

CLIENTS B2B ET B2C

Notre démarche d'amélioration continue concerne la qualité de service, notre ambition d'excellence et notre identité d'intégrateur de services aéroportuaires. Nous renforçons chaque année, dans cette optique, nos liens avec les compagnies, étroitement associées à nos démarches. Déjà engagés dans la révolution numérique au service du bien-être des passagers et de la compétitivité des compagnies, nous achèverons la transformation complète de nos aéroports en « *smart airports* » à l'horizon 2020.

FEUILLE DE ROUTE 2016-2020

P. 57

1

NOS ENGAGEMENTS

P. 59

2

PASSAGERS

P. 60

3

COMPAGNIES

P. 63

4

ENTREPRISES DES PLATES-FORMES

P. 65

NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016

(périmètre Aéroports de Paris SA)



[Document de référence 2017](#)

FEUILLE DE ROUTE CLIENTS 2016-2020 ET RÉALISATIONS 2017

Objectifs de progrès 2016-2020	Avancement	Principales réalisations 2017
ENGAGEMENTS 2016-2020		
<ul style="list-style-type: none"> Décliner le plan stratégique Connect 2020. Prendre des engagements de service auprès des passagers et des compagnies aériennes. 	<p>✓✓✓✓</p> <p>✓✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> Programme <i>Connecting Clients</i> validé en 2016. Engagements de la marque Paris Aéroports – <i>Paris vous aime</i> – vis-à-vis des voyageurs (5 engagements) et des compagnies aériennes (5 engagements).
PASSAGERS		
<ul style="list-style-type: none"> Plus de destinations à partir de et vers Paris. Un très haut niveau de services grâce à la diffusion d'une culture de l'excellence opérationnelle, partagée avec la communauté aéroportuaire. Optimiser les correspondances. Personnaliser l'accueil des passagers. L'expérience parisienne disponible dans l'aéroport. Une relation aux passagers personnalisée grâce aux outils de communication digitaux. 	<p>✓✓✓✓</p> <p>✓✓✓✓</p> <p>✓✓✓</p> <p>✓✓✓</p> <p>✓✓✓</p> <p>✓✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> 110 escales intercontinentales au départ de Paris. 39 nouvelles routes ouvertes en 2017 dont 9 long-courriers. Diffusion de la culture clients en interne et auprès de nos partenaires depuis 2008. En 2017, 100 managers opérationnels formés. Poursuite de nos programmes collaboratifs et de sensibilisation de nos partenaires. Comités opérationnels de la qualité. Simplification des parcours (navettes directes entre les terminaux 2G et 2E à Paris-Charles de Gaulle, par exemple). Amélioration des outils d'orientation : informations pratiques et contextualisées disponibles en temps réel dans l'application mobile d'Air France-KLM. <i>Airport Helpers</i>®. Programme de fidélité. Label <i>Welcome Chinese Program</i> depuis 2015. PHMR : nouvelle offre d'accompagnement et nouveaux services. Nouveaux services et commerces diversifiés. <i>Paris Worldwide</i>. <i>Lounge Instant Paris</i> et nouvelle offre hôtelière. 43 nouveaux commerces, comprenant de nouveaux restaurants. Déploiement d'espaces culturels. My Paris Aéroport : nouvelle fonctionnalité « Mon assistant de voyage ». Plate-forme de e-commerce : réservation parking, billets d'avion, hôtel, location de voiture, service bagages, produits culturels. Embarquement automatisé (<i>smart check-in</i>). Enregistrement automatique des bagages.
COMPAGNIES AÉRIENNES		
<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la ponctualité des vols. Fluidifier le parcours clients. Accompagner le développement des compagnies aériennes. 	<p>✓✓✓</p> <p>✓✓✓</p> <p>✓✓✓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Airport Collaborative Decision Making</i> – certification obtenue et maintenue à Paris-Charles de Gaulle depuis 2010 et obtenue à Paris-Orly en 2016. Compte à rebours pour les compagnies aériennes. Enregistrement et dépose bagages automatiques. Contrôles automatisés : 82 sas Parafe à fin 2017. 6 nouvelles bornes d'orientation-information. Information transport : 50 écrans en salles de livraison des bagages ; 7 stèles d'information transports ; 2 « Espace Info » installés en 2017. Affichage des temps d'attente en salle de livraison des bagages. Postes d'inspection-filtrage mutualisés. Trois milliards d'euros d'investissements sur cinq ans pour la rénovation et l'accroissement de la capacité de nos terminaux. Première étude de l'Observatoire de la connectivité créé en 2016. Participation au salon IATA. Programme ambitieux de soutien à l'activité Cargo.
<p>✓ Démarrage</p> <p>✓✓ En cours</p> <p>✓✓✓ Avancé</p> <p>✓✓✓✓ Atteint</p>		

Objectifs de progrès 2016-2020 Avancement Principales réalisations 2017

ENTREPRISES DES PLATES-FORMES

<ul style="list-style-type: none"> • Amélioration de la satisfaction des entreprises. 		<ul style="list-style-type: none"> • Taux de satisfaction des entreprises en 2017 : près de 80 %. • Volet du site parisaeroport.fr réservé aux entreprises depuis 2015.
<ul style="list-style-type: none"> • Standards de qualité. 		<p>Poursuite des programmes engagés.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programme de rénovation et de construction des bâtiments aux meilleures normes environnementales. • Amélioration de la qualité de vie et de la sécurité.

Démarrage
 En cours
 Avancé
 Atteint



NOS ENGAGEMENTS

Stratégie et Politique

Depuis 2016 nous déployons notre plan stratégique [Connect 2020](#) qui repose en partie sur notre troisième contrat de [régulation économique avec l'État](#) pour 2016-2020. Ce plan réaffirme notre volonté d'améliorer la qualité des services offerts à nos clients, notre ambition d'excellence et notre identité d'intégrateur de services et de solutions au sein du secteur aéronautique. Notre feuille de route 2016-2020 a retenu comme axes de travail le parcours passager, la ponctualité, l'hospitalité, l'assistance aux PHMR et la livraison des bagages

TROIS LEVIERS DE PERFORMANCE

Nous nous appuyons, pour atteindre les objectifs ambitieux de Connect 2020 sur trois leviers de performance, propres à améliorer sensiblement la satisfaction des passager, des compagnies aériennes, de nos prestataires et des services de l'État.

- 1 - Les infrastructures et les services, avec la rénovation des terminaux les plus anciens.
- 2 - Une information efficace et la maîtrise des temps d'attente, enjeux prioritaires aux yeux des passagers et des compagnies aériennes.
- 3 - La relation client et l'accueil, pour lesquels nous développons des outils de diffusion de la culture clients.

Les leviers 2 et 3 engagent la contribution de toute la communauté aéroportuaire.

20 ENGAGEMENTS DE MARQUE

En créant notre marque voyageurs « Paris Aéroport » et son slogan « [Paris vous aime](#) » en 2016 nous avons pris 20 engagements vis-à-vis de nos parties prenantes, qui relie expressément notre stratégie d'entreprise à l'exercice de notre responsabilité sociétale. Dix de ces engagements concernent nos clients passagers et les compagnies aériennes.

UN PROGRAMME

Nous déclinons les grands objectifs du plan stratégique dans notre programme *Connecting Clients*. Il décrit les fondamentaux dont nous nous portons garants : ponctualité, information, temps d'attente réduits, facilité d'orientation, commodités faciles d'accès, accueil courtois.

DES OUTILS DE MESURE

✓ Quinze indicateurs de qualité

Dans le cadre de notre contrat de régulation économique, 15 indicateurs de qualité mesurent le niveau de performance de nos services aux passagers et aux compagnies aériennes. Inscrits dans la feuille de route de nos managers, ils influent sur la part variable de leur rémunération. Sur ces 15 indicateurs, 10 ont une incidence financière pour le Groupe ADP dans le cadre du contrat de régulation économique 2016-2020. En 2017 la majorité des indicateurs étaient meilleurs que l'objectif fixé.

✓ Le classement ASQ-ACI

Nous avons choisi pour outil de mesure global de la qualité de nos services le classement *Airport Service Quality* de l'*Airports Council International (ASQ-ACI)*. Fondé sur la mesure de la satisfaction des passagers qui transitent par les aéroports adhérents de l'*ACI*, il établit sa notation sur une échelle de 1 à 5. Nous visons la note de 4/5 à l'échéance de 2020. Nous menons également des enquêtes de satisfaction auprès des entreprises locataires sur nos plates-formes.

32°

En 2017, l'aéroport Paris-Charles de Gaulle est passé à la 32° place mondiale du Top 100 du classement global de *Skytrax World Airport Awards*.

Nos fondamentaux

DIALOGUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Atteindre notre objectif suppose un dialogue nourri avec nos clients B2B, les compagnies aériennes, et B2C, les passagers. Dans cette perspective nous avons développé de nombreux outils d'information et de consultation pour prendre en compte les attentes de nos parties prenantes. (Voir page 12.)

UN RÉFÉRENTIEL DE SERVICES

Nous appuyons nos plans de progrès sur le respect de notre référentiel clients P'RéfèreNCiel, régulièrement mis à jour pour maintenir nos standards au meilleur niveau et tenir compte des progrès réalisés dans notre secteur. Son contenu est accessible à tous nos collaborateurs *via* l'intranet et sur tablette pour nos agents de terrain. Il sert de base à tout nouveau projet de développement qu'il s'agisse d'une nouvelle offre de services ou d'une remise à niveau d'infrastructures.

L'implication collective

Pour réussir notre projet dans la durée et renforcer notre position d'intégrateur de services, nous misons sur l'implication collective qui fait de nous désormais un intégrateur de solutions. Nous renforçons l'échange de bonnes pratiques par la concertation. Sur des sujets où nous ne pouvons agir seuls, nous pilotons des projets collaboratifs qui réunissent la communauté aéroportuaire : compagnies aériennes, assistants en escale, prestataires de sûreté ou de nettoyage, agents d'accueil, commerces, services de l'État, etc.

TAUX DE SATISFACTION DES PASSAGERS

		Note ou taux de satisfaction	
		2016	2017
Départ, correspondances	enquête ASQ/ACI note sur 5	3,76/5	3,74/5
Arrivée	enquête BVA (%)	91,2 %	91,2 %

ATTITUDE CLIENTS

Reconnaissant l'accueil comme pilier majeur de la relation avec nos clients, nous déclinons depuis 2016, dans le cadre de notre programme « *Connecting Clients* », le projet « Hospitalité » mené en mode collaboratif avec la communauté aéroportuaire.

✓ En 2017, cette réflexion a conduit à définir un ensemble de comportements reflétant les valeurs de service professionnelles, humaines et esthétiques de la marque Paris-Aéroport. Baptisé « Attitude Clients », ce projet s'accompagne du programme « Bienvenue à Paris » pour la transformation de l'accueil. Destiné dans un premier temps à tous nos collaborateurs et construit avec eux, il sera ouvert en 2018 à nos partenaires. Un plan de communication a été déployé et les premières formations ont débuté en septembre 2017.

AVEC LES COMPAGNIES AÉRIENNES

Nous pilotons la qualité et l'efficacité opérationnelle en lien avec les compagnies aériennes grâce à :

- un outil décisionnel collaboratif, l'*Airport Collaborative Decision Making (Airport CDM)*, actuellement utilisé côté pistes et que nous souhaitons étendre aux terminaux ;
- les Comités opérationnels de la qualité (COQ), qui réunissent les compagnies, les prestataires d'assistance en escale et le Groupe ADP. En 2016, la fréquence de réunion de ces comités est passée de trimestrielle à mensuelle dans certaines unités opérationnelles.

Imaginer ensemble l'aéroport de demain

En juin 2017, nous avons ouvert un concours international baptisé « *Play your Airport* » invitant quatre communautés – étudiants, entreprises, voyageurs et collaborateurs du groupe – à inventer l'aéroport du futur. Ce challenge, qui faisait appel à l'intelligence collective, proposait comme fils conducteurs la ville dans l'aéroport, l'expérience du passager, les terminaux intelligents et l'impact environnemental zéro. Cette expérience visait à faire émerger des projets à fort potentiel, capables de modifier radicalement le modèle aéroportuaire actuel et à identifier ainsi des talents. Les projets présentés ont dessiné un aéroport plus connecté, plus durable (technologies « vertes », aéroport producteur d'énergie, etc.), plus divertissant et... plus collaboratif. Près de 2 000 challengers, venus de 77 pays ont participé à cette aventure. En février nous avons sélectionné 12 finalistes et 4 lauréats.

SUR LE TERRAIN

Nous avons développé des méthodes collaboratives de terrain qui fédèrent nos équipes, celles des compagnies aériennes, leurs assistants en escale, nos prestataires et les services de l'État. Les participants analysent sur site les dysfonctionnements et testent des solutions qui feront office de standard pour tous. Nous traitons plus spécifiquement le parcours passager, la ponctualité, l'hospitalité, l'assistance aux personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR) et la livraison des bagages.

✓ C'est ainsi que depuis 2014, à Paris-Charles de Gaulle, nous déployons ensemble la démarche *Focus Flight* : toutes les étapes d'un vol (enregistrement, embarquement, arrivée, correspondance) sont analysées avec les yeux du client pour apporter rapidement des améliorations.

AVEC NOS PRESTATAIRES

Nous avons intégré dans les contrats de nos partenaires et concessionnaires intervenant sur nos plates-formes des critères de qualité de service et environnementaux dont nous vérifions régulièrement qu'ils sont respectés. Nous menons des campagnes de sensibilisation à la qualité de service auprès des entreprises en contact avec les passagers comme les commerces ou les compagnies de taxis.

L'innovation

Nous avons lancé en 2017, le programme « Innovation Hub », doté d'une enveloppe de 16 millions d'euros. Il incarne une nouvelle dynamique d'innovation, qui fait appel à l'intelligence collective et

au codéveloppement. Il s'appuie sur un écosystème riche : incubateurs, *start-up*, académies, pôles de compétitivité ou encore *think tanks*. Nous pilotons trois grands programmes d'innovation : le *Smart Airport*, les nouvelles mobilités et la robotique. Nous avons dédié plusieurs lieux à l'innovation : le « *Shaker* », *show-room* technologique et incubateur de projets innovants, situé dans les locaux de notre siège social à Paris-Charles de Gaulle ; les « *Espaces business* » de nos plates-formes où les *start-up* peuvent présenter leurs solutions aux voyageurs d'affaires.

Notre organisation

Notre direction Clients réunit tous les savoir-faire et les métiers que nous déployons au service des compagnies aériennes, des passagers et des entreprises utilisatrices de nos plates-formes. Notre directrice générale Clients siège au comité exécutif.

2

PASSAGERS

Cinq engagements de marque

Pour offrir aux passagers une expérience toujours plus positive, nous améliorons en permanence la qualité de chaque étape de leur séjour dans nos aéroports, au départ, à l'arrivée et en correspondance. En 2016, nous avons formalisé pour eux cinq engagements de marque autour de leurs attentes clés.

- 1 - Vous mettre en confiance : la priorité est donnée à la sécurité.
- 2 - Vous donner la maîtrise de votre temps : le parcours du passager devient plus efficace, plus simple, plus autonome.
- 3 - Vous reconnaître : la qualité de l'accueil donne au voyageur le sentiment d'être attendu.
- 4 - Vous faire plaisir : la garantie d'une offre commerciale et de restauration variée et de haut niveau.
- 5 - Vous émerveiller : des événements surprenants et agréables conçus pour le voyageur.

CINQ CIBLES PRIORITAIRES

Pour construire des services adaptés aux attentes spécifiques de nos passagers, nous avons identifié cinq cibles prioritaires : les familles ; les passagers fréquents ; les passagers voyageant par l'intermédiaire des compagnies *low cost* ; les passagers étrangers à forte contribution financière ; les voyageurs en correspondance.

Le Smart Airport

Nous misons sur le déploiement des technologies numériques qui facilitent l'expérience du voyageur dans un nouveau modèle d'aéroport : le *Smart Airport*, conçu autour des trois temps du voyage (avant, pendant, après). Nous modernisons nos infrastructures en les rendant communicantes, avec pour objectifs de rendre le passager de plus en plus autonome et de fluidifier son parcours. Les *smartphones* relaient en temps réel les services et les informations, pratiques ou de loisir, relatives au voyage et à l'aéroport.

✓ L'application « Paris Aéroports » pour *smartphone* s'enrichit chaque année de nouvelles fonctions. Disponible en 11 langues, mise à jour en temps réel, elle est destinée à guider les passagers dans nos aéroports grâce à la géolocalisation, à les renseigner sur leurs vols et sur tous les services proposés.

✓ En mai 2017, nous avons ouvert une plate-forme de e-commerce où les passagers peuvent réserver parking, billets d'avion, nuits d'hôtel, voitures de location, produits culturels et même un voyage complet.

Programme de fidélité de Paris Aéroport

My Paris Aéroport donne également accès depuis 2016 à une carte de fidélité dématérialisée. Le programme de fidélité *My Paris Aéroport* qui récompense nos clients les plus fréquents leur offre des services pour faciliter leur parcours et des avantages commerciaux. Il nous permet aussi de mieux connaître leurs attentes. En décembre 2017, nous comptons plus de 250 000 adhérents.

Accueil

Outre notre programme « Attitude Clients » lancé en 2017 (voir page 60), nous avons finalisé et mis en place plusieurs dispositifs collectifs pour améliorer rapidement l'accueil des passagers sur nos plates-formes.

UN RÉFÉRENTIEL ET DES AGENTS FORMÉS

Pour assurer aux passagers un accueil de qualité, nous avons finalisé un référentiel de bonnes pratiques en 2014. Une charte invite les agents des postes d'inspection-filtrage à suivre ces pratiques. Nous menons avec tous nos partenaires des campagnes de sensibilisation de leurs personnels.

AIRPORT HELPERS®

Depuis 2013, les passagers, leurs accompagnants ou ceux qui les attendent peuvent s'adresser aux *Airport Helpers®* familiers du parcours passagers : en 2017, près de 3 300 salariés travaillant dans nos aéroports, dont nos propres collaborateurs, étaient volontaires pour devenir relais d'information. Ils arborent un badge « *Happy to help you* ».

PASSAGERS NON EUROPÉENS

Nous développons de nombreux services pour les passagers étrangers non européens, nous valorisons leur culture et sensibilisons nos collaborateurs et nos partenaires. Nous avons obtenu en 2015 le label *Welcome Chinese Program*, qui garantit aux touristes chinois des services standards adaptés à leur culture.

MY CONCIERGERIE

En février 2017 nous avons ouvert « My conciergerie », service d'accompagnement porte à porte au départ, à l'arrivée et en correspondance.

5 000

agents préposés à l'accueil en 2017.

Fluidité du parcours

Rendre les parcours de plus en plus fluides répond à une attente majeure

des passagers, qui souhaitent mettre à profit le temps qu'ils passent dans nos aéroports.

ENREGISTREMENT ET EMBARQUEMENT

La fluidité repose notamment sur l'optimisation des étapes de formalités. Dans plusieurs terminaux nous poursuivons le déploiement de bornes d'enregistrement intercompagnies et de banques de dépose bagages automatiques (DBA). Nous commençons à installer des portillons d'embarquement automatisés (« *self-boarding* »). En parallèle, nous améliorons la lisibilité des zones d'enregistrement grâce à un travail collaboratif mené avec nos partenaires.

CONTRÔLES

En 2016, nous nous sommes engagés à ce que le contrôle de sûreté n'excède pas 10 minutes dans 90 % des cas et à communiquer les délais d'attente en temps réel. Nous mettons en œuvre dans cette perspective des solutions variées avec de bons résultats. En 2017 les contrôles ont duré moins de 10 minutes dans 94 % des cas à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

✓ Grâce au système de reconnaissance biométrique Parafe, les Européens passent en 30 secondes les contrôles d'identité. Les zones de contrôle de police et de sûreté, agrandies et mutualisées, accélèrent les flux et des personnels d'accueil aident les passagers à se préparer. Depuis plusieurs années, nos postes d'inspection filtrage unique (IFU) pour les citoyens de l'espace Schengen en transit leur évitent un second contrôle de sûreté entre deux avions. L'accès « famille » en période de vacances donne la priorité aux passagers accompagnés de jeunes enfants.

82 sas Parafe automatisés au total à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

LIVRAISON ET SUIVI DES BAGAGES

Nous menons depuis 2015 des campagnes d'amélioration du processus d'acheminement des bagages. Nous avons notamment mis en place, en 2017, à Paris-Charles de Gaulle un outil de suivi en temps réel des bagages en

correspondance. Chaque semaine nous faisons le point avec les compagnies aériennes et leurs assistants.

GESTION DES FLUX

En 2015, nous avons élaboré un outil de gestion des flux développé avec une *start-up*. Cet outil nous fournit une vision globale du parcours passager.

Orientation et information

En plus des services mobiles disponibles grâce à notre application *My Paris Aéroport*, les systèmes [d'information et d'orientation](#) implantés dans nos aéroports sont des composantes fondamentales de la fluidité des parcours. Nous les améliorons constamment grâce aux capacités croissantes des technologies numériques. Notre pôle Orientation pilote une politique d'aménagement dynamique qui améliore la lisibilité de l'espace intérieur.

UNE INFORMATION PRÉCISE AUX ARRIVÉES

En 2017, nous avons poursuivi le déploiement d'un dispositif très complet aux arrivées.

✓ En salle de livraison des bagages

Sur trois écrans installés au-dessus des tapis bagages, les voyageurs peuvent suivre le déroulement de la livraison, prendre connaissance des modes de transports disponibles et suivre un film à teneur touristique.

Des stèles d'information affichent un plan pour localiser les transports en commun.

✓ **En zone publique**, près de la sortie des arrivées, l'espace « Information Transports » présente, depuis 2017, l'offre de transports en commun, les tarifs, les horaires, les itinéraires. Des bornes d'achat de titres de transports sont disponibles dans certains terminaux.

LIAISON VILLE ET AÉROPORTS

✓ **Le bus direct** – Pour renforcer la connexion entre nos aéroports, les gares SNCF et le centre de Paris, nous avons lancé en 2016 le service « Bus direct » en association avec Keolis. Le service est accessible à tous les

voyageurs, quelle que soit la compagnie aérienne empruntée.

✓ **RER B** – Nous organisons régulièrement des réunions avec la direction de la ligne B du RER (SNCF et RATP) pour intensifier les actions d'accueil sur cette ligne. Ainsi, depuis 2015, une dizaine d'agents d'accueil polyglottes interviennent 7 jours sur 7 au service des voyageurs étrangers dans les gares Paris-Nord et Aéroport Charles de Gaulle 1 et 2 du RER B.

Sûreté et sécurité aéroportuaires

EXPLOSIFS LIQUIDES ET SOLIDES

✓ En janvier 2014, nous avons mis en place les contrôles de certaines catégories de liquides, gels et aérosols (LAG) transportés par les passagers, en application de la réglementation européenne. Nous informons les passagers tout au long de leur parcours et *via* notre site internet commercial.

✓ Depuis septembre 2015, nous appliquons la réglementation européenne relative à la détection d'explosifs [dans les bagages](#) de cabine et sur les passagers. Nous avons installé dans tous les postes d'inspection-filtrage à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly des équipements certifiés par le Service technique de l'Aviation civile.

CENTRE DE TESTS SÛRETÉ

Pour anticiper et accompagner les évolutions technologiques et réglementaires en matière de sûreté, nous avons ouvert en 2017 un lieu dédié à l'expérimentation.

SÉCURITÉ AÉROPORTUAIRE

En 2017, les certificats nationaux détenus par chacun de nos trois aéroports franciliens ont été convertis aux normes européennes. Ainsi les aéroports de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget détiennent dorénavant un certificat de sécurité européenne conformément aux exigences du règlement 139/2014, entré en vigueur en 2018. Ces certificats leur sont dorénavant opposables pour ce qui concerne les infrastructures aéronautiques, les

processus opérationnels et les systèmes d'amélioration continue en matière de sécurité aéroportuaire.

CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES VOYAGEUR

Avec le ministère des Affaires étrangères, nous avons créé un [portail internet](#) grâce auquel le passager peut déclarer gratuitement et facilement les données relatives à son voyage à l'étranger. Conçu en concertation avec la Cnil, il offre toutes les garanties de sécurité et de confidentialité des données personnelles.

Propreté

Nos bonnes pratiques de nettoyage s'appuient sur un référentiel et des standards de qualité associés à un outil d'évaluation de la performance que nos prestataires de services et nos équipes se partagent. Depuis 2011, nous modernisons et agrandissons nos blocs sanitaires dans les terminaux.

Restauration

UN PLAN DE PROGRÈS

Notre offre de restauration s'appuie sur un plan de progrès et une charte d'accueil finalisés en 2013. Des mesures régulières sont effectuées pour vérifier le respect de ces critères et nous informons les restaurateurs dans le cadre de boucles d'amélioration de la qualité. Nous organisons régulièrement des ateliers de sensibilisation pour les bars et les restaurants. Ces ateliers ont essentiellement porté sur les habitudes et les préférences alimentaires des passagers étrangers.

UNE OFFRE QUI S'ÉTOFFE

Notre offre se diversifie chaque année un peu plus, depuis la restauration rapide jusqu'aux restaurants gastronomiques avec service à table en passant par les produits éthiques et « bio ». En 2015, nous avons créé la coentreprise Epigo avec Select Service Partner, spécialiste britannique de la restauration sur les sites de transport.

Confort et repos

Nous rendons nos espaces plus lisibles et plus confortables, dans des ambiances nouvelles, lumineuses, apaisées et bien climatisées. Nous poursuivons le renouvellement et l'accroissement de l'offre de sièges. Nous avons achevé en 2016 le déploiement de fontaines à eau dans tous nos terminaux.

PASSAGERS EN CORRESPONDANCE

✓ Instant Paris

Depuis juin 2016, le *lounge Instant Paris*, situé en zone internationale du terminal E à Paris-Charles de Gaulle, propose aux passagers en correspondance longue un espace de 4 500 m² et un hôtel sous douane de 80 chambres. Il abrite un espace de restauration, une salle à manger, une bibliothèque, des coins salons, une salle de jeux. Notre investissement s'est élevé à 17 millions d'euros.

✓ En lien avec les compagnies aériennes

Parallèlement, dans le cadre de nos projets d'amélioration des parcours en correspondance, nous avons établi en 2017 avec Air France-KLM un plan d'actions commun sur trois ans pour les passagers du hub de Paris-Charles de Gaulle.

✓ L'offre hôtelière

Créateurs de villes aéroportuaires durables, nous développons l'offre hôtelière au cœur de nos plates-formes. Fin 2017, la capacité hôtelière de Paris-Charles de Gaulle atteignait 3 181 chambres pour dix hôtels et celle de Paris-Orly 899 chambres pour quatre hôtels

FAMILLES

Nous ouvrons progressivement des nurseries pour accueillir les familles avec enfants de moins de trois ans. Elles se composent notamment d'alcôves individuelles de repos et d'une kitchenette. Neuf Espaces Enfants, qui reprennent le concept du square parisien, ont été ouverts, dont six en 2017.

Loisirs ou travail

Des espaces multimédia aux espaces et consoles de jeux en passant par les *corners* sport ou musique, nos zones d'embarquement diversifient les services pour que le passager mette à profit son temps libre. Des prises pour la recharge des ordinateurs ou des *smartphones* et un accès wifi gratuit illimité équipent nos salles d'embarquement. Nous avons ouvert plusieurs espaces *business* équipés en outils de communication.

ÉVÉNEMENTS

Nous saisissons toutes les occasions pour promouvoir la création plastique ou musicale et les grands événements sportifs. Depuis 2016, nous utilisons toutes les parois de nos terminaux pour l'accrochage d'expositions de photos ou d'œuvres artistiques. Notre Espace Musées ouvert aux passagers à Paris-Charles de Gaulle soufflait sa cinquième bougie en 2017. Il a accueilli pour la première fois une exposition d'art contemporain. Paris-Orly propose chaque semaine ses Jeudis Jazz. Dans ces deux aéroports, nous avons organisé des concerts pour la Fête de la musique. Notre application *Paris Worldwide* pour *smartphone* invite à découvrir l'offre touristique et culturelle de la capitale.

PHMR

Nous assurons l'accueil et l'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR) [de leur arrivée dans l'aéroport jusqu'au siège de l'avion](#) et inversement. Des équipements et des espaces ont été aménagés pour tous les types de handicap le long du parcours du passager. Les agents de nos partenaires d'assistance aux PHMR sont identifiés par un uniforme commun. Depuis 2016, nous déployons une offre d'accompagnement définie en concertation avec les compagnies aériennes et les associations de PHMR : assistance personnalisée et services spécifiques, banques d'enregistrement ergonomiques, fauteuils roulants en libre service, etc.

Nous vérifions la qualité de la prestation grâce à une série d'indicateurs gérés par un outil informatique de suivi partagé par tous nos prestataires et bientôt ouvert aux compagnies aériennes. En 2017, nous avons renouvelé nos marchés d'assistance aux PHMR et mis en place des dispositifs d'incitation à la performance pour nos prestataires et pour les compagnies aériennes.

Sur le plan réglementaire, nos agendas d'accessibilité programmée (Ad'ap) validés en décembre 2015 par la préfecture de police de Paris planifient notre engagement à améliorer l'accessibilité de nos installations publiques aux PHMR.

Droits du passager

Une [page spécifique](#) de notre site commercial informe les passagers sur leurs droits. Nous avons également mis en place un processus de traitement des réclamations des passagers, des attendants et des accompagnants. Notre direction Clients collecte et accuse réception des réclamations liées au parcours passager pour les plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Nous adhérons au dispositif « Médiation, tourisme et voyage » et sommes membres de l'Association pour le management de la réclamation (Amarc). En 2017, il y a eu 6 240 réclamations (4 838 en 2013, 5 485 en 2014, 5 766 en 2015, 6 749 en 2016).



COMPAGNIES AÉRIENNES

Les attentes des compagnies aériennes

DES PRESTATIONS DE HAUT NIVEAU

Nous devons aux compagnies aériennes des [prestations aéroportuaires de haut niveau](#) et des services de qualité pour les passagers qui sont nos clients communs. Dans un contexte de concurrence croissante entre les

grandes métropoles mondiales, les victoires se remporteront ensemble. Notre performance s'appuie ainsi sur une écoute attentive de leurs besoins, facilitée par la concertation et l'échange permanents que nous renforçons chaque année. Des indicateurs de mesure et des structures collégiales de suivi de la qualité soutiennent cette démarche d'amélioration continue.

ÉQUITÉ DE TRAITEMENT

Le Groupe ADP est soumis à des obligations juridiques fortes en termes d'équité de traitement des compagnies et d'utilisation des ressources. Nous respectons un code de conduite conforme aux directives nationales de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC). Nous nous conformons également aux directives internationales incitatives de l'International Air Transport Association (IATA) relatives à la diffusion des informations de trafic.

Nos engagements

Parce que la compétitivité des compagnies aériennes repose en partie sur notre robustesse, nous avons pris à leur égard [cinq engagements de marque](#).

- 1 - Améliorer la ponctualité.
- 2 - Fluidifier les parcours clients.
- 3 - Optimiser les correspondances.
- 4 - Personnaliser l'accueil.
- 5 - Accompagner leur développement.

Ces engagements déclinent les objectifs ambitieux de notre troisième contrat de régulation économique pour la période 2016-2020, socle de l'amélioration de la qualité de nos services aux compagnies. Ils rejoignent les engagements pris à l'égard des passagers : ponctualité, fluidité, correspondances optimisées et accueil qui font gagner du temps aux voyageurs tout en optimisant l'activité des compagnies.

Qualité et robustesse opérationnelle

Améliorer la qualité et assurer la robustesse opérationnelle dans nos terminaux repose sur l'amélioration des process au sol et de la performance des infrastructures. Nous investissons dans

la rénovation de nos terminaux et de nos infrastructures, dans l'accroissement de nos capacités (annexes 10 et 11) et dans l'automatisation des process au sol, notamment pour les passagers. Ces opérations augmentent la sécurité et l'efficacité opérationnelle des compagnies tout en contribuant notablement à la perception positive de nos terminaux par les passagers.

Nous avons prévu à cet effet trois milliards d'euros d'investissements sur cinq ans. Ce programme fixe quatre priorités.

- 1 - Maintenance du patrimoine.
- 2 - Optimisation des capacités dans une logique « *one roof* » notamment avec trois grands projets de bâtiments de jonction à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle.
- 3 - Efficience opérationnelle et compétitivité en correspondance.
- 4 - Amélioration des accès routiers et ferroviaires avec une priorité absolue accordée au projet du [CDG Express](#).

✓ Depuis la fin de l'année 2016, le terminal 2A de Paris-Charles de Gaulle a entrepris le réaménagement de ses postes avion pour augmenter sa capacité d'accueil des avions gros-porteurs. Les travaux s'étaleront jusqu'au printemps 2019.

✓ Le hub de Paris-Charles de Gaulle a été entièrement restructuré en 2016 dans le cadre du projet Perf Hub d'Air France-KLM. La nouvelle structure des plages du hub améliore la performance opérationnelle, la qualité de l'offre commerciale ainsi que la performance économique et financière. La connectivité départs/arrivées s'est améliorée et le remplissage des avions en a bénéficié.

✓ Depuis la fin de l'année 2015, tous les postes avion des halls L et M de Paris-Charles de Gaulle sont équipés des dispositifs de compte à rebours, développés avec Air France-KLM et Delta Airlines, qui améliorent la ponctualité. La compagnie est informée en permanence du temps qui lui reste pour effectuer ses opérations au sol lorsque l'avion est au contact.

L'observatoire de la connectivité

En 2016, nous avons créé l'Observatoire de la connectivité aérienne avec l'agence de développement touristique Atout France, sous l'égide du ministère des Affaires étrangères. Cet observatoire a pour mission de suivre l'évolution des marchés au profit des acteurs du transport, du tourisme et des collectivités, pour les aider à mesurer la compétitivité de la France et à orienter ensemble leurs stratégies de développement.

✓ En mai 2017, sa première étude, centrée sur les dix premiers marchés émetteurs long-courriers, est parue.

Appuyer la compétitivité des compagnies

UNE ÉQUIPE DÉDIÉE

Améliorer le nombre des destinations offertes, de et vers Paris, est l'un des quatre axes d'accélération de notre performance dans le cadre de notre programme « *Connecting Clients* ». Une équipe dédiée au B2B au sein de la direction Clients se consacre à la diversification du réseau en incitant des compagnies prospects et des compagnies déjà clientes à ouvrir de nouvelles lignes (*Route Development*). Cette équipe a développé des compétences de premier plan dans l'analyse et l'identification des marchés porteurs et est devenue une force de préconisation reconnue par les compagnies aériennes.

✓ Nous participons régulièrement aux forums majeurs de développement de routes aériennes et de tourisme comme *World Routes*, les salons IATA ou encore Top Résa et nous avons sensiblement développé les visites directes au siège des compagnies.

DES PARTENARIATS

À l'occasion de l'ouverture de nouvelles routes à partir de nos aéroports, nous pouvons monter des opérations de communication et de promotion avec des organismes tels qu'Atout France, le CRT Île-de-France et l'OTCP. Ce type de partenariat a été mis en œuvre pour

la première fois en 2017 à l'occasion de l'ouverture de la ligne Paris-Chennai en Inde et sera reconduit en 2018.

✓ En 2017 nous avons :

- démarché 85 compagnies dans le cadre des salons et forums ;
- effectué 38 visites au siège des compagnies en Chine, en Inde, en Amérique latine et en Afrique.

Nouvelles compagnies clientes, nouvelles lignes en 2017

- 39 nouvelles lignes annualisées ont été ouvertes (30 lignes moyen-courrier et 9 lignes long-courrier) dont 24 à Paris-Charles de Gaulle et 15 à Paris-Orly ;
- 8 nouvelles lignes saisonnières et 12 nouvelles destinations ont été ouvertes.

Soutien à l'activité Cargo

UN AXE STRATÉGIQUE IMPORTANT

L'aéroport Paris-Charles de Gaulle est dans le Top 10 mondial des aéroports de fret et occupe le premier rang européen et le neuvième rang mondial (classement *ACI* 2016). L'activité Cargo concentrait environ 40 000 emplois à Paris-Charles de Gaulle en 2017. La Cargo City de Paris-Charles de Gaulle occupe 600 000 m² de bâtiments d'un seul tenant, fait unique en Europe.

L'activité Cargo constitue pour nous, depuis plusieurs années, un axe stratégique important. Nous développons, dans cette optique, des solutions immobilières attractives à fort potentiel opérationnel avec l'objectif de doubler les capacités de tonnage. Pour la période 2016-2020, nous avons programmé la création de 100 000 m² supplémentaires d'installations cargo et la création de dessertes intermodales. Nous renforçons la sécurité.

PROJETS FÉDÉRATEURS

Nous menons plusieurs projets fédérateurs au sein de nos comités opérationnels de la qualité Cargo

et des commissions aériennes de l'Association des utilisateurs de transport et de fret (AUTF) notamment. Nous accompagnons le passage à l'*e-freight* (processus de dématérialisation des contrôles douaniers) depuis plus de trois ans avec la plate-forme d'échanges électroniques *Cargo Information Network (CIN)* que nous avons contribué à créer. *CIN* est utilisée aujourd'hui par 80 % de la communauté Cargo de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

CERTIFICATION CEIV PHARMA

Nous avons mis en œuvre auprès de la communauté Cargo de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle une démarche d'obtention de la certification pharmaceutique CEIV Pharma délivrée par l'association internationale du transport aérien, IATA. Cette certification garantit le respect de bonnes pratiques de distribution des médicaments pour la prise en charge de livraisons pharmaceutiques. En 2017, 6 grands noms du transport et de la logistique sont détenteurs de cette certification à Paris-Charles de Gaulle.

L'activité Cargo en chiffres

- Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ont traité en 2017 2,3 millions de tonnes de cargo dont 2,2 millions pour Paris-Charles de Gaulle, première place européenne de fret.
- 100 000 tonnes de fret et de courrier traitées à Paris-Orly.
- Capacité de traitement : 3,6 millions de tonnes de fret.
- 3 hubs majeurs : Air France-KLM, FedEx, La Poste.
- 90 % du fret national.
- 19 compagnies tout cargo clientes.
- 1 station animalière référence internationale.

Nos outils de dialogue et de concertation

CONCERTATION

Nous mettons en œuvre à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly un outil de concertation quotidienne avec les compagnies et la Direction

des services de la navigation aérienne. L'*Airport Collaborative Decision Making (Airport-CDM)* sert à la prise de décisions opérationnelles collectives. Il aide à gérer la disponibilité des infrastructures et concourt au renforcement de la culture de la sécurité. Un site internet *CDM* informe tous les partenaires en temps réel. Paris-Charles de Gaulle est certifié *Airport-CDM* depuis 2010 et Paris-Orly depuis 2016. Cet outil est complété par plusieurs dispositifs de communication destinés à gérer collectivement les aléas et les situations particulières, et à informer les passagers. Jusqu'ici appliqué côté pistes, l'*Airport-CDM* est en cours de développement pour les processus en aérogare.



ENTREPRISES DES PLATES-FORMES

Les attentes des entreprises locataires

Bailleurs de locaux professionnels sur nos emprises franciliennes pour près de 700 entreprises, nous nous attachons à leur fournir un service de qualité, au plus près de leurs attentes.

Nos réponses

BIEN ACCUEILLIR

Nos équipes commerciales et techniques réservent un accueil dédié aux entreprises clientes. Un volet de notre site parisaeroport.fr leur est proposé (hors entreprises implantées dans les terminaux). Nous y mettons à leur disposition des livrets d'accueil et autres outils spécifiques. Nous animons des réunions de sensibilisation à l'intention de nos clients sur des thématiques adaptées à leurs problèmes de terrain.

BÂTIMENTS NEUFS

Nous construisons des bâtiments performants dans le respect des règles de la haute qualité environnementale

(voir rubrique Environnement, page 37).

Une dizaine de projets seront livrés en 2018 et 2019 dont l'immeuble de bureaux Baïkal et l'hôtel Melia à Paris-Charles de Gaulle, le parc d'activités Roméo à Paris-Orly ainsi qu'un centre de conservation d'œuvres d'art à Paris-Le Bourget.

BÂTIMENTS RÉNOVÉS

Nous rénovons le patrimoine bâti selon un programme pluriannuel. Nous améliorons plus particulièrement l'efficacité énergétique, le confort climatique et l'intégration urbaine de nos actifs immobiliers (bureaux, parcs d'activités, messageries cargo, entrepôts, etc.). Ces travaux ont pour effet d'adapter les bâtiments aux attentes de nos locataires et de réduire significativement le montant de leurs charges locatives. Notre programme de rénovation comporte l'installation d'équipements sobres, notamment dans les parties communes et les sanitaires. Nous poursuivons la mise en place d'une gestion technique centralisée pilotant éclairage et confort climatique pour optimiser les coûts d'exploitation.

223 millions d'euros

investis dans la rénovation pour la période 2016-2020.

QUALITÉ DE VIE ET SÉCURITÉ

Nous aménageons les abords des bâtiments en créant des espaces verts de qualité et en installant du mobilier urbain adapté à chaque quartier. Nous avons rénové la signalétique d'accès et les trottoirs, pour sécuriser les cheminements piétons et faciliter les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduite. Nous poursuivons le déploiement de programmes de sécurisation de nos actifs immobiliers au sein de nos quartiers comme Roissypole ou Cargo City.

Dialogue

Les entreprises disposent pour s'informer ou dialoguer avec nous d'un extranet opérationnel accessible depuis notre site internet Groupe. Les visites sur site et les réunions régulières avec les locataires (une par an et par parc ou ensemble de bâtiments) favorisent un dialogue permanent et de proximité avec les entreprises installées sur nos plates-formes. Nous nous assurons de la qualité des services fournis aux entreprises par nos prestataires en faisant conduire des visites mystères par un organisme tiers. Nous menons une enquête annuelle de satisfaction grâce à laquelle nous définissons les actions correctives nécessaires.

6 réunions avec les locataires en 2017

Sensibiliser au développement durable

La direction de l'Immobilier a également pour mission de sensibiliser ses différents interlocuteurs (salariés, locataires internes et externes) aux démarches de développement durable. Cette sensibilisation porte plus particulièrement sur le cadre de vie (gestion des déchets, par exemple) et la qualité de vie au travail (ouverture d'une conciergerie, de services de restauration rapide, etc).

Pour le secteur adapté

En complément des clauses d'insertion sociale appliquées dans ses marchés et de l'attribution de lots spécifiques aux entreprises du secteur adapté et protégé, notre direction de l'Immobilier a mis en place un bail spécifique à des conditions avantageuses pour l'installation d'un Esat sur la plate-forme de Paris-Orly.