

# DÉMARCHE RSE

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

1	UN ENGAGEMENT DU GROUPE ADP	P. 6
2	NOS PRIORITÉS RSE	P. 6
3	GOUVERNANCE	P. 7
4	ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE	P. 8
5	MAÎTRISE DES RISQUES	P. 9
6	TRANSPARENCE ET PERFORMANCE RSE	P. 11
7	NOS PARTIES PRENANTES	P. 12
8	NOTRE ORGANISATION	P. 14

## NOTATION EXTRAFINANCIÈRE SOLLICITÉE 2016

(périmètre Groupe ADP)



Voir page 11, le périmètre de la notation.

1

## UN ENGAGEMENT DU GROUPE

Depuis 2015, nous sommes la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise parmi les cinq majors des gestionnaires européens d'aéroports (Londres-Heathrow, Fraport, Aena, Schiphol Group, Groupe ADP – selon la notation Sustainalytics 2015). Notre *leadership* a été confirmé par notre première position dans le *benchmark* mondial sur la performance RSE du Top 10 des groupes aéroportuaires internationaux réalisé en 2017 par Ethifinance.

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

### Une politique Groupe

Le périmètre de notre politique responsable inclut, aux côtés de la société mère Aéroports de Paris SA, deux de ses principales filiales à 100 %, ADP International et Hub One.

Nos filiales ont transcrit dans leurs règlements intérieurs les codes éthiques et de bonne conduite du Groupe et les principes et objectifs de notre politique d'achats responsables.

Elles sont signataires de notre charte

RSE Groupe depuis 2015 et de chartes institutionnelles auxquelles nous adhérons.

Nous renforçons également nos échanges avec notre partenaire TAV Airport, société turque dans laquelle nous détenons une participation de 46,2 %. Nous souhaitons aboutir ainsi au développement d'une culture commune en matière de RSE.

### 20 engagements pour une marque responsable

En 2016 nous avons inauguré à la fois notre nouvelle identité sous le nom de Groupe ADP, notre plan stratégique Connect 2020 pour les années 2016-2020 et notre marque voyageurs Paris Aéroport associée au slogan « Paris vous aime ». « Paris vous aime », principe qui inspire nos relations avec nos parties prenantes, relie notre stratégie d'entreprise à l'exercice de notre responsabilité sociétale. Il décline [20 engagements](#) à l'égard de nos parties prenantes, réparties en quatre groupes.

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

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

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

**4 - Nos collaborateurs :** s'engager

auprès de nos collaborateurs, parce que leur bien-être et leur compétence font notre attractivité et notre performance.

### Une démarche structurée

Pour structurer notre démarche et prendre en compte de façon pertinente les attentes de nos parties prenantes, nous avons choisi comme référentiel les lignes directrices de la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale d'entreprise. Notre plan d'actions RSE se déploie en cohérence avec cette norme et avec les axes stratégiques du plan Connect 2020. Il se nourrit des résultats de la notation extrafinancière que nous sollicitons tous les deux ans (voir page 11).

### DES INDICATEURS DE PERFORMANCE

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

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

2

## NOS PRIORITÉS RSE

### Études de matérialité

En 2014, en amont de l'élaboration du plan stratégique du groupe ADP, *Connect 2020*, nous avons positionné nos enjeux RSE à partir d'une nouvelle cartographie de nos parties prenantes et d'une étude dite « de matérialité » ou « de pertinence ». Les principaux enjeux identifiés par la matrice de matérialité – sécurité aéroportuaire, amélioration de la performance environnementale, sécurité et santé des collaborateurs, qualité de l'accueil et écoute des clients (compagnies aériennes et passagers), continuité d'activité et gestion de crise – ont alimenté notre stratégie.

### Les 6 engagements de la charte RSE Groupe

Élaborée en 2014, notre [charte RSE Groupe](#) fixe les grands axes de notre stratégie en matière de responsabilité sociétale. Elle est diffusée auprès de toutes nos parties prenantes, internes et externes, accroît la visibilité de nos orientations RSE. Elle affirme six engagements.

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

✓ **En 2017**, en application des meilleures pratiques RSE, une nouvelle étude de matérialité a été lancée auprès de toutes les parties prenantes du Groupe ADP pour apporter de nouveaux éléments à sa stratégie RSE et mieux communiquer sur ses actions et résultats.

### Nos parties prenantes

Nos parties prenantes se répartissent en sept catégories.

- Clients B2C et clients B2B.
- Salariés.
- Acteurs publics.
- Acteurs du développement du territoire.
- Administrateurs et financeurs.
- Partenaires aéroportuaires.
- Relais et influenceurs sociétaux.

✓ Voir le détail en pages 12 et 13.

### L'ENQUÊTE 2017

L'étude de matérialité a été conduite avec un cabinet référent en France en matière de RSE. La cartographie des parties prenantes a été analysée et il n'a pas été jugé nécessaire de la modifier. L'étude a identifié 23 enjeux grâce à un *benchmark* des principaux groupes aéroportuaires, à l'analyse de nos publications et à la détection des tendances émergentes. Plus de 8 000 parties prenantes ont été invitées à participer en répondant à un questionnaire en ligne demandant d'indiquer pour chaque enjeu son importance et leur perception de la performance du Groupe ADP. Neuf personnalités qualifiées (membres du comité exécutif, élus, experts) ont été interviewées en face à face. La consolidation des réponses a permis de dégager 7 enjeux très importants, 12 importants et 4 moins importants.

### LES MATRICES DE MATÉRIALITÉ 2017

L'enquête en ligne auprès de nos parties prenantes internes et externes (12 % de taux de retour) a permis d'identifier sept enjeux très importants en matière de RSE : sûreté et sécurité publique, qualité de l'accueil et service aux passagers, accessibilité aux aéroports, préservation des milieux naturels et qualité de l'air, bonne gouvernance et éthique des affaires,

santé et sécurité au travail, lutte contre le changement climatique et construction durable.

L'identification de l'écart entre l'importance et la performance donne aussi des indications précieuses.

Les résultats ont été présentés au comité exécutif en mars 2018. Ils feront l'objet d'une communication aux parties prenantes et alimenteront la stratégie et les plans de progrès RSE.

### → VOIR

#### les matrices de matérialité 2017

Les diagrammes des matrices de matérialité, la liste exhaustive des enjeux et la méthodologie employée sont présentés dans l'annexe 6, en page 79 de ce document.

### Achats responsables

Nous avons également finalisé, dès 2016, une analyse de matérialité relative aux achats responsables. Elle identifie les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux en fonction des types d'achats, ce qui nous aide à agir en conséquence.

### Notre chaîne de valeur RSE

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

### → VOIR

la chaîne de valeur RSE 2017 en annexe 3.



## GOVERNANCE

### Une gouvernance robuste

#### CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMITÉ EXÉCUTIF

Aéroports de Paris SA est une [société anonyme à conseil d'administration](#).

Un règlement intérieur précise les responsabilités et les modalités de fonctionnement du conseil d'administration. Aéroports de Paris SA s'efforce de se conformer aux principes posés par le code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'Afep-Medef, révisé en novembre 2016. Le président-directeur général Augustin de Romanet assure le pilotage stratégique et opérationnel de l'entreprise, accompagné par le comité exécutif.

[Document de référence 2017](#)

#### LE SECRÉTARIAT GÉNÉRAL GROUPE

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

### Un critère RSE dans la rémunération du président-directeur général

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

## L'implication du conseil d'administration

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

L'implication du conseil d'administration dans la démarche RSE s'est traduite notamment en 2017 par :

- la présentation des résultats de la notation extrafinancière 2016 et des axes de progrès proposés par l'agence de notation EthFinance ;
- la présentation du *benchmark* RSE mondial rendant compte du levier de compétitivité que représente une démarche RSE bien menée.

## Gouvernance opérationnelle et RSE

Nous présentons régulièrement des projets RSE à la gouvernance opérationnelle du groupe : le comité exécutif, le comité stratégique des investissements, le comité Environnement, Énergie et RSE, présidé par le directeur général exécutif, Edward Arkwright.

4

## ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Deux objectifs relatifs à l'éthique figurent dans notre feuille de route dans le cadre de notre plan stratégique 2016-2020 :

- renforcer le programme d'éthique et de la conformité, notamment la prévention de la corruption et le plan de vigilance ;
- renforcer la culture « éthique et conformité » au sein du Groupe.

✓ Nous avons identifié pour 2018 trois priorités : la prévention de la corruption, le devoir de vigilance et la prévention des conflits d'intérêts.

## Déontologue Groupe

Pour que notre action « éthique et conformité » soit portée au plus haut niveau hiérarchique, la direction de la déontologie, jusqu'ici attribuée au secrétariat général Groupe est désormais directement rattachée au président-directeur général. Une nouvelle déontologue Groupe, Laure Kermen-Lecuir, a été nommée en juillet 2017. Elle assure le pilotage transversal de l'éthique et de la conformité pour la société mère, Aéroports de Paris SA, et pour ses filiales. Des relais ont été identifiés au sein des directions concernées, pour porter et déployer les actions.

## Projets internationaux

Le groupe renforce également sa démarche « éthique et conformité » dans les projets conduits à l'international. Un directeur de l'Audit, des Risques, de l'Éthique et de la Conformité (intégrant la prévention de la corruption) a été nommé en août 2017 au sein d'ADP International. Il définit et pilote le déploiement d'un programme « Éthique et conformité » applicable au périmètre international. Il s'appuie sur la politique Groupe en collaboration avec la déontologue Groupe et définit les spécificités liées à la dimension internationale.

## Codes de déontologie et de bonne conduite

### PÉRIMÈTRE FRANCE

Notre code de déontologie a été révisé en juillet 2017 afin de répondre aux exigences de la loi dite « Sapin II », relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, et de la loi Potier, relative au devoir de vigilance. Il est renforcé par un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information (Cobosi) et un code de bonne conduite en matière boursière. Ces codes sont annexés au règlement intérieur. Chaque collaborateur a été invité à signer un acte d'engagement à respecter les grands principes éthiques.

### PÉRIMÈTRE INTERNATIONAL

En 2018, nous finaliserons un *Code of Conduct* qui intègre les grands

principes du code de déontologie Groupe et les standards internationaux.

## Devoir de vigilance

La loi du 27 mars 2017 instaure une obligation de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre à l'égard de leurs filiales, sous-traitants et fournisseurs. Ce devoir de vigilance vise à prévenir les atteintes graves aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement.

✓ En 2017, nous avons établi la cartographie des risques éthiques pour Aéroports de Paris SA. Le plan de vigilance prévu par la loi est en cours d'élaboration, sous l'égide de la déontologue du Groupe ADP. La direction des Achats d'Aéroports de Paris SA met déjà en œuvre une politique RSE vis-à-vis de ses fournisseurs qui répond à une partie de ces enjeux.

✓ Le directeur de l'Audit, des Risques, de l'Éthique et de la Conformité au sein de la filiale ADP International relayera et adaptera le plan de vigilance pour le périmètre international.

## DISPOSITIF D'ALERTE ÉTHIQUE

Nous nous conformons aux dispositions prévues par la législation française encadrant différents droits d'alerte : droit d'alerte auprès des instances représentatives du personnel, harcèlement moral ou sexuel, corruption, risques graves en matière de santé ou d'environnement, conflits d'intérêts, faits constitutifs d'un délit ou d'un crime. Le règlement intérieur de l'entreprise stipule qu'aucun salarié ne peut être sanctionné pour avoir exercé ces droits. Il bénéficie d'une protection qui repose notamment sur la confidentialité de son identité.

✓ Depuis 2014, chaque salarié peut consulter le référent éthique, Laure Kermen-Lecuir, pour poser des questions sur des situations délicates ou un manquement éthique et obtenir des clarifications, *via* une adresse mail dédiée.

✓ En 2018, ce dispositif d'alerte éthique sera révisé pour couvrir aussi les exigences du devoir de vigilance et

favoriser la remontée et le traitement des alertes. Nous prévoyons notamment de remplacer l'adresse mail par une plateforme internet et une *hot line*, accessibles à tous (collaborateurs et fournisseurs) en tout lieu.

### Culture « éthique et conformité »

Afin de renforcer la culture « éthique et conformité » au sein du notre groupe, l'entité Éthique et Conformité du groupe a défini un plan de communication et de sensibilisation intégrant la formation.

#### Des outils pour comprendre

Dès 2016, nous avons mis des fiches « Réflexes éthiques » à la disposition des managers et des responsables Ressources humaines pour les aider à accompagner nos collaborateurs dans l'appropriation et l'application des principes éthiques.

Notre plan d'action 2018 prévoit :

- la mise à jour de ces fiches ;
- la révision des parcours de formation destinés notamment aux managers et aux acheteurs, pour intégrer un volet « éthique et conformité » ;
- la mise en place d'un *e-learning* relatif à la prévention de la corruption et du trafic d'influence. Ce module ciblera en priorité les personnes les plus exposées aux risques de corruption et de trafic d'influence ;
- la formation dans certaines filières.

### Positions publiques

#### TRANSPARENCY INTERNATIONAL FRANCE

Nous sommes membres de l'association [Transparency International France](#) par le biais de la société mère Aéroports de Paris SA et souscrivons à ses principes de transparence. Nous entretenons avec elle des échanges réguliers sur ses pratiques et avancées dans la lutte contre la corruption. Nous avons signé sa charte d'adhésion au Forum des entreprises engagées et en 2016 sa déclaration commune en faveur du lobbying responsable.

#### ✓ Une charte de lobbying responsable

Le **Groupe** a été adoptée en 2016. Elle impose le respect permanent des principes éthiques lors des échanges avec les décideurs publics. Mise en ligne sur le site internet du Groupe, elle engage tous nos salariés à prendre conscience que le lobbying est un enjeu de vie publique. Elle s'applique aussi à nos prestataires dans ce domaine. Nous prenons part à l'élaboration d'un guide de déclaration des dépenses de lobbying.

✓ En 2017, nous nous sommes inscrits sur le répertoire des représentants d'intérêts, tenu par la Haute Autorité pour la transparence de la vie publique, conformément à la loi dite « Sapin II ». Nous avons constitué un réseau interne de référents pour centraliser les actions de chaque direction et les transmettre à la Haute Autorité.

#### LES CONVENTIONS DE L'ONU

Nous développons notre activité en accord avec les principes du Pacte mondial de l'ONU ([Global Compact](#)) dont nous sommes signataires depuis 2003. Nous veillons au respect des dix principes qu'il édicte, relatifs aux droits de l'homme, aux normes de travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption. Nous confirmons notre adhésion aux conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) reprises par le Pacte mondial. Dans ce cadre, nous publions les bonnes pratiques « reconnues » par l'ONU. Nous sommes reconnus au [niveau « avancé »](#) depuis 2015.

#### CERCLE ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Depuis 2017, nous sommes membres du Cercle éthique des affaires, qui réunit entreprises, universitaires, experts en éthique des affaires et étudiants.

#### CONTRE LES DISCRIMINATIONS

En 2015 nous avons signé, à l'appel du Défenseur des droits, la [charte de la mobilisation pour la défense de l'égalité contre le racisme](#). Tous nos collaborateurs ont été invités par le président-directeur général à consulter cette charte et à consulter le site

[égalitécontreracisme.fr](#) qui présente les moyens d'action disponibles.

✓ Depuis septembre 2016, un item « [discrimination](#) » a été ajouté dans le formulaire de contact et de réclamation accessible depuis le portail internet du Groupe ADP, volet voyageurs.

5

## MAÎTRISE DES RISQUES

### Une démarche globale

Le dispositif de gestion des risques, de contrôle interne ainsi que celui de l'audit interne constituent pour nous une démarche globale au service de la maîtrise des activités du Groupe ADP et de ses objectifs. Les systèmes de management, déployés au sein de certaines entités du groupe, participent totalement à la maîtrise des risques. (Voir notre [document de référence 2017](#) sur notre site internet.)

### Gouvernance du dispositif

La démarche est pilotée par la direction du Management des risques et de la conformité rattachée au secrétariat général Groupe (pour le dispositif de gestion des risques et de contrôle interne) et par la direction de l'Audit rattachée au président-directeur général. Elle s'appuie sur le conseil d'administration, le comité d'Audit et des Risques, le comité exécutif, le comité opérationnel des risques et du contrôle interne, le réseau des coordinateurs « Audit gestion des risques contrôle interne » (ARC) et le réseau « Systèmes de management ». La démarche repose sur le modèle des « trois lignes de maîtrise des activités » préconisé par l'Institut français de l'audit et du contrôle Interne (Ifaci) et l'Association pour le management des risques et des assurances de l'entreprise (Amrae).

## Fondements du dispositif

Deux chartes encadrent le dispositif global au sein du Groupe ADP. La charte de la gestion des risques et du contrôle interne indique que le groupe applique les dispositions du cadre de référence publié par l'Autorité des marchés financiers (AMF) en 2007 et actualisé en juillet 2010. La charte de l'audit interne est fondée sur les normes internationales et le code de déontologie de l'audit interne qui sont diffusés en France par l'Ifaci et qui constituent le cadre de référence international de l'audit interne. L'éthique et la conformité sont un véritable levier de confiance pour l'ensemble des parties prenantes du Groupe ADP. Aussi les avons-nous posées comme principes de gouvernance. Portés par la Direction générale et destinés à guider les comportements de travail de l'ensemble des collaborateurs, ces principes sont décrits dans notre document de référence.

## La gestion des risques

Ce dispositif a pour objectif de donner une vision globale et juste des risques majeurs du groupe, de leur niveau de maîtrise, et de les anticiper. Afin que l'ensemble des parties prenantes du groupe disposent d'une vision globale, concertée et partagée des risques, une cartographie est actualisée annuellement. Elle permet d'identifier les risques majeurs, de les hiérarchiser, de les traiter et d'assurer le suivi des actions définies dans ce cadre.

## La continuité d'activité et la gestion de crise

Afin d'améliorer la maîtrise des risques extrêmes, Aéroports de Paris SA a formalisé une politique groupe de continuité d'activité (PGCA). La PGCA est déclinée en plans de continuité d'activité (PCA) par plate-forme (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget) et par fonctions supports essentielles. Un plan « pandémie » complète la démarche.

Le dispositif d'Aéroports de Paris SA vise à assurer la continuité du commandement du groupe et la qualité

de sa réponse lors de la survenance d'événements subis et inattendus. Il doit contribuer à maintenir au mieux les activités à des niveaux de qualité satisfaisants, en restant conforme aux obligations de sûreté et de sécurité. Par ailleurs, des exercices de crise sont réalisés plusieurs fois par an pour éprouver l'efficacité de ce dispositif.

✓ Les retours d'expérience (REX) réalisés consécutivement à des situations de crise contribuent à l'amélioration continue du dispositif. À cet effet, la politique REX indique la méthodologie d'analyse à suivre.

## Le contrôle interne

L'objectif de ce dispositif permanent est de contribuer à la maîtrise des activités du groupe, à l'efficacité de ses opérations et à l'utilisation efficiente de ses ressources. Afin de sécuriser davantage les activités du groupe, d'optimiser la transversalité entre les entités et les modes de fonctionnement, un plan de déploiement du contrôle interne par processus transverses a été décidé en 2016. Il a conduit, en 2017, à la formalisation d'une cartographie des processus majeurs du groupe et à l'identification de pilotes de contrôle interne. Par ailleurs, des travaux de renforcement du contrôle interne de cinq processus stratégiques ont été engagés.

## Les systèmes de management

Certaines entités (directions et filiales) inscrivent leur action dans des démarches de systèmes de management qui constituent, pour tout ou partie de leur activité, leur dispositif de maîtrise des risques.

### ISO 9001

En 2017, les entités déjà dotées d'un système de management de la qualité ont obtenu leur certification ISO 9001 version 2015, à l'exception de la plate-forme de Paris-Orly qui l'a obtenue en 2018. La direction des Achats et la direction Ingénierie et Aménagement d'Aéroports de Paris ont pour la première fois été certifiées ISO 9001 version 2015 en 2016.

### ISO 14001

Les certificats des entités certifiées selon la norme ISO 14001 de management environnemental sont en cours de conversion pour mise en conformité avec la version 2015 (voir page 33).

## La surveillance périodique du dispositif

La surveillance du dispositif de contrôle interne et de gestion des risques est assurée par :

- le suivi des incidents majeurs et des incidents liés aux risques inacceptables,
- la direction de l'Audit,
- des structures externes de contrôle telles que les commissaires aux comptes et d'autres organismes relevant, notamment, des services de l'État.

## Protection de l'information et systèmes d'information

Les cyberattaques mondiales de forte ampleur sont de plus en plus fréquentes. La digitalisation croissante des activités du groupe et l'évolution de ses pratiques de travail (télétravail) ainsi que les nouvelles obligations réglementaires - avec notamment l'entrée en vigueur en mai 2018 du nouveau règlement européen en matière de protection des données personnelles (RGPD) - ont amené le Groupe ADP à renforcer sa vigilance et à déployer en 2017 de nouvelles actions, dont notamment :

- un plan de sensibilisation majeur à destination des personnels du groupe, appelé « Vigie Info » ;
- un projet de mise en conformité du groupe au RGPD en cours de déploiement ;
- un diagnostic de robustesse de ses systèmes d'information critiques afin de répondre aux obligations des autorités de tutelle.



6

## TRANSPARENCE ET PERFORMANCE RSE

### Reporting de nos actions RSE

Nous rendons compte à nos parties prenantes de nos activités de développement durable. Cette restitution est réalisée selon les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Depuis 2015, l'*Information RSE* remplace le rapport de responsabilité sociétale imprimé ou téléchargeable que nous avons publié chaque année depuis 2006. Notre méthodologie de *reporting* et la teneur des informations que nous fournissons sont conformes au référentiel *GRI G4*, niveau essentiel (*core*).

### Rapport de gestion vérifié par un tiers

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

### Notation extrafinancière

#### MESURER POUR PROGRESSER

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

Nous mesurons ainsi la progression de notre performance dans les domaines de la gouvernance d'entreprise, des ressources humaines (capital humain), de l'environnement, de la relation à nos clients, à nos fournisseurs (achats) et de l'engagement sociétal.

Groupe ADP - Notation extrafinancière par thématique			
	2014	2016	Tendance
<b>Note globale/100</b>	78	82	+4
<b>Objectif 2020 : 83/100</b>			
<b>Notation par thématique/100</b>			
Gouvernance	77	81	+4
Environnement	82	86	+4
Capital humain	77	79	+2
Clients-achats	79	83	+4
Engagement sociétal	74	79	+5

Les axes d'amélioration issus des recommandations de l'agence de notation alimentent des plans de progrès pilotés par chaque entité du groupe et coordonnés par la direction de l'Environnement et du Développement durable.

#### ✓ Le périmètre de la notation

concerne le Groupe ADP (la société mère et ses deux principales filiales).

✓ L'échelle de notation comporte quatre niveaux :

- **75-100** : excellence,
- **50-75** : avancé,
- **25-50** : progression,
- **0-25** : introduction.

Les notes, attribuées sur 100, prennent en compte trois principes de gestion : politique, système, performance.

✓ Nous sommes le seul groupe aéroportuaire européen majeur à nous soumettre à une notation extrafinancière sollicitée.

### 83/100, objectif 2020

Nous nous sommes fixé pour objectif d'atteindre une note extrafinancière sollicitée de 83/100 en 2020 soit une progression de 5 points par rapport à la notation 2014. En 2016 nous nous sommes rapidement rapprochés de notre objectif avec une note globale de 82/100 pour le groupe, tous les indicateurs étant à la hausse.

#### NOTATION DU GROUPE ADP 2016

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

### NOTATION 2016 D'AÉROPORTS DE PARIS SA

La maison mère Aéroports de Paris SA s'est maintenue au niveau « excellent » avec une note globale de 83/100, en progrès de 3 points par rapport à 2014. L'agence de notation a estimé que ce bon résultat reflétait « le changement culturel et organisationnel important en faveur de la RSE dans un contexte très évolutif » pour l'ensemble des thématiques. Tout en remarquant l'appropriation croissante de ces sujets par les collaborateurs, elle a particulièrement souligné les innovations 2016 : le plan stratégique Connect 2020, la volonté d'être mieux identifié dans son secteur comme un groupe leader (Aéroports de Paris a adopté en 2016 le nom de « Groupe ADP » pour désigner la maison mère et ses filiales), la création de la marque voyageurs Paris Aéroport et le développement de ses activités, notamment à l'international.

### → Le détail complet de la notation d'Aéroports de Paris SA

est présenté dans le document en ligne « [Information RSE 2016](#) ». Voir aussi l'annexe 7 du présent document.

### Indices et classements ISR

Nous sommes présents dans les principaux indices et classements d'investissement socialement responsable (ISR) – Voir annexe 8.

7

## NOS PARTIES PRENANTES

L'écoute, le dialogue et l'intégration des attentes de toutes nos parties prenantes alimentent la stratégie de responsabilité sociétale du Groupe ADP. Ce dialogue régulier permet de mieux appréhender les évolutions et les enjeux pour ensuite les intégrer dans notre

démarche RSE. La cartographie de nos parties prenantes est régulièrement questionnée. Nous diversifions les modes d'information et de dialogue, collectifs ou individuels, avec nos parties prenantes.

## CARTOGRAPHIE ET OUTILS DE DIALOGUE

### Attentes de nos parties prenantes

#### Clients B2C

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

#### Clients B2B

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

#### Salariés

**Groupe ADP (Organisations syndicales. Représentants du personnel) :** Parcours professionnel • Santé et qualité de vie • Équité • Égalité des chances • Protection de l'environnement.  
**Entreprises des plates-formes :** Sécurité • Qualité de vie • Protection de l'environnement.

#### Acteurs publics

**Périmètre français (État. Autorité de régulation. Collectivités territoriales. Organismes d'intérêt général nationaux) :** Conformité aux lois • Contrat de régulation économique • Management des risques • RSE • Déclinaison des politiques publiques.  
**Périmètre international (Institutions européennes. Syndicats professionnels) :** Conformité aux lois, management des risques • RSE • Déclinaison des politiques européennes ou des engagements internationaux.

### Outils d'information

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

**Tous :** [www.parisaeroport.fr](http://www.parisaeroport.fr) • Espace Experts RSE • Sites intranet • Lettres électroniques • Twitter.  
**Compagnies aériennes :** Comité d'orientation aéroportuaire (COA) • Club des acteurs aéroportuaires  
**Locataires immobiliers :** Conférences • Guides pour s'installer et vivre sur les aéroports.

**Tous :** [www.parisaeroport.fr](http://www.parisaeroport.fr) • Espace Experts RSE • Rapports annuels.  
**Groupe ADP :** Journal interne • Lettres d'information internes • Sites intranet • Comité de Groupe • Livrets d'information et de sensibilisation • Journée d'intégration des nouveaux embauchés, des personnels promus et des cadres • Guides du salarié.

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

### Modes de consultation

[www.parisaeroport.fr](http://www.parisaeroport.fr) • Enquêtes de satisfaction au départ et à l'arrivée • Imprimés en aéroports • Numéro unique 3950 • Gestion des réclamations • Chambres consulaires étrangères • *Benchmarks*.

**Compagnies aériennes :** *Airport CDM* • Commission consultative économique • Comités opérationnels de la qualité de service (COQ) • Comités locaux de la qualité (CLQ) • Réunions d'exploitation • *Benchmarks*.  
**Locataires immobiliers :** Réunions • Site intranet dédié • Club des partenaires environnement • Enquêtes de satisfaction.

**Groupe ADP :** Enquête annuelle de climat social • CHSCT • Comité d'entreprise • Délégués du personnel • Délégués syndicaux.  
**Entreprises des plates-formes :** Échanges avec les dirigeants.

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



## Attentes de nos parties prenantes

**Acteurs du développement du territoire** (Pôles de compétitivité. Entreprises du territoire. Organismes d'intérêt général territoriaux) : Création de valeur (économique et sociale) • Maîtrise des impacts environnementaux • Bruit.

**Administrateurs et financeurs** (Actionnaires dont l'État, actionnaire de référence. Investisseurs et financeurs ponctuels. Banques. Analystes financiers) : Performance économique • Intérêts des actionnaires • Management des risques (dont le risque RSE).

**Partenaires aéroportuaires** (Fournisseurs. Prestataires. Services publics. Douanes. Sociétés d'assistance en escale. Partenaires de développement - industrie du voyage, entreprises de transport, médias publicitaires, commerces en aérogares - Aéroports partenaires. Associations et clubs) : Lisibilité de nos pratiques • Qualité de service et méthodes collaboratives • Performance économique.

**Relais et influenceurs sociétaux** (Riverains. Politiques et élus. ONG et associations. Médias. Relais et leaders d'opinion. VIP. Auditeurs professionnels. 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.

## Outils d'information

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

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

[www.parisaeroport.fr](http://www.parisaeroport.fr) • Espace Experts RSE • Rapports annuels • **Plate-forme fournisseurs** • Code de déontologie des achats • Charte RSE fournisseurs et prestataires • Colloques et conférences • Guide d'implantation sur les plates-formes.

[www.parisaeroport.fr](http://www.parisaeroport.fr) • Espace Experts RSE • Rapports annuels • [www.entrevoisins.org](http://www.entrevoisins.org) • [ev-labo.aeroportsdeparis.fr](http://ev-labo.aeroportsdeparis.fr) • Systèmes de management certifiés • Communiqués, dossiers et conférences de presse, accueil de la presse • Lobbying responsable • Manifestations organisées par les élus locaux, les acteurs économiques, les ONG et les établissements scolaires • Manifestations et événements organisés avec les acteurs économiques locaux • Maisons de l'Environnement et du Développement durable • Visites des plates-formes.

## Modes de consultation

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

**Administrateurs** : Conseil d'administration • Comités spécialisés.  
**Financeurs** : Assemblée générale des actionnaires • Club des actionnaires • Réunions d'actionnaires • Visites de sites • **Présentations investisseurs**.

**Plate-forme fournisseurs** • Marchés et consultations dont l'autoévaluation des fournisseurs • Enquêtes de satisfaction fournisseurs et prestataires, commerces, etc. • Ateliers thématiques opérationnels • Comités opérationnels de la qualité • Groupes de travail, projets régionaux, projets de l'État • Clubs des partenaires environnement • Ecoairport.

Espace Experts RSE • Notation extrafinancière sollicitée • Réponse aux questionnaires d'Investissement socialement responsable (ISR) • Coopération avec les ONG (Transparency International France) • Lobbying responsable • Commissions consultatives de l'environnement (CCE) • Rencontres.

8

## NOTRE ORGANISATION

### La direction de l'Environnement et du Développement durable

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

### Pilotage de nos programmes RSE

#### NOS RÉSEAUX RSE

Nous nous organisons en réseaux pour assurer la transversalité des échanges entre les directions de la maison mère, Aéroports de Paris SA, et ses deux principales filiales détenues à 100 % et pour renforcer davantage

notre *reporting* RSE au niveau du Groupe. Un réseau « RSE filiales » fixe les orientations RSE communes, notamment en matière de déontologie, de ressources humaines, d'achats et d'environnement.

#### CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE

La conception et la réalisation de nos programmes RSE suivent un parcours porté au plus haut niveau par la Direction et qui engage tous les collaborateurs de l'entreprise, à tous les échelons hiérarchiques. Ce pilotage est assuré, à l'échelle d'Aéroports de Paris SA, par un comité Environnement, Énergie, RSE comprenant notamment les directeurs des aéroports, de l'Aménagement et de l'Ingénierie, et de l'Immobilier. Il est présidé par le directeur général exécutif.

Le parcours comporte quatre étapes

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

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.