions en nous faisant bénéficier de son expérience. Il a constamment recherché avec nous des solutions pour résoudre les questions délicates de l'adaptation des voiries, des arrêts de bus et des circulations des très nombreux réseaux traversants.

### Édouard Mathieu, comment la direction de l'Immobilier travaille-t-elle pour ses clients de l'activité cargo ?

**É. M. :** Lorsque nous proposons des baux à construction ou des prestations de construction, nous appliquons un schéma directeur d'aménagement qui vise à réduire les impacts environnementaux et l'empreinte carbone des activités. Ces dispositions répondent aux attentes des opérateurs cargo dont la clientèle exige des performances élevées dans ce domaine, comme en témoigne le projet de Bolloré Logistics. Nous contribuons aussi à la compétitivité de nos clients en surveillant les accès à la zone Cargo, en aménageant des bâtiments bifaces accessibles aux poids lourds côté piste, en sécurisant les zones de fret ou en aménageant des zones de stockage tampon qui réduisent le nombre de rotations des poids lourds.





+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
 onglet « Groupe »



**Intégrateurs de services, nous développons des référentiels de qualité pour satisfaire une clientèle internationale** et nous renforçons d'année en année nos liens avec les compagnies, étroitement associées à nos démarches de progrès.



**121 M€**

INVESTIS DANS LA QUALITÉ DE SERVICE DEPUIS 2011



**2 000**

PERSONNES QUI TRAVAILLENT SUR NOS PLATES-FORMES PORTENT LE BADGE « AIRPORT HELPERS »



**+1,5**

POINTS DE CROISSANCE DU TAUX DE SATISFACTION PASSAGERS EN 2014 PAR RAPPORT À 2013 (+4,1 POINTS DEPUIS 2010)



**1 000**

SALARIÉS D'AÉROPORTS DE PARIS FORMÉS AUX BONNES PRATIQUES DE L'ACCUEIL



**16**

NOUVELLES COMPAGNIES EN 2014



**675 000 m<sup>2</sup>**

DE PROJETS IMMOBILIERS LIVRÉS DEPUIS 2011

# DES CLIENTS PARTENAIRES DE NOS PROGRÈS

## Satisfaction clients

### Agir ensemble au service d'intérêts communs

#### Notre ambition

Nous ambitionnons de figurer parmi les meilleures références européennes de la satisfaction clients à l'horizon 2020. Nous avons placé cet objectif au premier rang de notre projet d'entreprise. En 2014, nous avons regroupé au sein d'une direction Clients unique tous les savoir-faire et les métiers que nous déployons au service des compagnies aériennes, des passagers et des entreprises utilisatrices de nos plates-formes. Notre directrice générale Clients siège au comité exécutif. Épaulant nos directeurs d'aéroports, un directeur de la Qualité clients porte localement notre ambition.

#### Fondamentaux

Notre performance économique et sociétale repose sur la qualité. Nous appuyons nos plans de progrès sur le respect de standards de qualité et sur le référentiel de services P'RéféréCiel dont nous poursuivons l'élaboration depuis 2012.

#### Référentiel mobile

Depuis février 2014, le contenu du référentiel P'RéféréCiel est accessible à tous nos collaborateurs via l'intranet et sur tablette pour les agents de terrain.

Ce document décrit le niveau de service et de qualité auquel le passager peut prétendre à chaque étape de son parcours dans l'aéroport, à l'arrivée, au départ et en correspondance. Concret et pragmatique, il est bâti sur les attentes exprimées par nos clients, sur nos bonnes pratiques et sur celles des meilleurs aéroports européens. Le volet « Arrivées » de ce référentiel est validé depuis juillet 2013. En 2014, nous avons achevé le volet « Départs » et entamé l'élaboration du volet « Correspondances ».

#### Développer l'implication collective

Notre prestation intègre une multitude de services pour le compte et avec l'appui de très nombreux partenaires. La qualité de service repose sur l'implication collective. Depuis 2011, des comités opérationnels de la qualité de service réunissent les compagnies, les sociétés d'assistance en escale et Aéroports de Paris. Ces comités suivent, au sein de chaque unité opérationnelle, les indicateurs de notre second contrat de régulation économique (CRE 2011-2015) et pilotent des plans d'actions.



#### Distinction

Pour la troisième fois consécutive, Aéroports de Paris a été élu « Service client de l'année » 2014-2015 dans la catégorie « Aéroports » par Viséo Conseil.

Sur le terrain, nous menons en permanence des chantiers d'amélioration continue. Nous avons développé des méthodes collaboratives qui fédèrent nos équipes, celles des compagnies aériennes, nos prestataires et la DPAF. Les participants analysent sur site les dysfonctionnements et testent des solutions faciles à mettre en œuvre, qui feront office de standards pour tous.



### Terminal Orly Ouest : mieux s'organiser pour les mineurs non accompagnés

Pour simplifier le parcours passagers dans le hall 2 du terminal Orly Ouest, l'unité opérationnelle et les responsables de l'escale d'Air France ont lancé, en 2014, une démarche collaborative. Désormais, un atelier de réflexion se tient chaque semaine sur un sujet concret, directement lié à l'organisation du hall. Le premier atelier a concerné l'enregistrement des mineurs non accompagnés. Les solutions identifiées ont été testées début novembre et mises en application lors des vacances scolaires de la Toussaint. D'autres thématiques sont déjà programmées, comme le parcours des personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR) ou le traitement des clients à haute contribution.

Nous avons ainsi mené huit actions relatives à l'enregistrement des bagages à Paris-Orly. Avec chacune des compagnies aériennes, basées au terminal A de Paris-Charles de Gaulle, nous avons organisé des « *Focus Flights* » : nous suivons ensemble les étapes d'un vol – enregistrement, embarquement, arrivée ou correspondance. En 2014, 26 « *Focus Flights* » ont été réalisés.

### Notre Université du Service

Notre Université du Service (UDS) invite tous les acteurs aéroportuaires de la chaîne de service au client à travailler ensemble pour partager les bonnes pratiques. Elle propose des programmes d'entraînement et d'immersion en situation réelle. Elle organise des conférences, des rencontres et des forums. Elle a accueilli plus de 3 000 personnes en 2014 et recueilli un taux moyen de satisfaction supérieur à 99 %.

## Passagers

### Un parcours serein

Les passagers attendent de nous de la ponctualité et un parcours fluide, sans encombre, confortable et distrayant. Pour leur offrir cette expérience positive, nous améliorons en permanence la qualité de chaque étape de leur séjour dans nos aéroports, au départ, à l'arrivée ou en correspondance.

#### Nos outils de mesure de la satisfaction clients

- Enquête de satisfaction passagers au départ et à l'arrivée.
- Enquête de satisfaction des compagnies aériennes.

### Bien accueillir

Les passagers apprécient la présence humaine. Nous développons dans ce but un accueil de qualité. Nous avons recruté et formé 51 personnes entre 2013 et 2014. Notre référentiel des bonnes pratiques de l'accueil a été finalisé en 2014. Une charte invite les agents des postes d'inspection filtrage à suivre ces pratiques. Nous menons avec tous nos partenaires des campagnes de sensibilisation de leurs personnels.

#### Accueil

Depuis 2013, les passagers, leurs accompagnants ou ceux qui les attendent peuvent aussi s'adresser aux Airport Helpers®, familiers du parcours passager. Environ **2 000** salariés travaillant dans nos aéroports, dont nos propres personnels, se sont portés volontaires pour devenir ces relais d'information. Ils arborent un badge « *Happy to help you* ».



### Aller au-devant des passagers non européens

Nous développons de nombreux services pour les passagers étrangers non européens. Nous avons préparé en 2014, pour une obtention en 2015, la certification chinoise *Welcome Chinese Program*. Ce label garantit aux touristes chinois des services standards spécifiques adaptés à leur culture. Cette offre est déjà presque entièrement déployée à Paris-Charles de Gaulle.

Les forums « approche culturelle » de l'Université du Service, conçus avec les compagnies aériennes, sensibilisent régulièrement nos équipes et celles de nos partenaires aux codes culturels étrangers. En 2014, nous avons notamment organisé deux journées portes ouvertes sur le Brésil et invité les responsables des bars et restaurants à suivre un séminaire sur les cultures du bloc Bric (Brésil, Russie, Inde, Chine). Plusieurs commerces ont recruté des agents parlant des langues rares.



# 101

#### boutiques

de Paris-Charles de Gaulle possèdent la certification « *China Outbound Tourism Quality Service Supplier* » depuis septembre 2014.

### Taxis : « Accueillir nos clients ensemble »

Portes d'entrée de la France, nos aéroports multiplient les marques d'hospitalité à l'égard des clients étrangers. Nous avons souhaité que les chauffeurs de taxis participent à la qualité de cet accueil. En octobre 2014, la direction des Parkings de Paris-Charles de Gaulle et notre Université du Service ont organisé pour eux, en partenariat avec le Comité régional du tourisme, deux journées de sensibilisation à l'accueil des touristes. Nous avons proposé un parcours pédagogique qui présentait le tourisme parisien, le profil de nos clients étrangers, leurs attentes et les bonnes pratiques de l'accueil : 334 chauffeurs de taxi ont répondu à notre invitation.

#### Médiation tourisme et voyage

Nous adhérons au dispositif « Médiation tourisme et voyage » destiné à régler les litiges entre opérateurs du tourisme et consommateurs.



## Des parcours de plus en plus fluides

Nos parcours, de plus en plus fluides, répondent à une attente majeure des passagers. Les étapes de formalités sont raccourcies, dans plusieurs terminaux, depuis que les voyageurs peuvent imprimer eux-mêmes leur carte d'embarquement et leur étiquette bagages et utiliser notre dépose bagages automatique. Les Européens passent en 30 secondes les contrôles d'identité grâce au système de reconnaissance biométrique Parafe.

Les zones de contrôles de police et de sûreté, agrandies et mutualisées, accélèrent les flux et des personnels d'accueil aident les passagers à se préparer : au terminal 3, les pics de temps d'attente ont pu être réduits d'environ 50 %. Nos postes d'inspection filtrage unique pour les citoyens de l'espace Schengen en transit leur évitent, depuis plusieurs années, un second contrôle de sûreté entre deux avions. L'application, en 2014, de la nouvelle réglementation sur l'emport de liquides en correspondance a également contribué à accélérer les flux.

### Inspection filtrage

La mutualisation des postes d'inspection filtrage au T3 de Paris-Charles de Gaulle a réduit les temps d'attente à moins de **10** minutes.



### 30 secondes

LES EUROPÉENS PASSENT EN 30 SECONDES  
LES CONTRÔLES D'IDENTITÉ GRÂCE AU SYSTÈME  
DE RECONNAISSANCE BIOMÉTRIQUE PARAFE.

## La sûreté de demain

En janvier 2015, notre « Lab Sûreté » ouvrira ses portes. Nous disposerons d'un lieu dédié pour tester de nouveaux process et des technologies d'intérêt pour la sûreté. Nous pourrions anticiper les changements de législation et préparer les évolutions nécessaires jusqu'à devenir précurseurs dans ce domaine.

Nous y poursuivons les expérimentations propices à l'amélioration de l'expérience de nos clients en aéroport. Grâce à ce lieu, nous pourrions mener ces travaux sans perturber l'exploitation des terminaux. Le Lab Sûreté accueillera, tout naturellement, des industriels aussi bien que nos partenaires et leurs projets, qu'il s'agisse des prestataires de sûreté, de la Direction générale de l'aviation civile ou encore de la Police aux frontières.

## Pour les PHMR

Nous assurons l'accueil et l'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR) de leur arrivée jusqu'au siège de l'avion et inversement. Des équipements et des espaces ont été aménagés pour tous les handicaps le long du parcours du passager : bornes d'appel interactives pour se signaler aux équipes d'accueil, comptoirs d'accueil, postes d'inspection filtrage et salles d'embarquement, espaces d'accueil et d'attente. Nous étudions un standard de banque d'enregistrement adapté au fauteuil roulant et nous avons lancé en 2014 un appel à projet pour améliorer ce parcours.



+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)

## Bien informer, bien orienter

Nous poursuivons l'amélioration de nos systèmes d'information et d'orientation, composantes fondamentales de la fluidité des parcours. En standard, les passagers disposent de bornes tactiles d'information et d'orientation et de services mobiles comme l'application « My Airport » pour *smartphone*. Ces services se déclinent en 10 langues et sont mis à jour en temps réel.

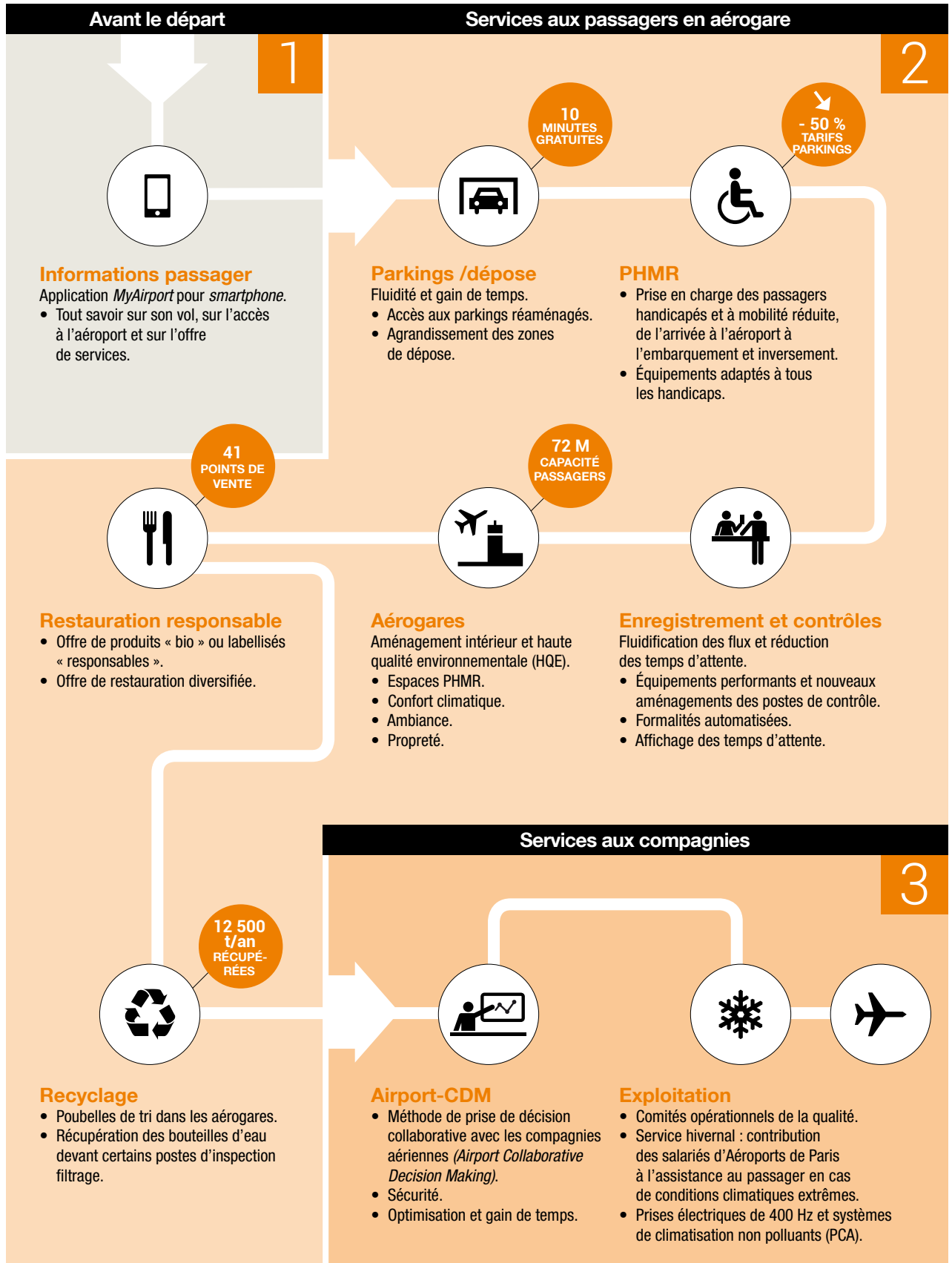
Notre pôle « Orientation » pilote depuis 2014 une politique d'aménagement dynamique pour améliorer la lisibilité de l'espace intérieur. En extérieur, nous avons amélioré l'accès aux aérogares : grâce aux nouveaux aménagements des terminaux 2E et 2F à Paris-Charles de Gaulle, un plus grand nombre de véhicules circulent et stationnent dans les zones de dépose minute. À Paris-Orly, les files d'attente des taxis, modulables, ont été agrandies.



## L'information « Transports » de nouvelle génération

En 2014, nous avons déployé aux arrivées de certains terminaux des écrans d'information en salles de livraison bagages : les voyageurs peuvent y suivre le déroulement de leur livraison, prendre connaissance des moyens de transport disponibles pour quitter l'aéroport et regarder un film à teneur touristique. Nous testons en zone publique, à Paris-Orly et à Paris-Charles de Gaulle, des prototypes de stèles dans l'espace « info transports » : on peut sélectionner sur des bornes interactives son mode de transport, le localiser puis imprimer sa feuille de route.

## Notre offre de services responsables



## Vivre l'aéroport au calme

### Une ambiance propre et confortable

En quelques années, nos bonnes pratiques de nettoyage ont porté leurs fruits. Au 4<sup>e</sup> trimestre 2014, les passagers se sont déclarés satisfaits à plus de 80 % du degré de propreté des aéroports. Nous utilisons un référentiel et des standards de qualité, associés à un outil d'évaluation de la performance, que nos équipes et nos prestataires de services se sont bien approprié. Depuis 2011 nous renouvelons ou rénovons les blocs sanitaires dans les terminaux.

Nous rendons nos espaces plus lisibles et confortables, dans des ambiances nouvelles plus lumineuses et apaisées. En complément de l'augmentation du nombre de sièges, nous testons des fauteuils en position semi-allongée, avec l'objectif que les passagers puissent dormir, si nécessaire, dans nos terminaux. Nous favorisons le développement de l'offre hôtelière sur l'emprise de nos aéroports comme en témoigne l'ouverture, en 2014, de l'hôtel Citizen M à Paris-Charles de Gaulle.



### Awards de la restauration

Lancés en 2013, nos « Awards de la restauration » ont à nouveau récompensé les meilleurs points de vente en 2014.

### Cinéma, musique, jeux, shopping

Du home cinéma aux jeux pour enfants, en passant par la détente musicale ou les espaces de lecture, nos zones d'embarquement diversifient les services. En 2014, nous avons ouvert les « corners » sport et installé des casiers fermés pour la recharge des téléphones mobiles ou des consoles de jeu. Les « cyberservices » se sont étoffés : après les espaces internet et les prises pour la recharge d'ordinateurs et de smartphones, nous offrons aux voyageurs un accès wifi gratuit et illimité dans tous nos terminaux, depuis le mois de juillet. Culture plastique et culture jazz : notre Espace Musées entame sa troisième année à Paris-Charles de Gaulle, tandis que Paris-Orly maintient chaque semaine ses Jeudis Jazz.

## Compagnies Agir avec les compagnies

Nous devons aux compagnies aériennes des prestations aéroportuaires de haut niveau et des services de qualité pour les passagers qui sont nos clients communs. Notre performance s'appuie sur une écoute attentive de leurs besoins facilitée par la concertation et l'échange permanents que nous renforçons chaque année.

### Maintenir notre hub en pole position

Dans un contexte de concurrence croissante entre les grandes métropoles mondiales, les victoires se remporteront ensemble. Nous avons identifié et proposé aux compagnies aériennes de nouvelles dessertes, porteuses de croissance. Plus de 15 routes aériennes ont été ouvertes en 2014 au départ de Paris et 16 compagnies nous ont rejoints (au lieu d'une seule en 2013) dont 10 sont d'envergure internationale.

En juin 2014, à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, Claude Abraham, ancien directeur de la DGAC, a présenté à la communauté aéroportuaire l'étude sur l'avenir du secteur aérien qu'il a pilotée à la demande du gouvernement.

### Fournir des prestations irréprochables

Nous mettons en œuvre à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly un outil de concertation quotidienne avec les compagnies et la Direction de la navigation aérienne. L'*Airport CDM (Airport Collaborative Decision Making)* sert à la prise de décisions opérationnelles collectives. Il aide à gérer la disponibilité des infrastructures et concourt au renforcement de la culture de sécurité. Un site internet CDM informe tous les partenaires en temps réel.

### Airport CDM

La gestion locale des départs (GDLC), outil de l'*Airport-CDM*, a contribué à une amélioration de plus de **10 %** par rapport à 2007 de la fluidité du trafic.



### Attentifs aux goûts culinaires de nos clients

Notre offre de restauration s'appuie sur un plan de progrès et une charte d'accueil finalisés en 2013. Nous avons inauguré des ateliers de sensibilisation pour les bars et les restaurants. En 2014, la thématique était culturelle : les personnels des points de vente ont pu se familiariser avec les habitudes et les préférences alimentaires des passagers étrangers. Fidèles à nos objectifs, nous accueillons, depuis mai 2014, une nouvelle enseigne de qualité, Boco, qui propose pour un prix raisonnable des plats 100 % « bios ».

Paris-Charles de Gaulle est certifié *Airport-CDM* depuis 2010. Paris-Orly vise une labellisation en 2016. Cet outil est complété par plusieurs dispositifs de communication mis en place pour gérer collectivement les aléas et les situations particulières, et pour informer les passagers. Jusqu'ici appliqué côté pistes, l'*Airport-CDM* est en cours de développement pour les processus en aérogare.

  
**693 290**  
**mouvements d'avions**  
**à Paris-Charles de Gaulle**  
**et Paris-Orly en 2014.**

### Soutenir l'activité cargo

Nous soutenons l'activité cargo dans un contexte très compétitif. En 2014, nous avons réuni, à Paris-Charles de Gaulle, les compagnies aériennes, les assistants en escale, les services des douanes, le préfet de Région, la Gendarmerie du transport aérien et la DPAF pour étudier l'avancement des processus de dématérialisation des contrôles douaniers. Les participants ont fait le point sur la plate-forme d'échanges électroniques *Cargo Information Network (CIN)* que nous avons contribué à créer et à laquelle adhèrent aujourd'hui 80 % des acteurs du fret aérien. Nous avons également réuni à Paris-Orly tous les acteurs de l'activité cargo pour optimiser le remplissage des soutes d'avions et contribuer à la rentabilité des vols.

### Écouter les compagnies

Menée par un organisme indépendant, une enquête de satisfaction interroge chaque année les compagnies aériennes. Ses résultats sont transmis aux compagnies et à nos équipes. Ils constituent un précieux outil de concertation et de pilotage de nos plans de progrès. Nos équipes disposent aussi de banques de données centralisées qui ont amélioré leur connaissance des *business models* et des stratégies des compagnies.

#### Repère

**82 %** des compagnies sont satisfaites de leurs relations avec Aéroports de Paris, notamment de la fourniture d'informations quotidiennes spécifiques aux compagnies aériennes et de la réactivité des interlocuteurs, selon le baromètre BVA 2014 de satisfaction des compagnies aériennes (75 % en 2013).



### Entreprises

## Au service de nos locataires

Bailleurs de locaux professionnels pour près de 850 entreprises sur nos trois aéroports parisiens, nous nous attachons à leur fournir un service de qualité, au plus près de leurs attentes.



#### Repère

- 1 032 000 m<sup>2</sup> de surface louée.
- 405 hectares de réserves foncières.

### Rénover le patrimoine

En 2014, nous avons poursuivi le programme pluriannuel de rénovation de notre patrimoine bâti, qui demeure l'une de nos priorités. En accord avec notre politique environnementale et énergétique, nous remettons à niveau et en conformité nos actifs immobiliers (bureaux, gares de fret, entrepôts et locaux commerciaux) à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, en améliorant l'efficacité énergétique et le confort climatique. Ces travaux ont aussi pour effet de réduire le montant des charges locatives.

### Des équipements sobres en énergie pour nos locataires

Notre programme comporte ainsi l'installation d'équipements sobres, notamment dans les parties communes et les sanitaires. Nos systèmes d'éclairage mettent en œuvre des détecteurs de présence, des temporisations, des lampes basse consommation, des tubes fluorescents à haut rendement et des appareils à LED. Pour optimiser l'exploitation et les coûts, nous poursuivons la mise en place d'une gestion technique centralisée pilotant notamment l'éclairage et la climatisation dans la plupart de nos bâtiments.

### Des espaces sécurisés

Nous avons lancé plusieurs chantiers pour accroître le niveau de sécurité des sites. Pour lutter contre la malveillance, nous installons des systèmes de vidéosurveillance près des entrepôts et refondons les parcours de circulation. Dans cet esprit, depuis 2013, nous suivons un programme pluriannuel de sécurisation de la zone Cargo de Paris-Charles de Gaulle, qui s'achèvera en 2016. Nous renforçons les consignes de sécurité dans les zones de collecte des déchets, notamment grâce à une nouvelle signalétique.

### Un cadre paysager agréable et soucieux des autres

La qualité de vie progresse aussi : depuis quelques années, nous aménageons les abords des bâtiments, en créant des espaces verts et en installant des mobiliers urbains. Nous avons rénové la signalétique directionnelle et refait les trottoirs pour sécuriser les cheminements piétons et faciliter les déplacements des personnes handicapées et à mobilité réduite.

### Dialogue

Les visites sur site, les réunions régulières et un site intranet dédié favorisent un dialogue permanent et de proximité avec les entreprises installées sur nos plates-formes. Nous nous assurons de la qualité des prestations fournies aux entreprises en conduisant des visites mystères et menons une enquête annuelle de satisfaction des entreprises.



#### Repère

En 2014, l'enquête menée auprès de **183** entreprises a dégagé un taux de satisfaction de **84 %** (**81 %** en 2013).

# CRÉATION DE VALEUR POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

## Frédéric Vernhes

Président de la chambre  
départementale de  
commerce du Val-d'Oise

## Valérie Collet

Aéroports de Paris  
Responsable recrutement  
et mobilité des cadres  
Coach Plato

### Points de vue croisés

## Réunir PME, grands groupes et collectivités

Depuis plusieurs années, des cadres bénévoles d'Aéroports de Paris participent aux réseaux Plato comme coachs de PME. Points de vue croisés entre la CCI, organisatrice, et une coach bénévole.

### Frédéric Vernhes, expliquez-nous la formule Plato.

**F. V. :** Les réseaux Plato organisent des rencontres mensuelles entre les collectivités, les grandes entreprises et les PME. Les grands groupes partagent leur expérience avec les PME. À leur tour, les grandes entreprises se nourrissent de la vitalité des PME. Les collectivités, pour leur part, grâce à cette proximité avec les entreprises, comprennent mieux ce qui peut attirer sur leur territoire des entrepreneurs dynamiques qui en feront la réputation. L'ensemble contribue à renforcer, chez tous, un sentiment d'appartenance territoriale mobilisateur.

### Valérie Collet, comment percevez-vous le besoin des PME et l'aide que vous pouvez leur apporter ?

**V. C. :** Le territoire de Roissy compte 4 groupes Plato pour plus de 80 entreprises accompagnées. Dans le groupe de 15 PME auquel je participe, les thématiques prioritaires sont le développement commercial, les ressources humaines et la gestion juridique et financière. Dans le domaine des ressources humaines où j'évolue professionnellement, les PME cherchent à affiner leurs pratiques en matière de motivation salariale et d'entretiens d'appréciation et de recrutement. Les coachs des grandes entreprises aident les dirigeants à élaborer le cahier des charges thématique sur lequel s'appuiera la CCI pour trouver le bon intervenant. D'après mon expérience, l'investissement bénévole des coachs et l'engagement des grands groupes sont très appréciés des PME. À travers les réseaux Plato, une grande entreprise comme la nôtre assume sa responsabilité sociétale et s'assure, par cette écoute de ses parties prenantes, que son propre développement sera bien accepté localement.





+ d'infos  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
 onglet « Groupe »



**Pour réaliser notre ambition de devenir la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise**, nous mobilisons tous nos collaborateurs au service de programmes d'aide à l'accès à l'emploi des riverains et de soutien aux entreprises locales. Nous agissons aux côtés des territoires pour renforcer leur dynamisme et leur attractivité.



**114 900**

PERSONNES TRAVAILLENT  
 SUR NOS PLATES-FORMES  
 PARISIENNES



**1 000**

ENTREPRISES ENVIRON  
 SUR NOS 3 PRINCIPAUX  
 AÉROPORTS



**4 300**

EMBAUCHES  
 EN 17 ANS GRÂCE  
 À PAPA CHARLIE



**2 000**

RIVERAINS CHAQUE ANNÉE  
 BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME  
 PLANÈT'AIRPORT POUR L'ACCÈS  
 À L'EMPLOI



**6 000**

VISITEURS  
 AUX RENDEZ-VOUS DE L'EMPLOI  
 DE PARIS-ORLY EN 2014



**39 543**

LOGEMENTS ET LOCAUX AIDÉS  
 POUR L'INSONORISATION  
 DEPUIS 2004

# DIALOGUER, CONSTRUIRE ENSEMBLE

Nous ambitionnons de devenir la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise d'ici à 2015. Chaque année, nous investissons 2,2 millions d'euros dans nos partenariats avec les collectivités, les acteurs socio-économiques des bassins aéroportuaires, les associations, les élus et les représentants de l'État.

## Un enjeu

Notre activité et celle des acteurs aéroportuaires dans leur ensemble conditionnent directement le développement de l'économie locale et le cadre de vie. Nos plates-formes génèrent plus de 8 % de l'emploi salarié francilien avec plus de 340 000 emplois directs, indirects, induits et catalytiques (données 2011 ; voir aussi Glossaire, page 81). Plus de 114 000 personnes y travaillent dans près de 1 000 entreprises.



**2,2 M€**  
sont alloués

chaque année à nos actions  
d'engagement sociétal.

## Cartographier l'emploi

Outils d'analyse, d'étude et de prospective, nos Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation sont au service des décideurs et des acteurs des deux bassins aéroportuaires. Les entreprises, les collectivités locales et les structures d'aide à l'emploi disposent grâce à leurs travaux d'une bonne visibilité sur l'évolution de l'emploi dans les aéroports franciliens. Les Observatoires mènent des recensements auprès de la communauté aéroportuaire tous les deux ans et produisent régulièrement des études ciblées. En 2014, ils ont publié les résultats du recensement 2013. Ils ont mené une étude comparative des aéroports européens qui analyse les populations d'actifs et établit une corrélation entre la taille de l'aéroport et le volume de l'emploi aéroportuaire. Ils ont également contribué, au sein du comité de pilotage du GIP Emploi Roissy CDG, à analyser le gisement d'emplois associés à 10 projets structurants pour le territoire de Paris-Charles de Gaulle. Les observatoires de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Le Bourget et Paris-Orly sont régis par des accords-cadres entre l'État, les collectivités territoriales des départements riverains des aéroports, les institutions consulaires et les entreprises aéroportuaires.

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

## Une réponse structurée

Notre politique de coopération économique et sociale, pilotée par la direction de l'Environnement et du Développement durable, se déploie grâce à deux délégations territoriales – l'une pour Paris-Orly et l'autre pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget. Elle est structurée par trois grands objectifs :

- le soutien aux politiques d'accès à l'emploi des habitants des départements d'emprise de nos trois aéroports ;
- le développement et la promotion économiques, à l'échelle régionale, nationale et internationale, des territoires du Grand Roissy/Le Bourget et du Pôle d'Orly ;
- la relation de confiance réciproque avec les élus locaux, les associations et les riverains.



**Une dizaine de directions**  
en permanence  
mobilisées pour concrétiser  
notre engagement.

## Planèt'AIRport, une offre complète

**Six structures partenariales ou associatives que nous animons**

- **AIR** : formation.
- **AERO Compétences** : formation qualifiante régionale.
- **Papa Charlie** : location sociale de voitures.
- **First Stade** : petits services logistiques à la demande d'entreprises adhérentes, par des travailleurs en insertion.
- **Comité Habitat** : aide à l'accès au logement.
- **Adife** – fonds de dotation territorial – financeur de projets pour l'accès à l'emploi.

**Partenaires et financement de Planèt'AIRport (2014)**

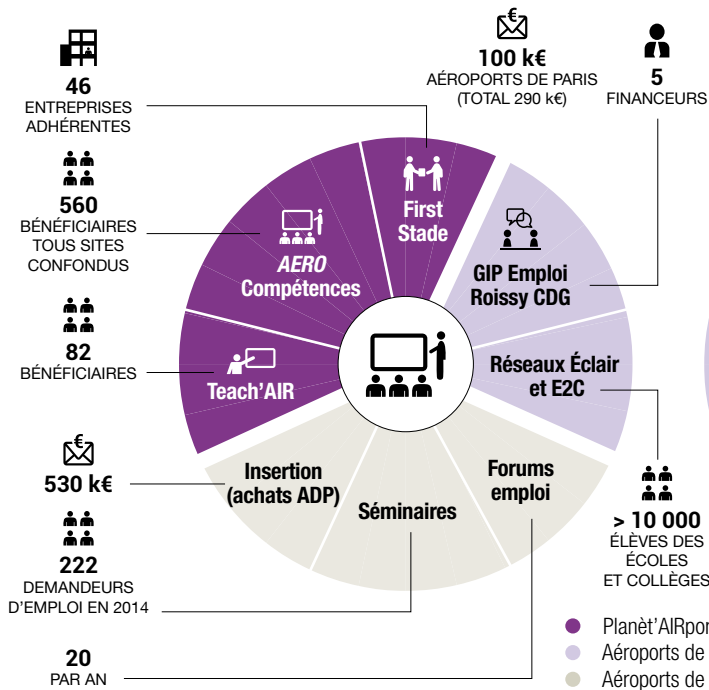
- État, région Île-de-France, collectivités, CCI, Pôle emploi, entreprises : **1,15 M€**
- Aéroports de Paris : **340 k€**.

# Les partenaires de notre coopération économique et sociale

## Partenariat pour l'emploi – accès des riverains aux métiers aéroportuaires

1

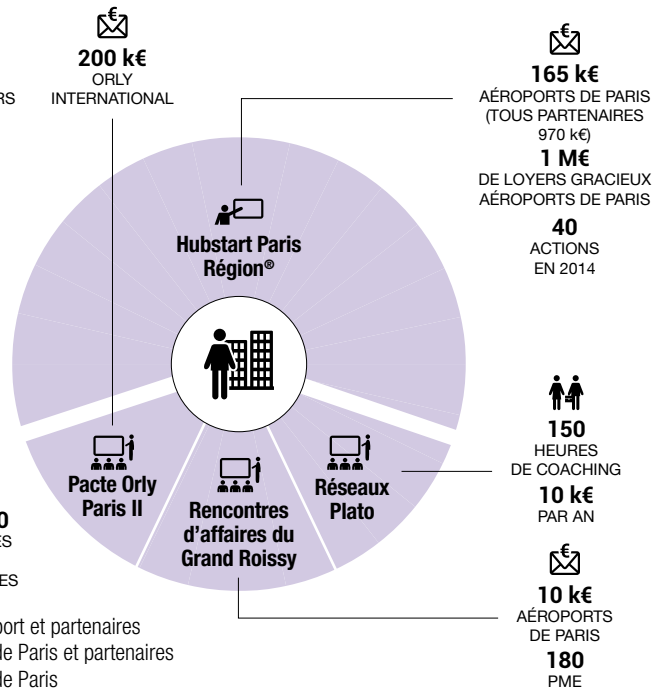
- Soutien à l'accès à l'emploi
- Formation professionnelle
- Insertion par l'activité économique ; économie sociale et solidaire
- Mobilité



## Attractivité et promotion des territoires

2

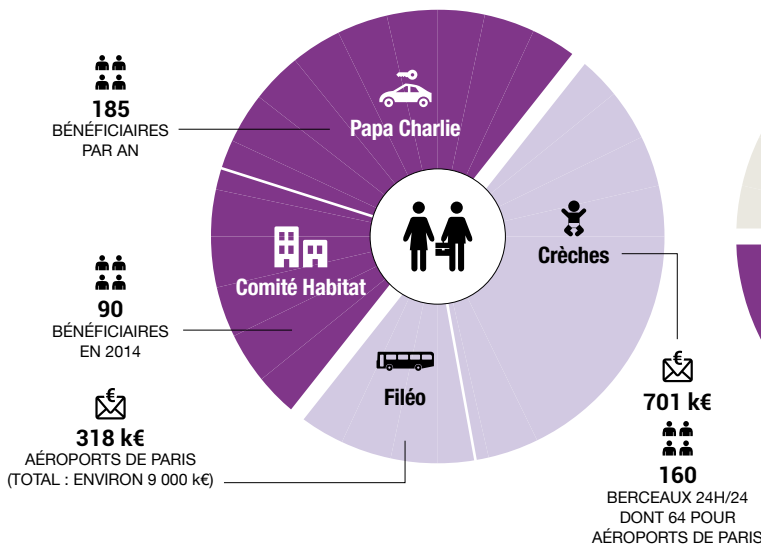
- Marketing territorial, promotion à l'international
- Incubateurs, aide à l'innovation et à la création d'entreprise
- Accompagnement et coaching PME/PMI



## Salariés des aéroports – qualité de vie

3

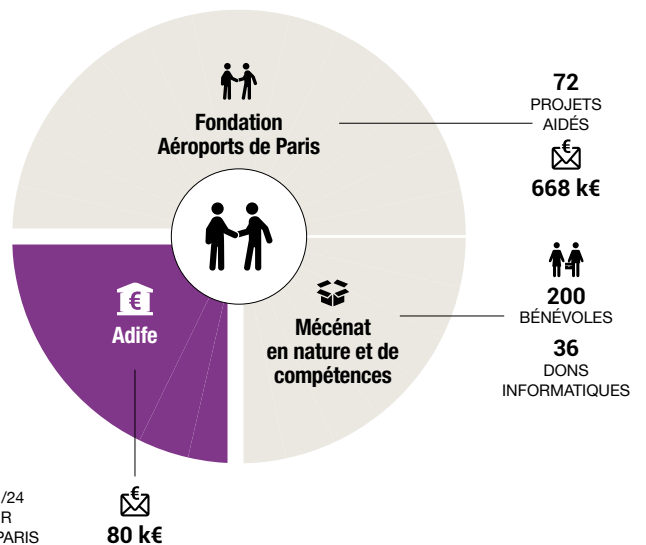
- Crèches
- Transport
- Logement



## Mécénats et soutien aux projets associatifs

4

- Fondation Aéroports de Paris (insertion et formation ; citoyenneté et lutte contre l'exclusion ; handicap et maladie)
- Fonds de dotation territorial Adife
- Mécénats en nature et de compétences



## Coopération sociale et emploi

# Soutenir l'accès à l'emploi

### Un engagement historique

Une grande part de notre budget de coopération économique et sociale est consacrée à l'accès à l'emploi aéroportuaire des riverains. Nous investissons depuis une vingtaine d'années dans des dispositifs d'aide à l'emploi, adaptés aux spécificités aéroportuaires. Nous relayons aussi les politiques publiques d'intervention en faveur de l'emploi, notamment en adhérant aux conventions proposées par l'État.

Après le Plan Espoir Banlieues (en 2008) et l'engagement national triennal des entreprises pour l'emploi dans les quartiers populaires (en 2012), nous avons signé la charte Entreprises et Quartiers du ministère de la Ville en 2013 et sommes membres permanents du comité national d'animation de cette charte. Nous avons été associés en 2014 au plan de ce ministère pour le développement de l'entreprenariat dans les quartiers et aux travaux du ministère de l'Économie sociale et solidaire.

### Planèt'AIRport, un programme complet pour l'emploi

Depuis 1990, grâce à Planèt'AIRport, 2 000 riverains bénéficient chaque année de prestations pédagogiques, de conseil et d'accompagnement socio-professionnel. Sous cette marque se déploie un programme complet de soutien à l'accès à l'emploi. En plus des cursus de formation professionnelle, Planèt'AIRport inclut des dispositifs d'insertion par l'activité économique (First Stade), d'aide à la mobilité (Papa Charlie) et au logement (Comité Habitat). Aux entreprises, Planèt'AIRport propose des prestations liées à l'emploi.

Accrédité en 2014 comme groupe d'intérêt auprès de l'Assemblée nationale et du Sénat, Planèt'AIRport soutient des projets éligibles au financement public. Dans le cadre des recrutements en emplois d'avenir, notre direction des Ressources humaines s'est engagée à privilégier, dès 2013, les stagiaires de Planèt'AIRport. En 2014, nous avons recruté 12 personnes pour des postes d'accueil des clients.

### BILAN PLANÈT'AIRPORT

NOMBRE TOTAL DE BÉNÉFICIAIRES : 6 386

Accueil, information, conseil	5 320
Accompagnement	281
Formation professionnelle	361
Contrats de travail	149
Mobilité	185
Logement	90

### AERO Compétences, Teach'AIR, Prépa'Aéro

Avec nos partenaires du groupement solidaire régional AERO Compétences, nous déployons un programme qualifiant financé par la région Île-de-France. Les formations, adaptées aux besoins des entreprises aéroportuaires, sont gratuites et durent de quatre mois à un an. Les demandeurs d'emploi ont le statut de stagiaires rémunérés.

Pour accueillir les 157 stagiaires attendus en 2014-2015, nous avons inauguré en 2014, à Roissytech, 350 m<sup>2</sup> de locaux, équipés par notre filiale Hub One en wifi et fibre optique, notamment pour développer l'autoformation. À Paris-Orly, des locaux de 250 m<sup>2</sup> ont également été aménagés. Deux formations courtes complètent l'offre Planèt'AIRport. Teach'AIR® propose des cycles d'ateliers à très faible coût. Gratuite et sur mesure, Prépa'Aéro prépare à la réinsertion professionnelle ou à l'accès direct à l'emploi. Cette formation a été financée en 2014 par notre fonds de dotation territorial Adife à hauteur de 40 000 euros.

### AERO Compétences

- Programme régional lancé en 2011, renouvelé en 2014.
- Partenaires : AIR (mandataire et opérateur), Camas Aéroformations, Greta MTI, Prom'hôte, Campus 93, la chambre des métiers de Seine-Saint-Denis, Aéroports de Paris.



+ d'infos

[www.planetairport.com](http://www.planetairport.com)



### La Caravane de l'emploi

En septembre 2014, nous sommes allés avec Planèt'AIRport au-devant des habitants des départements de Seine-et-Marne, du Val-d'Oise et de Seine-Saint-Denis, limitrophes de Paris-Charles de Gaulle. Composée de quatre véhicules à thème, la Caravane de l'emploi et de l'entreprenariat s'est arrêtée pendant quatre jours sur cinq sites pour présenter les métiers aéroportuaires, les formations de Planèt'AIRport, l'offre de mobilité de Papa Charlie et les prestations d'appui à la création d'entreprise de BGE PaRIF. Sur les 630 visiteurs, 212 se sont engagés dans une filière de formation aéroportuaire et 49 porteurs d'un projet de création d'entreprise seront accompagnés par BGE PaRIF. Cette initiative, soutenue par le ministère de la Ville, sera reconduite en 2015 autour de Paris-Orly.

## Des séminaires pour découvrir nos métiers

Nos séminaires « Découverte des métiers aéroportuaires » sont ouverts aux demandeurs d'emploi qui souhaitent travailler dans notre secteur. Ils se tiennent deux fois par an, pendant quatre jours à Paris-Charles de Gaulle et trois fois par an pendant trois jours à Paris-Orly. Nous y informons sur les métiers. Nous proposons des ateliers pédagogiques. Les stagiaires reçoivent des conseils personnalisés et rencontrent les entreprises et les organismes de formation qui pourront accompagner leur projet professionnel.



### Séminaires 2014

- 222 demandeurs d'emploi.
- 12 intervenants extérieurs par séminaire.



+ d'infos

[www.entreprisins.org](http://www.entreprisins.org)

## L'anglais aéroportuaire au collègue

Pendant le cycle scolaire 2013-2014, 19 classes de collégiens ont suivi une session d'information en anglais sur les métiers aéroportuaires. Cette expérience menée par le conseil départemental de Seine-et-Marne, l'association Airemploi Espace Orientation et Aéroports de Paris sera renouvelée en 2014-2015.

## GIP Emploi Roissy CDG

Nous sommes partenaires du GIP Emploi Roissy CDG depuis sa création. Le GIP met en œuvre et soutient des actions concertées pour proposer aux populations locales une offre de services pédagogiques adaptés aux métiers et aux besoins des entreprises du territoire. Il délivre notamment une formation certifiante à l'anglais aéroportuaire. En 2014, ses travaux ont porté plus particulièrement sur la sécurisation des parcours de jeunes alternants, l'information sur les prérequis pour briguer un emploi aéroportuaire et l'aide au recrutement.

En parallèle, le GIP a produit une cartographie des emplois et lancé une étude de l'impact social d'une dizaine de grands projets structurants pour l'économie du Grand Roissy à l'horizon 2030. Nous apportons également notre appui à une étude d'opportunité pour la création d'une cité des métiers, de l'emploi et de la formation du Grand Roissy.



### La gouvernance du GIP Emploi Roissy CDG

- 5 membres financeurs (dont Aéroports de Paris).
- Le comité d'orientation stratégique emploi formation (Cosef) qui rassemble les acteurs du Grand Roissy compétents en ce domaine.

## Nous agissons pour l'insertion

### Avec les élèves des quartiers prioritaires

Depuis 2009, nous soutenons, autour de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, les réseaux Éclair créés pour les élèves des écoles et collèges des quartiers prioritaires de la ville. Nous intervenons pour leur faire découvrir les métiers aéroportuaires et le développement durable. En six ans, nous avons touché plus de 8 500 jeunes de Gonesse (95), Villetaneuse (93) et Pierrefitte (93). À Villiers-le-Bel, qui a rejoint ces réseaux en 2014, près de 1 700 élèves seront concernés au cours du cycle scolaire 2014-2015.

Nous avons signé en 2010 une convention avec l'École de la deuxième chance du Val-de-Marne, établie à Orly et Créteil, et sommes cofondateurs d'Écoles de la deuxième chance à La Courneuve (93), Cergy-Pontoise, Argenteuil et Sarcelles (95). Ces écoles ont pour vocation d'assurer l'insertion professionnelle de jeunes qui ont quitté le système scolaire depuis plus d'un an.

### L'insertion par l'activité économique

Structure de Planèt'AlRport, l'entreprise d'insertion First Stade diversifie son activité. Dès janvier 2015, elle ajoutera notamment à sa prestation historique – le service de courses de proximité pour 46 entreprises adhérentes – la location de véhicules à bas coût pour les salariés en difficulté financière. Cette offre sera complémentaire de celle de Papa Charlie pour les demandeurs d'emploi (page 68).

Nous soutenons également les entreprises d'insertion par nos achats solidaires aux entreprises et aux établissements du secteur adapté et protégé, et par divers parrainages d'associations. Nous mettons ainsi à la disposition du chantier d'insertion sociale La Recyclerie, porté par la régie des quartiers Les Portes de l'Essonne, des meubles et des fournitures de bureau réformés qui sont valorisés et revendus.



20 k€

ANNUELS SONT ALLOUÉS  
À FIRST STADE  
PAR AÉROPORTS DE PARIS.



49

RIVERAINS ONT RETROUVÉ  
UN EMPLOI DEPUIS LA CRÉATION  
DE FIRST STADE EN 2009.

En 2014, nous avons contribué à organiser les premiers Rendez-vous de l'emploi du Grand Roissy avec le GIP Emploi Roissy CDG, Pôle emploi et les acteurs locaux de l'emploi. Les quelque 2 500 visiteurs ont pu consulter plus de 1 000 offres d'emplois directs ou en alternance.

## Une vie de qualité sur nos plates-formes

### Nos crèches interentreprises

Nos aéroports possèdent deux crèches interentreprises et intercommunales, créées à notre initiative : les P'tits Loup'ings à Paris-Orly (60 berceaux) et une Maison de l'enfance, les Globe-Trotteurs (100 berceaux), à Paris-Charles de Gaulle. Les Globe-Trotteurs se compose de l'Ombraïle, qui fonctionne en horaires atypiques, et de l'Envol, ouverte aux horaires administratifs. Ces crèches sont accessibles en priorité aux parents qui travaillent en horaires décalés, résident à plus de deux heures de leur lieu de travail ou n'ont pas de structure d'accueil proche de leur domicile. Nous avons pour partenaires les collectivités territoriales, la DGAC, les services publics et les entreprises des plates-formes.



### Crèches interentreprises

En 2014, les Globe-Trotteurs a accueilli une moyenne mensuelle de **196** enfants et les P'tits Loup'ings **145** enfants.

### Neuf lignes de bus disponibles à la demande

Destiné aux salariés de Paris-Charles de Gaulle, Filéo est un service de transport collectif à la demande, créé en 1998 par le Syndicat des transports d'Île-de-France (Stif). Il complète les services réguliers de transport en commun et compte neuf lignes de bus. Il est ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Nous sommes la seule entreprise privée à participer financièrement à l'exploitation de ces lignes aux côtés des conseils départementaux de Seine-et-Marne et du Val-d'Oise et de la communauté d'agglomération Terres de France.



### Filéo

• **232 541** réservations ; **13 000** clients ;  
taux de satisfaction : **90 %**.

### Une offre de logements sociaux qui s'étoffe

Structure de Planèt'AlRport, le Comité Habitat a élaboré une offre de logement social autour des trois aéroports pour les salariés des plates-formes et des collectivités locales adhérentes. Le parc social compte 62 000 logements et une résidence sociale de 213 logements pour les jeunes salariés, implantée à Paris-Charles de Gaulle. Une résidence est en projet pour 2015 à Paris-Orly. Des partenariats ont été passés en 2014 avec des investisseurs privés pour accroître l'offre. Le Comité Habitat a logé 87 personnes en 2014, dont 31 jeunes embauchés, et 1 835 personnes depuis sa création en 1995. En plus de l'offre locative, le Comité Habitat propose du conseil juridique et financier gratuit pour accéder à la propriété.

Le *Guide des salariés* indique à tous les salariés de nos plates-formes ce qu'il faut savoir pour y travailler et y vivre.

### RECENSEMENT 2013 DES EMPLOIS DIRECTS SUR NOS AÉROPORTS

Nombre d'établissements	2013	% 2012	
Paris-Charles de Gaulle	677	+2,1 %	
Paris-Orly	274	+7,5 %	
Paris-Le Bourget	76	+0,7 %	
Effectifs totaux	2013	% 2012	
Paris-Charles de Gaulle	85 700	+0,8 %	
Paris-Orly	25 800	-1,5 %	
Paris-Le Bourget	3 400	+2,1 %	
Hommes/Femmes	% Femmes 2012		
Paris-Charles de Gaulle	52 877	32 823	+1,6 %
Paris-Orly	15 686	10 114	+7,2 %
Paris-Le Bourget	2 642	758	+19,8 %

Les données 2014 seront connues en 2015.

Source : Observatoires de métiers, de l'emploi et de la formation.



### La location de véhicules à prix modique

Depuis 1997, l'association Papa Charlie, structure de Planèt'AlRport, prête à un coût modique des véhicules aux demandeurs d'emploi et accédants à l'emploi d'Île-de-France. Plus de 200 personnes profitent chaque année de cette offre de location pour rejoindre leur travail ou se rendre à un entretien d'embauche sur nos plates-formes aéroportuaires. En 2014, l'association a amorcé le renouvellement de sa flotte avec l'acquisition de 80 véhicules à faible émission de CO<sub>2</sub>. Le parc de 160 véhicules comprendra, en 2015, 120 véhicules neufs. Papa Charlie est reconnu comme bonne pratique par le Pacte mondial.

## Territoires

# Le Grand Roissy et le Pôle d'Orly

## Un engagement historique

Nos trois principales plates-formes – Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget – identifiées comme territoires économiques majeurs par le schéma directeur régional d'Île-de-France, génèrent plus de 30 milliards d'euros de valeur ajoutée soit 5,8 % du PIB régional (données 2011). Les pôles économiques du Grand Roissy et d'Orly sont des lieux clés pour l'implantation d'entreprises françaises ou internationales ouvertes sur la mondialisation.

Notre engagement dans le développement durable de ces territoires repose sur la construction collective de leur attractivité et de leur dynamisme économique. Nous y contribuons en siégeant au sein de plusieurs instances de gouvernance et par notre participation active aux démarches collectives de promotion territoriale.

## Le Grand Roissy

Nous prenons part à une ambition collective : faire du Grand Roissy une place aéroportuaire de rang mondial, durable et profitable pour ses habitants. Ce territoire, en pleine expansion économique, rassemble plus de 260 000 emplois privés. Il bénéficie du dynamisme induit par nos aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget et par des projets structurants d'envergure nationale. En 2014, nous avons contribué au projet du contrat de développement territorial « Cœur économique Roissy Terre de France ». Aux côtés de l'EPA Plaine de France, nous avons participé à plusieurs études dont l'une concerne l'économie circulaire territoriale (voir page 53). Depuis 2009, nous soutenons activement l'alliance Hubstart Paris Région® pour renforcer l'attractivité internationale du Grand Roissy/Le Bourget.

## Hubstart Paris Région® promoteur du Grand Roissy

Hubstart Paris Région® a consolidé, en 2014, ses réseaux avec les places aéroportuaires chinoises et américaines et mené 40 actions. À Shangai Pudong (Chine), elle a tenu la quatrième édition de son séminaire international sur les places aéroportuaires durables.

En décembre 2014, s'est tenu le forum européen « Une région aéroportuaire au GrandAIR » organisé par l'Airport Regions Conference avec Hubstart Paris Région®, la communauté d'agglomération Terres de France et Aéroports de Paris.

## Profil

Hubstart Paris Région® réunit une trentaine de partenaires institutionnels, associatifs et privés : les collectivités territoriales, l'État, les agences de développement, les chambres de commerce et d'industrie, les pôles de compétitivité, les établissements publics d'aménagement, des entreprises et des associations. Sous présidence régionale, elle est animée par Paris Région Entreprises. Elle accueillera en 2015 les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI).



+ d'infos

[www.hubstart-paris.com](http://www.hubstart-paris.com)

## Le Pacte Orly Paris®

Nous participons à la gouvernance du pacte territorial pour l'emploi, la formation et le développement économique du Pôle d'Orly depuis 2009. Nous sommes signataires de la charte de développement durable du Pacte Orly Paris® II. En 2014, les partenaires ont entamé une réflexion pour donner un nouveau souffle à ce pacte qui s'achèvera en mai 2015. Sa structure porteuse, Orly International, a poursuivi ses actions de marketing territorial et de soutien à l'emploi. Le pacte réunit notamment la région Île-de-France, les conseils départementaux de l'Essonne et du Val-de-Marne, l'État, les chambres consulaires, l'Ador, les agences de développement, les intercommunalités et la direction régionale de Pôle emploi.

## Repère

- 6 000 visiteurs ont assisté à la troisième édition des « Rendez-vous de l'emploi » d'Orly International.



## Rencontre du Grand Roissy et d'Atlanta

À Atlanta (États-Unis), Hubstart Paris Région® a profité du salon international aéroportuaire ACI-NA pour organiser des rencontres BtoB entre des entreprises franciliennes et des acteurs majeurs de l'économie locale. L'alliance y a également accompagné l'école d'ingénieurs EPMI qui propose des formations à la gestion de l'énergie et des technologies « vertes ». En parallèle, une réunion d'experts du concept de place aéroportuaire durable a rassemblé autour d'Hubstart Paris Région® les partenaires du Grand Roissy et du Grand Atlanta.

## Aux côtés des PME

Le tissu économique riverain de nos plates-formes est composé en majorité de PME. Nous utilisons plusieurs leviers d'aide et de soutien aux PME et aux TPE. Depuis 2013, nous relayons les politiques de la ville dans le cadre de la charte « Entreprises et Quartiers » du ministère de la Ville. Nous avons participé à la création d'un réseau interentreprises de soutien à la création et au développement des PME dans les quartiers prioritaires.

### Nos réseaux pour soutenir la création d'entreprise

Membres de l'association Pacte PME depuis 2012, nous aidons les PME innovantes. Notre pôle Innovation identifie celles qui pourront développer avec nous des solutions d'avant-garde. Nous envisageons la création d'un incubateur d'entreprises à vocation sociale sur la plate-forme Paris-Orly. Nous accompagnons, comme simples adhérents ou par le biais de subventions, plusieurs réseaux associatifs qui favorisent l'initiative économique et la création d'entreprises, comme le réseau Entreprendre 94 et 91 et le Fidep 94 dans le Val-de-Marne. Depuis 2013, nous soutenons le dispositif Cap'Jeunes de l'association solidaire val-de-marnaise VMAPI qui accorde conseil et prime de démarrage aux entreprises fondées par des jeunes de moins de 26 ans.

#### Subventions accordées aux associations

- Pour Paris-Orly : **70 k€**.
- Pour Paris-Charles de Gaulle : **115 k€**.

### Partager notre expérience avec les PME

Nous sommes partenaires et membres des réseaux Plato grâce auxquels les grandes entreprises partagent leur expérience avec les PME-TPE. Nous participons au réseau Plato CCI Val-de-Marne depuis 2012 et au réseau Plato Grand Roissy économique (2013-2015) animé par la CCI régionale Paris-Île-de-France. Nous contribuons

à la création du club d'entreprises d'Orly au sein duquel se retrouveront à nos côtés, en 2015, les entreprises de la commune et quelques entreprises structurantes pour la plate-forme comme Air France Industries.

### Speed meeting pour un label

La Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle a accueilli en juin 2014 un *speed meeting* destiné aux PME sur le thème de l'éco-construction. Cet événement, organisé par la Chambre de métiers et de l'artisanat et la Maison de l'emploi du Val-d'Oise, a réuni une trentaine d'entreprises et d'artisans. Il avait pour objectif principal d'expliquer comment et pourquoi obtenir le label « Reconnu garant de l'environnement » (RGE). Depuis juillet 2014, en effet, les particuliers qui souhaitent bénéficier des aides de l'État pour faire réaliser des travaux de rénovation énergétique doivent faire appel à un professionnel certifié RGE. Cette opération devrait être renouvelée en 2015 à l'échelle interdépartementale, Aéroports de Paris ayant pris l'initiative de réunir les chambres de métiers des trois départements d'emprise de l'aéroport : Val-d'Oise, Seine-et-Marne et Seine-Saint-Denis.



#### Plato Grand Roissy économique

- **2** coachs d'Aéroports de Paris.
- **10** heures par mois en 2014.



**5 M€**

NOUS AVONS INVESTI 5 MILLIONS  
D'EUROS DANS LE FONDS  
D'INVESTISSEMENT XANGE QUI  
CONTRIBUE AU DÉVELOPPEMENT  
DES START-UP.



### Rencontres avec les PME et les TPE

La cinquième édition des Rencontres d'affaires du Grand Roissy s'est tenue en juin 2014 dans les locaux de notre Université du Service. Les acheteurs des 26 grands comptes ont rencontré 180 PME et TPE. La démarche Relations fournisseur responsables, à laquelle nous adhérons, a fait l'objet d'une table ronde. Ces rencontres sont organisées avec la CCI régionale (Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis et Val-d'Oise). Sur ce modèle, nous avons participé aux rencontres des grands donneurs d'ordre avec des PME et TPE, organisées par la chambre de commerce et d'industrie du Val-de-Marne, département d'emprise de Paris-Orly, et nous avons pris part aux rendez-vous « Paris Region Business Connection » que propose Paris Region Entreprises.



## Dialogue

# Établir la confiance

Informers les riverains de nos aéroports est inscrit à notre cahier des charges. Nous avons choisi d'aller plus loin en tissant une relation de confiance avec les collectivités territoriales, les associations et les populations. Nos principaux relais pour ces échanges de proximité sont les Maisons de l'Environnement et du Développement durable (MEDD) de Paris-Charles de Gaulle et de Paris-Orly. Elles accueillent chaque année près de 30 000 riverains.



### Label

La MEDD de Paris-Orly bénéficie du label « Tourisme responsable ».

## Avec les élus

Dialogue et concertation avec les élus s'organisent autour de visites de nos plates-formes et de leurs entreprises, et de chartes de partenariat à visée économique, environnementale et sociale. Nous élaborons avec les collectivités des forums d'information et des animations scolaires ou culturelles. Les MEDD participent également aux travaux locaux et régionaux sur les thématiques environnementales et de l'emploi propres à nos aéroports. Nos projets d'aménagement conséquents, comme le projet de bâtiment de jonction de Paris-Orly, font l'objet d'informations régulières jusqu'à leur aboutissement.



### Chartes de partenariat

- Paris-Charles de Gaulle : **39**.
- Paris-Orly : **20** (deux nouvelles en 2014).

## Avec les riverains

Les MEDD conçoivent ou hébergent des séminaires pédagogiques, axés sur les métiers de l'aérien, et des forums ou des conférences sur l'emploi. Plusieurs forums de recrutement ou d'information sur les métiers s'y tiennent ainsi chaque année. Les MEDD se rapprochent des populations riveraines grâce aux animations et aux expositions qu'elles leur proposent sur des thématiques aéroportuaires, environnementales, sociales ou citoyennes.

## Forums

### Paris-Orly

- Alternance. Stages et jobs d'été.
- Emploi. Handicap. Handisport.
- « La matinale des seniors ».
- « AéroDay : pilote ton avenir ».

### Paris-Charles de Gaulle

- Semaine du Handicap 2014.
- Égalité hommes-femmes : Foot d'Elles.
- Métiers de l'accueil, du fret. Jobs d'été.

En 2014, organisé avec l'appui des acteurs du territoire, l'événement « Orly fête ses riverains » leur était consacré. À Paris Charles-de-Gaulle, la MEDD fêtait les 40 ans de l'aéroport.

## Avec les jeunes

Des événements sont régulièrement programmés à l'intention des jeunes riverains. La journée « AéroDay : pilote ton avenir » proposait aux collégiens de 3<sup>e</sup> de découvrir la diversité des métiers aéroportuaires et de s'initier à l'anglais professionnel. Conçue dans le cadre de la charte Entreprises et Quartiers du ministère de la Ville, elle a mobilisé quatre communes riveraines de Paris-Orly. La première édition de notre « Prix du livre 2014 », sur le thème du voyage, soumettait de son côté 10 ouvrages à un jury d'enfants de CM2 et de 6<sup>e</sup>. Notre objectif était de lutter contre l'illettrisme en suscitant le plaisir de lire.

## www.entrevoisins.org

Le site internet [www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org) s'adresse aux riverains, aux élus, aux entreprises et au grand public. Il relaie les résultats de la surveillance de la qualité de l'air et du bruit pratiquée par notre laboratoire. Ses rubriques informent sur le secteur aérien, sur l'actualité des trois aéroports et sur nos dispositifs de coopération économique et sociale. Elles proposent des fiches « découverte des métiers », illustrées par des témoignages filmés.



+ d'infos

[www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org). [www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr), onglet « Groupe », volet « RSE ».



## Il y a quarante ans, Paris-Charles de Gaulle

Il y a quarante ans, le 8 mars 1974, le gouvernement français inaugurait le premier terminal de Paris-Charles de Gaulle. La MEDD a invité la riveraineté à fêter cet anniversaire. Elle a puisé dans nos archives pour raconter en photos, en maquettes et en films l'aventure qui mène du premier terminal futuriste de Paul Andreu – le T1 – jusqu'à l'inauguration du hall M en 2012. Les témoins de cette naissance – riverains, ingénieurs, agents techniques, hôtesses d'Orly et du Bourget – ont raconté leurs premières heures. Les pilotes du mythique Concorde sont venus témoigner. Une chasse au trésor, récompensée par des pièces en chocolat et du miel estampillé Aéroports de Paris, a emmené 600 jeunes des communes riveraines à la découverte de cette histoire.

## Bruit

## L'aide à l'insonorisation

En France, la maîtrise et le contrôle du bruit aérien relèvent de la Direction générale de l'aviation civile (DGAC), c'est-à-dire de l'État. Notre responsabilité de gestionnaire d'aéroports inclut la gestion du dispositif d'aide à l'insonorisation au voisinage de nos plates-formes franciliennes. Un pôle spécifique au sein de notre organisation met en œuvre et coordonne ce dispositif. Notre laboratoire fournit aux autorités les mesures et analyses acoustiques nécessaires à leurs prises de décision.

## Le système d'aide

La taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA), versée par les compagnies aériennes pour chaque décollage d'avion, finance les diagnostics acoustiques et les travaux d'insonorisation de logements ou de bâtiments tertiaires situés dans les plans de gêne sonore (PGS) de nos trois aéroports. Un mécanisme d'avance de fonds existe depuis 2010. L'aide aux travaux est attribuée sur avis favorable de la Commission consultative d'aide aux riverains (CCAR). Notre service d'assistance à maîtrise d'ouvrage garantit aux riverains la qualité des travaux au meilleur coût. Un dispositif « qualité entreprises » et un programme de formation des intervenants encadrent ces prestations. En fin de chantier, les travaux sont contrôlés. Nous recueillons l'avis des riverains sur la qualité de la prestation.



33,19 M€

PART DE LA TNSA VERSÉE  
À AÉROPORTS DE PARIS  
(42,21 M€ EN 2011)



162 768

LOGEMENTS ÉLIGIBLES  
(106 872 EN 2011)

## AIDES VERSÉES POUR TRAVAUX (EN M€)

45 M€  
201270 M€  
201350 M€  
2014

## Information et dialogue

Notre site internet [www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org) fournit aux riverains une information complète sur le bruit. Il s'enrichira en 2015 d'un outil de visualisation des vols, complémentaire des outils d'information utilisés par la DGAC dans nos Maisons de l'Environnement et du Développement durable. Le nouveau site internet du laboratoire d'Aéroports de Paris fournit, pour sa part, les bilans acoustiques.

En 2014, nous avons organisé à Paris-Charles de Gaulle, pour les associations et les élus, une conférence « Air et Bruit », animée par notre laboratoire, et une seconde sur les travaux de la piste 4 (voir page 17). La plupart des plaintes concernent, en effet, les survols inhabituels ou les travaux de piste. Depuis 2014, un outil informatique de traitement des plaintes optimise nos délais de réponse.

Un groupe de travail, auquel nous participons, a été mis en place par le préfet de Région, le 21 janvier 2014, au sein de la Commission consultative de l'environnement de Paris-Charles de Gaulle, pour étudier l'amélioration des mesures de réduction des nuisances sonores.



## Vols de nuit

Depuis le 14 mars 2014 une catégorie supplémentaire d'avions est interdite de vol à Paris-Charles de Gaulle entre **22 heures** et **6 heures** du matin.



+ d'infos

[www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org)  
[ev-labo.aeroportsdeparis.fr](http://ev-labo.aeroportsdeparis.fr)  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)  
onglet « Groupe », volet « RSE »

## Solidarité

## La Fondation Aéroports de Paris

La Fondation Aéroports de Paris a fêté ses dix ans en 2013. Elle 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 est présidé par le président-directeur général d'Aéroports de Paris. La Fondation s'est fixé trois domaines d'action prioritaires : l'insertion et la formation ; la citoyenneté et la lutte contre l'exclusion ; le handicap et la maladie.

En 2014, la Fondation a soutenu 72 projets dont l'action des Gilets bleus qui aident les personnes dépendantes. Les Gilets bleus sont des jeunes gens en service civique dont la mission est d'accompagner dans leurs promenades ou dans leurs déplacements les patients des hôpitaux qui ne peuvent se déplacer seuls. Encadrée par l'association Banlieues sans frontières en action, cette initiative généreuse crée un lien intergénérationnel et offre aux jeunes l'occasion de découvrir les métiers du monde hospitalier. La Fondation y a participé par l'achat d'une voiturette électrique d'un montant de 17 000 euros.



## Budget de la Fondation

• 668 k€

## Nos mécénats en nature et en compétences

Notre pôle Management partenarial pilote le mécénat et le bénévolat de compétences ainsi que les mécénats en nature. Le Groupe dispose d'un vivier de 150 bénévoles. Nos salariés participent aux réseaux Plato de conseil et d'aide aux PME (voir page 70) ou sont membres d'ONG. Nous organisons depuis 2012 un mécénat en nature qui se traduit par la collecte et la distribution de biens d'Aéroports de Paris au profit d'associations d'insertion : mobiliers, ordinateurs, équipements agricoles, véhicules de secours incendie.

# LA RSE DANS NOS FILIALES

Les quatre principales filiales d'Aéroports de Paris ont signé en janvier 2015 la charte RSE Groupe et la charte Éthique Groupe ainsi que la charte de la diversité. Depuis les travaux menés en partenariat avec Transparency International France, entre 2011 et 2013, elles possèdent toutes un code de déontologie et des dispositifs de lutte contre la fraude et la corruption.

## Aéroports de Paris Management

### Profil

#### Gestion d'aéroports (au 31 décembre 2014)

- 9 sites dans le monde, hors Hexagone.
- 21 aéroports en 2014, gérés directement ou indirectement, pour 10 groupes aéroportuaires (Mexique, Belgique, Guinée, Arabie Saoudite, Jordanie, République de Maurice, Croatie, Algérie, Cambodge). En 2015 : Santiago du Chili.
- 800 000 m<sup>2</sup> de surfaces d'aérogares.
- 42 salariés dont 28 expatriés dans 9 pays.
- 5 000 cadres et employés supervisés.
- CA 2014 : 14 millions d'euros.

### Les bonnes pratiques RSE d'Aéroports de Paris Management

Les principaux aéroports ou groupes aéroportuaires gérés par Aéroports de Paris Management à l'étranger mettent en œuvre des dispositifs RSE. La majorité des aéroports sont certifiés ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001. Trois sont accrédités au niveau 1 et/ou 2 de l'*Airport Carbon Accreditation (ACA)* pour leur gestion des impacts climatiques. Tous mettent en œuvre des dispositifs de suivi de la qualité de service et sont régulièrement récompensés pour cela.

### 2014

**OMA-Seta** (Mexique – 13 aéroports) est impliqué dans la RSE sur le long terme. OMA a ainsi reçu, pour la 7<sup>e</sup> année consécutive, le label « Entreprise socialement responsable », octroyé par le Centre mexicain pour la Philanthropie. OMA développe annuellement un programme de donations et de volontariat pour la société civile. Il publie un rapport de développement durable annuel depuis 2011, sur la base de la GRI G3 – niveau B+, audité par PriceWaterhouseCoopers. Il figure au sein d'un indice de développement durable mexicain. Aéroports de Paris Management détient 25,5 % de la société mexicaine Servicios de Tecnología Aeroportuaria (Seta) qui elle-même détient 16,7 % de la société holding du Grupo Aeroportuario del Centro Norte (GACN).

**MZLZ-ZAIC** (Croatie – 1 aéroport) a été créé fin 2013. Désormais, le groupe MZLZ (6 sociétés) dispose d'une gouvernance transculturelle efficace. Aéroports de Paris Management et TAV participent pour la première fois conjointement au bon déroulement des opérations. Elles ont nommé un responsable Environnement et Qualité dans la perspective de l'obtention pour 2015 des certifications correspondantes. Elles ont contribué à la mise en place des instances sociales et syndicales nécessaires au développement d'un environnement social apaisé. Aéroports de Paris Management et TAV détiennent respectivement 20,77 % et 15 % de la société ZAIC, qui elle-même détient 100 % du Groupe MZLZ.

**AIG** (Jordanie – 1 aéroport) a été certifié OHSAS pour l'ensemble de ses opérations. AIG effectue un reporting RSE annuel auprès de l'IFC (Banque mondiale) et mène des actions humanitaires auprès des communautés voisines. Aéroports de Paris Management y a mis en œuvre, depuis 2007, un important processus de valorisation de ses managers locaux. Ainsi, après l'activité commerciale en 2013, c'est l'ensemble des systèmes de management (qualité, environnement, sécurité au travail et sécurité

aéroportuaire) qui a été transféré à un directeur jordanien. Aéroports de Paris Management détient 9,5 % de la société AIG.

**Atol** (Île Maurice – 1 terminal) a lancé un plan d'actions de prévention santé sécurité conforme à la loi américaine OSHA 2005. Un audit de l'OACI a conclu aux bonnes pratiques de l'aéroport en matière d'environnement, de sécurité et de sûreté. Aéroports de Paris Management détient 10 % de la société Atol.

**Liège Airport** (Belgique – 1 aéroport) possède un système de management intégré, a été labellisé « *Lean & Green* » pour ses pratiques logistiques 2014, et a reçu le 2<sup>e</sup> prix du *Randstadt Regional Award* Liège 2014 de l'entreprise la plus attractive de la région. Aéroports de Paris Management détient 25,6 % de la société Liège Airport.

**Sogecac** (Guinée Conakry – 1 aéroport) a été particulièrement touchée par Ebola. Les expatriés d'Aéroports de Paris Management ont joué un rôle clé pour la mise en place des contrôles sanitaires au départ, dans le cadre du déploiement du dispositif international de lutte contre le virus. Grâce à eux, l'aéroport est resté opérationnel en continu. Aéroports de Paris Management détient 29 % de la société Sogecac.

## Hub One

### Profil

#### Opérateur de télécommunications spécialisé

- Effectifs consolidés Hub One SA et Hub One Mobility SAS : 431 personnes hors alternants.
- CA 2014 consolidé : 127 millions d'euros.

### Bonnes pratiques de Hub One

La démarche RSE de Hub One est pilotée et coordonnée par sa direction des Ressources humaines. Les dirigeants de sa filiale Hub One Mobility y participent. L'entreprise possède un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information et un dispositif de gestion des risques et de contrôle interne. Elle a défini trois valeurs : l'engagement, la proximité, l'audace. Elle met en œuvre une GPEC pour ses salariés. Elle dispose d'un système de management environnemental, des correspondants environnement sont présents sur tous ses sites et ses collaborateurs sont sensibilisés au développement durable. Sa politique d'achats responsables prend en compte des critères extrafinanciers. Depuis 2013, elle met en œuvre un outil de concertation avec ses parties prenantes.

- Hub One a mis en place un module d'*e-learning* relatif à son code de déontologie, qui a été suivi par 80 % de ses collaborateurs.
- Hub One est signataire de la charte Développement durable de la Fédération française des télécoms et de la Charte de prévention des actes de harcèlement et de violence au travail.

Bien qu'elle ne soit pas soumise aux obligations de l'article 225 de la loi Grenelle 2, Hub One produit un rapport de développement durable bisannuel qui suit les recommandations d'Aéroports de Paris SA et de la Fédération française des télécoms ([www.hubone.fr](http://www.hubone.fr), onglet « Groupe »). Elle se soumet volontairement à la notation extrafinancière depuis 2008.

### 2014

#### Ressources humaines

Hub One a formé ses managers à la prévention des risques psychosociaux et sensibilisé à cette question tous ses collaborateurs.

#### Environnement

Dans le cadre du programme *Green IT* (« *informatique verte* »), Hub One adhère au code de conduite européen pour l'efficacité énergétique

des *data centers* et au programme *Initiative Data-Centers®* de l'Ademe. En 2014, elle a lancé, à l'initiative de collaborateurs, son projet *Green IT* : un logiciel intelligent pour programmer la mise en veille prolongée des ordinateurs en cas d'absence.

#### Engagement sociétal

En 2014, toujours à l'initiative de ses collaborateurs, Hub One a créé l'événement « *Handi Hub* » en partenariat avec Handisport. Plus de 80 collaborateurs ont assisté à cette demi-journée. Hub One a également engagé un partenariat avec l'association Nos Quartiers ont des Talents (NQT) pour favoriser l'insertion des jeunes issus des quartiers prioritaires.

## HUB SAFE

#### Profil

Les métiers de la sûreté aéroportuaire.

- Localisation : France.
- **1 307** personnes.
- CA 2014 : **70** millions d'euros.

#### Bonnes pratiques

HUB SAFE a confié à sa direction des Ressources humaines le pilotage de sa démarche RSE. Elle est attentive à ses relations avec ses collaborateurs, favorise le développement de leurs compétences, met à leur service une cellule d'écoute et promeut l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. En tant que recruteur, elle joue un rôle majeur dans le domaine de l'insertion. Elle a noué des partenariats nombreux avec des organismes de formation destinés à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. HUB SAFE a formalisé son processus d'achats responsables et intégré des règles de déontologie dans les contrats passés avec ses fournisseurs et sous-traitants.

#### 2014

##### Gouvernance

HUB SAFE a redéfini en 2014 ses principes de gouvernance, a actualisé sa cartographie des risques et mis en place un dispositif de management des risques. L'entreprise s'est choisie trois valeurs, les 3E : Exigence, Écoute, Engagement.

##### Ressources humaines

HUB SAFE a élaboré, en 2014, une charte relative à la prévention et à la lutte contre le harcèlement et la violence au travail. L'entreprise a élaboré avec IMS Entreprendre pour la Cité une formation à la diversité pour ses managers et ses collaborateurs RH, qui sera mise en œuvre en 2015.

#### Environnement

L'entreprise a réalisé son premier inventaire d'émissions de gaz à effet de serre et élaboré un plan stratégique de réduction pour la période 2015-2017. Elle a finalisé son plan de déplacements entreprise et lancé une opération de collecte pour le recyclage des anciens uniformes de ses agents de sûreté qui a rapporté 1 549 kg de textile.

## ADP Ingénierie

#### Profil

Ingénierie aéroportuaire

- **384** personnes
- implantée dans **17** pays
- plus de **165** projets dans le monde entier en 2014
- CA 2014 : **65** millions d'euros€

#### Principaux marchés 2014

- Modernisation de l'aéroport de Zanzibar (création d'une aérogare de **25 000 m<sup>2</sup>**, **3** millions de passagers).
- Design du terminal 1 du nouvel aéroport international Daxing de Pékin (**2018, 700 000 m<sup>2</sup>**, **100 000** passagers)

#### Les bonnes pratiques

ADP Ingénierie (ADPI) renforce progressivement sa démarche RSE, pilotée par son secrétariat général. Outre sa charte de déontologie et ses procédures de lutte contre la corruption, elle a établi une procédure de sélection et de suivi des conseillers commerciaux. Elle prévoit des clauses en matière de prévention de la corruption dans certains de ses contrats et intègre les risques liés aux prestataires dans sa cartographie des risques. Sa politique environnementale, sa politique sociale et sa politique de relation avec les fournisseurs et prestataires sont formalisées. Sa politique qualité a été mise à jour en 2014. ADPI est certifiée ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités.

#### 2014

##### Environnement

L'entreprise a lancé en 2014 une réflexion sur la valorisation de son offre « *Green Airport* » et sur la définition de référentiels maison. ADPI intègre dans de nombreux projets, dès la conception, les paramètres environnementaux et climatiques et tend à systématiser son offre à valeur ajoutée environnementale. ADPI joue également un rôle d'expert auprès d'Aéroports de Paris SA : en 2014, elle a contribué à la conception d'un site pilote de gestion des eaux pluviales glycolées (voir page 52).



+ d'infos  
sur les actions de nos filiales  
[www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)

# ANNEXES

## Investissement socialement responsable

### Du bon usage de la notation extrafinancière

Depuis plusieurs années, les agences de notation extrafinancière et les fonds d'investissement socialement responsable ont créé des indices de notation des entreprises cotées dans trois domaines non financiers – la protection de l'environnement, le respect des droits sociaux et la gouvernance d'entreprise. Les investisseurs, institutionnels ou particuliers, disposent ainsi d'un outil de mesure objectif pour évaluer le degré de maîtrise de l'entreprise vis-à-vis de ces risques spécifiques.

Pour un investisseur comme une société d'assurance ou une caisse de retraite, la démarche RSE garantit que les risques de long terme sont réduits. Chez le particulier investisseur, cet aspect est souvent doublé par des considérations liées à son éthique et ses valeurs personnelles, et notamment par le désir d'influer sur le devenir sociétal par ses choix d'investissement. L'entreprise bien notée gagne, pour sa part, en visibilité sur les marchés financiers. En interne, l'organisation d'une démarche RSE est aussi un facteur de cohérence et d'homogénéisation des processus comme le sont toutes les démarches organisées autour d'une norme.

### Les indices et classements où nous sommes présents

#### Ethibel Sustainability Index

L'indice *Ethibel Sustainability Index* (ESI) Europe recense 200 entreprises leaders en matière de RSE. Il est fondé sur des critères éthiques et de durabilité, et il offre un aperçu global des prestations financières des entreprises leaders en matière d'entrepreneuriat durable. Nous sommes présents dans cet indice depuis 2009 et dans le registre d'investissement *Ethibel Sustainability Pioneer and Excellence* depuis 2013.



#### Euronext Vigeo

Nous figurons dans les indices Euronext Vigeo Europe 120 et Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis 2012. Vigeo rating a lancé 5 indices en 2012 qui distinguent, parmi les entreprises appartenant à l'indice Stoxx® 1800, celles qui démontrent les meilleures performances RSE : Euronext Vigeo World 120, Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Eurozone 120, Euronext Vigeo France 20 et Euronext Vigeo United Kingdom 20. Le chiffre désigne le nombre d'entreprises sélectionnées.



#### MSCI World ESG et MSCI World SRI

Nous sommes présents dans les indices MSCI World ESG (*Environment, Social, Governance* – environnement, social, gouvernance) depuis 2013 et *MSCI World SRI* (*Socially Responsible Investing* – investissement socialement responsable) depuis 2012. Nous avons reçu la note AAA en 2013 et figurons dans le top 3 du groupe « *Transportation Infrastructure* » (infrastructure de transport).



#### Global 100

Le classement Global 100 rassemble les 100 entreprises les plus performantes à l'échelle mondiale en matière de développement durable. Le classement est réalisé à partir de 12 indicateurs clés tels que la production d'énergie, les émissions et les investissements en matière d'innovation. Nous avons intégré ce classement en 2012. Nous sommes le seul groupe aéroportuaire présent dans ce classement. Nous figurons au 66<sup>e</sup> rang en 2014.



#### Oekom Prime Global Challenge Index

L'agence de notation extrafinancière allemande Oekom gère le classement dans l'indice *Global Challenge Index*. Le classement *Prime*, que nous avons obtenu cette année avec la note C+, signifie que, selon les critères de l'agence, nous figurons parmi les leaders dans notre industrie et satisfaisons aux exigences minimales dans notre secteur.



#### Stoxx® Global ESG Leaders

Cet indice classe les entreprises internationales leaders en matière d'environnement, de politique sociale et de gouvernance. Stoxx fournit des indices financiers ou extrafinanciers (RSE, maîtrise des risques) aux investisseurs et aux entreprises européennes et internationales.



#### RobecoSAM Sustainability Leader 2014

Nous sommes classés parmi les 9 leaders 2014 du développement durable distingués par le fonds d'investissement socialement responsable RobecoSAM.

## Appréciation des tiers

### L'avis de nos parties prenantes sur le rapport RSE 2013

Depuis 2006, nous demandons à un panel de parties prenantes d'évaluer la qualité de notre rapport de responsabilité sociétale d'entreprise et la qualité de la communication de notre stratégie en la matière. Le suivi des suggestions et des remarques qui nous sont faites nous aide à progresser d'une année sur l'autre. Jusqu'ici, nous interrogeons nos parties prenantes au moment où nous achevons le rapport de l'année en cours. Désormais, pour mieux profiter des avis émis, nous les interrogerons après la publication. Grâce à ce délai, elles auront plus de temps pour évaluer notre communication. En 2013, le rapport avait été jugé exhaustif, fiable, clair et facile à lire. Toutefois, les parties prenantes proposaient d'envisager une version grand public complémentaire ou des versions thématiques. Nous avons tenu compte de cet avis en développant à l'automne 2014 un volet RSE grand public sur notre site internet. Ce volet sera complété en 2015 par des pages « Experts », destinées à un public plus averti.

## Indicateurs Méthodologie de reporting

Chaque année, nous publions un rapport de responsabilité sociétale. Le présent rapport concerne les activités d'Aéroports de Paris du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2014. Il a été réalisé en s'inspirant de la quatrième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Il s'agit d'une initiative internationale et multipartite dont la mission est le développement d'indicateurs mondialement utilisables, rendant compte des performances économiques, sociales et environnementales des entreprises.

Les lignes directrices proposent des principes à suivre pour aider les organisations à fournir une présentation équilibrée et raisonnable de leurs performances économique, environnementale et sociale.

### Contrôle et consolidation

La direction de l'Environnement et du Développement durable d'Aéroports de Paris SA réalise la consolidation des indicateurs de développement durable à partir des données transmises par les services responsables. Compte tenu des modalités de collecte et des systèmes de fonctionnement de nos différents aéroports, le périmètre de reporting peut varier selon les indicateurs.

### Indicateurs sociaux

- Pour les indicateurs du nombre de personnes employées dans nos aéroports, le recensement est réalisé par les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation.
- Les indicateurs sociaux font l'objet d'un protocole de reporting social définissant le périmètre et les modalités applicables. Ils sont transmis à la direction de l'Environnement et du Développement durable par la direction des Ressources humaines.

### Indicateurs environnementaux

- Pour les indicateurs environnementaux, Aéroports de Paris dispose d'un protocole de reporting précisant la définition de l'indicateur, le périmètre et la méthodologie de calcul. La périodicité des indicateurs environnementaux est ajustée sur une année glissante d'octobre 2013 à septembre 2014. Les indicateurs calculés sur une autre périodicité sont identifiés par la note (2).
- Pour les indicateurs qualité de l'air et émissions, les données sont fournies par le laboratoire d'Aéroports de Paris, accrédité Cofrac et certifié ISO 9001, sur la base de guides méthodologiques regroupant les instructions utilisées. Elles sont ensuite transmises à la direction de l'Environnement et du Développement durable.

- Pour les émissions des avions, les calculs ont été réalisés sur la base de la méthodologie établie par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour le calcul des émissions du cycle *LTO (Landing and Take-Off)*.
- Les données transport sont collectées *via* les enquêtes auprès des passagers dans le cadre de l'Observatoire des passagers au départ et à l'arrivée.

### Indicateurs du domaine sociétal

- Les données de trafic de nuit sont collectées par Aéroports de Paris. Les données « dérogations accordées pour le couvre-feu » à Paris-Orly sont collectées par la Direction générale de l'aviation civile (DGAC).
- La donnée sociétale « bénéficiaires d'aides à l'emploi » (formation, accompagnement, aide à la mobilité) est fournie par AERO Compétences.
- Pour les indicateurs de l'aide à l'insonorisation, les données sont issues du bilan établi en décembre 2014.

### Critères essentiels

Le rapport a été établi selon les critères essentiels définis par la GRI G4. Lorsqu'un thème ou un indicateur n'a pas pu être traité dans le présent rapport au niveau de détail requis, nous renvoyons à notre site internet, onglet « Groupe » ([www.aeroportsdeparis.fr](http://www.aeroportsdeparis.fr)) ou au document de référence, accessible à cette même adresse, qui fournissent l'information complète. C'est notamment le cas pour les informations financières, pour le détail de la structure de la gouvernance et pour la présentation des risques.

Nous prévoyons d'ouvrir, en 2015, une rubrique « Experts » dans le volet RSE (onglet « Groupe ») de notre site internet. Ces pages, actuellement en cours d'élaboration, enrichiront et compléteront de façon aussi exhaustive que possible les informations et données actuellement accessibles. Une table de correspondance comprenant le sommaire GRI G4 et les éléments de l'article 225 de la loi Grenelle 2 sera publiée également dans ces pages « Experts ». Nous prévoyons d'y présenter également notre matrice de matérialité finalisée.



## Tableau des indicateurs

### Aéroports de Paris en chiffres

	Unité	2012	2013	2014	RÉF.GRI
<b>Chiffre d'affaires</b>	M€				
Groupe Aéroports de Paris	M€	2 640	2 754	<b>2 791</b>	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	2 607	2 733	<b>2 759</b>	EC1
<b>EBITDA</b>	M€				
Groupe Aéroports de Paris	M€	1 017	1 075	<b>1 109</b>	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	-	na	<b>na</b>	EC1
<b>Résultat net</b>	M€				
Groupe Aéroports de Paris	M€	341	305	<b>402</b>	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	272	312	<b>352</b>	EC1
<b>Investissements</b>	M€				
Groupe Aéroports de Paris	M€	647	444	<b>407</b>	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	616	431	<b>387</b>	EC1

### Données économiques

	Unité	2012	2013	2014	RÉF.GRI
Entreprises présentes sur les aéroports	nombre	989-	1 027	<b>nd</b>	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombre	114531-	114 900	<b>nd</b>	EC9
Fonds de compensation des nuisances aéroportuaires (FCNA)	M€	4,57	4,57	<b>4,57</b>	EC8
Fondation Aéroports de Paris (montant accordé par la fondation)	k€	623,6	597,2	<b>667,7</b>	EC8
<b>Trafic aérien de passagers</b>	million	88,8	90,3	<b>92,8</b>	AO1
Paris-Charles de Gaulle	million	61,6	60,3	<b>63,8</b>	AO1
Paris-Orly	million	27,2	28,3	<b>28,9</b>	AO1
Paris-Le Bourget	million	na	na	<b>na</b>	AO1
<b>Nombre de mouvements d'avions</b>	millier	721,9	757,3	<b>693,2</b>	AO2
Paris-Charles de Gaulle	millier	491,3	472,2	<b>465,2</b>	AO2
Paris-Orly	millier	230,6	229,6	<b>228,1</b>	AO2
Paris-Le Bourget	millier	nd-	53,8	<b>54,5</b>	AO2

### Données sociales

	P	Unité	2012	2013	2014	RÉF.GRI
<b>Effectif moyen</b>		nombre				
• Aéroports de Paris	(b)	nombre	6 851	6 836	<b>6 798</b>	G4-9
• Filiales		nombre	2 184	2 190	<b>2 168</b>	G4-9
TOTAL GROUPE	(a)	nombre	9 035	9 026	<b>8 966</b>	G4-9
<b>Emploi ; insertion des travailleurs handicapés</b>						
Nombre de travailleurs handicapés	(b)	nombre	345	363	<b>365</b>	LA12
Moyenne d'âge	(b)	an	45,8	46,4	<b>46,7</b>	LA12
Taux de féminisation	(b)	%	38,2	38,1	<b>37,9</b>	LA12
<b>Embauches/départs</b>						
En CDI	(b)	nombre	320	188	<b>293</b>	LA1
Embauches salariés de moins de 25 ans	(b)	nombre	29	17	<b>58</b>	LA1
Départs tous motifs confondus		nombre	478	686	<b>775</b>	LA1
Taux de promotion	(b)	%	5,2	4,8	<b>3,5</b>	LA1
Taux de remplacement sur les emplois permanents	(a)	%	2	2,2	<b>2,4</b>	LA1
<b>Formation</b>						
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue	(b)	%	6,01	5,99	<b>5,86</b>	LA9
<b>Absentéisme</b>						
Taux d'absentéisme toutes causes confondues	(b)	%	6,6	6,4	<b>6,7</b>	LA6
Absentéisme	(a)	heure	713 555	691 926	<b>718 465</b>	LA6
<b>Conditions d'hygiène et de sécurité</b>						
Accidents du travail	(b)	nombre	141	137	<b>157</b>	LA6
Accidents mortels	(a)	nombre	0	0	<b>0</b>	LA6
Taux de fréquence accidents du travail	(b)	%	13,6	13,3	<b>15,5</b>	LA6
Taux de gravité accidents du travail	(b)	%	0,75	0,8	<b>1,3</b>	LA6
<b>Divers</b>						
Engagements sociaux	(b)	M€	nd	nd	<b>14,9</b>	LA2

### Données sociétales

	P	Unité	2012	2013	2014	RÉF.GRI
Participations aux séminaires « métiers aéroportuaires »		nombre	305	222	<b>222</b>	SO1
Bénéficiaires d'aides à l'emploi (formation, accompagnement, aide à la mobilité)		nombre	2 972	5 793	<b>6 386</b>	SO1

## Données environnementales

P	Unité	2012				2013				2014				REF.GRI
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
<b>Dérogations accordées pour le couvre-feu (Paris-Orly)</b>														
Dérogations	nombre	na	24	na	na	na	103	na	na	na	46	na	na	AO2
dont entre 23h30 et 23h45	nombre	na	15	na	na	na	32	na	na	na	32	na	na	AO2
<b>Trafic nuit par tranches horaires (Paris-CDG) - total</b>														
		57 344	na	na	na	58 647	na	na	na	56 091	na	na	na	AO2
22h – 24h locales	nombre	27 126	na	na	na	27 930	na	na	na	27 213	na	na	na	AO2
00h – 5h locales	nombre	20 371	na	na	na	21 066	na	na	na	19 437	na	na	na	AO2
5h – 6h locales	nombre	9 847	na	na	na	9 651	na	na	na	9 441	na	na	na	AO2
<b>Bruit</b>														
Dossiers traités	nombre	1 445	1 204	30	2 679	2 313	2 003	290	4 606	266	333	0	599	SO1
Logements ou locaux insonorisés	nombre	3 131	1 820	30	4 981	2 835	2 187	425	5 447	572	564	0	1 136	SO1
Aides accordées	M€	32,7	20,8	0,45	54,01	38,7	28,8	5,8	73,3	5,8	5,8	0	11,6	SO1
<b>Qualité de l'air, émissions et effluents</b>														
<b>Qualité de l'air des aéroports</b>														
Taux de dioxyde d'azote (NO <sub>2</sub> )	µg/m <sup>3</sup>	28	nd	nd	na	26,8	25,8	nd	na	nd	nd	nd	na	EN21
Taux de particules (PM 2,5)	µg/m <sup>3</sup>	14	16	nd	na	15,4	16,9	nd	na	nd	nd	nd	na	EN21
Taux d'ozone (O <sub>3</sub> )	µg/m <sup>3</sup>	40	44	nd	na	37,9	39,5	nd	na	nd	nd	nd	na	EN21
Taux de monoxyde d'azote (NO)	µg/m <sup>3</sup>	11	13	nd	na	11,4	12	nd	na	nd	nd	nd	na	EN21
<b>Émissions des aéronefs</b>														
Émissions de CO <sub>2</sub>	tonne	878 071	298 838	nd	1 176 909	871 300	302 700	nd	1 174 000	nd	nd	nd	nd	EN17
Émissions de NO <sub>x</sub>	tonne	4 225	1 217		5 442	4 237	1 235	nd	5 472	nd	nd	nd	nd	EN21
<b>Émissions des centrales</b>														
Émissions de CO <sub>2</sub> (1) (2)	(c) tonne	107 913	11 743	4 162	123 818	76 088	10 637	4 216	90 941	31 993	5 358	3 069	40 420	EN16
Émissions de NO <sub>x</sub> (2)	(c) tonne	88	7	2	98	203	6	2	211	121,8	3,4	1,9	127,1	EN21
Intensité des émissions de gaz à effet de serre : émissions CO <sub>2</sub> par pax	(b) kg/pax	1,7	0,4	na	1 3	1,2	0,4	na	1,0	0,5	0,2	na	0,4	EN18
<b>Émissions des véhicules</b>														
Emissions de CO <sub>2</sub>	(b) tonne	1 766	1 067	251	3 084	2 390	1 211	265	4 072	nd	nd	nd	nd	EN15 EN17
<b>Énergie</b>														
Part d'énergies renouvelables dans notre consommation d'énergie interne finale	(b) %	na	na	na	8,05	na	na	na	14,0	na	na	na	15,9	EN3
Production thermique	(c) MWh	287 968	113 473	18 664	420 105	299 126	110 234	23 041	432 401	227 032	84 061	14 216	311 093	EN3/4
Production frigorifique	(c) MWh	118 541	19 277	855	138 673	117 670	19 607	544	137 821	115 467	19 737	696	135 900	EN3/4
Achat d'électricité total (interne et externe)	(c) GWh	338	111	28	478	349,6	112,7	2,1	488,4	335,2	112,7	23	471,1	EN3/4
Consommation d'électricité interne (3)	(b) GWhep	nd	nd	nd	nd	292 540	83 493	2 750	378 783	277 813	79 240	2 602	(j) 359 655	EN3
Intensité énergétique Consommation électrique interne	(b) kWhep/pax	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	4,3	2,74	na	3,8	EN5
Part d'électricité verte dans les achats d'électricité	(c) %	na	na	na	nd	na	na	na	30	na	na	na	30	EN3



P	Unité	2012				2013				2014				RÉF.GRI	
<b>Eau</b>															
Consommation d'eau potable (4)	(c)	millier de m <sup>3</sup>	2 359	519	96	<b>2 974</b>	2222	580	73	<b>2 876</b>	<b>2 175</b>	<b>570</b>	<b>75</b>	<b>2 821</b>	EN8
Consommation interne d'eau potable	(b)	millier de m <sup>3</sup>	1 238	322	14	<b>1 574</b>	1 074	380,9	13,9	<b>1 469,5</b>	<b>1 056</b>	<b>341,2</b>	<b>26,2</b>	<b>1 423,5</b>	EN8
Volume total d'eau recyclée et réutilisée	(b)	millier de m <sup>3</sup>	nd	nd	nd	<b>nd</b>	nd	nd	nd	<b>nd</b>	<b>2,6</b>	<b>70</b>	<b>na</b>	<b>72,6</b>	EN10
Pourcentage d'eau recyclée et réutilisée		%	nd	nd	nd	<b>nd</b>	nd	nd	nd	<b>nd</b>	<b>0,2</b>	<b>17</b>	<b>na</b>	<b>4,9</b>	EN10
<b>Déchets</b>															
Volume DND collectés	(c)	tonne	34 761	7 048	1 506	<b>43 315</b>	34 786	7 129	1 426	<b>43 323</b>	<b>28 924</b>	<b>7 419</b>	<b>1 292</b>	<b>37 635</b>	EN23
Volume DND internes Aéroports de Paris SA	(b)	tonne	9 169	5 720	nd	<b>14 889</b>	9 242	6 029	456	<b>15 271</b>	<b>96 667</b>	<b>6 486</b>	<b>550</b>	<b>(/)</b> 16 703	EN23
Enfouis	(b)	%	1	4	nd	<b>6,2</b>	9,5	9,7	9,4	<b>9,5 %</b>	<b>5,0</b>	<b>3,4</b>	<b>11,0</b>	<b>5,0</b>	EN23
Recyclables	(b)	%	23	22	nd	<b>24,8</b>	24,2	21,2	38,1	<b>23 %</b>	<b>24,2</b>	<b>28,9</b>		<b>27,4 %</b>	EN23
Incinérés	(b)	%	76	75	nd	<b>68,9</b>	66,3	69,0	52,4	<b>67,3 %</b>	<b>70,8</b>	<b>66,7</b>	<b>22,6</b>	<b>67,6 %</b>	EN23
Volume des déchets industriels dangereux (DID) internes collectés	(b)	tonne	2 484	106	27	<b>2 617</b>	2 364	75	27	<b>2 466</b>	<b>2 323</b>	<b>100</b>	<b>33</b>	<b>2 456</b>	EN23
<b>Transports</b>															
Part des transports en commun pour l'accès des passagers aux aéroports		%	45,4	36,5	na	<b>42,3</b>	48	39	na	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>40</b>	<b>na</b>	<b>45</b>	EN30
<b>Biodiversité</b>															
Nombre total d'espèces menacées (liste rouge UICN)		nombre	nd	nd	nd	<b>nd</b>	nd	nd	nd	<b>nd</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	EN14
Nombre total annuel d'impacts d'animaux pour 10 000 mouvements d'aéronefs		nombre	nd	nd	nd	<b>nd</b>	nd	nd	nd	<b>nd</b>	<b>0,84</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>na</b>	AO9

P = périmètre

(a) Groupe Aéroports de Paris.

(b) Aéroports de Paris SA seul.

(c) Aéroports de Paris SA et tiers présents sur nos aéroports.

(1) Données vérifiées par un vérificateur tiers.

(2) Données 2012, 2013 et 2014 calculées sur l'année civile.

(3) Données 2013 recalculées sur la méthodologie ACA.

(4) Données 2013 corrigées suite à une reconsolidation des données.

Données

(/) L'indicateur a été revu à un niveau d'assurance raisonnable en 2014 par un organisme tiers indépendant.

na : non applicable

nd : non disponible

## Présentation des éléments généraux d'information de l'organisation

Référence GRI-G4	Intitulé	Page
<b>G4-1</b>	Stratégie et analyse	2, 3, 10, 12, 13, 14
<b>GA-3 à G4-16</b>	Profil de l'organisation	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 24, 32, 37, 38, 40, 42, 43, 49, 60, 64, 65, 66, 67, 73, 74, 77, 4 <sup>e</sup> de couv
<b>GA-17 à GA-23</b>	Aspect et périmètres pertinents identifiés	6, 7, 14, 15, 76
<b>GA-24 à GA-27</b>	Implication des parties prenantes	8, 11, 14, 15, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 41
<b>GA-28 à GA-33</b>	Profil du rapport	16, 30, 31, 76, 80
<b>GA34</b>	Gouvernance	16, 32, 33, 35
<b>GA-56</b>	Éthique et intégrité	4, 8, 10, 13, 15
	<b>La description de l'approche managériale (DMA – Disclosures of Management Approach) est traitée dans le chapitre « Responsabilité sociétale de l'entreprise » (pages 12 à 32) et dans la méthodologie de reporting (page 76).</b>	
	<b>Les G4-DMA pertinentes du supplément sectoriel des opérateurs aéroportuaires ont été traitées pages : 4, 8, 9, 15, 19, 26-27, 40-41, 43, 50 à 53, 56 à 59, 60-61, 71 à 73.</b>	

### Informations sociales

#### **HR5 : sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents liés au travail des enfants et mesures prises pour contribuer à abolir efficacement ce type de travail.**

Les principales activités d'Aéroports de Paris et de ses filiales HUBSAFE et Hub One sont réalisées en France où le travail des enfants est interdit. Nos filiales implantées à l'étranger doivent appliquer les mêmes règles.

#### **HR6 : sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour contribuer à l'abolir sous toutes ses formes.**

Les principales activités d'Aéroports de Paris et de ses filiales HUBSAFE et Hub One sont réalisées en France où le travail forcé ou obligatoire est interdit. Nos filiales implantées à l'étranger doivent appliquer les mêmes règles.

#### **LA7 : salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité.**

Conformément à la réglementation française, Aéroports de Paris réalise des visites médicales dont la périodicité est définie en fonction des activités réalisées par les salariés.

#### **LA16 : nombre de griefs concernant les pratiques en matière d'emploi, déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs.**

Les demandes transmises par les délégués du personnel sont traitées lors d'une réunion mensuelle entre la direction d'Aéroports de Paris et les représentants des salariés.

### Informations environnementales

#### **EN12 : description des impacts substantiels des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.**

Nos activités, produits et services n'engendrent aucun impact substantiel sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées

#### **EN29 : montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.**

En 2014, aucune sanction de quelque nature que ce soit, n'a été infligée à Aéroports de Paris pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.

### Informations clients

#### **PR8 : nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour perte de données des clients.**

En 2014, aucune plainte n'a été transmise pour atteinte à la vie privée et pour perte de données des clients.

### Informations sociétales

#### **EC6 : proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.**

Aucun cadre dirigeant ne possède un contrat local. Tous nos contrats sont basés en France.

#### **HR2 : nombre total d'heures de formation des salariés aux politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité y compris le pourcentage de salariés formés.**

La formation aux droits de l'homme est intégrée dans les formations générales. Il n'y a pas de suivi du nombre d'heures consacrées aux sujets des droits de l'homme.

#### **HR7 : pourcentage d'agents de sécurité formés aux politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité.**

Aéroports de Paris n'emploie pas d'agent de sécurité réalisant l'inspection des passagers et des salariés.

La contractualisation avec des prestataires de sûreté agissant pour le compte d'Aéroports de Paris oblige le prestataire au respect des textes européens et des guides de bonnes pratiques relatifs au droit des personnes lors des opérations de contrôle.

#### **HR9 : nombre total et pourcentage de sites qui ont fait l'objet d'examen relatifs aux droits de l'homme ou d'évaluation des impacts.**

À ce jour, aucun site n'a fait l'objet d'une vérification externe relative aux droits de l'homme. 95 % des collaborateurs d'Aéroports de Paris sont basés en France.

#### **HR12 : nombre de griefs concernant les impacts sur les droits de l'homme déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs.**

Aucun grief concernant le non-respect des droits de l'homme n'a été signalé au niveau d'Aéroports de Paris SA en 2014.

#### **S05 : cas avérés de corruption et mesures prises.**

Aucun cas de corruption avéré pour Aéroports de Paris SA en 2014.

### Informations non disponibles à la date de parution du rapport

Les indicateurs non disponibles à la rubrique « Qualité de l'air, émissions et effluents » seront disponibles sur notre site internet dans le courant de l'année 2015.

Les informations afférentes à EN34, GA-S07, GA-S08 font l'objet d'un traitement et d'une analyse qui sont en cours. Au cas où cette étape ferait apparaître nécessaire une information du public, elles seront mises en ligne, dans la plus grande transparence, sur notre site internet, dans le courant du second trimestre 2015.

## Contact

**Didier Hamon**

Secrétaire général Groupe

Directeur de l'Environnement et du Développement durable



This airport is participating in Airport Carbon Accreditation

# Glossaire, sigles et acronymes

**ACA** : Airport Carbon Accreditation.

**ACI** : Airports Council International.

**Adapt** : Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées.

**Adife** : Actions et développement d'initiatives en faveur de l'emploi.

**Ador** : Association pour le développement économique du pôle Orly-Rungis.

**Afnor** : Association française de normalisation.

**ARD** : Agence régionale de développement.

**CCI** : chambre de commerce et d'industrie.

**CCIP** : Chambre de commerce et d'industrie de Paris.

**CDG** : aéroport Paris-Charles de Gaulle.

**CDM** : Collaborative Decision Making (prise de décision en collaboration).

**CHSCT** : Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

**CIES** : Comité intersyndical de l'épargne salariale.

**CO<sub>2</sub>** : dioxyde de carbone.

**Cofrac** : Comité français d'accréditation.

**CRE** : contrat de régulation économique.

**DGAC** : Direction générale de l'aviation civile.

**DID** : déchets industriels dangereux.

**Direccte(s)** : direction(s) régionale(s) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

**DND** : déchets non dangereux.

**Doublet** : système de pistes dont la disposition autorise une utilisation indépendante avec une piste spécialisée pour les décollages et une piste pour les atterrissages. Cette disposition limite les nuisances sonores occasionnées par le trafic.

**E2C** : Écoles de la deuxième chance.

**EA** : entreprise adaptée.

**Emplois catalytiques** : emplois nécessaires à la production de l'offre en biens et services à l'attention des touristes en Île-de-France.

**Emplois directs** : emplois des entreprises présentes sur les aéroports.

**Emplois indirects** : emplois nécessaires aux prestations effectuées pour le compte des entreprises aéroportuaires par des fournisseurs et prestataires non présents sur les aéroports.

**Emplois induits** : emplois liés nécessaires à la production de l'offre en biens et services à l'attention des salariés aéroportuaires et des salariés des fournisseurs et prestataires.

**Esat** : Établissement et service d'aide par le travail.

**ESG** : sigle anglo-américain pour *Environment, Social and Corporate Governance* (en français « environnement, social, gouvernement d'entreprise »).

**FCPE** : fonds commun de placement d'entreprise.

**GIP** : groupement d'intérêt public.

**Golden Rules** : les *Golden Rules* d'Aéroports de Paris sont des règles de principe auxquelles une filiale ou sous-filiale ne peut déroger sauf autorisation du comité Groupe. Les filiales sont les entreprises dont Aéroports de Paris SA détient *a minima* 50 % du capital. Les sous-filiales sont les entreprises dont les filiales détiennent *a minima* 50 % du capital.

**Greta** : Groupement d'établissements locaux publics d'enseignement.

**Hub** : plate-forme de correspondances.

**IFC** : Société financière internationale (Banque mondiale).

**ISO** : *International Organization for Standardization* (Organisation internationale de normalisation).

**ISR** : investissement socialement responsable (en anglais : *SRI*).

**LBG** : aéroport Paris-Le Bourget.

**NO<sub>x</sub>** : 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.

**PDIE** : plan de déplacements interentreprises.

**PEB** : plan d'exposition au bruit.

**PGS** : plan de gêne sonore.

**PHMR** : personne handicapée ou à mobilité réduite.

**RH** : ressources humaines.

**RSE** : responsabilité sociale d'entreprise.

**Sesar** : *Single European Sky ATM Research*.

**SME** : système de management environnemental.

**SMÉ** : système de management de l'énergie.

**SMI** : système de management intégré.

**SO<sub>2</sub>** : dioxyde de soufre.

**Taxiway** : voie aménagée pour la circulation des avions depuis ou vers les terminaux, les hangars ou les pistes.

**tep** : tonne équivalent pétrole.



@ aeroportseparis.fr  
Aéroports de Paris  
291, bd Raspail  
75675 Paris Cedex 14  
Tél. : +33 (0)1 43 35 70 00