



4. OPÉRER DE FAÇON EXEMPLAIRE

Contexte

Passagers, compagnies aériennes, sociétés de fret, prestataires d'entretien ou de sécurité, entreprises de restauration, salariés de nos plateformes, collaborateurs internes, communautés locales, etc. : nous travaillons au quotidien avec une **grande variété d'acteurs**. En tant que prestataire, aménageur, opérateur ou encore partenaire, nous leur devons d'être exemplaires en termes de **qualité, d'éthique et de compliance, d'intégration et de partage des objectifs de développement durable**.

Notre politique générale

Cet impératif d'exemplarité, qui guide chacune de nos activités en France et à l'international, se traduit par :

- **des services de qualité**, répondant aux attentes de tous nos clients et partenaires, avec une exigence absolue de sûreté et de sécurité ;
- le strict respect des **principes d'éthique et de compliance, de lutte contre la corruption et d'anticipation des risques** ;

- **un aménagement et une gestion durables de notre patrimoine foncier et immobilier** ;

- le **partage de nos exigences environnementales, sociales et sociétales** avec nos différents partenaires et fournisseurs.

4.1

CONTEXTE

Nos aéroports ont accueilli 218 millions de passagers dans le monde en 2019. Notre mission est de garantir un service de qualité à tous nos clients : les passagers, les compagnies aériennes et les entreprises de fret, les commerces et restaurants implantés dans nos aéroports et tous les locataires de notre parc immobilier. Le présent rapport porte principalement sur l'année 2019 et a été rédigé avant la crise de la Covid-19.

OFFRIR UN SERVICE DE QUALITÉ

NOS ENGAGEMENTS

La satisfaction des passagers est une priorité stratégique. Nous nous engageons à répondre à leurs attentes autour de deux axes principaux :

- la maîtrise du temps de parcours, avec sept promesses : facilité d'accès aux aéroports, ponctualité, information, simplicité de la correspondance, temps d'attente réduit aux contrôles et aux bagages ;
- l'expérience et la découverte : concept de « Boutique Terminal », personnalisation, attention à l'égard des plus vulnérables, hospitalité.

Nous travaillons aussi à l'amélioration de notre réputation en communiquant nos actions sur les réseaux sociaux et dans les classements internationaux référents. **Nous voulons rejoindre les meilleurs standards mondiaux** tels qu'ils sont définis par Airport Service Quality : nous visons une note ACI/ASQ de 4 sur 5 (elle était de 3,64 en 2014). **Cette exigence de qualité s'applique également vis-à-vis de nos autres clients, compagnies aériennes et locataires immobiliers. Nous nous attachons autant à la satisfaction de nos collaborateurs qu'à celle de nos clients** : nous avons lancé une démarche communautaire avec les DRH des 20 plus importantes sociétés d'accueil opérant à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle autour de « l'expérience collaborateur ».

INDICATEURS & RÉSULTATS 2019



3,85

NIVEAU DE SATISFACTION DES PASSAGERS pour Paris-CDG et Paris-Orly (enquête ASQ/ACI) : en hausse de 0,08 point par rapport à 2018 (meilleure progression depuis 2015)



87 %

TAUX DE SATISFACTION DES COMPAGNIES vis-à-vis du Groupe ADP en 2018 (enquête réalisée tous les 2 ans)

INDICATEURS & RÉSULTATS 2019



6

AÉROPORTS DU GROUPE ADP parmi les 100 meilleurs mondiaux



CERTIFICAT DE SÉCURITÉ EUROPÉENNE pour les 3 plateformes franciliennes

Classement Skytrax 2020

PROGRÈS MARQUÉS DE PARIS AÉROPORT :

- **Paris-CDG** : 20^e aéroport mondial (10 rangs gagnés par rapport à 2019 ; 75 rangs par rapport à 2014) ; dans les 10 meilleurs mondiaux pour le shopping, les Leisure Amenities, et les « Best terminaux » (2E Hall M, 4^e «Best terminal», et terminal 3 «Best Low Cost airlines terminal»)
- **Paris-Orly** : 76^e (63 places gagnées par rapport 2019, plus forte progression dans le monde), award « Most improved Airport »

LE GROUPE ADP FIGURE PARMIS LES MEILLEURS AÉROPORTS DES RÉGIONS EUROPE DE L'EST, MOYEN ORIENT, AFRIQUE, INDE :

- **Delhi** :
 - Catégorie World : 50^e (59^e en 2019)
 - Catégorie India & Central Asia : Best Airport (1^e), Best Staff (3^e)
- **Hyderabad** :
 - World : 71^e (66^e en 2019)
 - India & Central Asia : Best Airport (4^e), Best Staff (2^e)
- **Medina** :
 - World : 84^e (107^e en 2019)
 - Middle East : Best Airport (5^e), Best Staff (10^e)
- **Mauritius** :
 - World : 92^e (94^e en 2019)
 - Africa : Best Airport (4^e), Best Staff (3^e)
- **Santiago** : South America, Best Airport (7^e), Best Staff (9^e)
- **Riga** : Eastern Europe, Best Airport (5^e)
- **Tbilissi** : Eastern Europe, Best Airport (8^e)
- **Skopje** : Eastern Europe, Best Airport (9^e)

NOS ACTIONS

ENGAGER NOS PASSAGERS

Les passagers ont pu participer au financement de projets écologiques et solidaires à hauteur de 5 à 30 € : sur notre site Internet, sur notre application, ou via l'une des bornes installées à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle.

Garantir la sécurité et la sûreté de nos plateformes

Les aéroports de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget ont converti leur certificat français de sécurité aéroportuaire : elles détiennent désormais le certificat européen qui atteste du respect total des nouvelles exigences de sécurité définies par l'UE et l'Association européenne de sécurité aérienne (AESA).

Co-construire la qualité avec notre communauté de voyageurs

Pour répondre le mieux possible aux attentes de nos passagers, nous avons créé en 2018 Paris Airport & You, une communauté de près de 1 000 voyageurs aujourd'hui désireux de partager leurs expériences et leurs attentes en matière d'accueil et de confort sur nos plateformes. Nous les sollicitons régulièrement pour tester de nouveaux services, afin d'améliorer l'expérience passagers.

ACCUEILLIR LES PASSAGERS EN SITUATION DE HANDICAP

Nous proposons un **accueil et une assistance adaptés aux personnes handicapées et à mobilité réduite** (PHMR) tout au long de leur parcours, de leur arrivée dans l'aéroport jusqu'au siège de l'avion. Au plan réglementaire, les Agendas d'accessibilité programmée (Ad'Ap) de nos plateformes françaises nous permettent de planifier nos investissements pour rendre nos plateformes accessibles à tous, quel que soit le handicap. Nous avons également déployé une assistance personnalisée et des services spécifiques : banques d'enregistrement ergonomiques, fauteuils roulants en libre-service, signalétique, agents d'accueil parlant la langue des signes, etc. Pour offrir un bon niveau de qualité, de disponibilité et de réactivité, nous travaillons avec des prestataires spécialisés. Nous préparons le renouvellement du marché d'assistance de Paris-Charles de Gaulle : nous avons créé des groupes de travail avec les compagnies aériennes afin de mieux comprendre les attentes des passagers et de mettre en place des indicateurs de suivi et de performance de nos prestataires.

INTERNATIONAL

CHILI : UNE ASSISTANCE POUR LES HANDICAPS NON VISIBLES

80 % des handicaps ne se voient pas, mais ils compliquent aussi la vie des passagers. L'aéroport international de Santiago du Chili a élargi son dispositif PMR (Passagers à mobilité réduite) à tous les handicaps. Les passagers qui le demandent bénéficient d'une assistance adaptée à leur

problème (maladie mentale, déficience visuelle ou auditive, arthrite...). De plus, une signalétique spécifique a été mise en place et une salle « sensorielle » a été créée pour les passagers autistes. Depuis décembre 2018, plus de 500 passagers ont bénéficié de ce dispositif.

NOS ACTIONS

Répondre aux besoins de nos clients et partenaires

Les compagnies aériennes, les entreprises de fret ainsi que les commerces et restaurants de nos aéroports sont des clients et partenaires auxquels nous voulons accorder la même qualité de service qu'aux passagers et avec lesquels nous coopérons en continu.

- **Les compagnies aériennes :** pour suivre et tenir nos cinq engagements⁵⁰, nous avons déployé un outil de concertation quotidienne avec les compagnies et la Direction de la navigation aérienne. Il améliore notamment la gestion de la disponibilité des infrastructures et concourt à la culture de la sécurité.

- **Les entreprises de fret :** l'activité Cargo est une priorité stratégique pour laquelle nous développons de nouvelles solutions immobilières qui devraient nous permettre de doubler notre capacité.

- **Les locataires dans et hors des terminaux :** en tant que bailleur, nous mettons tout en œuvre pour fournir un service de qualité à nos locataires, avec des équipes commerciales et techniques dédiées, un patrimoine rénové et des charges locatives maîtrisées, des espaces sûrs et agréables à vivre, des outils de dialogue en temps réel... Le suivi de la qualité de service est assuré par des visites sur site et une enquête annuelle de satisfaction.

- **Les commerces dans nos terminaux :** pour renforcer l'attractivité des plateformes en terme d'emploi, nous travaillons avec les entreprises concessionnaires sur des sujets tels que la symétrie des attentions, le recrutement, les parcours de carrière multi-entreprises, la culture client, l'éthique et les valeurs.

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

NOS ACTIONS

Imaginer l'aéroport de demain

Notre **programme Innovation Hub** s'incarne aujourd'hui dans un espace de 300 m² au siège du Groupe ADP et demain dans un nouvel espace de 600m² au sein de l'aéroport Paris-Orly avec un triple objectif :

- diffuser la culture de l'innovation aux collaborateurs du groupe grâce à un showroom, un programme d'évènements (plus de 150 par an) et des formations dédiées ;
- accompagner des start-up, le milieu académique et nos collaborateurs au travers de démarches type intrapreneuriat en faisant de

nos plateformes des territoires d'expérimentation de solutions innovantes ;

- financer de jeunes sociétés innovantes grâce au fonds « ADP Invest » et à des souscriptions dans des fonds d'investissement (VC).

Cette stratégie d'innovation, facteur de transformation et de compétitivité, est au service de l'aéroport du futur, avec des process plus fluides, une relation personnalisée avec les passagers et la mise en œuvre de nouveaux services.

INTERNATIONAL

UN INNOVATION HUB EN TURQUIE

Le nouveau siège de TAV Airports est doté d'un « Innovation Hub » géré par sa filiale TAV Technologies : il regroupe le pôle innovation de TAV ainsi qu'un incubateur de start-up développant des solutions autour du parcours biométrique et de l'aéroport intelligent. En 2019, TAV s'est associé à Aéroports de Paris SA pour organiser les Airport

Start-up Days : à Paris-Charles de Gaulle le 15 octobre puis à Izmir-Adnan Menderes le 17 octobre, une quinzaine de start-up ont participé à un concours de Pitch inédit dans l'industrie aéroportuaire. Ces actions témoignent de l'internationalisation progressive de la démarche Innovation Hub qui va être amplifiée dans les années à venir.

RÉINVENTER LA CITÉ AÉROPORTUAIRE

La 2^e édition de notre concours mondial d'innovation Play Your Airport a porté sur la ville aéroportuaire du futur. Qu'ils soient étudiants, passagers, partenaires ou collaborateurs, les participants ont été invités à proposer des idées pour faire de Roissypôle un quartier plus attractif pour les 11 000 personnes qui y travaillent. Cette démarche d'open innovation remporte un succès croissant et fait émerger des idées plus ou moins réalistes mais toujours passionnantes : salle de spectacle, serre urbaine, piscine à vagues, annuaire augmenté... Un des projets lauréats développé par une équipe interne autour d'un incubateur culinaire à Paris-Charles de Gaulle est à l'étude. Dans la catégorie start-up, Wingzy, une application qui connecte les résidents du quartier de Roissypôle, a été déployée.

IMAGINER L'INTÉGRATION DE VEHICULES VOLANTS DANS LE TRANSPORT URBAIN

Le Groupe ADP et le Groupe RATP, aux côtés de la Région Île-de-France et de la DGAC, ont annoncé en juin 2019 le lancement d'une étude de faisabilité pour la démonstration d'un système d'aéronefs à décollage et atterrissage vertical (VTOL) en zone urbaine pour les Jeux Olympiques 2024 à Paris.

Regroupant toutes les composantes de mobilités terrestres et aériennes, cette collaboration scelle la création d'une équipe d'experts reconnus pour développer non seulement la technologie française, mais aussi un modèle de mobilité urbaine, et être le fer de lance à l'exportation de notre approche de la ville aéroportuaire durable.

4.2

CONTEXTE

Pour poursuivre sa stratégie de création de valeur et accompagner de manière sécurisée son développement à l'international, le Groupe ADP a engagé une politique de prévention et un déploiement harmonisé et progressif de ses différents dispositifs de maîtrise des risques.

MAÎTRISER LES RISQUES ET AGIR AVEC ÉTHIQUE

ANTICIPER ET GÉRER LES RISQUES

NOS ENGAGEMENTS

Notre démarche de maîtrise des risques repose sur des dispositifs de gestion des risques, de contrôle interne, d'audit, de continuité d'activité et de gestion de crise. Elle a pour objectifs de :

- renforcer la robustesse de la maîtrise des risques (y compris émergents) et des activités du groupe ;
- assurer la conformité du groupe aux lois et règlements ;
- favoriser l'atteinte des objectifs du groupe.

NOS ACTIONS

Pour cela, nous avons déployé un **dispositif de maîtrise des risques robuste au sein de chacune des entités que nous contrôlons en France comme à l'étranger**. Intégré à nos systèmes de management, il comprend :

- des plans de continuité d'activité,
- des exercices de crise,
- un renforcement du contrôle interne pour accompagner le développement international notamment,
- un contrôle harmonisé des processus administratifs, comptables et financiers,

- un travail de sensibilisation de l'ensemble de nos collaborateurs aux enjeux de protection des données à caractère personnel afin d'être en conformité avec le RGPD.

En 2020, le contrôle interne continuera à se déployer dans l'ensemble du groupe grâce à la mise en place de processus transverses de maîtrise des risques.

AGIR AVEC ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ

CONTEXTE

L'éthique et la Compliance sont des leviers de confiance pour l'ensemble de nos parties prenantes. Être exemplaire, c'est d'abord respecter des principes éthiques, s'engager dans la lutte contre la corruption et anticiper ces risques.

De ce point de vue, l'arsenal législatif français s'est considérablement renforcé ces dernières années : la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique (dite loi Sapin 2) vise à aligner la France sur les meilleurs standards internationaux. Quant à la loi Potier de mars 2017 sur le devoir de vigilance, elle oblige les grandes entreprises à prévenir et réparer les violations des droits humains et les dommages environnementaux engendrés non seulement par leurs activités et celles de leurs filiales, mais aussi par les activités des sous-traitants et fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie.

NOS ENGAGEMENTS

Ces nouvelles dispositions réglementaires nous confortent dans nos engagements historiques en France et à l'international. Présent dans une vingtaine de pays, le groupe est d'autant plus exposé aux risques de corruption.

Les notions d'éthique et de Compliance recouvrent pour nous le **respect des lois et règlements ainsi que les valeurs du groupe**. De ce point de vue, notre plan stratégique 2016-2020 poursuit deux objectifs principaux :

- **approfondir notre programme de prévention de la corruption et des conflits d'intérêts** avec un plan de vigilance et des dispositifs de gestion des risques, de contrôle et d'audit interne ;
- **renforcer la culture « Éthique et Compliance »** au sein du groupe.

INDICATEURS & RÉSULTATS 2019



AUCUNE ALERTE relevant de la loi Potier n'a été recensée



79 % DES COLLABORATEURS se disent très concernés par l'éthique⁵¹



PLUS DE 9 000 PERSONNES formées à l'éthique et la Compliance grâce au e-learning et plus de 500 formés en présentiel (Groupe ADP)



MEMBRE DE TRANSPARENCY INTERNATIONAL FRANCE et du Cercle éthique des affaires⁵² (ADP SA)



SIGNATAIRE DE LA CHARTE DE MOBILISATION pour la défense de l'égalité contre le racisme⁵³

(51) Résultats de notre Baromètre annuel sur le climat éthique interne

(52) Pour en savoir plus : www.cercle-ethique.net

(53) Pour en savoir plus : egalitecontreracisme.fr

NOS ACTIONS

Renforcer la culture « Éthique et Compliance »

Notre plan d'actions « Éthique et Compliance » passe par un changement de culture qui, bien au-delà des procédures, repose sur :

- l'exemplarité du management ;
- la cartographie des risques de corruption ;
- une gouvernance dédiée, avec une direction rattachée au PDG, un comité d'éthique créé en 2019 et un réseau de référents « Éthique et Compliance » renforcé ;
- un code de conduite « Éthique et Compliance » diffusé à l'ensemble des collaborateurs et consultable à tout moment en ligne ;
- des procédures pour gérer les conflits d'intérêts, les cadeaux et invitations ;
- une charte sur le lobbying pour encadrer la représentation d'intérêts ;
- un dispositif d'alerte accessible à l'ensemble des collaborateurs du groupe et de nos fournisseurs ;
- un baromètre mesurant chaque année l'évolution de la culture en matière d'éthique et de Compliance, notamment le niveau de confiance dans le système d'alerte ;
- la sensibilisation et la formation de nos salariés, en France et à

l'international, à travers de nouveaux modules d'e-learning déployés en compléments de formations présentiels.

Lutter contre la corruption et l'évasion fiscale

Notre stratégie de lutte contre l'évasion fiscale s'aligne sur les standards de l'OCDE qui visent à localiser et imposer les revenus là où s'exerce l'activité et à améliorer la transparence de l'information. Nous rejetons tous les investissements dans les paradis fiscaux et les pays considérés comme fiscalement non coopératifs dès lors qu'ils ne sont pas motivés par des raisons économiques réelles.

En 2019, nous avons établi une **cartographie du risque de corruption en France et à l'international** accompagnée de recommandations et d'un suivi. Nous avons sensibilisé et formé l'ensemble de notre Comex ainsi que le top management de toutes nos filiales. Le risque de corruption est également pris en compte préalablement à toute contractualisation.

INTERNATIONAL

AIG et TAV Airports ont réalisé un état des lieux des réglementations locales sur l'ensemble des champs de la norme ISO 26000 : ils ont ainsi pu analyser leurs pratiques et identifier leurs risques dans le champ des droits de l'homme,

des relations et conditions de travail, et de l'environnement. Différents groupes de travail sont maintenant chargés de définir des actions d'amélioration.

À Madagascar, Ravinala Airport (RA) a adopté un code de bonne conduite en matière de transparence et d'éthique : il doit être appliqué par tous les collaborateurs dans un esprit de « tolérance zéro ».

En 2020, nous poursuivrons les travaux engagés dans le champ de la lutte contre la corruption et du devoir de vigilance ainsi que nos efforts **d'harmonisation internationale**. Dans toutes nos implantations à travers le monde, nous continuerons à déployer un **code éthique unique et multilingue**, assorti de feuilles de route locales en faveur de la transparence.

Assurer la sécurité des données

Dans le cadre des multiples activités d'Aéroports de Paris SA, plus de 200 traitements de données à caractère personnel ont été portés au registre

réglementaire dans le cadre du RGPD (Règlement général sur la protection des données). Exemples : le traitement des bagages, l'aide financière à l'insonorisation des riverains, la gestion de la fidélisation des clients, la gestion de la paye des salariés, etc.

Un délégué à la protection des données a été désigné pour piloter la conformité de ces traitements. La mise en conformité du groupe au RGPD s'est poursuivie en 2019 via notamment une campagne d'information et de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux de la protection des données à caractère personnel.



4.3

CONTEXTE

Nous disposons de 6 686 ha de foncier en Ile-de-France : l'équivalent des deux tiers de la superficie de Paris. 70 % de ces terrains sont consacrés à nos activités aéronautiques : pistes, voies de circulation avion, terminaux. 19 % du foncier est destiné à des activités immobilières liées à l'activité aéroportuaire (cargo, maintenance avions, bâtiments industriels...) ou de diversification : immobilier commercial, locaux d'activités, entrepôts... Les 977 200 m² d'actifs immobiliers construits sur ces terrains et propriété du groupe sont gérés par notre foncière intégrée qui représente 6 % du chiffre d'affaire du groupe. Nous disposons de 357 ha de réserves foncières constructibles. De telles réserves foncières sont rares en région parisienne : en tant qu'aménageur, nous avons la responsabilité d'optimiser ce foncier tout en l'intégrant dans les territoires, en prenant en compte l'environnement et les besoins de nos locataires. Ces responsabilités s'imposent aussi à l'international.

AMÉNAGER DES PLACES AÉROPORTUAIRES DURABLES

NOS ENGAGEMENTS

En tant que spécialiste de la ville aéroportuaire, nous nous engageons à développer de véritables cités, avec une **réelle qualité de vie et de service** : performance environnementale, facilité d'accès, espaces paysagers, activités diversifiées, etc. En tant qu'aménageur et constructeur, nous nous engageons à penser la qualité globale et durable de nos projets et de nos actifs, aussi bien en phase de construction que tout au long de l'exploitation.

INDICATEURS & RÉSULTATS 2019



100 %
DE BÂTIMENTS NEUFS
LABELLISÉS
(conforme à notre objectif)



CERTIFICATION LEED ARGENT
du nouveau terminal de Zagreb en 2017, du terminal domestique d'Izmir Adnan Menderes et du terminal de Liège Airport



5
BÂTIMENTS CERTIFIÉS :
notre siège social de Paris-Charles de Gaulle et l'immeuble de bureaux Baïkal (certification HQE niveau Excellent), Roissy Continental Square (certifié BREEAM In-Use, niveau Very Good), pavillon d'honneur de Paris-Orly (certification HQE niveau Excellent et certification BREEAM, niveau Good)

NOS ACTIONS



20 %
DE GAINS D'EFFICACITÉ
ÉNERGÉTIQUE
de nos bâtiments de diversification immobilière (hors aéroports) en 2019 par rapport à 2015



39 %
PART MODALE DES
TRANSPORTS EN COMMUN
pour les accès des passagers à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly

Traduire nos ambitions environnementales dans nos aménagements

Nos aménagements et nos opérations de construction et de rénovation reflètent nos ambitions environnementales, avec des standards qui vont souvent au-delà de nos obligations réglementaires :

- nous avons élaboré un **référentiel développement durable pour nos plateformes aéroportuaires** ;
- nos projets sont conçus dans une logique d'aménagement et de construction durable en vue d'obtenir des **certifications** Haute qualité environnementale (HQE®) ou BREEAM allant au-delà des obligations réglementaires de la RT2012 ;
- nous rénovons notre parc immobilier pour **optimiser ses**

performances énergétiques et environnementales : déploiement de prises pour véhicules électriques dans les parkings, sobriété en eau et réutilisation des eaux pluviales (cf. chapitre 2) ;

- nous avons des objectifs ambitieux en matière de **recyclage des matériaux de construction**.

Aménager des espaces de vie

L'essence de la cité, c'est la mixité des usages et la qualité de vie. Nous sommes sensibles à la qualité des aménagements intérieurs et extérieurs de nos bâtiments, avec des espaces verts et même des jardins partagés, un mobilier urbain et des espaces communs de qualité, des commerces répondant aux aspirations des utilisateurs...



Immeuble Altaï, bâtiment certification NF, bâtiment tertiaire HQE, Roissypole à Paris-Charles de Gaulle

NOS ACTIONS

CERTIFICATION EXPLOITATION LABEL BREEAM IN USE

Le programme immobilier Roissy Continental Square (8 bâtiments) est certifié BREEAM In Use : ce label britannique d'exploitation est accordé pour trois ans. Il évalue la qualité d'un bâtiment et ses modalités d'exploitation, mais aussi l'efficacité organisationnelle, c'est-à-dire l'impact des occupants sur les performances environnementales. Notre objectif est de progressivement déployer ce label sur l'ensemble de notre patrimoine immobilier.

Mener des chantiers responsables

Nos chantiers de construction sont menés de façon responsable : une clause d'insertion est intégrée à nos principaux marchés de

construction et nous élaborons une charte « chantier propre » pour nos principaux projets.

CŒUR D'ORLY - QUARTIER D'AFFAIRES DU SUD PARISIEN

Nous voulons faire de **Cœur d'Orly le quartier d'affaires de référence du sud parisien**. Connecté aux terminaux de Paris-Orly et, dès 2024, aux lignes 14 et 18 du Grand Paris Express, il réunit 70 000 m² de bureaux, 3 000 m² de commerce en pied d'immeuble, 1 900 chambres d'hôtel, une coulée verte, des jardins intérieurs et une architecture à taille humaine. Le chantier de cet éco-quartier d'affaires respecte les dernières **normes d'écoconception et d'écoconstruction** et constitue un exemple de notre approche de la ville aéroportuaire durable.



Améliorer et diversifier les modes d'accès à nos plateformes

C'est un facteur-clé du bon fonctionnement de nos plateformes et de leur performance environnementale : la **qualité et la diversité des modalités d'accès** est une priorité pour limiter l'usage de la voiture, donc nos émissions de gaz à effet de serre. Nous travaillons notamment sur divers projets :

- À Paris-Charles de Gaulle : la mise en service de la ligne CDG Express, prévue pour 2025, permettra de rallier le centre de Paris en 20 min, avec des trains circulant toutes les 20 min entre 5 h et minuit.

Pour améliorer encore l'accessibilité de la plateforme, nous soutenons tous les projets de transports en commun, notamment la ligne 17 du Grand Paris Express, et souhaitons favoriser les réseaux de circulation active. Nous soutenons les lignes de transports en commun du Grand Paris Express qui desserviront Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle.

- À Liège Airport : nous voulons créer une ligne de navettes express vers le centre-ville desservant l'ensemble des entreprises de la plateforme.



TERMINAL UNIQUE D'ORLY

La construction d'un bâtiment de jonction reliant les deux aéroports de Paris-Orly a donné naissance au terminal unique qui nous permet d'atteindre les meilleurs standards européens de qualité de service, de confort et d'efficacité opérationnelle. Sa construction s'est inscrite dans une **démarche HQE**, avec un chantier propre, le **test du label E+C-** (énergie positive et réduction carbone), une **clause éco-solidaire** prévoyant notamment 10 000 heures de travail en réinsertion professionnelle, **70 % des déchets de chantier recyclés** et un éclairage 100% LED. Une gare multimodale sera construite à l'horizon 2024 : elle réunira toutes les dessertes de la plateforme : les lignes de métro 14 et 18, la ligne 7 de Tramway ainsi que les lignes de bus et Orlyval.

4.4

CONTEXTE

Opérer de façon exemplaire, c'est tenir compte des impacts de toutes nos activités sur l'homme et l'environnement, y compris celles que nous n'assurons pas nous-mêmes. Les fournisseurs sont des acteurs incontournables de nos plateformes. En tant que donneur d'ordre responsable, nous devons diffuser nos bonnes pratiques et faire progresser nos fournisseurs sur les thématiques RSE sur lesquelles nous nous engageons.

ENGAGER NOS PARTENAIRES

NOS ENGAGEMENTS

Nous souhaitons embarquer l'ensemble de nos parties prenantes, fournisseurs mais aussi partenaires et clients, dans nos objectifs de développement durable, d'éthique et de respect des droits humains : cela passe par notre **politique d'achats, mais aussi par une sensibilisation et un partage de bonnes pratiques.**

INDICATEURS & RÉSULTATS 2019



84 %
DES MARCHÉS
CONTRACTUALISÉS
(plus de 98 % des dépenses) intègrent un critère de notation RSE (objectif 80 % en 2020)

SIGNATAIRE DE LA CHARTE
Relations Fournisseurs et Achats responsables depuis 2010

NORME ACHATS RESPONSABLES
ISO 20400 : niveau « probant »



90 %
DES MARCHÉS
ÉNERGIVORES
intègrent un critère de performance énergétique (objectif 100 % en 2020)

LABEL RELATIONS FOURNISSEURS
et achats responsables depuis 2014, renouvelé en 2018

NOTATION EXTRA-FINANCIÈRE : 90/100
(niveau Excellence) pour la prise en compte des facteurs RSE dans le processus d'achat en 2018 (41/100 en 2017)

NOS ACTIONS



736 000 €
D'ACHATS

À 9 FOURNISSEURS
du secteur protégé et adapté couverts à 88 % par des contrats pluriannuels (objectif 1 million en 2020)

CLAUSES D'INSERTION SOCIALES

intégrées pour 5 % de la main d'œuvre travaillée à tous nos chantiers structurants (objectif 5 % en 2020)

Engager nos fournisseurs

Notre politique d'achats s'appuie sur plusieurs dispositifs afin d'entraîner nos fournisseurs dans une dynamique d'amélioration continue :

- **la Charte RSE Fournisseurs :** tous nos fournisseurs sous contrat doivent s'engager à respecter les engagements de cette charte. Révisée en 2018, elle intègre les nouvelles obligations juridiques en matière de lutte contre la corruption et de **devoir de vigilance** ;
- notre dispositif d'alerte « Éthique et Compliance » (cf. chapitre 4.2 « Agir avec éthique et responsabilité ») est ouvert aux collaborateurs de tous nos fournisseurs, conformément à la loi sur le devoir de vigilance. Pour répondre à ces nouvelles dispositions réglementaires, un état des lieux de nos fournisseurs et des mesures correctives ont été déployés avec l'aide des directions expertes ;

- des **critères sociaux ou environnementaux sont intégrés à 84 % de nos achats**, en fonction de la nature et de l'impact des marchés concernés. Dans nos appels d'offres, ces critères représentent entre 5 et 10 % de la note attribuée aux entreprises candidates, voire 15 % sur certains marchés. La cartographie des risques Achats a été mise à jour sur les aspects sociaux et environnementaux.
- **une clause d'insertion sociale** est intégrée à tous les marchés passés dans le cadre de nos grands chantiers : nos chantiers structurants ont ainsi bénéficié de 198 632 heures d'insertion en 2019 ;
- nous travaillons également avec le secteur adapté et protégé : certains marchés sont réservés à des établissements faisant travailler des personnes handicapées.

Engager nos partenaires

Les enjeux du développement durable, notamment les questions environnementales, ne peuvent être abordés que de façon globale. Leur poursuite nous amène à sortir du strict cadre de la relation commerciale pour engager de véritables partenariats avec les acteurs de la filière aéroportuaire et faire évoluer les pratiques collectivement et individuellement.

Nous sensibilisons nos locataires à l'usage de nos bâtiments : tous nos baux comportent une

annexe environnementale fixant des objectifs de performances énergétiques et environnementales (qualité paysagère, pollution atmosphérique, sonore et visuelle, mobilité durable, biodiversité, gestion des déchets). Nous **animons des comités verts** qui ont pour but de sensibiliser les locataires à ces enjeux et de valoriser les bonnes pratiques. En 2019, nous avons notamment travaillé sur les enjeux de la biodiversité et de la gestion des déchets et nous avons organisé diverses campagnes pédagogiques.