

# ANIMER LA VILLE AÉROPORTUAIRE

## NOS MÉTIERS

Depuis plus de 50 ans, nous concevons, **aménageons et exploitons des plateformes aéroportuaires**. Nous mettons l'excellence opérationnelle acquise au fil des années au service de l'expérience client et du rayonnement des territoires qui nous accueillent pour faire émerger de véritables « villes aéroportuaires ». En tant que **coordinateur de ces plateformes**, nous exerçons de nombreux métiers liés directement ou indirectement à la sphère aéroportuaire. Ces métiers concernent la chaîne de valeur aéroportuaire avec cinq domaines d'expertises et d'activités :

- **Exploitation et maintenance aéroportuaire** : nous concevons, développons et entretenons les infrastructures aéroportuaires, assurons l'approvisionnement en énergie et télécoms, gérons les déchets, informons et accueillons les passagers, appliquons les règles de sûreté du transport aérien, etc.

- **Commerce et services** : nous répondons aux besoins des compagnies et des passagers via nos co-entreprises SDA (Société de distribution aéroportuaire), Relay@ADP, Media ADP et Epigo.

- **Immobilier** : nous intervenons en tant qu'aménageur, concepteur, développeur et gestionnaire de biens immobiliers sur des parcelles que nous détenons, pour nos besoins propres ou pour ceux d'entreprises désireuses de s'implanter sur nos aéroports.

- **International et développements aéroportuaires** : nous exportons nos savoir-faire en répondant à des marchés de conception, de management et d'ingénierie de plateformes aéroportuaires partout dans le monde.

- **Fonctions supports** : nous assurons l'ensemble des fonctions nécessaires à la conduite de ces activités (finances et contrôle de gestion, juridique, ressources humaines, communication, informatique, etc.)

## LE GROUPE ADP

- **Aéroports de Paris SA** qui détient et exploite :

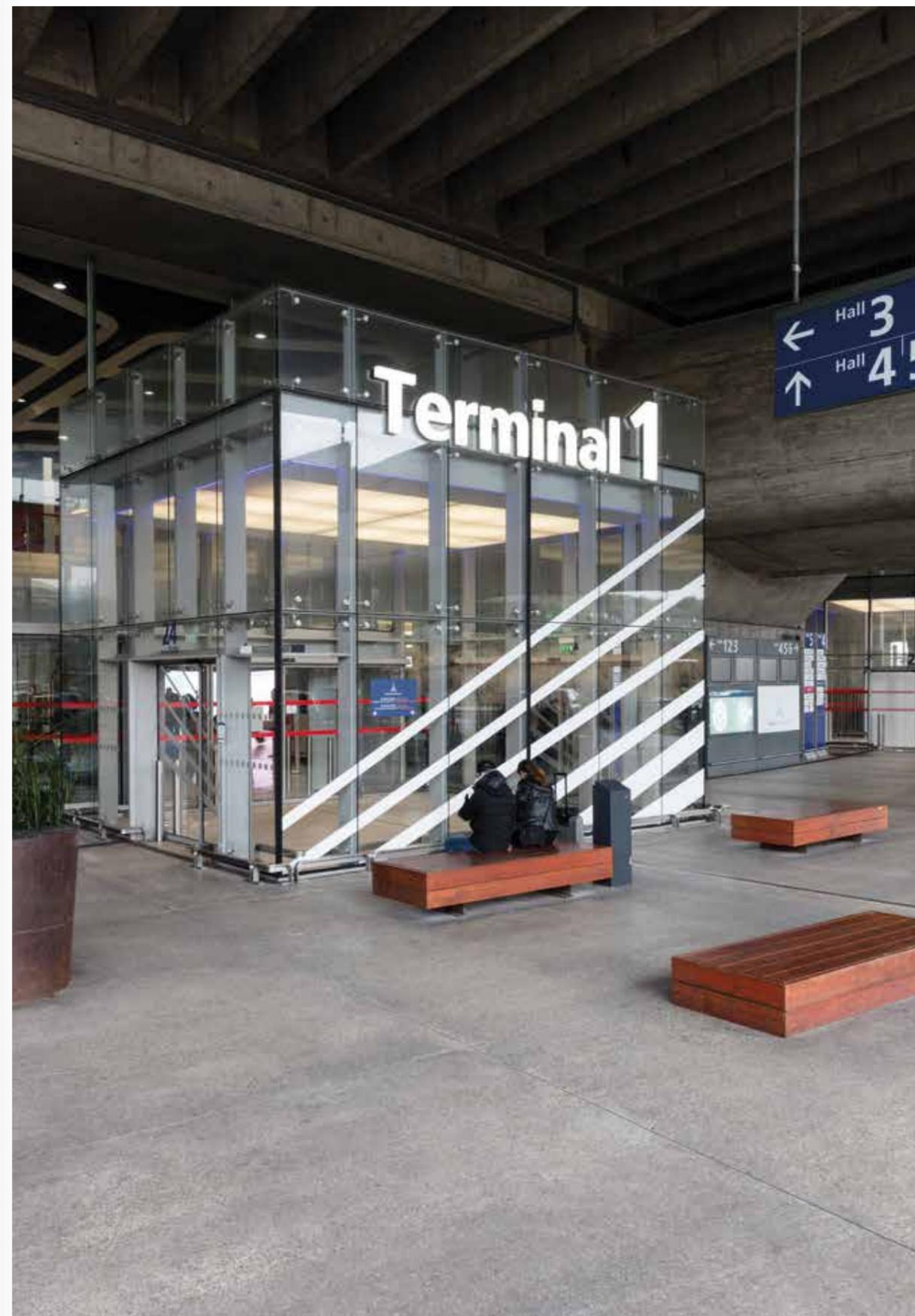
- Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly, Paris-Le Bourget et 10 aérodromes d'aviation générale en Ile-de-France ;
- plus de vingt aéroports à travers le monde, notamment via le Groupe TAV Airports, l'opérateur aéroportuaire AIG et GMR Airports (depuis mars 2020).

- **Principales filiales et participations** :

- **Hub One (100 %)**, spécialisée dans les télécommunications et les radiocommunications professionnelles ;
- **TAV Airport (49 %)**, opérateur aéroportuaire turc ;
- **GMR Airports (49 %)**, groupe aéroportuaire indien.

## NOS VALEURS

La confiance  
L'engagement  
L'audace  
L'ouverture au monde  
et à notre environnement



## NOTRE STRATÉGIE CONNECT 2020

Notre plan stratégique Connect 2020 décline nos 3 priorités en 9 engagements :



Ces engagements sont pris à l'égard de l'ensemble de nos parties prenantes réparties en 4 groupes :



**Les passagers :**  
nous leur devons des aéroports à la hauteur de la plus belle ville du monde.



**Les compagnies aériennes :**  
leur compétitivité repose sur notre robustesse.

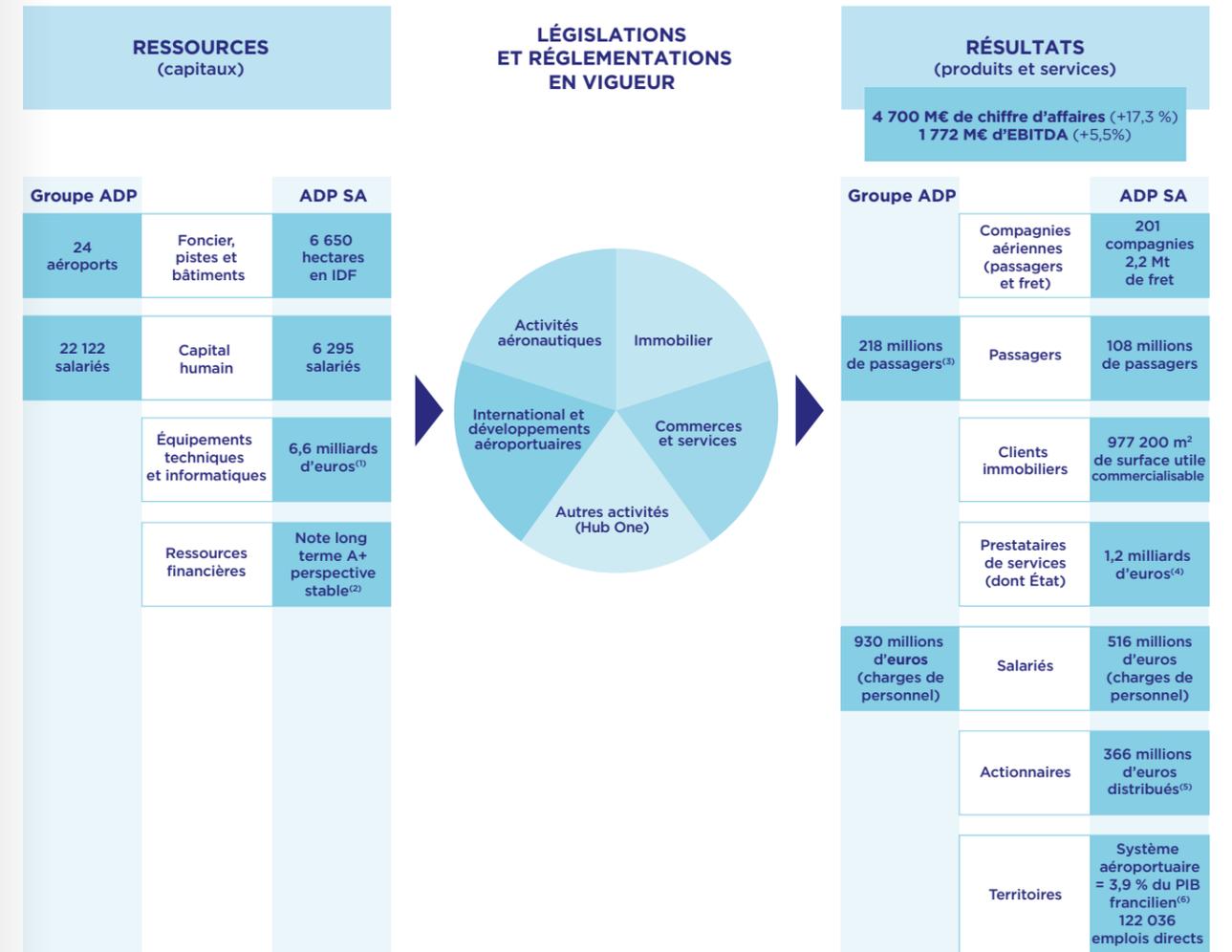


**Les territoires :**  
nous contribuons à leur attractivité et leur dynamique.



**Nos collaborateurs :**  
leur bien-être et leurs compétences font notre performance et notre attractivité.

## NOTRE MODÈLE D'AFFAIRE 2019



(1) Immobilisations incorporelles et corporelles  
 (2) Note long terme A perspective négative par l'agence Standard and Poor's depuis le 25 mars 2020  
 (3) Calcul prenant en compte le trafic de TAV Airports et de AIG à 100 % sur l'année 2019  
 (4) Achats conso + services externes + impôts et taxes + autres charges externes  
 (5) 60 % du RNPG 2018  
 (6) Source : Étude Utopies 2017



# RELEVER LES DÉFIS D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN



## CONTRIBUER AUX OBJECTIFS MONDIAUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**ADHÉRENT AU PACTE MONDIAL DE L'ONU**  
depuis 2003  
(statut Advanced Level depuis 2015)

**SIGNATAIRE DE LA CHARTE DE LA MOBILISATION POUR LA DÉFENSE DE L'ÉGALITÉ CONTRE LE RACISME**  
portée par le Défenseur des droits depuis 2015

Compte-tenu de nos activités, nous nous engageons à poursuivre **11 des Objectifs de développement durable définis pour la période 2015-2030 par l'Organisation des Nations Unies (ONU)**.

Toutes nos directions sont impliquées dans la poursuite de ces objectifs. Mais le plus important, à nos yeux, est que chacun dans l'entreprise, par son mode de vie et ses comportements, « incarne le changement » comme nous y invite l'ONU.

### LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE AUXQUELS NOUS CONTRIBUONS



## NOS ENJEUX ET ENGAGEMENTS RSE

Pour définir une stratégie RSE pertinente, nous avons mis à jour en 2017 notre **étude de matérialité** réalisée pour la première fois en 2014. Elle nous a permis d'**identifier et de qualifier les enjeux auxquels nous devons répondre** en fonction de leur importance et de nos performances. Pour cela, nous avons interrogé **8 500 personnes** : 2 000 parties prenantes externes et 6 500 collaborateurs.

Nous avons ainsi pu hiérarchiser 23 enjeux relevant de 4 thématiques. Nous nous sommes dotés d'une **Charte RSE** qui formalise nos engagements et répond à l'ensemble de ces enjeux. Nous voulons ainsi être la **référence européenne aéroportuaire**, à l'avant-garde des pratiques RSE tout en restant fidèle à notre histoire.

### NOS PRINCIPAUX ENJEUX RSE

TRÈS IMPORTANTS	◆	Sûreté et sécurité publique et aéroportuaire
	◆	Qualité de l'accueil et du service pour les passagers
	◆	Accessibilité des zones aéroportuaires
	◆	Préservation des milieux naturels et de la qualité de l'air
	◆	Bonne gouvernance et éthique des affaires
	◆	Santé et sécurité au travail pour les salariés du Groupe ADP
IMPORTANT	◆	Lutte contre le changement climatique et constructions durables
	◆	Gestion des déchets et économie circulaire
	◆	Qualité de vie de nos salariés et des entreprises partenaires
	◆	Création de valeur partagée avec nos territoires
	◆	Accueil et services aux personnes handicapées ou à mobilité réduite
	◆	Dialogue avec les parties prenantes de nos territoires d'implantation
	◆	Attractivité employeur et gestion des parcours
	◆	Égalité Femmes-Hommes et diversité
	◆	Robustesse de nos opérations
	◆	Développement de l'innovation
	◆	Promotion des achats durables et amélioration de la santé et sécurité de nos prestataires
	◆	Mesures et informations sur les nuisances sonores
	◆	Approfondissement du dialogue et climat social au sein du Groupe ADP
MOINS IMPORTANTS	◆	Dialogue avec l'État et ses services
	◆	Amélioration de notre performance économique et compétitivité
	◆	Développement des compagnies aériennes
	◆	Qualité de service pour les clients immobiliers

- ◆ Dialoguer et s'engager pour les riverains et les territoires
- ◆ Améliorer notre performance environnementale
- ◆ Agir pour les hommes et les femmes de nos plateformes
- ◆ Opérer de manière exemplaire

## DÉPLOYER NOTRE POLITIQUE RSE



Ferme solaire - Maison de l'Environnement et du Développement durable Nord, Paris-Charles de Gaulle

### UNE GOUVERNANCE AU SERVICE DE NOTRE POLITIQUE RSE

Notre priorité est d'**intégrer la RSE à toutes nos activités, au niveau le plus stratégique**. Notre direction du Développement durable et des Affaires publiques est chargée de piloter notre démarche RSE. Pour en assurer un déploiement transversal, le pôle RSE s'appuie sur un **réseau de référents** par entité du groupe. Au niveau de la gouvernance opérationnelle, le programme RSE est suivi par le Comité d'orientation RSE comprenant notamment les principales directions concernées. En 2019, un comité RSE a été créé au sein du Conseil d'administration.

### UNE DÉMARCHE ÉVALUÉE PAR DES RÉFÉRENTIELS INTERNATIONAUX EXIGEANTS

Pour structurer notre démarche, nous avons choisi comme référentiel les lignes directrices de la norme **ISO 26000** relative à la RSE. Nous respectons les lignes directrices de la **Global Reporting Initiative (GRI)** au niveau Essentiel (Core).

Notre performance RSE est évaluée tous les deux ans par une **agence de notation extra-financière** depuis 2005. L'amélioration de cette notation constitue un objectif stratégique. Nos scores ont progressé en 2018 : pour Aéroports de Paris SA, tous les domaines ont été évalués au niveau « excellence ». Quant aux filiales, elles sont en forte progression (résultats détaillés en annexe de ce document). La prochaine notation aura lieu en 2020.

Nous figurons dans plusieurs **indices d'investissement socialement responsable** : Dow Jones Sustainability Index World et Europe, Euronext Vigeo Eiris Europe 120 et Eurozone 120 FTSE4GOOD, MSCI, Ethibel et Oekom Prime.

En 2017, d'après la notation Sustainalytics, nous étions la référence RSE parmi les 10 principaux groupes aéroportuaires internationaux. En 2018, la note d'Aéroports de Paris SA était à 76/100, soit 7 points au-dessus de la moyenne du SBF 120 (69/100).

#### INTERNATIONAL

En Turquie, TAV Airports arrive en tête de plusieurs classements RSE des entreprises. Intégrée à l'indice de durabilité BIST (bourse

d'Istanbul) des entreprises cotées, elle a figuré, en 2019, parmi les trois entreprises ayant obtenu la note de gouvernance la plus élevée.

### ÉLABORER NOTRE FUTURE STRATÉGIE RSE À L'ÉCHELLE DU GROUPE

Notre ambition est d'élaborer une stratégie RSE Groupe ADP qui intègre toutes nos implantations à travers le monde. Ces réflexions s'inscrivent dans une logique d'intégration et de **partage des bonnes pratiques, de valorisation des savoir-faire et de prise en compte des contextes locaux**. Quelles que soient les spécificités locales, deux thématiques doivent être un socle partagé par tous : l'éthique et la conformité. Ces valeurs et ces engagements RSE sont au cœur de nos réponses aux appels d'offre pour des contrats de concession ou d'assistance technique.

# ÉCHANGER AVEC NOS PARTIES PRENANTES ET LES MOBILISER

**L'écoute et le dialogue avec les parties prenantes sont une priorité :** ces échanges alimentent notre stratégie RSE et nous permettent de la faire avancer.

Nos activités peuvent avoir un impact important sur nos parties prenantes. Nous en sommes conscients

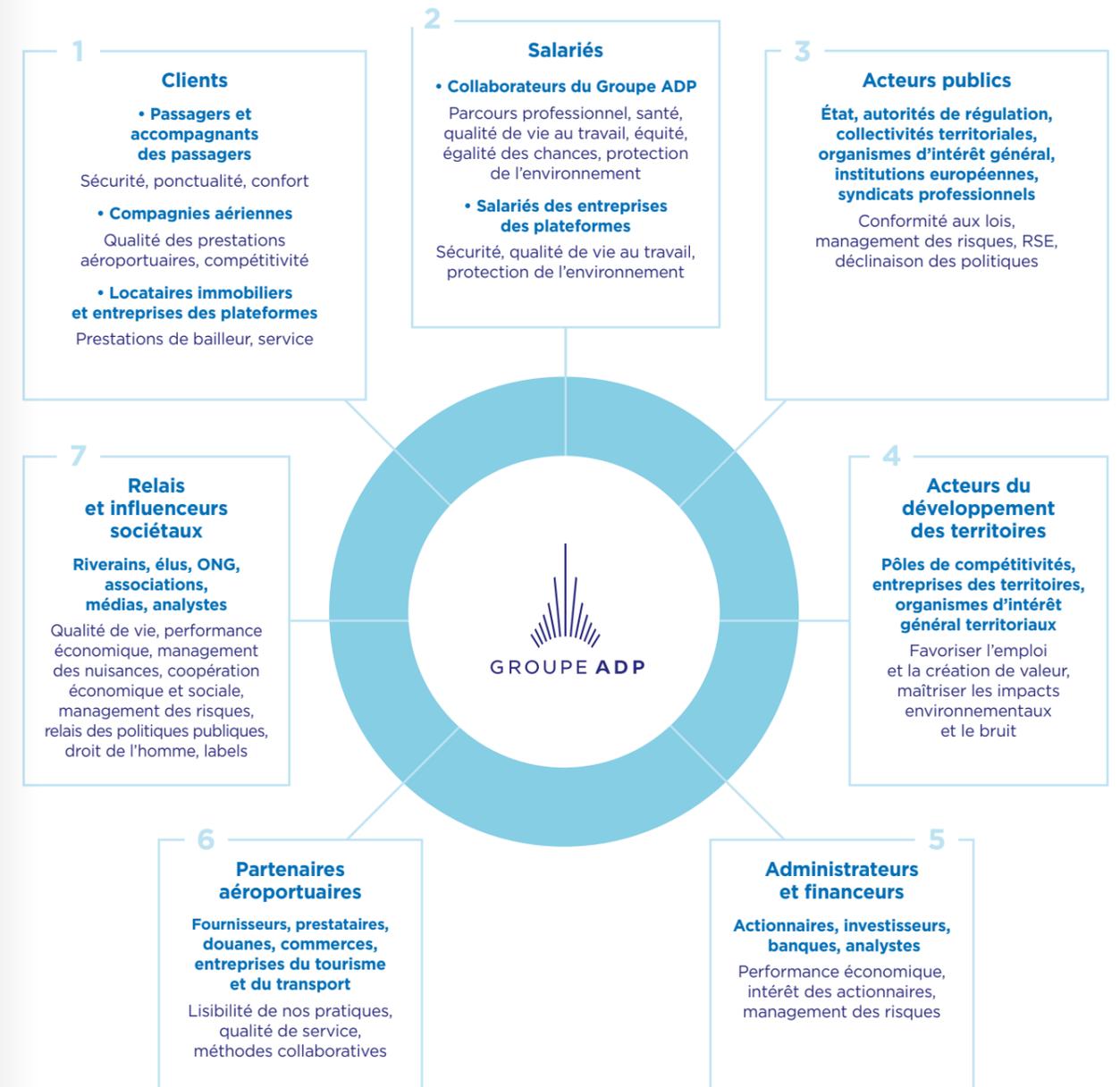
et mobilisons beaucoup d'énergie et de moyens pour enrichir notre relation et diversifier nos canaux d'échange. **Ce dialogue peut être individuel ou collectif.** Il s'appuie sur **une cartographie précise de toutes les parties prenantes et de leurs attentes.**



## INTERNATIONAL

Ce dialogue est **une préoccupation pour toutes nos plateformes.** À Madagascar, par exemple, les aéroports d'Ivato et de Nosy-Be ont mis à jour leur cartographie des parties prenantes et développé un plan d'engagement à leur égard. Ceci s'inscrit également dans l'effort de transparence de nos différentes entités : TAV Airports publie ainsi volontairement un rapport de développement durable tous les deux ans.

## LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES



## NOS OUTILS DE DIALOGUE

	Nos parties prenantes	Outils d'information	Modes de consultation
	Tous	www.parisaeroport.fr / Espace experts RSE / Réseaux sociaux / Newsletters / Rapports annuels	
Clients	Passagers et accompagnants des passagers	Application My Airport / Guides du client / Paris Worldwide magazine / Bornes d'orientation et d'information dans les aéroports / PHMR : page spécifique sur <a href="#">notre site internet</a>	Enquête de satisfaction / Imprimés en aéroports / Numéro unique 3950 / Gestion des réclamations / Chambres consulaires étrangères / Benchmarks
	Compagnies aériennes	Site intranet / Comité d'orientation aéroportuaire (COA) / Club des acteurs aéroportuares	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 et entreprises des plateformes	Site intranet / Conférences / Guides pour s'installer et vivre sur les aéroports	Réunions / Site intranet dédié / Club des partenaires environnement / Enquêtes de satisfaction
Salariés	Collaborateurs du Groupe ADP	Journal et 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	Enquête annuelle de climat social / Comité d'entreprise / Délégués du personnel / Délégués syndicaux
	Salariés des entreprises des plateformes		Échanges avec les dirigeants / Club DRH
	Acteurs publics	<a href="#">entrevoisins.groupeadp.fr</a> / Rapports annuels et information réglementée / Conférences, colloques, communiqués / Visites de sites / Lobbying responsable	Outils de consultation réglementaires / Commission consultative économique / Partenariats à visée économique, environnementale et sociale / Groupes de travail
	Acteurs du développement du territoire	Plateforme fournisseurs / Forums et rencontres / Information ponctuelle sur les projets d'aménagement / <a href="#">ev-labo.aeroportsdeparis.fr</a>	Instances de gouvernance territoriale / Démarches de promotion territoriale / Forums et rencontres avec les PME Structures de soutien aux start-up / Groupes de travail
	Administrateurs et financeurs	Financeurs : Lettres aux actionnaires / Présentations trimestrielles / Notation extrafinancière sollicitée	Administrateurs : Conseil d'administration / Comités spécialisés Financeurs : Assemblée générale des actionnaires / Club des actionnaires / Réunions d'actionnaires / Visites de sites / <a href="#">Présentations investisseurs</a>
	Partenaires aéroportuares	Plateforme fournisseurs / Code de déontologie des achats / Charte RSE fournisseurs et prestataires / Colloques et conférences / Guide d'implantation sur les plateformes / FDCAP	Plateforme fournisseurs / Marchés et consultations dont l'autoévaluation des fournisseurs / Enquêtes de satisfaction / Ateliers thématiques opérationnels / Comités opérationnels de la qualité / Groupes de travail, projets régionaux, projets de l'État / Clubs des partenaires environnement / Ecoairport
	Relais et influenceurs sociétaux	<a href="#">entrevoisins.groupeadp.fr</a> / <a href="#">ev-labo.aeroportsdeparis.fr</a> / Systèmes de management certifiés / Communiqués, dossiers et conférences de presse, accueil de la presse / Lobbying responsable / Manifestations organisées par les acteurs locaux / Manifestations et événements organisés avec les acteurs économiques locaux / Maisons de l'Environnement et du Développement durable / Visites des plateformes	Notation extra financière sollicitée / Réponse aux questionnaires

