GROUPE ADP

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

2015

SOMMAIRE

3 Profil
3 Notre engagement RSE
5 Nos enjeux économiques

8 Démarche RSE
9 Une politique Groupe
13 Nos priorités
16 Gouvernance
18 Déontologie
22 Maîtrise des risques
26 Pilotage des programmes
28 Transparence

31 Achats responsables

36 Ressources humaines
37 Nos engagements
41 Développement professionnel
46 Diversité
52 Conditions d'emploi
55 Santé
61 Dialogue social

64 Environnement
65 Politique et engagement
70 Énergie
78 Air, émissions, climat
86 Eau
90 Déchets
94 Biodiversité

97 Engagement sociétal
98 Politique et engagements
103 Coopération sociale
110 Qualité de vie
113 Territoires
119 Dialogue
125 Insonorisation
128 Solidarité

132 Clients B2B et B2C
133 Nos engagements
139 Passagers
148 Les compagnies aériennes
152 Entreprises des plates-formes

155 Indices et classements d'investissement socialement responsable

158 Distinctions et labels

160 L'engagement des filiales

162 Glossaire, sigles, acronymes

Ce document comporte des annexes en cahier séparé.

1.1

PROFIL
NOTRE ENGAGEMENT RSE

Notre engagement

Enjeux économiques

Déclaration d'Augustin de Romanet

Président-directeur général d'Aéroports de Paris S.A Groupe ADP

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

Notre politique de responsabilité sociétale est ambitieuse. Parce que nous sommes, dans ce domaine, le leader des aéroports européens comparables, elle nous oriente vers des objectifs rassembleurs de toutes les énergies du Groupe. Cette force nouvelle, mobilisée autour d'enjeux transversaux contribue puissamment à notre solidité et à notre durabilité.

Nous avons progressivement développé une mesure de la performance de nos activités qui prend aujourd'hui une dimension globale au niveau du groupe. Pour mesurer notre performance RSE, nous sollicitons tous les deux ans l'appréciation d'une agence de notation extrafinancière. En 2014, cette évaluation a ainsi porté sur Aéroports de Paris SA et sur ses quatre principales filiales. C'est une démarche complète que nous menons et soumettons au regard des tiers.

Les résultats, en progression significative, situent le Groupe ADP dans la zone d'excellence. Cette reconnaissance extérieure nous rend fiers du travail accompli et prouve aussi la fertilité d'une prise de conscience collective et la fécondité des apports de chacun, dans le Groupe, à la performance globale. Elle montre que nous avons atteint le premier de nos objectifs : faire en sorte que la culture de la RSE irrigue toute notre organisation. Le Groupe s'est fixé pour objectif d'atteindre une note extrafinancière sollicitée de 83/100 en 2020 soit +5 points par rapport à 2014.

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

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

Nos quatre valeurs

En 2014, 2 200 salariés ont participé au choix de nos quatre valeurs, aux côtés des membres du comité exécutif. Ces valeurs reflètent ce que nous sommes, ce que nous voulons être et ce qui nous différencie.

1 – La confiance : le service et la responsabilité au quotidien pour mériter la confiance.
2 – L'engagement : l'engagement collectif pour garantir la robustesse et la compétitivité.
3 – L'audace : l'audace et l'innovation pour être le choix préféré de nos clients.
4 – L'ouverture : l'ouverture au monde pour nourrir et partager nos succès

En savoir plus sur nos valeurs

• Rubrique « Démarche RSE », page 8
• Lobbying responsable
• Global Compact

1.2

PROFIL
NOS ENJEUX ÉCONOMIQUES

Carte d'identité

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

Cinq types d'activités

Aéroports de Paris SA opère sur cinq segments d'activités.

1 – Les activités aéroportuaires
2 – Les commerces et les services
3 – L'immobilier
4 – L'international et les développements aéroportuaires
5 – Les autres activités.

Depuis 2006, certaines de ses activités sont régulées sous la forme d'un contrat pluriannuel de cinq ans dit « contrat de régulation économique » (CRE).

Profil 2015

Le Groupe ADP en chiffres (annexe 1).

Connect 2020, notre plan stratégique

Pour la nouvelle période quinquennale 2016-2020 qui s'ouvre aujourd'hui, à l'occasion de notre troisième contrat de régulation économique (CRE 3), nous avons redéfini nos priorités et nos objectifs. Le nouveau plan, baptisé « Connect 2020 », décrit **trois priorités** déclinées en **neuf engagements** vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

3 priorités

1 – Optimiser
2 – Attirer
3 – Élargir

9 engagements

1 – *Optimiser* – Garantir la performance opérationnelle.
2 – *Optimiser* – Renforcer la performance des organisations.
3 – *Optimiser* – Accroître la performance financière.

4 – *Attirer* – Devenir le choix préféré de nos clients.
5 – *Attirer* – Favoriser le développement des salariés.
6 – *Attirer* – Promouvoir la marque du Groupe.

7 – *Élargir* – Être un intégrateur de solutions.
8 – *Élargir* – Croître avec les territoires.
9 – *Élargir* – Conquérir de nouveaux marchés.

Les acteurs de la ville aéroportuaire

Groupe ADP

- Aménagement et exploitation de l'aéroport.
- Commerces et services.
- Immobilier (location, construction).
- Services aéroportuaires aux compagnies et aux professionnels (prestations industrielles).

Entreprises des plates-formes

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

Services de l'État

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

Nos principales filiales et participations majeures

Nos quatre filiales à 100 %

1 – ADP Ingénierie
2 – ADP Management
3 – Hub One
4 – HUB SAFE

Voir Annexe 2

Nos participations majeures

1 – TAV Construction – Turquie
2 – TAV Airports – Turquie

Voir Annexe 2

Participations croisées

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

En savoir plus

- Contrat de régulation économique 2016-2020
- Document de référence 2015
- Information financière
- Lobbying responsable
- Global Compact

2.

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 intransigeante, 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.

Une politique Groupe
Nos priorités
Gouvernance
Déontologie
Maîtrise des risques
Pilotage des programmes
Transparence et notation extrafinancière

2.1

DÉMARCHE RSE
UNE POLITIQUE GROUPE

1
charte Éthique Groupe

50 à 100 k€
pour
le lobbying responsable

1
charte RSE Groupe

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

Deux chartes Groupe

Nous avons mis en place les fondements d'une politique RSE Groupe. En cohérence avec notre stratégie d'entreprise qui s'appuie sur la cohésion interne, nous avons élaboré, en 2014, une charte RSE Groupe et une charte Éthique Groupe, en concertation avec nos filiales et une dizaine de directions de la société mère Aéroports de Paris SA. Ces chartes ont été signées par nos quatre principales filiales en janvier 2015. Ces textes accroissent la visibilité de nos orientations pour nos parties prenantes, auprès desquelles elles sont diffusées.

La charte RSE fixe les grands axes stratégiques en matière de responsabilité sociétale.

La charte Éthique réaffirme les principes de comportement au travail. Elle offre à l'ensemble des collaborateurs du Groupe la possibilité de consulter notre référent éthique. Elle leur a été adressée à tous avec un acte d'engagement volontaire au format électronique. Depuis le deuxième semestre 2015, elle est également transmise à chaque salarié promu et aux nouveaux embauchés. La charte Éthique est consultable par tous nos fournisseurs et sous-traitants.

Nos réseaux RSE

Nous nous organisons en réseaux (voir annexe 3) pour assurer la transversalité des échanges entre les directions de la maison mère, Aéroports de Paris SA, et nos filiales. Nous souhaitons renforcer davantage notre reporting RSE au niveau du Groupe.

Une démarche structurée

Pour structurer notre démarche et prendre en compte de façon pertinente les attentes de nos parties prenantes (voir annexe 4), nous avons choisi comme référentiel les lignes directrices de la norme ISO 26000 relative à la responsabilité sociétale d'entreprise.

Positions publiques

1 – Lutte contre le changement climatique

Nous adhérons à la position de l'ACI Europe relative à l'aviation et au changement climatique. Nos engagements pour le climat, inscrits dans notre politique environnementale, font l'objet de plusieurs déclarations publiques comme le Manifeste commun Air France-KLM, Gifas, Groupe ADP de 2015.

2 – Pacte mondial

Nous soutenons le Pacte mondial des Nations unies depuis 2003 (voir notre déclaration de soutien au Pacte mondial, annexe 23) et défendons ses positions relatives aux droits de l'homme.

3 – Lobbying responsable

Membres de **Transparency International France**, nous soutenons son action contre la corruption. Nous avons signé en 2014 la déclaration commune de lobbying responsable de l'ONG Transparency International France. Une charte du lobbying responsable est en préparation.

4 – Lutte contre le racisme

En 2015 nous nous sommes engagés, aux côtés de 42 autres organisations et à l'appel du Défenseur des droits [1], en signant 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 qui promeut l'engagement individuel et collectif et à consulter le site égalité contre le racisme pour découvrir les moyens concrets de combattre le racisme.
Une interview de notre secrétaire général Groupe a également été mise en ligne pour expliquer les raisons de cet engagement.

(1) Glossaire.

La parole à...

Didier Hamon
Secrétaire général Groupe

« Notre culture de la diversité ne peut s'accommoder de comportements et de discours racistes. »

« Nous avons signé en 2015 la Charte de la mobilisation pour la défense de l'égalité contre le racisme à l'appel du Défenseur des droits.

Le Défenseur des droits est une institution de l'État qui réunit le Médiateur de la République, le Défenseur des enfants, la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (Halde) et la Commission nationale de déontologie de la sécurité.

La prolifération d'un discours raciste dans l'espace public peut nous inquiéter. Nous accueillons des millions de personnes venues du monde entier, de toutes nationalités, origines et religions. Cette culture de la diversité dans laquelle s'ancre notre engagement ne peut s'accommoder de comportements qui menacent la cohésion sociale en déployant des attitudes d'exclusion.

De nombreuses initiatives existent et participent quotidiennement à la lutte contre le racisme. Nous voulons les faire mieux connaître, contribuer à organiser une réponse globale et rejoindre des partenaires nombreux, associations ou entreprises, pour faire face aux actes de discrimination et aux violences qu'ils entraînent.

Notre président-directeur général et notre Groupe n'ont bien sûr pas attendu les drames récents pour nous engager en faveur du respect d'autrui. Pour le faire savoir et le réaffirmer, nous avons créé notre propre charte Éthique Groupe. Nous sommes signataires de la Charte de la diversité. Cependant, même sans ces supports formels, notre quotidien professionnel nous a appris l'accueil et nous invite à apprécier les différences et la diversité. Nous sommes, pour bien des passagers, leur premier contact avec la France et ce qu'elle représente. Nous nous en sentons honorés et ceci nous crée des obligations évidentes.

Au moment de se mobiliser plus encore pour la défense de l'égalité et contre le racisme, je suis sûr de tous nos collaborateurs. Je les sais porteurs de nos règles éthiques. Ils informeront leur entourage de l'existence de cette démarche à laquelle un site internet est dédié. Chacun pourra s'y engager personnellement pour alerter, défendre et se défendre. Le mouvement sera lancé et nous en serons. »

La charte RSE Groupe

Créée en 2014 et signée en janvier 2015 par la maison mère et ses quatre principales filiales, la charte RSE Groupe formalise **six engagements génériques** que le Groupe prend vis-à-vis de ses parties prenantes internes et externes.

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.

La charte Éthique Groupe

Créée en 2014 et signée par la maison mère et ses quatre principales filiales en janvier 2015, la charte Éthique Groupe, réaffirme **neuf principes fondamentaux** qui doivent guider les comportements au travail de nos collaborateurs.

1 – Le respect des lois et des réglementations.
2 – Le respect des droits individuels.
3 – Le respect du principe de non-discrimination.
4 – Le respect de la santé et de la sécurité.
5 – Le respect des principes de loyauté, d'équité et d'intégrité.
6 – Le respect de l'image de l'entreprise.
7 – Le respect de la confidentialité.
8 – Le respect de la concurrence.
9 – Le respect de l'environnement et de la responsabilité sociétale de l'entreprise.

2.2

DÉMARCHE RSE
NOS PRIORITÉS

Une nouvelle approche

Notre politique RSE s'est organisée, jusqu'en 2014, autour de quatre thématiques déclinées en 20 enjeux prioritaires, associés à des plans d'actions. Ces enjeux avaient été identifiés grâce au dialogue régulier que nous entretenons avec nos parties prenantes qui les jugeaient représentatifs et en conformité avec les obligations réglementaires et les bonnes pratiques nationales et internationales.

En 2014 nous avons souhaité évaluer la pertinence de cette approche pour la performance de l'entreprise, dans la perspective de notre futur plan stratégique 2016-2020. Nous avons mené une étude dite « de matérialité » ou « de pertinence » de nos enjeux RSE. En sont issues la nouvelle cartographie de nos parties prenantes et une matrice de matérialité [1] qui nous a servi à repositionner nos priorités pour la période 2016-2020.

(1) Glossaire.

Cartographie de nos parties prenantes

Nous avons redistribué nos parties prenantes (annexe 4) selon sept catégories.
1 – Clients B2C et clients B2B.
2 – Salariés.
3 – Acteurs publics.
4 – Acteurs du développement du territoire.
5 – Administrateurs et financeurs.
6 – Partenaires aéroportuaires.
7 – Relais et influenceurs sociétaux.

TOP 6 et TOP 20 de nos enjeux

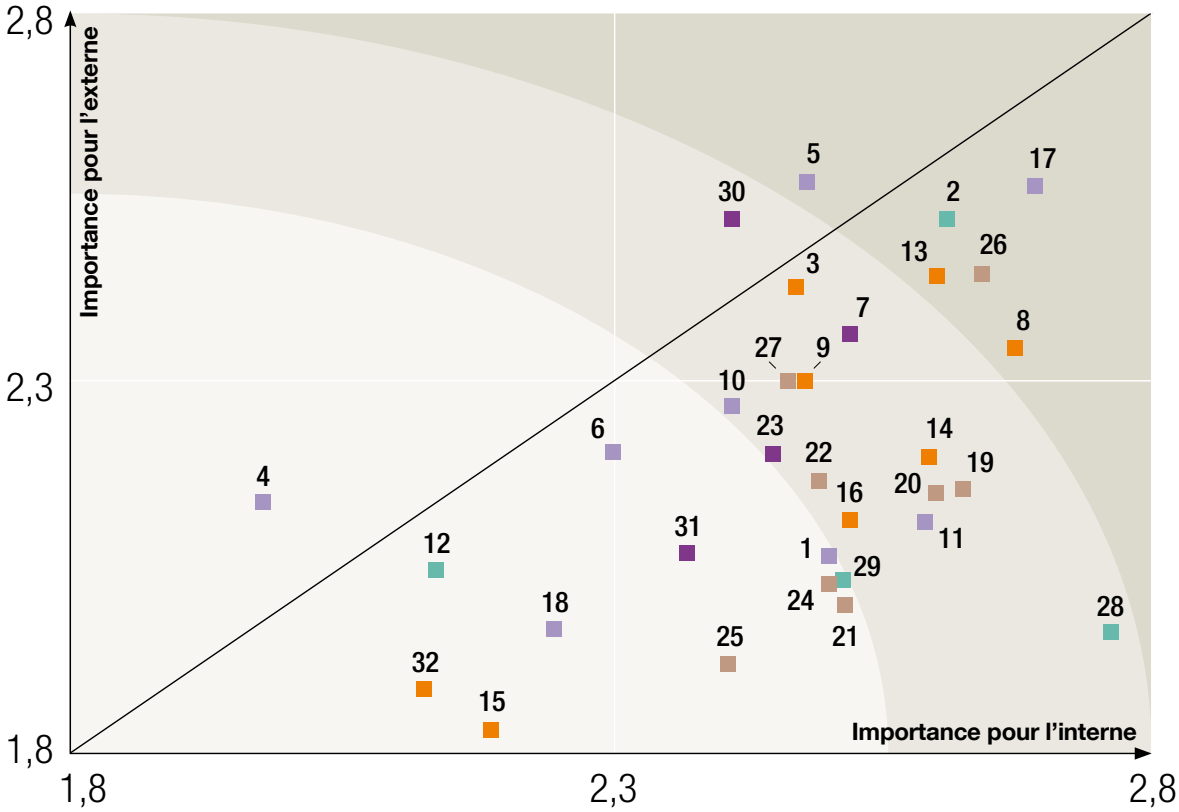
Les 20 enjeux prioritaires de responsabilité d'entreprise (RSE) ont été identifiés et hiérarchisés. Il s'agit des impacts économiques, environnementaux et sociaux susceptibles d'influer à la fois sur notre performance et sur les décisions de nos parties prenantes internes ou externes.

Méthodologie

L'analyse de matérialité a été menée avec le concours d'un tiers expert. L'identification des principaux enjeux s'est appuyée sur l'étude de nos publications existantes, un *benchmark* des enjeux RSE aéroportuaires et sur des entretiens avec des personnes qualifiées du Groupe. Nous avons ainsi recensé 32 enjeux réputés significatifs pour notre stratégie et défini leur périmètre. Nos parties prenantes internes et externes ont été invitées à noter leur importance au regard de leurs propres intérêts, soit un total de plus de 200 personnes.
Le croisement, la consolidation et la pondération de ces évaluations a dégagé les 20 enjeux RSE prioritaires pour le développement durable de notre entreprise.

Ces résultats ont été présentés au comité exécutif en décembre 2014.

La matrice de matérialité



La matrice de matérialité représente spatialement la position relative de chaque enjeu. Nous poursuivons nos efforts d'amélioration dans tous les domaines, soit parce qu'ils procèdent de l'éthique de l'entreprise, soit pour s'assurer de la conformité réglementaire, soit parce que l'enjeu possède néanmoins une dimension qui déborde le cadre de l'entreprise. (annexe 22).

Créer de la valeur pour tous

Notre chaîne de valeur RSE

Notre politique décline les principes du développement durable en investissant 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 (annexe 5) opère l'intégration pertinente des attentes de nos parties prenantes (annexe 4) dans notre processus décisionnel.

Notation extrafinancière Groupe en 2014

Nous faisons évaluer tous les deux ans notre performance par une agence de notation extrafinancière. En 2014, elle a été évaluée par le cabinet EthiFinance. La notation porte sur la gouvernance d'entreprise, le capital humain, l'environnement, les clients et les achats, et l'engagement sociétal (annexe 11).

2.3

DÉMARCHE RSE
GOUVERNANCE

Enjeux

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. Le conseil d'administration se réfère au code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'Afep-Medef.

Le comité exécutif, présidé par le président-directeur général Augustin de Romanet assure le pilotage stratégique et opérationnel de l'entreprise.

Document de référence 2015

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, au développement durable et à l'éthique. Ces fonctions sont assurées par la direction de l'Environnement et du Développement durable et par la direction de la Sûreté, du management des risques et de la conformité.

2.4

DÉMARCHE RSE
DÉONTOLOGIE

Enjeux

Actions

Adhésion aux conventions internationales 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 (voir notre déclaration de soutien au pacte mondial, annexe 23). 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 (annexe 6) 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 avons obtenu le niveau « avancé » en 2015.

Déontologie et bonne conduite

Nos actions et nos comportements sont encadrés par **notre règlement intérieur** qui intègre notamment nos règles de déontologie, un code de bonne conduite applicable en matière boursière et un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information (Cobosi) applicable à Aéroports de Paris SA et à ses filiales à 100 % (échelle Groupe).

En 2015, le Groupe a signé sa charte Éthique Groupe, qui réaffirme et prolonge ces engagements. Le risque éthique a été intégré dans nos *Golden Rules*.

Une organisation dédiée

Notre secrétariat général Groupe, par l'intermédiaire de notre **déontologue** Groupe, nommée en 2014, formalise les repères et les règles déontologiques de l'entreprise et veille à leur diffusion. Elle a pour mission de promouvoir la politique éthique du Groupe et de garantir la prise en compte de l'éthique dans tous les grands projets et dans les orientations stratégiques.

Notre déontologue Groupe est également **référente éthique**. Chaque collaborateur peut la consulter en toute confidentialité, en cas de doute ou pour obtenir des conseils sur les comportements professionnels attendus.

Prévention de la fraude

Nos règles de déontologie ainsi que le code déontologie des achats (voir chapitre Achats responsables, page 31) intègrent notre politique de prévention de la fraude. Depuis sa signature en 2015, de la charte Éthique Groupe étend à l'ensemble des collaborateurs du Groupe la possibilité, jusqu'ici limitée aux salariés d'Aéroports de Paris SA, de consulter notre référent éthique.

Nous mettons en œuvre des procédures de vigilance et formons régulièrement les prescripteurs, les acheteurs et certains managers à la lutte contre la corruption et la prévention de la fraude. Une formation spécifique est délivrée aux expatriés au minimum tous les trois ans. Elle tient compte du degré d'exposition à ce risque.

En 2015, nous avons élaboré notre **troisième plan de prévention de la fraude (2015-2017).** Il renforce les mesures de prévention, de détection et de traitement de la fraude pour le groupe et ses parties prenantes.

Une organisation dédiée

Le directeur de l'Audit est responsable de la prévention de la fraude. Le directeur juridique et des assurances est responsable de la prévention en matière de délit d'initié et de conflit d'intérêts dans le cadre du conseil d'administration.

En savoir plus
Document de référence 2015

Une ambition éthique pour 2016-2020

Deux objectifs relatifs à l'éthique figurent dans notre plan stratégique 2016-2020 :
• l'adhésion et la sensibilisation des collaborateurs aux enjeux éthiques internes ;
• l'amélioration de la conformité à nos engagements éthiques Groupe.
Dans cette perspective, nous avons approfondi dès 2015, avec nos filiales et nos partenaires, les questions d'éthique dans l'entreprise et dans la conduite des affaires à l'occasion d'événements rassembleurs : le séminaire annuel des expatriés, la 1re convention internationale de notre groupe et deux séminaires avec nos partenaires turcs TAV Airports et TAV Construction.

Lobbying responsable

Nous sommes membres de Transparency International France et souscrivons à ses principes de transparence. Les dispositifs associés à nos règles de déontologie ont été élaborés en partenariat avec l'ONG. Nous participons à son *Forum des entreprises engagées*.

En 2014, le Groupe ADP a signé, la déclaration commune en faveur du lobbying responsable proposée par Transparency International.

Nous nous y engageons, aux côtés d'autres entreprises, à représenter les intérêts de notre secteur dans les débats publics, de façon intègre et transparente, et à soutenir les actions de l'association. Nous nous conformons à la législation concernant le financement des partis politiques.

Nos activités de lobbying auprès du Sénat et de l'Assemblée nationale représentent un coût compris entre 50 k€ et 100 k€, charges de personnel incluses.

Se former au lobbying responsable

Pour faire vivre la déclaration commune de lobbying responsable que nous avons signée avec Transparency International France en décembre 2014, nous avons invité en 2015 cette ONG à dispenser aux directions concernées de notre groupe une formation dédiée.
Nous préparons une charte du lobbying responsable.

Cobosi

Notre code de bonne conduite pour la sécurité de l'information (Cobosi) a été actualisé en 2015 pour protéger les collaborateurs et l'entreprise dans un environnement technique et face à des usages de l'information en grande mutation. Il a également été étendu au périmètre du Groupe ADP (Aéroports de Paris SA et ses quatre filiales à 100 %). Déjà en vigueur dans nos filiales Hub One et ADP Ingénierie il est en cours d'adoption par ADP Management et HUB SAFE. Le Cobosi rappelle les comportements attendus de chaque collaborateur dans l'utilisation des ressources d'information.

Un groupe, une éthique

En 2015, nous avons largement débattu de l'engagement éthique avec nos filiales et participations dans la perspective d'une politique harmonisée à l'échelle du Groupe.

Pour nos expatriés, nous avons fait une présentation des enjeux de la prévention de la corruption suivie d'un débat lors de notre séminaire annuel.

Lors de notre première convention internationale qui réunissait 90 participants de notre Groupe venus du monde entier, nous avons invité un avocat spécialisé à présenter les législations anti-corruption, toile de fond de l'éthique dans la conduite des affaires.

Avec nos partenaires turcs TAV Airports, membre du Pacte mondial, et TAV Construction, nous avons tenu deux séminaires sur les règles éthiques, la lutte contre la corruption et les conditions de vie et de travail des salariés, notamment dans les chantiers du Golfe.

Filtrage éthique

Nous avons mis en place un filtrage éthique sur notre réseau wifi gratuit en aérogare. Nous bloquons les accès aux sites et contenus contraires à notre politique éthique. Nous utilisons les classifications établies par le Conseil national du numérique relatives aux comportements et contenus illicites (notamment les incitations à la haine et à la violence).

Fiches « Réflexes éthiques »

Nous avons finalisé en 2015 pour une diffusion en 2016 nos fiches « Réflexes éthiques » avec la direction des Ressources humaines. Ces outils de communication destinés aux collaborateurs de la direction des Ressources humaines et aux managers leur serviront à accompagner les salariés dans l'appropriation des règles de déontologie.

Ces fiches organisent la liste des bonnes pratiques en **huit thèmes** :

- les achats ;
- les cadeaux ;
- les notes de frais ;
- les relations avec les prestataires ;
- les outils et matériels ;
- l'informatique ;
- le temps de travail ;
- les comportements.

2.5

DÉMARCHE RSE
MAÎTRISE DES RISQUES

Une démarche globale

Nous appliquons les dispositions du cadre de référence portant sur les dispositifs de contrôle interne et de gestion des risques publié par l'Autorité des marchés financiers (AMF) en 2007 et actualisé en juillet 2010, complété de son guide d'application.

Le contrôle interne, la gestion des risques et l'audit interne constituent, pour nous, une démarche globale au service de notre performance et de la sécurisation de nos activités et de nos objectifs. Notre démarche est animée par la direction de la Sûreté, du management des risques et de la conformité rattachée au secrétariat général Groupe et par la direction de l'Audit rattachée au président-directeur général. Périodiquement, la direction de l'Audit évalue les dispositifs de contrôle interne et de gestion des risques. **Les systèmes de management** (voir chapitre Environnement, page 23) auxquels sont soumises certaines activités participent totalement du dispositif de contrôle interne.

Repère
En 2015, la certification, délivrée en 2008, à la direction de l'Audit par l'Institut français de l'audit et du contrôle internes (Ifaci) renouvelée en 2014 a été confirmée.

En savoir plus
Document de référence 2015

Risques et gestion des risques

La politique de gestion des risques du Groupe ADP, initiée dès 2004, a pour objet d'assurer l'identification et la maîtrise optimale des risques qui peuvent toucher ses différents domaines d'activité. Elle est proposée par la direction de la Sûreté, du management des risques et de la conformité. Cette direction s'appuie sur le réseau des coordinateurs « Audit, gestion des risques, contrôle interne » (ARC) (voir annexe 3). Elle a également en charge les politiques de gestion de crise, de retour d'expérience et de continuité d'activité.

En 2015 une politique Groupe de continuité d'activité (PGCA) relative à la maîtrise des risques extrêmes a été validée et diffusée dans l'ensemble du Groupe ADP.

En savoir plus
Document de référence 2015

Cartographie

Les risques majeurs font l'objet d'une cartographie au niveau du Groupe ADP. Début 2015, les risques de la cartographie ont été réévalués à la suite des attentats parisiens du mois de janvier.

Afin de mieux documenter l'évaluation des risques, notamment lors de l'élaboration de cette cartographie, et de contribuer ainsi à renforcer la prévention, nos directions et nos quatre principales filiales recensent les incidents majeurs. Le bilan en est adressé tous les six mois au président-directeur général et au directeur général délégué.

Échelle Groupe

Contrôle interne

En novembre 2015, le comité exécutif a décidé de généraliser le déploiement du contrôle interne à l'ensemble du Groupe ADP. Ce projet est piloté par la direction de la Sûreté, du management des risques et de la conformité. Il vise à mieux sécuriser les activités du groupe en renforçant la transversalité et la collaboration entre les entités, en améliorant la gestion des interfaces et en simplifiant les procédures et les modes de fonctionnement.

Deux chartes pour notre dispositif

Nous disposons, pour encadrer notre dispositif global d'une charte de l'audit interne et, depuis 2015, d'une charte de la gestion des risques et du contrôle interne.

Politique générale de protection de l'information

Les différents métiers exercés au sein du Groupe ADP reposent sur le traitement et l'échange quotidien d'informations. Ce patrimoine est un actif critique à préserver.

Notre politique générale de protection de l'information et ses référentiels sont formalisés depuis 2014. La responsable de la protection de l'information, à la direction de la Sûreté, du management des risques et de la conformité, est également correspondante informatique et libertés auprès de la Cnil[1]. Elle pilote la mise en conformité du groupe à la loi avec l'assistance d'une vingtaine de relais Informatique et libertés, nommés dans chaque direction de l'entreprise.

La désignation d'un ou d'une correspondant(e) Informatique et libertés simplifie les formalités réglementaires tout en affirmant l'engagement éthique et citoyen de l'entreprise.

En savoir plus
Document de référence 2015

(1) Glossaire.

Maîtrise des risques extrêmes

La stratégie de continuité du Groupe ADP s'inscrit dans la démarche de gestion des risques du groupe et vise à améliorer la maîtrise des risques extrêmes dont l'impact est le plus fort.

Notre politique Groupe de continuité d'activité (PGCA), validée en 2015, a été diffusée à l'ensemble du Groupe. Elle a été déclinée en plans de continuité d'activité pour Paris-Orly et Paris-Le Bourget. La déclinaison pour Paris-Charles de Gaulle et pour les activités relatives aux systèmes d'information et aux ressources humaines est en cours d'élaboration.

Notre plan Pandémie a également été actualisé en 2015.

Simulation d'incident pour le CDGVAL

Dans la nuit du 27 au 28 octobre 2015, une cinquantaine de personnes ont testé grandeur nature un scénario du plan d'intervention et de sécurité du CDGVAL : un incendie dans une rame bloquée entre deux stations avec blessés. Paris-Charles de Gaulle organise ce type d'exercice tous les deux ans en collaboration avec l'entreprise qui exploite la ligne et assure sa maintenance pour notre compte (Transdev aéroports liaisons depuis juin 2015), le service de sécurité Lutte incendie avions, le service médical d'urgence, la brigade des sapeurs-pompiers de Paris, la direction de la police aux frontières et la gendarmerie des transports aériens (GTA). Ce travail collaboratif régulièrement renouvelé sert non seulement à vérifier la pertinence et la cohérence des scénarios mais aussi la fluidité des interventions en soudant les équipes des différents intervenants.

Forum sur la sécurité

Nous avons organisé en mai 2014 à Paris-Charles de Gaulle notre premier forum de sensibilisation à la sécurité sur les aires de trafic et pour les avions. Ce forum a réuni des personnels d'assistance en escale et travaillant en coactivité, des formateurs, des personnels des services qualité, des officiers de sécurité des vols, des pilotes de ligne et les services de l'État. Plus de 1 200 participants se sont rencontrés et ont échangé leurs expériences. Le forum mettait l'accent sur les aspects concrets et l'efficacité des règles de sécurité.

Croix de Saint-André

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

Sécurité des pistes

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

2.6

DÉMARCHE RSE
PILOTAGE DES PROGRAMMES

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 par un comité « Environnement, énergie et RSE », comprenant notamment les directeurs des aéroports et de l'Immobilier, et qui est présidé par le directeur général délégué, avec l'appui du secrétaire général Groupe.

Une quarantaine de personnes sont au service du pilotage des programmes RSE.

Un parcours en cinq étapes
1 – Axe RSE et plan stratégique.
2 – Objectifs échéance à cinq ans déclinés en objectifs annuels.
3 – Note d'objectifs aux directions.
4 – Déclinaison de la politique RSE.
5 – Mise en œuvre et déploiement des actions.

En savoir plus
• Cinq étapes pour notre programme RSE – annexe 7
• Nos réseaux RSE – annexe 3

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 (annexe 8).

Nos plans d'actions

Pour la période 2011-2015, nous avons suivi des feuilles de routes (annexe 9) organisées selon les thématiques de développement durable proposées par la norme ISO 26000.

Pour la période 2016-2020 nous déployons un nouveau plan d'action en cohérence avec cette norme ainsi qu'avec le nouveau plan stratégique du Groupe ADP.

2.7

DÉMARCHE RSE
TRANSPARENCE

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)*. (annexe 10).

Depuis 2015, le *reporting* accessible dans ces pages remplace le rapport de responsabilité sociétale imprimé ou téléchargeable que nous avons publié chaque année jusqu'ici. Ce changement ne modifie pas notre méthodologie de reporting ni la teneur exhaustive des informations que nous fournissons. Il est conforme 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 le **rapport de gestion** de notre groupe. Cette vérification est conforme au **décret n° 2012-557 du 24 avril 2012**, relatif aux obligations de transparence des entreprises dans ces domaines.

Notation extrafinancière, indices et classements

Nous sollicitons, tous les deux ans, une **notation extrafinancière** qui mesure **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 et de l'engagement sociétal. Le Groupe s'est fixé pour objectif d'atteindre une note extrafinancière sollicitée de 83/100 en 2020 soit +5 points par rapport à la notation 2014. Nous sommes présents dans plusieurs indices et classements d'investissement socialement responsable (ISR) – voir page 155.

La notation extrafinancière 2014

Depuis 2003, nous faisons évaluer notre performance par une agence indépendante de notation extrafinancière. Cette évaluation est réalisée tous les deux ans. En 2014, elle a été élaborée par le cabinet EthiFinance. Le périmètre de la notation a inclus Aéroports de Paris SA et ses quatre principales filiales : ADP Ingénierie (ADPI), ADP Management, HUB SAFE, Hub One SA et sa filiale Hub One Mobility. La notation précédente en 2012 n'incluait ni Hub One Mobility, ni HUB SAFE.

Le Groupe ADP est le seul groupe aéroportuaire européen majeur à se soumettre à une notation extrafinancière sollicitée.

71 2012 78 2014

Notation 2014 du Groupe ADP

Les performances du Groupe ADP atteignent le niveau de maturité le plus élevé (« Excellence ») avec un total de 78/100 (**+ 7 points** par rapport à 2012). (Voir annexe 11)

72 2012 80 2014

Notation 2014 d'Aéroports de Paris SA

La note d'Aéroports de Paris SA qui situe sa performance au niveau « Excellence » progresse de **8** points **(+10 %)** par rapport à 2012 et passe de 72/100 à 80/100. (Voir annexe 11)

+5 pts
ADPI

55 2012 60 2014

Notation 2014 d'ADP Ingénierie

La note d'ADP Ingénierie (ADPI) progresse de 5 points par rapport à 2012 avec deux avancées notables : domaines « clients et achats » **(+ 26 points)** et « capital humain » **(+ 13 points)**. (Voir annexe 11)

+10 pts
ADPM

50 2012 60 2014

Notation 2014 d'ADP Management

La note d'ADP Management progresse de 10 points par rapport à 2012 avec deux avancées remarquables : domaines « sociétal » **(+ 15 points)** et « clients et achats » **(+ 13 points)**. (Voir annexe 11)

+5 pts
HUB ONE

62 2012 67 2014

Notation 2014 de Hub One

La note de Hub One progresse de 5 points avec une avancée remarquable pour le domaine « capital humain » (+ 25 points). (Voir annexe 11)

71/100
HUB SAFE

2014

Notation 2014 de HUB SAFE

Pour sa **première notation,** HUB SAFE atteint un niveau de maturité **proche de l'excellence (71/100)** avec une note remarquable pour l'engagement sociétal **(89/100)**. (Voir annexe 11)

Vérification du rapport de gestion

Les informations présentées dans notre rapport de gestion 2015 en matières sociale, sociétale et environnementale sont évaluées par un vérificateur tiers indépendant. Il a délivré un niveau d'assurance modérée à tous les indicateurs et raisonnable (le plus élevé) aux quatre indicateurs les plus représentatifs de nos activités. Ces indicateurs sont identifiés par un (√) dans le tableau des indicateurs du rapport (Voir annexe 10).

3.

ACHATS RESPONSABLES

Notre politique achats, refondue en 2015 pour notamment l'élargir aux filiales, vise l'excellence économique, éthique, environnementale et sociale.

Critères RSE dans 70 % de nos marchés

3 200 fournisseurs en 2015

830 k€/an pour le secteur protégé en 2015

Une politique éthique et transparente

Notre politique achats, formalisée en 2012 et refondue en 2015 pour notamment l'élargir aux filiales, vise l'excellence économique, éthique, environnementale et sociale. Elle contribue à l'amélioration de la profitabilité du Groupe ADP et à la satisfaction de ses clients. Elle contribue à optimiser les dépenses tout en conciliant les contraintes d'exploitation, les normes techniques, les objectifs de qualité, de délais, de budget et la responsabilité sociale et environnementale (RSE) – voir annexe 5.

Le code de déontologie des achats, annexé au règlement intérieur du Groupe ADP (hors filiales), réunit nos **règles d'éthique vis-à-vis de nos prestataires.** Nos collaborateurs s'engagent individuellement et par écrit à le respecter.

Nos filiales ont élaboré leur propre code de déontologie, en partenariat avec l'ONG Transparency International France.

Une démarche labellisée

La charte Relations fournisseur responsables

Nous avons signé en 2010 la charte Relations fournisseur responsables**,** proposée par le ministère de l'Économie et par la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France.

Cette charte expose aux grandes entreprises **10 bonnes pratiques** pour construire un cadre de confiance réciproque et une relation durable et équilibrée préservant l'intérêt des fournisseurs. Elle favorise l'éthique dans nos pratiques et l'accompagnement des démarches de progrès et d'innovation avec les PME et les TPE.

Label

Nous avons obtenu en mars 2014 le label Relations fournisseur responsables qui atteste le respect des engagements de la charte Relations fournisseur responsables.

Le label prévoit également la nomination d'un médiateur pour favoriser la résolution des conflits. Le directeur de l'Audit assume cette fonction au sein d'Aéroports de Paris SA.

L'engagement RSE de nos fournisseurs

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

Pour la majorité des consultations, nous définissons une grille d'évaluation comprenant des critères environnementaux et sociaux et respectant les meilleures pratiques du secteur des achats. Ces critères influent de 5 à 10 % sur la note attribuée aux candidats. Nous pratiquons des audits sociaux auprès des fournisseurs prioritaires, notamment pour les marchés de service.

Depuis 2014, nos fournisseurs souscrivent à notre charte RSE fournisseurs lors de la contractualisation.

Ils s'engagent à :
• respecter les droits de l'homme ;
• adopter les meilleures pratiques en matière de relations sociales et de conditions de travail ;
• lutter contre la corruption ;
• protéger l'environnement.

Nous disposons également depuis 2012 d'un outil de vérification des informations sociales et financières de nos fournisseurs.

Innover avec les PME

Depuis 2012, nous sommes membres de l'association Pacte PME qui encadre et favorise les partenariats des grands comptes avec les PME innovantes. Notre pôle Innovation identifie les PME aptes à développer avec nous des solutions d'avant-garde.

Développement local

Nous organisons régulièrement des rencontres entre nos acheteurs et les PME locales.

Une démarche sécurisée

Nos outils interconnectés

Nous disposons d'outils électroniques interconnectés couvrant l'ensemble du processus achats. Nous pouvons ainsi échanger avec nos fournisseurs des informations en temps réel et assurer la traçabilité de ces flux. Trois outils notamment nous aident à assurer la sécurité de nos processus. Spartacus est une plate-forme d'achats collaborative pour piloter les dossiers et les contrats. Sardane est un système d'aide à la rédaction des documents de consultation. Siel est notre plate-forme de signature électronique des marchés et des avenants.

Un dialogue construit

Le dialogue avec nos fournisseurs repose sur trois outils principaux destinés à les informer et à recueillir leur avis :

• le volet « entreprises » de notre site internet ;
• le baromètre inversé – nous proposons à nos fournisseurs de répondre à une enquête baromètre qui mesure leur appréciation de nos pratiques d'achats ;
• une page internet pour contacter notre Médiateur fournisseurs.

Nos outils de dialogue – voir annexe 4

Les achats solidaires

Pour remplir notre objectif en termes d'achats solidaires, nous agissons dans deux directions : les relations avec le secteur du travail protégé et adapté (STPA) et l'insertion sociale.

Partenariat avec le secteur du travail protégé et adapté

Nous nous sommes engagés par notre accord Handicap 2013-2015 à :

1 – confier jusqu'à 600 000 euros annuels de commandes aux entreprises du STPA d'ici à la fin 2015, soit deux fois plus que ne le prévoyait l'accord précédent ;
2 – augmenter chaque année de 100 000 euros le montant des prestations pour les trois prochaines années.

En 2015, nous avons largement dépassé nos objectifs (+38 %) – voir annexe 13.

Pour la période 2016-2018, nous nous sommes fixé l'objectif d'atteindre un million d'euros annuel fin 2018. Afin de maintenir une progression constante de 100 000 euros annuels supplémentaires prévus dans l'accord, nous identifions les segments d'achats offrant des opportunités. Notre objectif est de tester la prestation puis de contractualiser si elle est satisfaisante.

Nous menons de nombreuses actions de sensibilisation auprès de nos acheteurs et prescripteurs que nous renforçons progressivement. Nous prévoyons d'accroître notre visibilité dans ce domaine en développant la communication externe.

Clauses d'insertion sociale

Nous appliquons, depuis 2013, des clauses d'insertion sociale dans nos marchés, qui engagent nos fournisseurs à réserver des heures travaillées aux personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles.

Un réseau de partenaires

Nous nous entourons de partenaires spécialisés dans le domaine des achats responsables. Depuis 2011, nous nous appuyons sur un partenariat avec le groupement d'entreprises adaptées Gesat. Grâce à cet organisme facilitateur entre le STPA et les donneurs d'ordre, nous avons accès à la base de données nationale des établissements du secteur ainsi qu'à un réseau de donneurs d'ordre.

Nous développons progressivement nos échanges avec plusieurs acteurs du monde du handicap tels que le comité national Coordination Action Handicap, la radio Vivre FM ou encore des cabinets de recrutement dédiés. Nous sommes également membres de l'Observatoire des achats responsables (Obsar), du réseau d'experts en matière de RSE Agrion.

Achats au secteur protégé et adapté

Hausse du nombre de contrats avec le STPA

Nous avons doublé le nombre de contrats actifs avec le secteur protégé entre 2014 et 2015, passant de 7 en 2014 à un total de 10 en 2015. Ces contrats concernent notamment le nettoyage de véhicules, le ramassage de déchets légers, les traitements d'espaces verts, la gestion du courrier, la livraison de plateaux repas, les petits travaux de bâtiment ou la mise à jour de plans d'architecture.

Notre témoignage en vidéo

En 2015, nous avons réalisé une vidéo à l'intention de nos acheteurs, de nos prescripteurs mais aussi de tout acteur désireux d'engager son entreprise dans une relation plus étroite avec le secteur protégé et adapté. Cette vidéo a été réalisée à l'issue de petits travaux de rénovation d'un montant de 100 000 euros, à Paris-Charles de Gaulle.

Voir notre vidéo

Innover avec les PME

Partenariat primé par l'association Pacte PME

En 2014, notre partenariat avec l'entreprise Alstef a reçu le prix du partenariat gagnant-gagnant de l'association Pacte PME pour la coconception du dispositif de dépose bagages automatique installé en standard dans nos aérogares depuis 2013. Nous avons développé ensemble ce dispositif. Nous avons défini le concept, le cahier des charges, réalisé le design, l'interface avec le passager et l'intégration informatique. La société Alstef a assuré la conception mécanique, électrique et les automatismes. Alstef bénéficie d'un accord de licence de distribution de ce produit pour l'Europe.

Clauses d'insertion sociale dans nos marchés

Dans le cadre des travaux du projet de bâtiment de jonction à Paris-Orly, nos contrats de travaux engagent les titulaires d'une dizaine de marchés à réserver 5 % d'heures travaillées aux personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles.

Notation extrafinancière 2014 du domaine des achats

La notation extrafinancière de notre démarche achats responsables est passée **de 73/100** en **2012** à **81/100** en **2014** (notation 2014 réalisée par EthiFinance) soit une amélioration de **8 points**.

Bilan achats responsables 2015

Voir annexe 12

Bilan des achats au secteur protégé et adapté 2014

En 2015, le montant de nos achats au secteur adapté et protégé s'est élevé à 830 k€.

Nous avons dépassé de 38 % l'objectif fixé par notre accord Handicap 2013-2015.

Ce bon résultat est le fruit d'un investissement humain fort de nos collaborateurs (mission Handicap, direction des Achats, prescripteurs) et de nos prestataires et d'un rapprochement durable avec les acteurs du secteur protégé et adapté (Gesat, fournisseurs, etc.).

Cinq facteurs clés ont présidé à ces bons résultats :

- des objectifs portés par notre comité exécutif ;
- une relation très active avec le secteur protégé et adapté et, plus largement, le monde du handicap ;
- l'accompagnement professionnel des personnels amenés à travailler sur nos plates-formes ;
- une implication grandissante de nos prescripteurs et de nos acheteurs ;
- nos actions de communication interne.

Voir annexe 13

Baromètre fournisseurs

En 2015, nos fournisseurs attribuent une note moyenne de **59/100** à nos prestations, **en progrès de 4 points** par rapport à 2014 (55/100). (Source Pacte PME)

Critères RSE et audits sociaux 2015

En 2015, 70 % des marchés contractualisés par Aéroports de Paris ont intégré un critère RSE. Nous avons réalisé 4 audits sociaux pour 4 fournisseurs.

4.

RESSOURCES HUMAINES

Notre politique sociale vise à améliorer la performance collective tout en veillant au respect de la diversité, de l'égalité des chances et de la quallité de vie de nos salariés.

Nos engagements
Développement professionnel
Diversité
Conditions d'emploi
Santé
Dialogue social

4.1

RESSOURCES HUMAINES
NOS ENGAGEMENTS

205
embauches Groupe
en CDI

8 996
effectif Groupe
en 2015*

2015
intégration
dans l'indice DJSI *
Europe et monde

* hors co-entreprises commerciales
* *Dow Jones Sustainability Index*

Un enjeu stratégique

Confrontés aux mutations du transport aérien et à l'accentuation de la pression concurrentielle des autres aéroports, nous devons innover en permanence. Notre compétitivité repose sur la forte implication de nos collaborateurs, sur leur désir d'entreprendre et sur la synergie de leurs talents.

Améliorer la performance et la qualité de vie au travail

Levier de modernisation et de progrès, notre politique des ressources humaines anticipe et accompagne l'évolution des métiers et de l'emploi. Elle vise à améliorer la performance individuelle et la performance collective, tout en satisfaisant les attentes légitimes d'évolution professionnelle et de bien-être au travail exprimées par nos salariés. Elle s'appuie sur nos quatre valeurs : la confiance, l'engagement, l'audace, et l'ouverture au monde et à notre environnement.

Équilibrer la gestion de l'emploi

Nous suivons un plan de maîtrise des coûts, de la masse salariale et des effectifs. Nous régulons les recrutements externes et optimisons la mobilité interne.

Un plan de départs volontaire achevé en 2014 : en ligne avec notre contrat de régulation économique 2011-2015, nous avons ainsi ouvert en 2014 un plan de départs volontaires de 358 postes pour 281 départs effectifs. Homologué par la Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (Direccte) d'Île-de-France, ce plan visait à renforcer la performance et la compétitivité économique.

Le développement des recrutements dans nos filières cœur de métier : en parallèle du plan de départs volontaires, nous nous sommes engagés à développer les recrutements sur trois ans dans nos filières cœurs de métier à hauteur de 180 recrutements dans les métiers de l'accueil et de la maintenance. Nous effectuons une partie de ces recrutements dans le cadre des emplois d'avenir et du contrat de génération et plus particulièrement parmi les jeunes résidant dans les territoires d'ancrage de nos plates-formes franciliennes.

Graduate Program : pour attirer les meilleurs éléments vers nos métiers, nous disposons d'un *Graduate Program*[1] à l'attention de jeunes cadres issus des grandes écoles ou détenteurs de masters. Ce programme consiste à leur faire suivre un parcours de trois missions de huit mois, tutorées, dans trois entités différentes, avant une prise de poste dans un secteur d'activité (exploitation, technique ou fonction support).

(1) Glossaire.

La culture de la responsabilité sociétale

Respecter les valeurs sociales

Notre politique de ressources humaines s'exerce depuis toujours dans le respect des valeurs de la responsabilité sociétale (RSE). Nous respectons les droits humains fondamentaux et les principes édictés par l'ONU et l'OIT (voir annexe 6) et avons rendu public notre engagement dès 2003, en devenant signataires du **Pacte mondial**. En 2015, nous avons répondu à l'appel du **Défenseur des droits** en signant la charte de la mobilisation pour la défense de l'égalité contre le racisme.

Nous avons signé la Charte de la diversité (2013 pour Aéroports de Paris SA, 2014 pour nos quatre principales filiales) ainsi que la charte Entreprises et Quartiers du ministère de la Ville (2013 pour Aéroports de Paris SA).

Nous sommes particulièrement attachés à la prévention des risques pour la santé et à la sécurité de nos collaborateurs.

Diffuser la culture RSE au sein de l'entreprise

Nous promouvons les comportements responsables au profit de nos collaborateurs. Nous les engageons à devenir à leur tour des acteurs responsables, selon les dispositions de notre charte RSE Groupe, adoptée en 2014 par Aéroports de Paris SA et ses quatre principales filiales.

La direction des Ressources humaines encourage et promeut cet engagement à tous les échelons hiérarchiques, en déployant **divers outils incitatifs,** financiers et non financiers (comme l'innovation participative). Le président-directeur général a demandé d'inscrire, chaque fois que cela est possible, un objectif RSE dans les objectifs des cadres.

Du plan de progrès 2011-2015...

Nous menons une démarche d'amélioration continue.

Pour la période 2011-2015, qui correspond à notre deuxième contrat de régulation économique, nous avions identifié en 2011 cinq objectifs de progrès (périmètre Aéroports de Paris SA) :

1 – développement professionnel et mobilité ;
2 – conditions d'emploi ;
3 – dialogue social ;
4 – santé et qualité de vie au travail ;
5 – diversité, égalité des chances.

Voir notre feuille de route 2011-2015 – Annexe 9

...aux priorités 2016-2020

Pour 2016-2020, sur la durée de notre 3e contrat de régulation économique, nos objectifs de progrès seront déclinés selon les trois priorités identifiées par le plan stratégique Connect 2020 qu'a définies notre Groupe en 2015 : *Optimiser, attirer, élargir*.

Optimiser

• Piloter les évolutions d'organisation et de l'emploi.
• Maîtriser les frais de personnel et valoriser la performance.
• Moderniser le dialogue social et les règles sociales.

Attirer

• Favoriser le développement des salariés et attirer les talents.
• Piloter l'évolution de la culture managériale.

Élargir

• Ancrer l'identité Groupe et développer la mobilité en France et à l'international.
• Soutenir le développement de l'emploi sur les territoires.

Le plan stratégique a été présenté en consultation au comité d'entreprise le 3 décembre 2015 et approuvé par le conseil d'administration le 16 décembre 2015.

Notre organisation

Notre direction centrale des Ressources humaines intervient à l'échelle du Groupe par l'intermédiaire du comité des directeurs des Ressources humaines de nos filiales. Elle définit avec eux des orientations communes.

En 2014 un pôle « Politiques d'insertion et diversité » a été créé au département Développement de la responsabilité sociale.

La direction des Ressources humaines participe, pour les domaines qui la concernent, au pilotage transversal de la RSE (voir annexe 3) aux côtés de la direction de l'Environnement et du Développement durable et participe aux actions qui en découlent.

Feuille de route et bilan 2011-2015

Voir annexe 9

Une très bonne image employeur

Pour la deuxième fois consécutive nous avons obtenu le label *Happy Trainees* décerné aux entreprises où les stagiaires sont « le plus heureux ». L'enquête est conduite par la plate-forme internet *meilleures-entreprises.com* et le *Figaro Étudiant*. Nous sommes classés dans la catégorie « Plus de 100 stages/alternants par an ». Notre note est passée de 3,97/5 en 2014 à 4/5 en 2015 avec un de taux de recommandation de 81,7 % contre 80,4 % en 2014. Les 144 étudiants stagiaires interrogés avaient à leur disposition 6 critères pour évaluer leur expérience parmi nous : progression professionnelle, environnement stimulant, management, motivation, fierté, plaisir.

Recrutements

Aéroports de Paris SA a effectué 110 embauches en CDI en 2015. Un plan pluriannuel de recrutement de 180 personnes dans les filières d'accueil, des métiers techniques et des métiers de maintenance, a été engagé en 2013. En 2015, 65 salariés, dont 20 en emploi d'avenir, auront été embauchés dans la filière accueil et 81 pour la filière technique. Le solde de 34 emplois sera réalisé début 2016.

Notation extrafinancière 2014 du domaine Ressources humaines

Voir annexe 11

Indicateurs 2015

Voir annexe 10

Le plan de départs volontaires

Le plan de départs volontaires, homologué par la Direccte[1] d'Île-de-France, a été ouvert par un appel à volontariat de mars 2014 à septembre 2014 et clôturé le 31 décembre 2014. Il a fait l'objet d'un accompagnement individualisé et d'une information continue sur notre site intranet. Ces informations ont été complétées par une brochure qui expliquait le dispositif, les critères d'éligibilité et les modalités. Fin 2014, 281 départs de l'entreprise étaient effectifs.

(1) Glossaire.

4.2

RESSOURCES HUMAINES
DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL

Juin 2015
charte de la mobilité
Groupe

21,9 M€
pour la formation
continue

2015
1er accord
GPEC

Faire vivre les quatre valeurs de l'entreprise définies en 2014 – l'engagement, la confiance, l'audace et l'ouverture – nous conduit à :

- optimiser nos ressources, nos organisations et nos métiers notamment en développant les compétences de nos salariés ;
- attirer et conserver les talents grâce à des dispositifs, des modes de travail et de management innovants ;
- élargir notre influence et notre champ d'action, notamment par le développement de la mobilité au sein du groupe.

Charte et politique de mobilité

La mobilité choisie est un facteur d'évolution et d'enrichissement professionnel et levier de performance économique. Nous avons élaboré une charte de la mobilité, pour inciter nos salariés à choisir la mobilité en toute confiance. Cette charte a été signée en juin 2015 avec nos filiales et partenaires. Elle accompagne notre nouvelle politique de mobilité professionnelle interne et externe au groupe a été présentée au comité d'entreprise. Une brochure présentant les principes de la mobilité a été diffusée à l'ensemble des salariés en juin 2015.

Cette mobilité peut se décliner en mobilité entre les métiers, mobilité géographique, mobilité dans le Groupe (au sein des filiales qui interviennent en France ou à l'étranger) ou chez nos partenaires aéroportuaires.

Depuis 2011 nous pratiquons l'échange de personnels dans le cadre de l'alliance HubLink avec le gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, Schiphol Group. Nous l'avons étendu à notre partenaire turc TAV Airports.

Outils de la mobilité

Nous déployons notre politique de mobilité au sein du programme « My Mob' » en nous appuyant sur des équipes, des événements et des espaces dédiés et sur notre site intranet.

Les ambassadeurs de la mobilité sont chargés de communiquer localement avec les salariés mais aussi avec les membres de la fonction RH et les managers sur les principes et les outils mis à leur disposition.

Dans nos deux Espaces métiers, inaugurés en 2015 l'un à Paris-Orly et l'autre à Paris-Charles de Gaulle, nos collaborateurs trouvent information et documentation en libre service. Ces lieux peuvent aussi accueillir des événements tout au long de l'année.

Un site intranet invite nos collaborateurs à s'informer et à faire connaître leurs souhaits tout au long de l'année.

GPEC

Notre plan de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), est notre principal outil de pilotage de la mobilité et des parcours professionnels. Nous nous assurons ainsi de la pertinence des moyens engagés pour que les salariés puissent adapter leurs compétences aux évolutions de l'entreprise et disposent d'une vision motivante de leur parcours.

Fin janvier 2016, à la suite de la négociation triennale menée en 2015, la Direction et les organisations syndicales représentatives ont signé un accord sur la GPEC, la formation professionnelle et le contrat de génération pour la période triennale 2016-2018 (voir Actions, page 44).

Outils de la GPEC

L'entretien d'appréciation et professionnel

Le choix de la mobilité se construit entre le salarié et son manager. Leur principal outil est l'entretien d'appréciation et professionnel (EAP) conduit une fois par an. Sur cette base, nous ajustons les parcours de professionnalisation et de formation ou les souhaits de mobilité des salariés aux besoins de l'entreprise. En 2015, le process a été revu et simplifié. Ces orientations s'appuient sur notre référentiel des métiers et sur un référentiel des compétences actualisé, déployé depuis 2015 en parallèle d'un nouvel outil informatisé de GPEC.

La formation

La formation accompagne la politique de l'emploi, la mobilité et les projets issus de la GPEC. Elle a pour fonction d'accompagner l'adaptation des salariés aux évolutions de l'organisation du travail, aux mutations technologiques, aux changements de culture et de pratiques managériales et de développer de nouvelles compétences pour accompagner les reconversions professionnelles.

Nouveaux embauchés et mobilité interne

Nous avons formalisé un dispositif d'accompagnement des nouveaux embauchés et des salariés promus qui comprend notamment une journée d'intégration. Pour certaines prises de fonction, un plan de progrès sur six mois, piloté par le manager, peut être défini.

Formation individuelle

En plus des formations réglementaires qui contribuent au maintien des compétences, nos salariés bénéficient de parcours de formation construits en fonction de nos besoins et de leurs désirs d'évolution. Dans le cadre d'un projet de mobilité, la formation individuelle peut être assortie d'une mise en situation.

Formation à la RSE

La formation à la responsabilité sociale d'entreprise (RSE), déployée depuis 2013, relève de la formation collective axée sur les orientations stratégiques de l'entreprise.

Formation en alternance

Nous accueillons chaque année de nombreux alternants en contrats d'apprentissage ou de professionnalisation.

VAE

Nous encourageons et accompagnons les salariés qui souhaitent engager une démarche de validation des acquis de l'expérience (VAE) afin de valoriser les compétences acquises au cours de leur carrière.

Filiales

Nos filiales développent les programmes de formation correspondant à leurs activités.

Développement managérial

Les managers relayent, dans les directions, les politiques de ressources humaines. Ils sont associés aux accords d'entreprise et à leur mise en œuvre. Ils contribuent à la prévention des risques. Ils sont sensibilisés aux valeurs humaines portées par la politique sociale de l'entreprise. Nous les impliquons aussi dans la construction du plan de formation pour leurs équipes et les sont formons à leurs missions de relais de la direction des Ressources humaines.

En 2015, nous avons défini une démarche de développement managérial fondée sur nos quatre valeurs. Cette démarche vise à clarifier l'exercice de la fonction managériale et à partager un référentiel commun pour garantir des relations de travail fondées sur la confiance et favorisant la coopération et la responsabilisation de chacun.

L'ensemble du projet place le facteur humain au cœur de notre stratégie d'entreprise.

GPEC – Un accord historique

La Direction et les organisations syndicales représentatives ont signé, le 29 janvier 2016, un accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), à la formation professionnelle et au contrat de génération, pour la période triennale 2016-2018.

Ce premier accord sur l'emploi, la formation et la gestion prévisionnelle des compétences, marque la volonté des signataires d'articuler plus étroitement ces trois enjeux. Ils ont pour ambition de :
- permettre à chaque salarié d'être acteur de son parcours professionnel en lui donnant de la visibilité sur l'évolution des métiers de l'entreprise à trois ans ;
- de dynamiser la mobilité interne et d'accompagner le développement des compétences par la formation ;
- de porter une attention particulière à l'insertion des jeunes, au maintien dans l'emploi des seniors et au partage des savoir-faire entre les générations.

Développement managérial

En 2015, nous avons construit avec le top 100 de nos managers, un projet de développement managérial fondé sur leur expérience. Il s'agissait de traduire les quatre valeurs de l'entreprise – confiance, engagement, audace et ouverture – en rôles managériaux.

Nous avons cherché tous ensemble des réponses à des questions comme celle-ci :

« Pour entretenir la confiance, comment déléguer ? » ou celle-ci « Pour renforcer l'audace et l'ouverture, comment susciter l'initiative et la prise de risque ? »

Nous avons ainsi formulé quatre rôles associés à ces valeurs :

1 – mobiliser et inspirer ;
2 – animer et piloter ;
3 – décider et agir ;
4 – développer et se développer.

Nous les avons déclinés et présentés dans une brochure d'une trentaine de pages. Pratique et agréable à lire, « Attitude manager – nos valeurs en action » a été diffusée en octobre à tous nos managers.

Nous avons lancé en même temps fin 2015 la formation « Attitude manager » afin que chacun d'eux puisse s'approprier ces rôles, socles d'une culture commune et d'une adhésion collective aux orientations stratégiques de l'entreprise.

Deux forums sur la mobilité

En mars 2015 nous avons organisé pour tous nos salariés deux forums consacrés à la mobilité, l'un à Paris-Charles de Gaulle et l'autre à Paris-Orly. Une table ronde, à laquelle ont assisté plus d'une centaine de visiteurs, ouvrait l'événement. Les représentants de grands groupes (La Poste, Air France, Schneider Electric) et des experts de la mobilité ont apporté leurs témoignages aux côtés de salariés du Groupe ADP qui en ont déjà fait l'expérience.

Nous avons voulu ces forums aussi pratiques que possible. Nous avons ouvert des stands pour présenter à nos visiteurs les métiers concernés par nos offres de mobilité : accueil, maintenance, achats, immobilier, mobilité internationale via les filiales du Groupe. Des ateliers de *coaching* individuels ont également proposé des conseils personnalisés de préparation à la mobilité.

Charte de la mobilité Groupe

Publiée en juin 2015, notre charte de la mobilité Groupe engage les managers et les acteurs des ressources humaines à appliquer de façon transparente et à promouvoir les principes de la mobilité, tout en assurant le développement professionnel des salariés. Elle formalise également les échanges avec nos filiales et les conditions de la mobilité internationale.

Une brochure comprendre la mobilité

Une brochure de 16 pages – « Politique de la mobilité » – a été distribuée en 2015 à tous nos salariés. Elle aborde :
• les principes de la mobilité ;
• les principes spécifiques à la mobilité Groupe et internationale ;
• l'engagement des acteurs (salarié et manager, direction des Ressources humaines et fonction RH).

Nous y expliquons les avantages de la mobilité dans une carrière professionnelle, les objectifs du Groupe, la typologie des mobilités, les conditions requises pour en bénéficier, le processus de décisionnel et les conditions de rémunération.

Les espaces métiers

Nous avons ouvert, en 2015, à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, des espaces métiers animés par nos responsables Parcours professionnels. Lieux d'information et de documentation en libre service, nos salariés y consultent la bourse aux emplois, les offres de formation, accèdent à une CVthèque, déposent leurs souhaits de mobilité ou s'informent sur les filières métiers et les forums thématiques. Ces espaces complètent les pages dédiées de notre site intranet.

VAE

Au printemps 2015, nous avons organisé deux matinales à l'intention de nos collaborateurs pour promouvoir la VAE, à l'issue desquelles 27 personnes se sont engagées dans cette démarche.

Indicateurs 2015 du domaine Ressources humaines

Voir annexe 10

Formation professionnelle

21,9 millions d'euros ont été consacrés en 2015 à la formation professionnelle continue pour Aéroports de Paris SA, soit environ 6 % de la masse salariale.

Formation managériale

Près de **1 700** managers auront suivi, entre octobre 2015 et le début de l'année 2017, la formation de développement managérial « Attitude manager ». En 2015, 222 collaborateurs ont déjà été formés ; 62 cadres et 171 salariés en haute maîtrise ont en outre suivi les dispositifs « Trajectoire Cadres » et « Trajectoire Haute maîtrise ».

Formation en alternance 2015

En décembre 2015, nous dénombrons **61** nouveaux contrats d'apprentissage et de professionnalisation pour un total de 120.

Accompagnement vers la mobilité en 2015

Nous avons réservé une enveloppe de **22 500** heures de formation à la mobilité et à la reconversion en 2015.

Mobilité des salariés

32 expatriés pour le compte de nos filiales intervenant à l'étranger,
8 salariés ont fait un échange avec nos partenaires Schiphol Group et TAV Airports.
149 volontaires à l'expatriation.

4.3

RESSOURCES HUMAINES
DIVERSITÉ

Objectif :
30 % de jeunes de moins de 26 ans pour les recrutements en CDI

6,74 %
taux d'emploi des PHMR* en 2015

24/120
au palmarès de la féminisation

*personnes handicapées et à mobilité réduite

Diversité - un engagement de longue date

Une politique volontariste nous engage depuis plusieurs années à promouvoir la diversité et l'égalité des chances.

Nous avons réaffirmé cet engagement à l'échelle du Groupe ADP en signant la Charte de la diversité en entreprise, en 2013 pour Aéroports de Paris SA et en 2014 pour ses quatre principales filiales – ADP Management, ADP Ingénierie, Hub One et HUB SAFE.

Cette charte témoigne de notre engagement, aux côtés d'autres entreprises françaises, en faveur de la diversité culturelle, ethnique et sociale au sein de notre organisation.

En 2015, nous avons mis à jour notre diagnostic diversité pour tenir compte de l'évolution du contexte législatif et de nos propres progrès. Nous avons entamé un plan d'actions pour poursuivre cette démarche. Nous avons également mis en chantier la formalisation de notre politique diversité et de son plan d'actions.

Avec nos filiales, nous réunissons à échéance régulière un groupe de travail diversité. Dans ce cadre, nous avons lancé la conception d'un guide commun de recrutement centré sur la diversité et la non-discrimination.

Nous participons également au déploiement des actions menées, dans le cadre de la charte Entreprises et Quartiers que nous avons signée en 2013, en faveur de l'accès à l'emploi des jeunes résidant sur les territoires d'ancrage de nos plates-formes franciliennes.

Accords d'entreprise

Trois accords d'entreprise et un plan d'action matérialisent notre démarche en faveur de la non-discrimination.

1 – L'accord triennal en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (EPHF). Le quatrième accord a été signé en 2014 pour la période 2014-2016. Premier accord en 2003.
2 – L'accord pour l'insertion des personnes handicapées. Le 8e accord a été signé le 17 janvier 2013 pour la période 2013-2015. Premier accord collectif en 1991.
3 – L'accord GPEC 2016-2018, signé en 2016 à l'issue de la négociation triennale, intègre les dispositions relatives au **contrat de génération**, qui remplacent, à partir de 2016, le **plan d'actions unilatéral 2013-2015** couvrant ce dispositif.

L'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes

Depuis 2015, nous faisons partie du réseau des entreprises pour l'égalité entre les femmes et les hommes, créé en juin 2015 et porté par le secrétariat d'État chargé des Droits des femmes. Nous sommes partenaires de l'association *Elles bougent*, qui a pour vocation d'attirer et susciter des vocations des jeunes femmes étudiantes dans les métiers techniques et d'ingénierie.

Accord EPHF

Notre quatrième accord 2014-2016 en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes prévoit notamment de porter à 40 % en 2016 la part des femmes cadres dans l'entreprise et, dans les mêmes proportions, celle des femmes dans les comités directeurs. Il vise aussi la mixité des métiers. Cet accord a fait l'objet d'un plan d'actions fourni pour développer une culture et des comportements adaptés.

Entre 2011 et 2013, nous avons analysé et compensé les disparités salariales pour 225 salariées cadres et non cadres. Depuis 2014, les situations sont examinées au cas par cas.

Féminisation du conseil d'administration

Notre conseil d'administration compte déjà depuis plusieurs années 40 % de femmes. Nous participons au programme *Board Women Partners* qui vise à favoriser la féminisation des conseils d'administration.

Égalité professionnelle

L'entreprise a opté pour la fixation d'un objectif obligatoire concernant l'égalité professionnelle hommes-femmes sur la part variable des directeurs. Le recensement de ces objectifs sera réalisé sur la première partie de l'année 2016.

Contrat de génération

Nous contribuons à la lutte contre le chômage des jeunes, au maintien dans l'emploi des seniors, à la transmission des savoirs et à la lutte contre la discrimination à l'embauche. Aux termes de notre nouvel accord sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) signé pour la période 2016-2018, nous avons pris une série d'engagements concernant les jeunes de moins de 29 ans et les seniors. Il se résume en quatre points.

Jeunes

1 – Soutenir l'engagement en faveur de l'insertion professionnelle (alternance, contrats aidés, stages) et du recrutement des jeunes.
2 – Accompagner les jeunes par des dispositifs spécifiques d'accès à la formation, au logement et aux transports.

Seniors

3 – Assurer le maintien dans l'emploi des salariés seniors et accompagner leur développement professionnel par la formation.
4 – Proposer aux salariés seniors un dispositif complet d'aménagement de la fin de carrière (temps partiel fin de carrière, adaptation des postes de travail et des horaires, aide au rachat de trimestres d'assurance vieillesse).

Handicap

Notre 9e accord triennal 2016-2018 en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap a été signé le 25 janvier 2016. Comme le précédent accord, il vise à faciliter et favoriser l'emploi et le maintien dans l'emploi de ces personnes et à renforcer notre soutien au secteur protégé et aux entreprises adaptées. Il est applicable aux personnes qui ont à charge un enfant ou un conjoint en situation de handicap (voir annexe 14 – « 10 ans d'actions pour le handicap »).

Les quatre axes de l'accord 2016-2018

L'accord 2016/2018 s'articule autour de quatre thèmes majeurs :
- les actions en faveur du maintien dans l'emploi ;
- les perspectives d'insertion et de formation professionnelle dont l'embauche en milieu ordinaire de travail ;
- le recours aux entreprises adaptées et établissements et services d'aide par le travail ;
- la sensibilisation des acteurs de l'entreprise.

Notre mission Handicap

Notre mission Handicap est l'interlocuteur privilégié des salariés handicapés. Des salariés volontaires sont « accompagnateurs à l'intégration » des nouveaux embauchés en situation de handicap. Grâce à cet accord, le taux d'emploi a progressé.

Avec les quartiers

Dans le cadre de la charte Entreprises et Quartiers, nous menons plusieurs actions en direction des élèves des lycées et collèges et des jeunes diplômés âgés de 18 à 26 ans.
À l'initiative de la direction des Ressources humaines, nous sommes devenus partenaires en 2015 de l'association « Ma caméra chez les pros » avec le soutien de la Fondation ADP.

Nous sommes également partenaires de l'association Nos Quartiers ont des Talents depuis 2015 qui œuvre notamment à l'insertion des jeunes diplômés des quartiers prioritaires. Nous avons accompagné en 2015 cinq jeunes diplômés bac+4 à Paris-Le Bourget afin de les conseiller dans leur parcours d'intégration professionnelle.

Les mardis du handicap

En 2015, notre mission Handicap a programmé, chaque mardi pendant huit semaines, la série vidéo pour le web « *J'en crois pas mes yeux* ». Chaque épisode relate avec humour la vie d'une équipe, dans laquelle chacun peut se reconnaître, et les maladresses qui ponctuent les relations entre personnes handicapées et personnes valides. Chaque épisode était relayé sur l'intranet par des témoignages de salariés d'Aéroports de Paris, diffusion de conseils sur les bons comportements, le rappel de la loi et de la politique adoptée par le Groupe ADP. Cette série, conçue par une société de communication fondée et présidée par un non-voyant, a été assidûment suivie.

Emploi et handicap en 2025

Aux côtés de sept autres entreprises, le Groupe ADP a participé à une étude menée par l'Adapt[1] et la Société générale sur les perspectives d'emploi des personnes handicapées à l'horizon 2025. Cette étude, la première de cette ampleur réalisée en France, a fait émerger 6 scénarios – scénario catastrophe, 4 scénarios intermédiaires et scénario idéal – qui peuvent orienter de futurs plans d'action.

L'étude, qui a été présentée le 8 octobre 2015 au siège de la Société Générale s'est appuyée sur les conseils scientifiques de la Chaire de prospective et de développement durable du Conservatoire national des arts et métiers. Soumise au vote, c'est son scénario numéro 2 qui a paru le plus souhaitable : *L'ère de la diversité* part du postulat que la société évolue vers une meilleure prise en compte et une valorisation de la diversité profitable aux personnes handicapées.

(1) Glossaire.

Égalité hommes-femmes

Elles bougent

Nous agissons pour la mixité des métiers. En novembre 2015, nous sommes devenus partenaires de l'association *Elles bougent*. Cette association a pour but de susciter les vocations féminines dans les métiers techniques et d'ingénieurs dans le secteur industriel.

Une vingtaine de nos collaboratrices, femmes d'action et de terrain, sont devenues les marraines de jeunes étudiantes, lycéennes ou collégiennes. Elles apporteront également leur témoignage au réseau *Elles bougent* et participeront aux événements qu'organisera notre direction des Ressources humaines autour de cette thématique.

Nous avons participé à l'événement « Sciences de l'ingénieur au féminin ».

Les stéréotypes

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

Nos bonnes pratiques

Nous avons publié en 2014 un guide destiné à nos collaborateurs et relatif à l'égalité entre les hommes et les femmes.

Mixité et taxe d'apprentissage

La répartition de la part libre de la taxe d'apprentissage intègre nos orientations en matière de diversité. Nous effectuons des versements au profit des établissements scolaires qui promeuvent ou favorisent la mixité, à des structures qui contribuent à la formation de jeunes en difficulté comme les Écoles de la deuxième chance ou encore aux centres de formation spécialisés et adaptés aux personnes en situation de handicap.

Découverte professionnelle

Pour les élèves des classes de 3e option Découverte professionnelle, l'association *Ma Caméra chez les Pros* propose un parcours original en entreprise : réaliser un reportage en entreprise caméra au poing. À l'issue du reportage, un prix est décerné au meilleur trinôme collège, entreprise, média.

En 2015, nous sommes devenus partenaires de cette initiative et nous sommes engagés pour trois ans à recevoir ces collégiens sur nos plates-formes de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Dans les filiales

HUB SAFE

Notre filiale HUB SAFE a élaboré, en 2014, avec IMS Entreprendre pour la Cité une formation à la diversité pour ses managers et ses collaborateurs chargés des ressources humaines.

HUB SAFE

Feuille de route Ressources humaines 2015

Voir annexe 9

Notation extrafinancière 2014 du domaine Ressources humaines

Voir annexe 11

Tableau des indicateurs 2015

Voir annexe 10

Plus de 6 % d'emplois handicap

Avec un premier accord handicap signé en 1991, nous affichons 25 ans de politique handicap. En 2005, la *loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées* impose un quota de 6 % de salariés en situation de handicap. Nous avons atteint et dépassé ce seuil en 2015. Ce succès est le fruit de l'engagement de tous : dirigeants, collaborateurs, parties prenantes. Voir « 10 ans d'action pour le handicap » – *annexe 14.*

Palmarès de la mixité

Nous sommes passés en 2015 de la 51e à la 24e place dans le palmarès de la féminisation dans les entreprises du SBF 120. Ce palmarès est réalisé par Ethics and Boards et le magazine *Challenges*. Il se fonde notamment sur le taux de femmes au conseil d'administration, le pourcentage de femmes au Top 100, l'intégration d'un objectif de mixité dans le calcul de la rémunération variable. Nos atouts : plus de 40 % de femmes au conseil d'administration depuis trois ans ; un accord d'entreprise EPHF contenant des objectifs chiffrés.

Indicateurs EPHF

Le taux de féminisation reste stable à 38 % depuis plusieurs années.

La part des femmes dans la catégorie cadre (périmètre Aéroports de Paris SA) n'a cessé de progresser depuis 2011 : 34,4 % en 2011, 34,9 % en 2012 et 2013, 35,6 % en 2014, 36,3 % en 2015.

Les embauches de femmes cadres étaient de 43 % en 2015.

La part des femmes dans les promotions toutes catégories confondues a été de 54 % en 2015.

Égalité salariale hommes et femmes

Entre 2011 et 2013, nous avons analysé et compensé les disparités salariales pour 225 salariées cadres et non cadres. Depuis 2014, les situations sont examinées au cas par cas.

Écart de rémunération entre hommes et femmes - 2010-2015

2010	2011	2012	2013	2014	2015
10,8 %	10,1 %	10 %	10,4 %	9,0 %	8,7 %

(périmètre Aéroports de Paris SA)

Féminisation de la gouvernance

	2013	2014	2015
Comité exécutif	1 femme sur 13 membres	2 femmes sur 12 membres	2 femmes sur 12 membres
Conseil d'administration	42 %	42 %	42 %

(périmètre Aéroports de Paris SA)

Handicap et recrutements

En mettant en œuvre notre 8e accord (2013-2015), nous avons dépassé les objectifs du taux légal d'emploi de 6 %.

Progression emploi handicap 2011-2015

	2011	2012	2013	2014	2015
Emploi direct (recrutements, nouvelles déclarations)	4,96 %	5,20 %	5,65 %	6,06 %	6,14 %
Emploi indirect (secteur adapté et protégé)	0,25 %	0,25 %	0,26 %	0,40 %	0,60 %
Taux d'emploi	5,21 %	5,45 %	5,91 %	6,46 %	6,74 %

4.4

RESSOURCES HUMAINES
CONDITIONS D'EMPLOI

Pilotage par la performance

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

La RSE dans la structure de rémunération

Objectifs RSE

Des incitations financières pour les cadres sont liées à la réalisation d'objectifs RSE. C'est notamment le cas pour la rémunération du directeur des Achats et des acheteurs dont la part variable repose en partie sur la réalisation de tels objectifs. De manière générale, les managers sont invités à fixer à leur équipes un objectif RSE choisi parmi les objectifs stratégiques définis par la direction de l'Environnement et du Développement durable.

Accords d'intéressement

Notre 9e accord d'intéressement (2012-2014) prenait en compte trois critères : la performance économique, la qualité de service et le taux d'accidents du travail avec arrêt.

Notre 10e accord d'intéressement 2015-2017, signé en 2015, prend en compte cinq critères :
- 3 sont économiques (Ebitda Groupe, ratio charges/passager, ratio chiffre d'affaires/passager)
- 1 porte sur la satisfaction clients (mesurée *via* une enquête *ACI* [1])
- 1 critère RSE : le taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt.

(1) Glossaire.

Épargne salariale et fonds de placement

Abondement

L'épargne salariale se compose d'un plan d'épargne groupe (PEG) et d'un plan d'épargne retraire collectif groupe (Percog) : 83 % des salariés d'Aéroports de Paris SA sont actionnaires via le fond de placement entreprise Aéroparts.

Nous abondons les versements effectués dans ce FCPE au sein du PEG et dans le Percog. En 2015, nous avons signé de nouveaux accords prévoyant un abondement dans le PEG et le Percog pour les années 2016 à 2019. Les salariés qui investissent depuis 2010 dans le Percog sont assurés de bénéficier de dix ans d'abondement.

Une étude du Club de l'épargne salariale dont nous sommes membres montre que 81 % des salariés des entreprises qui abondent leurs versements considèrent que l'entreprise s'occupe bien d'eux contre 61 % dans le cas contraire. L'impact est de 20 points.

Fonds solidaire

Indirectement, les placements solidaires proposés aux salariés actionnaires contribuent à la diffusion d'une culture responsable comme le FCPE Amundi Label[1] Actions Solidaire. La part solidaire de ce fonds est investie dans la société d'investissement France Active qui finance notamment des projets écologiques, d'insertion et de lutte contre l'exclusion. Ce fonds bénéficie du label CIES[1] d'investissement socialement responsable.

(1) Glossaire.

Feuille de route Ressources humaines

Voir annexe 9

Notation extrafinancière 2014

Voir annexe 11

Tableau des indicateurs 2015

Voir annexe 10

4.5

RESSOURCES HUMAINES
SANTÉ

-21 % du taux de fréquence des accidents du travail*

-24 % du nombre d'accidents du travail avec arrêt*

970 bénéficiaires du Cesu en 2015

* entre 2014 et 2015

Politique de santé

La politique de santé et de sécurité au travail d'Aéroports de Paris SA privilégie la prévention et l'adaptation du travail à l'homme. Elle fait l'objet de communications régulières auprès des salariés.

Notre programme de prévention

Notre plan annuel de prévention des risques professionnels est défini et suivi par le pôle Prévention des risques professionnels qui veille à la cohérence transversale des actions de prévention.

Pour la période 2011-2015, l'entreprise a appuyé son plan annuel de prévention sur le plan santé au travail 2010-2014 du ministère du Travail et sur les dispositions réglementaires concernant la pénibilité au travail. Pour la période 2016-2020 le plan suivra les dispositions du troisième plan santé au travail adopté par le gouvernement en décembre 2015.

En avril 2015, le comité exécutif a décidé la mise en œuvre **d'un plan de mobilisation pour la prévention et la sécurité**. Voir page 59.

Pour les expatriés

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

Organisation

Plusieurs instances interviennent sur nos sites parisiens.

8 CHSCT[1] et **1** CHSCT transversal.
25 animateurs de sécurité, affectés aux directions opérationnelles et fonctionnelles, apportent conseil et assistance à nos collaborateurs.
1 commission médicotechnique pluridisciplinaire, présidée par la direction des Ressources humaines : elle définit les axes d'étude complémentaires du plan annuel de prévention.
2 services médicaux d'urgence
1 service Santé au travail
1 service Prévention des risques professionnels
1 dispensaire

(1) Glossaire.

Nos outils de suivi et de gestion

Un système d'information intégré

En 2015, dans le cadre d'un important projet de refonte des outils de la prévention, nous avons l'ensemble des procédures **d'évaluation des risques professionnels**. Ces évaluations ainsi que les **facteurs de pénibilité** ont été incorporés dans notre système d'information intégré qui sera mis en production en 2016. À l'aide de ce système d'information intégré, nous assurerons également le suivi et l'analyse des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Outil de veille réglementaire

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

Outil de gestion

Depuis 2014, nous disposons d'un outil de gestion informatique des fiches de sécurité et menons des campagnes de mesure périodiques.

Une gestion certifiée

Nos plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly sont certifiées OHSAS 18001 [1] pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Par ailleurs, notre service Santé au travail adhère à la démarche nationale Évolution et relations en santé au travail (Evrest).

(1) Glossaire.

La qualité de vie au travail

Vie privée et vie professionnelle

Pour les salariés d'Aéroports de Paris SA, plusieurs dispositifs favorisent l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée dont le congé parental, le temps partiel, les crèches, des aides financières et des aides au logement.

Congé parental, temps partiel – Nous avons institué l'indemnisation du congé de paternité, le temps partiel choisi et la neutralisation du congé parental au titre des avancements.

Crèches – Deux crèches interentreprises sont ouvertes depuis plus de cinq ans à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Cesu – Nous proposons à nos salariés en CDI des aides financières, dans le cadre d'accords d'entreprise. Ces aides sont versées sous forme de chèque emploi service universel (Cesu), dans la limite des budgets alloués.

Logement – Nous avons ouvert un site internet consacré à l'action logement. Nos moyens sont mutualisés avec ceux de nos filiales, d'autres grandes entreprises et du Comité Habitat, structure de Planèt'Airport.

Bien vivre au travail

Nous déployons, depuis 2014, les actions d'application de **l'accord d'entreprise « Bien vivre au travail »** 2013-2016, relatif aux risques psychosociaux (RPS) et à la qualité de vie. Cet accord s'appuie sur un dispositif d'écoute constitué par nos réseaux d'alerte interdisciplinaires, un groupe de coordination et d'appui et une commission mixte d'experts. Un référent « prévention des risques psychosociaux et des réorganisations » pilote les actions de communication et de sensibilisation. Notre méthodologie d'évaluation des risques psychosociaux a été transcrite dans le Document unique[1]. Nous avons mis en place une procédure pour le traitement des situations de mal-être, individuel ou collectif.

Notre nouveau plan de mobilisation pour la prévention et la sécurité, validé en 2015, renforcera cette démarche. Il prévoit notamment d'intégrer la prévention des RPS au parcours de professionnalisation des managers et d'accentuer les mesures de prévention des RPS, notamment en amont des réorganisations.

(1) Glossaire.

Challenge « Améliorer vos espaces de travail » un an après

Le 8 juin, **BurO$_2$** a été inauguré au terminal Sud de Paris-Orly. Cet espace collaboratif a été conçu collectivement en 2014 dans le cadre du challenge « Innover pour améliorer vos espaces de travail ». Destiné à la communauté des *Airport Helpers*®, ces salariés de nos plates-formes qui se mettent bénévolement au service des passagers et de leurs accompagnants, BurO$_2$ concrétise le bien vivre au travail que nous voulons promouvoir. Ce lieu de détente, ouvert de 6 h à 21 h, est aussi un lieu d'échanges où peuvent s'organiser des rencontres autour des métiers et des entreprises qui composent notre collectivité aéroportuaire.

Les quatre autres projets lauréats du challenge ont également abouti.

Le **BuROP** Sud, destiné aux responsables opérations (ROP) est un bureau à l'aménagement repensé et optimisé pour recevoir trois personnes au lieu d'une seule selon la méthode japonaise de *lean management* : éliminer l'inutile, ranger, nettoyer, préserver l'ordre, montrer de la rigueur.

La BULLE (pour bureau local équipé) de l'équipe Oxygenius est un petit espace clos façon capsule spatiale, confortable et équipé comme un poste bureautique où l'on peut s'isoler pour traiter des dossiers complexes ou confidentiels.

ADP ou l'Aire de détente potager est un espace en plein air qui offre d'un côté un jardin partagé orienté au sud d'Orly Parc et un espace de pourvu de tables et de bancs. L'équipe qui a imaginé le a végétalisé deux patios inutilisés où l'on se retrouve désormais pour partager un bol d'air frais.

200 000 euros ont été consacrés à la mise en œuvre de ces projets.

Safety Day

Le 17 novembre, la direction des Ressources humaines a organisé un *Safety Day* (journée de la sécurité). Durant cette journée, chaque manager a réalisé un briefing de prise de poste pour ses équipes. Il a évoqué avec elles le thème de la prévention, l'engagement de la direction et notre nouveau plan de mobilisation pour la prévention des risques professionnels (lire le plan dans notre onglet action). Les salariés ont donc été invités à une « chasse aux risques ». Ils devaient identifier parmi les situations ou les équipements qu'ils rencontraient sur le terrain ceux qui leur paraissaient présenter un risque pour leur sécurité ou celle de leurs collègues.

Notre plan de mobilisation pour la prévention des risques professionnels fait l'objet d'une plaquette de présentation distribué aux personnels. Des forums seront organisés à l'Université du Service du Groupe ADP avec le concours de sociétés partenaires des aéroports parisiens.

Opération sécurité routière

Lors de la Journée européenne de la sécurité routière, le 13 octobre 2015, une campagne destinée aux conducteurs en zone réservée a été organisée à Paris-Charles de Gaulle.

Des opérations de prévention et de contrôle de vitesse ont été menées par le préfet délégué à la sécurité et à la sûreté des plates-formes de Paris-Charles de Gaulle et de Paris-Le Bourget en coopération avec les services de l'État et le Groupe ADP.

Le Bureau d'éducation et d'information routières de la préfecture de police de Paris a sensibilisé les conducteurs de taxis parisiens présents sur la base arrière de l'aéroport. De notre côté, nous avons mis en place, à l'attention des usagers des postes autoroutiers d'inspection filtrage, des bannières réalisées par notre service de communication, et destiné à sensibiliser au respect des règles du code de la route applicables côté piste.

Cette opération entrait dans le cadre de notre plan de mobilisation pour la prévention et la sécurité. Notre objectif est de limiter le plus possible les risques d'accidents, côté ville mais aussi côté piste où le moindre accident constitue un risque pour la sécurité aéronautique que nous devons impérativement garantir aux compagnies aériennes.

Un plan de mobilisation pour la sécurité en 2015

La mise en œuvre de plan de mobilisation 2015 pour la prévention et la sécurité a été décidée par le comité exécutif en avril 2015.

Il a pour objectif de réduire significativement les accidents et de prévenir la survenance d'accidents graves, qu'il s'agisse de protéger nos propres salariés ou les utilisateurs des installations que nous mettons à la disposition des entreprises qui opèrent sur nos plates-formes : compagnies aériennes, prestataires, entreprises sous-traitantes, partenaires, etc. Dans ce dernier domaine, le plan renforce les dispositifs que nous mettions déjà au service des salariés de nos partenaires *via* des consignes spécifiques et des plans de prévention applicables à la coactivité.

Ce plan définit trois champs d'action prioritaires et transverses :
1 – la prévention des agressions et des incivilités ;
2 – la prévention des risques liés aux déplacements ;
3 – la prévention des risques psychosociaux (RPS).

Le président-directeur général en a informé chaque salarié personnellement. Un plan de communication, élaboré en 2015, sera mis en œuvre en 2016.

Programme de prévention 2011-2015

Notre programme pluriannuel de prévention des risques professionnels 2011-2015 a couvert notamment les risques suivants (pour le périmètre d'Aéroports de Paris SA) :

- les risques routiers et de circulation piétonne, qui représentent près de 50 % des accidents du travail dans notre entreprise ;
- les risques liés à l'amiante ;
- les risques liés au bruit ;
- les risques liés aux rayonnements ionisants ;
- les risques liés aux vibrations ;
- le risque chimique ;
- le risque électrique ;
- les risques associés à la manutention et les troubles musculo-squelettiques :
- les risques cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques **(CMR)**. Un plan de substitution des produits CMR et des consignes associées ont été définis en 2013.

Nous nous sommes efforcés d'améliorer la prévention des risques liés à la coactivité et de sensibiliser régulièrement les salariés au port des équipements de protection individuelle. Une présentation sur le thème de « la prévention des risques liés aux produits chimiques », notamment CMR, a été faite le 23 juin 2015 au CHSCT transversal.

La pénibilité

Depuis 2015, le facteur « pénibilité » est pris en compte dans notre système d'information intégré. Dès 2013, nous avons réalisé un diagnostic des postes sensibles et avons poursuivi nos travaux en 2014. Le 9 octobre 2014, les décrets d'application de la loi sur les retraites, qui instaure les comptes personnels de prévention de la pénibilité, sont parus. Nous avons mis en place le suivi automatisé systématique des facteurs de pénibilité réglementaires qui nous concernent : le travail en horaires de nuit et en équipes successives alternantes.

Nous déployons le dispositif d'évaluation depuis le mois de janvier 2015 pour alimenter les comptes pénibilité.

Une formation inédite à la signalisation

Depuis janvier 2015, une zone de la plate-forme Paris-Charles de Gaulle, au niveau de l'aire de retournement des taxis, sert de décor pour un module pratique de formation à la signalisation temporaire des chantiers. Cette installation fait partie d'un processus original de formation imaginé par l'unité opérationnelle des parkings de Paris-Charles de Gaulle, formation qui pourrait concerner 500 salariés.

En 2014 cette unité a imaginé une formation à la signalisation temporaire d'urgence pour protéger les patrouilleurs contre les accidents graves potentiels liés à leurs interventions. Ils ont ainsi appris à positionner le balisage, à contrôler ceux des sous-traitants et à élaborer des plans de balisages pour les demandes d'arrêtés préfectoraux. Dans la continuité de cette première opération, l'unité opérationnelle des parkings de Paris-Charles de Gaulle a proposé cette formation aux deux autres plates-formes et élargi son champ d'application à la signalisation des risques chantier pour les contrôleurs de travaux

Nos indicateurs

Voir annexe 10

Notation extrafinancière 2014 du domaine Ressources humaines

Voir annexe 11

Santé

Accidents du travail

Taux, fréquence, gravité – annexe 10

Absentéisme

Voir les taux – annexe 11

Cesu

970 salariés ont bénéficié de Cesu en 2015.

4.6

RESSOURCES HUMAINES
DIALOGUE SOCIAL

50 %
de participants
au baromètre social*

8 CHSCT
et
1 CHSCT transversal

45
Innov'idées primées
en 2015

* 2015

L'organisation du dialogue social

Nous animons un dialogue social de qualité qui concourt au développement d'un climat social propice à l'efficacité collective et individuelle.

Respectueux des principes de l'Organisation internationale du travail (OIT) (annexe 6), nous avons articulé ce dialogue autour de notre comité de Groupe, du comité d'entreprise[1] , de huit comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT)[1] et d'un CHSCT transversal – créé en 2013 – d'une instance centrale de délégués du personnel et de plus de 50 délégués syndicaux[1], en application d'un accord sur le droit syndical.

Les organisations syndicales et la direction des Ressources humaines se réunissent une fois par mois. L'organisation autour du comité d'entreprise et des CHSCT ne concerne qu'Aéroports de Paris SA.

Des commissions spécifiques suivent l'application des accords d'entreprise. Chaque accord d'entreprise fait l'objet d'une communication à tous les salariés *via* l'intranet et les journaux internes.

(1) Glossaire.

Baromètre social

Notre baromètre social est établi tous les deux ans grâce à une enquête anonyme auprès des salariés d'Aéroports de Paris SA. Menée par un cabinet extérieur, elle les invite à noter l'entreprise en répondant à des questions thématiques. Le baromètre aide nos managers à construire des plans d'actions porteurs d'engagement, de motivation et de qualité de vie au travail.

Pour le baromètre social 2015 nous avons couplé l'enquête à une action solidaire : pour chaque participant acceptant de répondre à l'enquête, 2 € ont été versé à l'association Luciol'envol. Le taux de participation est passé de 44% en 2013 à 50 % en 2015.

L'innovation participative

Plusieurs dispositifs invitent nos collaborateurs à proposer des solutions innovantes relatives aux thématiques de responsabilité sociétale, depuis la protection de l'environnement, jusqu'aux services aux passagers, en passant par la qualité de vie au travail, la santé ou la sécurité.

Innov'ID

Notre dispositif d'innovation participative, Innov'idées, nourri par les idées des salariés valorise leur ingéniosité, renforce leur engagement et leur mobilisation. Leurs propositions apportent plus d'efficacité à nos process, améliorent le service au client et sont sources de bénéfices en matière de RSE et de sécurité du travail. Les meilleures sont présentées à la Journée de l'initiative devant les managers et des membres du comité exécutif.

Challenge

En 2014 notre premier challenge coorganisé par la direction des Ressources humaines et notre pôle Innovation a été lancé sur le thème « Innover pour améliorer vos espaces de travail ». Cinq projets ont été primés et réalisés en 2015, dans le cadre de notre politique de qualité de vie au travail.

Ateliers

Notre pôle Innovation organise régulièrement des ateliers de créativité.

Baromètre social 2015 et Luciol'envol

En 2015, le baromètre social a été organisé par l'institut *Great Place to Work®* , expert en environnements de travail, qui aide notamment les entreprises à interpréter leurs cultures et conduire les changements. Nous avons couplé cette enquête que nous menons tous les deux ans à une opération de solidarité : pour chaque réponse à l'enquête, 2 euros étaient versés à la Fondation ADP. Nous avons ainsi recueilli 6 556 euros que la fondation a reversé à l'association Luciol'envol. Luciol'envol a été fondée par notre collaborateur Tchibara Aletcheredji, chef du projet « Évolution des organisations » au sein de la direction des Ressources humaines d'Aéroports de Paris. L'association œuvre pour l'instruction des quelque 150 femmes de la commune de Tchamba et de ses environs au Togo. Les fonds recueillis à l'occasion de l'enquête de climat social 2015 vont servir à financer l'Alphabus, fonds documentaire mobile.

Innovation participative 2015

En 2015, 45 Innov'idées ont été primées dont 14 seront mises en œuvre dans nos terminaux. Ces propositions apporteront des améliorations de terrain pour les clients et les salariés et contribueront à une meilleure productivité.

À **Paris-Charles de Gaulle** deux équipes ont proposé l'une la création de bancs tests qui n'existent pas dans le commerce pour vérifier la fiabilité de certains équipements électriques, l'autre d'apposer un logo « CB » en sortie de parkings pour éviter aux clients de l'aéroport d'avoir à appeler les services commerciaux quand ils étaient devant la borne de paiement. Une équipe de la direction de l'Immobilier a suggéré de faire labourer les abords des parcelles nues de la plate-forme pour empêcher l'installation de caravanes et les dégradations qu'elles engendraient.

À **Paris-Orly**, la réflexion s'est concentrée sur les passerelles. Trois collaborateurs ont proposé plusieurs idées pour faciliter le dépannage des passerelles et renforcer la sécurité lors des interventions ou en cas de coupure de courant. Les coûts diminuent, le temps d'immobilisation des passerelles est réduit, la sécurité augmente pour les intervenants et pour les utilisateurs des passerelles au grand bénéfice des compagnies aériennes et de leurs prestataires. Sans oublier pour l'une des solutions proposées, la conformité aux exigences de la DPAF.

Espace de travail – un challenge créatif

À l'issue du challenge « Innover pour améliorer votre espace de travail » lancé en 2014, dix finalistes sur 36 ont été sélectionnés par le vote des salariés et cinq gagnants désignés par notre comité exécutifs. Les 5 projets ont été réalisés en 2015. (Voir page 58.)

Feuille de route du domaine Ressources humaines

Voir annexe 9

Notation extrafinancière 2014

Voir annexe 11

Tableau des indicateurs 2015

Voir annexe 10

5.

ENVIRONNEMENT L'ENGAGEMENT POUR LE CLIMAT ET L'ENVIRONNEMENT

Notre engagement pour le climat et l'environnement est concret. Nous développons les énergies renouvelables sur nos sites et recherchons l'efficacité énergétique. Nous préservons les ressources naturelles. Nous surveillons de près la qualité de l'eau et de l'air sur nos plates-formes. Nous veillons sur la biodiversité. Nous partageons nos bonnes pratiques au sein de la communauté aéroportuaire.

Notre politique, nos engagements
Énergie
Air, émissions, climat
Eau
Déchets
Biodiversité

5.1

ENVIRONNEMENT
POLITIQUE ET ENGAGEMENT

44 M€
pour le développement durable

Notation extrafinancière 2014
+5 points

100 %
de nos constructions neuves seront HQE*

* en 2020

Notre ambition

Nous ambitionnons de devenir leader des aéroports européens dans le domaine du développement durable et de la responsabilité sociétale d'entreprise. Nous soutenons l'objectif français : faire de notre pays celui de l'excellence environnementale.

Dans un contexte législatif, réglementaire et politique renforcé, nous poursuivons depuis plus de vingt ans une politique environnementale et énergétique volontariste, notamment en matière de lutte contre le dérèglement climatique et la qualité de l'air.

Notre politique environnementale est systématiquement révisée dans le cadre des plans stratégiques quinquennaux.

Trois principes pour 2020

Notre nouvelle politique environnementale et énergétique, signée par notre président-directeur général en décembre 2015, s'inscrit dans le paquet énergie climat 2020 pour la lutte contre les changements climatiques et suit les principes de la loi sur la transition énergétique du 18 août 2015.

Elle se conforme aux trois objectifs de notre plan stratégique 2016-2020. Elle amplifie notre collaboration avec l'ensemble de nos parties prenantes.

1 – Optimiser

en allant au-delà de l'exigence de conformité réglementaire.

2 – Attirer

en renforçant les dispositifs existants et en intégrant tous les métiers, tous les collaborateurs, tous les fournisseurs, la communauté aéroportuaire dans son ensemble ainsi que nos autres parties prenantes.

3 – Élargir

pour que notre leadership serve de socle en matière de développement durable et de RSE au développement et au rayonnement du Groupe en France et à l'international, à sa compétitivité et à sa valorisation.

Un plan de progrès

Pour la période 2016-2020, nous avons établi un plan de progrès en 6 points.

1 – Énergie

- Améliorer notre performance énergétique, en réduisant nos consommations de 1,5 % par an, soit -7 % pour la période 2016-2020.
- Produire par des énergies renouvelables l'équivalent de 15 % de notre consommation finale, en 2020.
- Diminuer de 50 % les émissions de CO_2 par passager entre 2009 et 2020, tout en développant le trafic.

2 – Air et émissions

- Atteindre 25 % de véhicules propres dans la flotte de véhicules légers, poursuivre le déploiement des bornes publiques de recharge de véhicules électriques.
- Renouveler les accréditations de l'*Airport Carbon Accreditation*, au niveau 3, pour nos trois principaux aéroports.
- Proposer aux salariés de nouvelles solutions dans le cadre du plan de déplacements entreprise (PDE) pour limiter les émissions liées aux déplacements domicile-travail et professionnels, et contribuer activement aux plans de déplacements interentreprises (PDIE) des trois aéroports.
- Limiter et réduire les émissions des avions au sol et des véhicules d'assistance en escale.

3 – Eau

- Optimiser la gestion des eaux pluviales, en privilégiant l'infiltration et en prenant en compte l'adaptation au changement climatique.
- Diminuer de 5 % notre consommation interne d'eau potable par passager entre 2014 et 2020.
- Poursuivre l'amélioration de la gestion des pollutions hivernales.

4 – Déchets

- Atteindre 45 % de taux de valorisation matière des déchets non dangereux d'ici à 2020.
- Atteindre 70 % de taux de valorisation matière des déchets de chantier en 2020 et réutiliser les matériaux issus de la démolition.
- Proposer la collecte des biodéchets à tous nos clients pour 2020 et réduire la production de déchets alimentaires dans nos restaurants d'entreprise.

5 – Biodiversité

- Réaliser une étude stratégique « développement, paysage et biodiversité ».
- Maintenir une réduction de 50 % de l'utilisation de produits phytosanitaires par rapport à 2008.

6 – Aménagement et construction durables

- Obtenir une certification environnementale pour tous nos projets immobiliers neufs (aéroportuaires ou de diversification).
- Inciter les clients, s'implantant dans notre périmètre, à obtenir une certification environnementale du bâtiment ou un label énergie.

Le management

Nos 3 principales plates-formes certifiées ISO 14001.

827 salariés ont signé notre Écocharte.

44 M€ pour le développement durable.*

*2016-2020

Des systèmes certifiés et intégrés

Notre objectif est de maîtriser l'ensemble des risques dans le respect des exigences légales et réglementaires qui encadrent nos activités. Tous les systèmes de management font partie intégrante du dispositif de contrôle interne et jouent un rôle important dans la maîtrise des risques.

Paris-Charles de Gaulle et **Paris-Orly** disposent de systèmes de management intégré (SMI) certifiés (mai 2008 pour Paris-Charles de Gaulle ; octobre 2013 pour Paris Orly). Le SMI est conforme aux normes internationales de gestion de la qualité (ISO 9001), de gestion de l'environnement (ISO 14001), de management de la santé et de la sécurité au travail (OHSAS 18001). Il prend en compte les règles de sûreté et de sécurité aéroportuaires établies par la réglementation communautaire et la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC).

Paris-Le Bourget (2005), **l'héliport d'Issy-les-Moulineaux** (2009) et **l'aérodrome de Toussus-Le-Noble (2015)** disposent d'un système de gestion de l'environnement (SME) certifié ISO 14001 .

Depuis juin 2015, **notre système de management de l'énergie** (SMÉ) est certifié **ISO 50001**.

Le déploiement

- La direction de l'Environnement et du Développement durable (DDD) assure le management transversal de notre politique environnementale et énergétique. Elle soumet au comité exécutif une revue de performance annuelle et un tableau de bord trimestriel multi-indicateur.
- Le comité directeur Environnement, Énergie et RSE, présidé par le directeur général délégué, rassemble le secrétaire général Groupe, les directeurs de l'Immobilier et des aéroports et prend les décisions de déploiement.

Pour la période 2016-2020, **44 millions d'euros** sont réservés aux investissements pour le développement durable.

Des collaborateurs formés et impliqués

Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly disposent chacun d'un **réseau** d'une vingtaine d'animateurs environnement (annexe 3). Les animateurs se réunissent tous les mois. Ils maintiennent à niveau les systèmes de management certifiés. Ils déclinent localement notre politique et se chargent des actions de sensibilisation.

Toutes les personnes qui interviennent dans le domaine de l'environnement suivent une formation technique. Les managers et les nouveaux embauchés sont sensibilisés aux questions environnementales.

Depuis 2015, des salariés se sont engagés dans le cadre de l'Écocharte : une façon de concilier engagement individuel et orientations stratégiques de l'entreprise.

Notre laboratoire

L'État nous confie la surveillance environnementale des aéroports franciliens. Cette surveillance est assurée par notre laboratoire accrédité Cofrac. Depuis 2014, le nouveau site internet du laboratoire, Labo.fr, donne accès aux mesures en temps réel du bruit, des polluants atmosphériques ou de la qualité de l'eau.

Mesurer l'air

Nous surveillons la qualité de l'air ambiant sur les aéroports parisiens grâce à notre réseau de stations de mesure fixes et temporaires. Le laboratoire réalise les inventaires d'émissions des avions, du transport routier induit par les activités aéroportuaires et de nos centrales thermiques. Il effectue les études de la qualité de l'air intérieur des aérogares, des parkings et de bâtiments techniques.

Mesurer l'eau

Nous surveillons la qualité des eaux rejetées dans le milieu naturel et veillons au respect des prescriptions des arrêtés d'autorisation de rejet. Nous surveillons également les nappes phréatiques.

Mesurer le bruit

Le laboratoire mesure le bruit des avions sur et autour des aéroports parisiens 24h/24. Nous fournissons aux autorités les mesures et analyses acoustiques nécessaires à leurs prises de décision relatives à la maîtrise et au contrôle du bruit aérien.

La promotion de nos bonnes pratiques

Les Clubs des partenaires environnement

Nous réunissons au sein des Clubs des partenaires environnement, créés en 2003, les entreprises présentes sur nos trois plates-formes franciliennes. Ces clubs sont des lieux de réflexion et d'échange de bonnes pratiques. Ils organisent des événements et participent avec nous aux actions collectives nationales ou européennes. **Une centaine d'entreprises** sont membres des Clubs des partenaires environnement.

Les actions collectives

- Semaine européenne du développement durable.
- Semaine européenne de la mobilité.
- Semaine européenne de réduction des déchets.
- Informations thématiques semestrielles dans le cadre des CPE.
- Promotion de l'Écocharte auprès des salariés.

Politique environnementale et énergétique

En 2015, nous avons élaboré notre nouvelle politique environnementale et énergétique pour la période 2016-2020. Elle a été signée par notre président-directeur général en décembre 2015. Elle est intégrée dans le plan stratégique 2016-2020 de l'entreprise. Ses priorités sont la lutte contre les changements climatiques et la transition énergétique.

Un nouvel outil de pilotage de la performance pour 2016

Nous avons lancé le développement d'un outil informatique pour le management environnemental et énergétique que nous déploierons en 2016. Cet outil sera analytique et servira aux analyses prévisionnelles. Il nous aidera à concevoir des scénarios de réduction de nos consommations et de nos impacts, à harmoniser nos processus de reporting et à simplifier les procédures d'audit et de certification.

Parcours 2015 de formation à l'environnement

1 – Les managers et l'environnement.
2 – La maîtrise de l'énergie.
3 – La gestion des déchets.
4 – L'air.
5 – Les installations classées pour la protection de l'environnement.
6 – Les sols pollués.
7 – La gestion de l'eau.
8 – Chantiers et environnement.

Écocharte et bonnes pratiques

En 2015, **827** collaborateurs ont souscrit en ligne à notre Écocharte. Les plus motivés ont suivi deux demi-journées de formation, donnant lieu à la création d'une communauté d'écosalariés, véritables ambassadeurs des bonnes pratiques environnementales dans l'entreprise.

Actions collectives

Semaine européenne du développement durable 2015

Nous menons de très nombreux programmes de construction qui respectent des exigences de haute qualité environnementale. C'est le cas du bâtiment de jonction de Paris-Orly, du quartier d'affaires « Cœur d'Orly », ou de notre futur siège à Paris-Charles de Gaulle. La thématique de la construction durable dite « écoconstruction » s'est naturellement imposée pour cette semaine 2015.

Semaine européenne de la mobilité

Pendant la Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière (16 au 22 septembre 2015), lors de la journée sans voiture du 22 septembre, nous avons proposé différentes solutions aux salariés pour réduire l'empreinte environnementale de leurs déplacements : outils collaboratifs (technologie Lync[1] et visioconférence), site et applications dédiés au covoiturage, atelier découverte du vélo. Parallèlement au déploiement des bornes de recharge, les salariés ont pu tester des voitures électriques mises à leur disposition par trois grands constructeurs.

(1) Glossaire.

Notation extrafinancière du domaine environnement

L'agence de notation extrafinancière EthiFinance a attribué à la performance environnementale d'Aéroports de Paris SA la note de 85/100, en progrès de 5 points par rapport à la notation de 2012 (80/100). L'agence souligne :
• des ambitions fortes et chiffrées ;
• le portage de la politique à tous les niveaux ;
• la prise en compte de l'environnement dans la construction et la gestion du patrimoine ;
• un système de management de l'énergie conforme à la norme ISO 50001 ;
• la qualité de la gestion des déchets ;
• la réduction des émissions ;
• la phyto-épuration pour le traitement des eaux avant rejet dans le milieu naturel.

Voir annexe 11

Feuille de route Environnement 2015

Voir annexe 9

Tableau des indicateurs environnement 2015

Voir annexe 10

5.2

ENVIRONNEMENT
ÉNERGIE

2015
ISO 50001

15 %
d'énergies renouvelables dans notre consommation interne*

+ 7 %
d'efficacité énergétique*

* 2020

Nos objectifs pour 2020

Nous ambitionnons d'améliorer notre performance énergétique de 1,5% par an, en moyenne, durant la période 2016-2020.

Pour y parvenir, nous diminuons nos consommations d'énergie (électricité, chaleur et froid), nous augmentons la part des énergies renouvelables dans notre bouquet énergétique et nous améliorons l'efficacité énergétique de nos bâtiments.

Ainsi, en 2020, nos centrales utilisant les énergies renouvelables produiront de quoi couvrir 15 % de notre consommation d'énergie finale. À trafic croissant, nous réduirons de moitié les émissions de CO_2 par passager entre 2009 et 2020.

Cet objectif est plus ambitieux que celui fixé par la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte adoptée en août 2015.

Un système de management de l'énergie

Notre système de management de l'énergie (SMÉ) a été certifié conforme à la norme mondiale ISO 50001 en juin 2015. Nous sommes le premier groupe gestionnaire aéroportuaire européen en charge d'un système aéroportuaire de cette taille (95,4 millions de passagers en 2015) à obtenir cette certification.

En déployant cette démarche, nous avons pu identifier les « usages énergétiques significatifs » (UES) dans les bâtiments, c'est-à-dire les processus les plus énergivores. Notre action porte sur la performance énergétique de nos processus et équipements et le recours aux énergies renouvelables.

Un manager énergie est chargé de piloter le SMÉ dans chacun de nos trois principaux aéroports franciliens et au sein de notre direction de l'Immobilier.

Efficacité énergétique

Notre plan de progrès énergie

Ce plan s'organise selon trois priorités (annexe 19).

1 – Rendre robustes nos installations avec la maîtrise de l'énergie.
2 – Optimiser les opérations (exploitation et maintenance) d'un point de vue énergétique.
3 – Améliorer le bâti et les équipements.

La participation des salariés

Diffusée par messagerie interne à tous les salariés, notre Écocharte rappelle les gestes quotidiens grâce auxquels on peut concilier qualité de vie au travail et réduction des consommations. Outil de sensibilisation, elle incite aussi les collaborateurs à être force de proposition en suggérant de nouvelles bonnes pratiques sobres et économes.

Les énergies renouvelables

Notre production d'EnR satisfait plus de 12 % des besoins internes en énergie cumulés de nos trois plates-formes en 2015. Nous avons l'objectif pour 2020 de porter à 15 % la part d'énergies renouvelables dans notre bouquet énergétique malgré la croissance de notre activité.

Solaire, géothermie, biomasse

Plusieurs systèmes de production d'énergies renouvelables (EnR) sont opérationnels sur nos plates-formes franciliennes. Ils valorisent les énergies solaire, géothermique et issues de la biomasse. Ce dispositif a été complété, en 2015, par l'inauguration à Paris-Le-Bourget d'un système original, couplant centrale photovoltaïque montée sur ombrière et pompe à chaleur.

Électricité verte

En complément, pour réduire notre empreinte carbone, nous avons souscrit, auprès de notre fournisseur, une offre qui l'engage à inclure dans sa livraison un quota d'électricité d'origine renouvelable et française. Ce taux est passé de 30 % en 2014 à 50 % en 2015 pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly et atteindra 60 % en 2016 et 2017. Nous avons conclu pour l'aéroport Paris-Le Bourget un contrat prévoyant 100% d'électricité verte dès 2016. Pour garantir l'origine renouvelable de l'électricité, notre fournisseur nous délivre des certificats verts, attestations certifiées par un tiers expert.

Aménagement et construction durables

La ville aéroportuaire durable

L'aménagement foncier, la construction et la réhabilitation de bâtiments, pour notre propre compte ou pour le compte des entreprises implantées sur nos plates-formes, représentent une part importante de notre activité immobilière. Nous investissons également dans la croissance de la « ville aéroportuaire », concept qui désigne les développements urbains qu'un grand aéroport suscite sur son emprise, comme Roissypole ou le futur quartier d'affaires Cœur d'Orly. Nous contribuons aussi à l'implantation d'écoquartiers et respectons les règles de l'écoconstruction.

Une qualité d'écoconstruction certifiée

Dans tous nos projets immobiliers, nous promouvons le respect des règles de la haute qualité environnementale (HQE), du bâtiment basse consommation (BBC)

Nous ferons certifier HQE™ (certification française) et BREEAM (certification britannique d'envergure internationale) nos futurs bâtiments. Nous étudierons systématiquement la possibilité de faire certifier nos projets aéroportuaires. Nous encourageons nos partenaires et clients à construire selon ces principes.

Couplage solaire-géothermie à Paris-Le Bourget

Remplacer les énergies fossiles par des renouvelables est l'une des principales conclusions de la COP 21 qui s'est tenue sur le site de Paris-Le Bourget du 30 novembre au 11 décembre 2015. Nous anticipons depuis plusieurs années cette préconisation, avec la mise en œuvre d'une centrale à géothermie profonde à Paris-Orly et d'une centrale biomasse à Paris-Charles de Gaulle. En 2015, nous avons conçu, construit et mise en route à Paris-Le Bourget un système couplant énergie solaire et géothermie. Ce binôme permet d'utiliser moins de gaz naturel pour chauffer la plate-forme. Une centrale à géothermie récupère, dans le sous-sol, la chaleur (l'hiver) et le froid (l'été) grâce à deux pompes à chaleur (PAC) de 140 kW chacune. Ces deux PAC sont alimentées en électricité par une centrale photovoltaïque de 600 m^2, installée sur des ombrières de parking. Cette installation assure le chauffage et la climatisation d'un bâtiment de bureaux et d'un entrepôt d'une surface totale de quelque 13 000 m^2. Mise en service dans les derniers jours de 2015, cette centrale solaire-géothermique évitera l'émission de 120 tonnes de CO_2 par an.

L'éclairage devient sobre et intelligent

Représentant 25 % de nos consommations d'énergie, l'éclairage est l'une de nos priorités dans l'amélioration de notre efficacité énergétique. Nous avons mis en place un schéma directeur des ambiances lumineuses (SDAL). Il est destiné à promouvoir l'utilisation de lampes basse consommation tout en homogénéisant les ambiances dans nos espaces pour le confort de nos clients. Nous avons engagé un important programme de remplacement progressif de nos éclairages par des systèmes économes en énergie associés à une gestion intelligente de l'éclairage. Notre objectif : apporter la quantité de lumière nécessaire, quand il faut, là où il faut en utilisant les technologies sobres en énergie les plus récentes.

Les LED

Nous mettons notamment en œuvre des systèmes à diodes électroluminescentes (LED) dont la durée de vie est 5 à 10 fois supérieure à celle des tubes fluorescents pour une consommation d'énergie environ deux fois inférieure. Ces systèmes étant des composants électroniques, ils peuvent être pilotés et configurés facilement. Nous pouvons faire varier le flux lumineux en fonction de l'utilisation des lieux. Nous attendons un gain de l'ordre de 50 % de la consommation d'énergie et une réduction notable des coûts de maintenance.

Sur les pistes

Nous remplaçons progressivement les sources traditionnelles utilisées pour le balisage des pistes par des LED. À Paris-Le Bourget grâce aux LED installées le long des 12 kilomètres de pistes et de voies de circulation nous avons gagné 8 points d'efficacité énergétique. À Paris-Charles de Gaulle, nous avons entrepris de remplacer progressivement les éclairages de balisage des pistes et des voies de circulation par des systèmes à LED.

Dans les parkings et les aérogares

Nous installons progressivement des éclairages à LED dans les parkings les plus fréquentés de nos plates-formes.

L'éclairage intelligent

À Paris-Charles de Gaulle, des automates modulent l'intensité de l'éclairage des halls L et M du terminal 2G en fonction des besoins de l'exploitation. Un système de détection de présence permet d'éclairer les galeries piétonnes reliant les portes L et M aux portes K du terminal 2E seulement lorsqu'elles sont empruntées. Des dispositifs semblables ont été installés sur les prépasserelles du hall L. Nous avons équipé de LED le parking P3 et le hall 3 de Paris-Orly et des essais sont actuellement en cours dans différentes zones du terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle.

Un management de l'énergie certifié

Notre système de management de l'énergie (SMÉ) certifié conforme à la norme mondiale ISO 50001 en juin 2015, reconnaît notre engagement à améliorer notre performance énergétique et à réduire notre empreinte carbone. La géothermie à l'aéroport Paris-Orly, la biomasse et la ferme solaire à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, nous permettent de couvrir l'équivalent de 15 % de nos consommations internes d'énergie grâce aux énergies renouvelables. Ce développement volontariste, couplé à l'amélioration de 8,7 % depuis 2009 de notre efficacité énergétique, a abouti à une réduction de 34,3 % des émissions de CO_2 des trois plates-formes aéroportuaires, entre 2009 et 2015. Depuis janvier 2014, ce système de management de l'énergie est venu enrichir nos systèmes certifiés de management intégré et de management de l'environnement (SMI/SME). L'audit de certification a confirmé une « *culture énergie ancienne* ». Cette certification couronne 30 mois d'efforts continus pour son élaboration et sa mise en place.

Notre production d'EnR

15,9 % de l'énergie consommée en 2014 est d'origine renouvelable et produite sur place. En 2015, en raison d'importants travaux de maintenance des chaudières biomasse, ce chiffre est tombé ponctuellement à 12,2 %.

1 – Solaire

• Paris-Charles de Gaulle
Centrale solaire : proche de la Maison de l'Environnement et du Développement durable (MEDD), cette centrale, dotée de 792 panneaux solaires, produit 157 MWh en moyenne par an depuis l'été 2013. Elle fournit, sans émission de gaz à effet de serre, l'équivalent de la consommation en électricité de la MEDD. Plus de 7 tonnes de CO_2 par an sont évitées.

Lampadaires autonomes à énergie éolienne et solaire, sur le parking du personnel de la maison de l'Environnement et du Développement durable.

• Paris-Orly
Restaurant interentreprises : toiture équipée de 72 m^2 de panneaux solaires thermiques qui chauffent jusqu'à 4 000 litres d'eau sanitaire. Gain : réduction de 30 000 kWh/an de la consommation d'électricité ; 4 tonnes de CO_2 évitées chaque année.

• Paris-Le Bourget
Chauffe-eau solaire thermodynamique pour la caserne de pompiers.

2 – Géothermie

• Paris-Orly

Depuis 2011, la centrale à géothermie de Paris-Orly, chauffe une partie de la plate-forme. Le forage capte une eau chaude (74 °C) dans la nappe du Dogger [1] située sous la plate-forme Paris-Orly. Le fluide est dirigé dans des échangeurs où il cède sa chaleur au réseau de chauffage. Puis il est réinjecté dans la nappe par un puits d'injection. D'une puissance de 10 MWth, la centrale géothermique utilise les calories de la réserve d'eau chaude naturelle située à 1 800 mètres de profondeur sous la plate-forme. Elle peut produire 40 000 MWh/an. À terme, elle fournira 100 % de la chaleur nécessaire au chauffage des terminaux. Elle évitera l'émission de 9 000 tonnes de CO_2. La centrale a bénéficié du soutien de l'Ademe. L'investissement s'est élevé à 12,7 millions d'euros (dont 3 millions de subventions de l'Ademe et de la région Île-de-France).

• Paris-Le Bourget

En 2015, nous avons mis en œuvre un système combinant géothermie et centrale solaire pour produire de la chaleur ou du froid dans des locaux de bureau à Paris-Le Bourget.

(1) Glossaire.

3 – Biomasse

Nous avons mis en service, à l'automne 2012, une centrale à biomasse sur le site de la centrale thermo-frigo-électrique de Paris-Charles de Gaulle. D'une puissance unitaire de 7 MWth, ses deux chaudières consomment quotidiennement en moyenne 80 tonnes de plaquettes de bois issues de forêts franciliennes. Depuis 2014, la chaufferie fournit environ 25 % de la chaleur nécessaire à la plate-forme. Se substituant à un système de chauffage au gaz, elle évite l'émission annuelle de 18 000 tonnes de CO_2 fossile. Le CO_2 produit par la combustion du bois est du « carbone vert » : rejeté dans l'atmosphère, il est absorbé par l'arbre pour grandir. L'opération est considérée comme neutre en carbone.

Cette centrale a été conçue dans le cadre d'un partenariat avec l'Office national des forêts. L'investissement s'est élevé à 8,65 millions d'euros dont 3 millions d'euros de subvention par le fonds chaleur de l'Ademe. Nous avons créé un poste de gestionnaire pour assurer l'approvisionnement en bois.

Séminaire énergie 2014

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

Gédéon, au service de l'efficacité énergétique

Le logiciel Gédéon est une interface entre nos compteurs d'énergies, nos serveurs et l'Internet. En centralisant toutes les données de consommation, Gédéon facilite le suivi de la demande d'énergie et favorise ainsi la détection de toute dérive. Suivant aussi la production de nos centrales de production d'électricité, le logiciel fiabilise la facturation de l'électricité que nous vendons. Grâce aux simulations obtenues avec ce système, nous avons pu sensiblement optimiser la consommation d'électricité de CDGVAL. Ouverte également à nos clients, cette application informatique leur permet de suivre leur consommation par tranches de 10 minutes. De quoi faciliter le reporting et la maîtrise de la demande.

Un approvisionnement sécurisé

Alimentation en électricité et en air conditionné des avions au sol, recharge des véhicules électriques, un nombre croissant d'utilisateurs sont susceptibles, à Paris-Charles de Gaulle, de consommer simultanément de grands volumes d'électricité. Pour sécuriser l'approvisionnement de la plate-forme, nous renforçons le réseau de transport d'électricité. En partenariat avec le Réseau de transport d'électricité (RTE), nous construisons deux lignes souterraines de 225 000 volts entre un poste de transformation situé au sud de l'aéroport et nos deux centrales thermo-frigo-électriques (CTFE et CTFE bis). Ces deux installations permettront d'acheminer 100 MW dans les deux sens. Le montant des travaux est estimé à 40 millions d'euros.

Thermofrigopompe

La climatisation du hall M est assurée par une thermofrigopompe. Ce système permet de produire simultanément de la chaleur et du froid grâce à l'électricité. Son rendement thermodynamique a généré des économies d'énergie par rapport à un système de régulation classique. **En 2015,** les thermofrigopompes ont fourni 3 800 MWh de chaleur et 2 400 MWh de froid. Elles ont consommé 1 200 MWh d'électricité. Nous avons ainsi évité le rejet de plus de 700 tonnes de CO_2.

Réduire l'appétit informatique

Nous optimisons progressivement les systèmes de climatisation des salles d'hébergement des serveurs informatiques et des équipements réseau. Nous renouvelons peu à peu notre parc de PC et systématisons la mise en veille automatique des postes et la virtualisation des serveurs. Nous testons l'extinction à distance des écrans d'affichage en aérogare après la fermeture.

Refroidir c'est gratuit

Pourquoi ne pas utiliser les températures de l'hiver pour rafraîchir l'eau des réseaux d'eau glacée de l'aérogare ? À Paris-Charles de Gaulle, en période froide, l'eau qui circule dans les tours aéroréfrigérantes est refroidie par l'air extérieur. Elle est envoyée dans un échangeur à plaques où elle refroidit à son tour l'eau du réseau d'eau glacée qui contribue à climatiser les locaux. Ce procédé se substitue au système classique de compresseurs électriques.

Ses concepteurs ont reçu le Trophée des éco-gestes lors de la Semaine du développement durable 2012.

Écoconstruction

Construction du nouveau siège d'Aéroports de Paris à Paris-Charles de Gaulle, achèvement de l'extension de la jetée Est ou du pavillon d'honneur de Paris-Orly, la Semaine du développement durable 2015 a été placée sous le signe de l'écoconstruction. Du 30 mai au 5 juin, conférences, expositions, séminaires ont été organisés par Aéroports de Paris et ses partenaires dans les trois plates-formes aéroportuaires, ainsi qu'à l'héliport d'Issy-les-Moulineaux. La semaine a été ponctuée par l'attribution par Aéroports de Paris, l'Ademe, l'agence Qualité Construction et Air France des trophées du label Développement durable. Sur les 17 équipes en lice, 3 ont été récompensées : Air France pour l'utilisation de biocarburant sur son vol Paris-Orly-Toulouse, l'unité opérationnelle Énergie d'Aéroports de Paris à Paris-Charles de Gaulle pour l'installation d'éclairages à LED en galerie souterraine. Sans oublier l'aéroclub de Coulommiers pour la mise en œuvre d'un treuil écologique destiné à remorquer des planeurs.

Haute qualité environnementale

Dans nos aéroports

• **À Paris-Charles de Gaulle,** notre futur siège social, d'une surface de 12 000 m², est conçu pour obtenir les labels HQE™ « excellent » et BREEAM « very good ».
Trois bâtiments sont certifiés HQE™ sur cet aéroport :
2011 – **Le bâtiment du comité d'entreprise**, premier ouvrage tertiaire entièrement certifié HQE™ construit par Aéroports de Paris.
2012 – **La gare de fret GB3**. La gare GB2 a servi a établir le référentiel HQE® du secteur logistique.
2013 – **Le hall M**, salle d'embarquement du terminal 2E, certifié HQE™ bâtiments tertiaires, une première pour une aérogare.

• **À Paris-Orly**
2017 – Le nouveau **pavillon d'honneur** sera le premier bâtiment de Paris-Orly à recevoir la double certification HQE™ et BREEAM®.
2018 – **Le bâtiment de jonction entre Orly Sud et Orly Ouest** et l'extension de la jetée Est devront obtenir la certification HQE™.

Dans la ville aéroportuaire

• **À Roissypole**
2012 – **L'immeuble de bureaux Altaï,** livré en 2012, a le double label HQE™ et BBC-Effinergie®, co-investissement Aéroports de Paris-Schiphol Group. Consommation 65 kWh/m²/an.

• **Aéroville à Paris-Charles de Gaulle**
2013 – Le centre commercial Aéroville, ouvert en 2013 par Unibail-Rodamco, est certifié BREEAM. Il est chauffé par géothermie à très basse énergie sur nappe peu profonde grâce à 174 pompes à chaleur. Aéroports de Paris est aménageur.

• **Quartier Cœur d'Orly**
2013 – Lancement de la construction du premier bâtiment du quartier d'affaires Cœur d'Orly. Tous les immeubles seront certifiés HQE™. Les toitures seront végétalisées, les façades haute isolation seront traitées selon leur orientation. **Premier-né**, l'immeuble Askia a été **livré en 2015**.

• **Améliorer les performances en exploitation**
Nous avons engagé en 2015 une réflexion autour de la mise en place de certification en exploitation de type **HQE Exploitation**™ ou ***BREEAM® In Use***. Deux études sont en cours de finalisation pour évaluer le potentiel des ensembles Altaï et Continental Square.

Notation extrafinancière du domaine environnement 2014

La notation extrafinancière sollicitée 2014 de notre performance environnementale a été réalisée par EthiFinance. Notre note s'est élevée de 5 points, passant de 80 (notation 2012) à 85 (notation 2014).

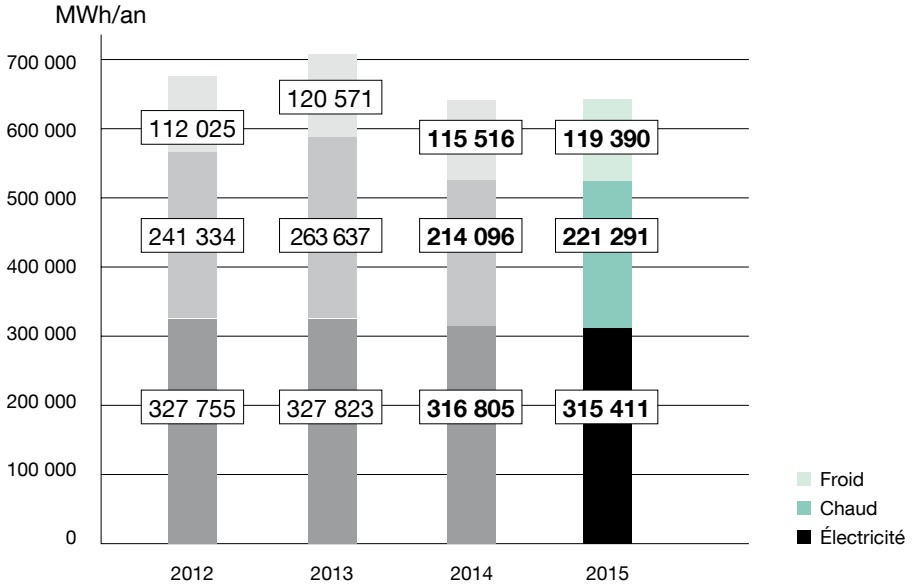
Voir annexe 11

Évolution de notre performance énergétique

Voir annexes 10 et 21

Baisse de 8,7 % de nos consommations d'énergie

Entre 2009 et 2015, nos consommations d'énergie par mètre carré ont diminué de 8,7 %. Ces bonnes performances sont dues à l'amélioration de l'efficacité énergétique de nos bâtiments. La consommation d'énergies renouvelables s'est élevée à **12,2 %** de l'énergie consommée par Aéroports de Paris pour un objectif de 15 % en 2015. En 2014, nous avions atteint 15,9% mais d'importants travaux de maintenance sur les chaudières biomasse en 2015 ont, de manière ponctuelle, dégradé notre résultat.



Consommation d'énergie interne, globale et par usages, d'Aéroports de Paris – 2012-2015.

Depuis 2009, *nous avons économisé environ 1 million d'euros par an sur nos approvisionnements en énergie et réduit de 34,3 % nos émissions de* CO_2.

Des diagnostics rentables

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

Investissement durable : 39 millions d'euros

Les 39 millions d'euros que nous avons réservés aux investissements pour le développement durable sur la période 2011-2015 ont notamment abouti à la réalisation de notre centrale à géothermie à Paris-Orly et de la centrale à biomasse à Paris-Charles de Gaulle. La production de ces deux installations nous fait économiser en moyenne 27 000 teqCO_2/an.

5.3

ENVIRONNEMENT
AIR, ÉMISSIONS, CLIMAT

Enjeux	Actions	Performance
-34,3 % d'émissions de CO_2 en 2015	**ACA niveau 3 pour nos 3 aéroports parisiens**	**-2 000 teqCO_2/an avec CDGVAL**

Notre engagement pour le climat

Du 30 novembre au 11 décembre 2015, notre aéroport Paris-Le Bourget a reçu les quelque 40 000 participants attendus à la 21e Conférence des parties de la convention cadre des Nations unies sur les changements climatiques, dite « COP21 ».

Accueillir cet immense événement international a revêtu une forte valeur symbolique pour notre entreprise.

Engagés dans la lutte contre le changement climatique, nous considérons la réduction de notre empreinte carbone comme l'un des piliers de notre politique environnementale. À l'écoute des messages du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (Giec), nous sommes convaincus que nous devons et pouvons agir pour contribuer à « *stabiliser le réchauffement à un niveau non dangereux* », principal objectif de la convention cadre des Nations unies sur les changements climatiques.

Des objectifs dépassés

Nous avons largement dépassé nos objectifs de réduction d'émissions de CO_2 fixés pour 2015 avec une baisse de -34,3 % de nos émissions de CO_2 en 2015 par rapport à 2009 pour un objectif 2015 de -25 %.

Pour la période 2016-2020, nous nous sommes fixé de nouveaux objectifs ambitieux, en phase avec les nouvelles orientations proposées par la France : réduire de moitié nos émissions par passager entre 2009 et 2020 tout en développant le trafic, améliorer la performance énergétique de 1,5 % par an, produire l'équivalent de 15 % de notre consommation d'énergie interne finale à partir d'énergies renouvelables.

Manifeste collectif des acteurs du secteur aérien

Pour la période 2016-2020, nous nous sommes fixé de nouveaux objectifs ambitieux, en phase avec les nouvelles orientations proposées par la France. Ces objectifs ont été rendus publics dès juin 2015 dans le manifeste collectif que nous avons signé avec Air France-KLM et le Groupement des industries françaises aéronautiques et spatiales (Gifas).

Nous y réaffirmons la volonté partagée de maintenir et renforcer notre implication, sur le long terme, dans la lutte contre le dérèglement climatique.

Nous nous engageons notamment sur trois points.

1 – Diminuer les émissions de CO_2 de ses infrastructures aéroportuaires par passager de **50 %** entre 2009 et 2020, tout en développant le trafic.
2 – Améliorer sa performance énergétique de 1,5 % par an sur la période 2016-2020, ce qui représentera une réduction d'environ 15 % entre 2009 et 2020.
3 – Établir la part d'énergies renouvelables dans la consommation finale de ses aéroports à **15 %.**

L'Airport Carbon Accreditation

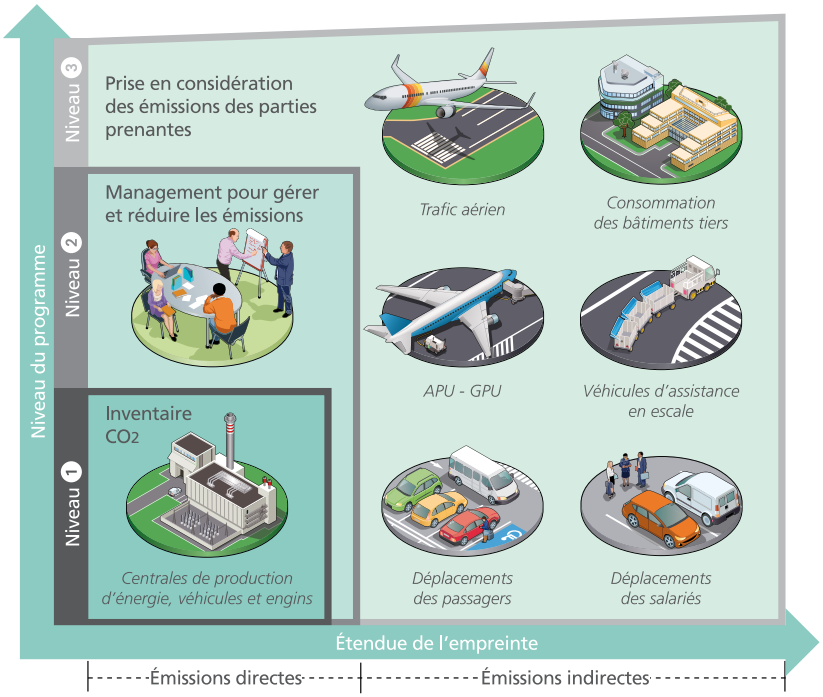
Depuis 2009, nous suivons le programme d'accréditation de *l'Airport Carbon Accreditation*, mis en place par l'ACI-Europe, branche européenne de l'association mondiale des aéroports, en matière de gestion du carbone. L'*Airport Carbon Accreditation (ACA)* évalue et reconnaît les efforts entrepris par les aéroports pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre.

Quatre niveaux de performance

Les performances présentées sont vérifiées par un tiers indépendant.

L'*ACA* comprend 4 niveaux d'accréditation :
1 – la cartographie des émissions *(scope 1)* ;
2 – la réduction des émissions *(scope 2)* ;
3 – l'optimisation *(scope 3)* ;
3+ – la neutralité *(pour les scopes 1 et 2).*

Les trois premiers niveaux de l'ACA



Notre accréditation

Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly
Niveaux 1 et 2 en 2010 et 2011.
Niveau 3 en 2012, 2013, 2014 et 2015.

Paris-Le Bourget
Niveaux 1 et 2 en 2013 et 2014.
Niveau 3 en 2015

Nos solutions pour le climat

Atténuer nos propres impacts (scopes 1 et 2)

Pour réduire nos émissions internes, nous agissons sur les trois sources principales : nos centrales thermiques, nos consommations d'électricité et de chaleur et nos véhicules de service.

Quelques exemples : la mise en service des centrales à géothermie, à Paris-Orly, et à biomasse et photovoltaïque à Paris-Charles de Gaulle a réduit de plus de 27 000 tonnes par an nos rejets carbonés.

La réhabilitation ou la construction de bâtiments sobres a diminué de près de 4 000 tonnes par an les émissions imputables à nos consommations de chaleur et d'électricité. Le remplacement de nos véhicules de service par des voitures électriques ou à faible émission réduit de 10 % l'impact carbone de notre flotte.

Atténuer les impacts du secteur aérien (scope 3)

En partenariat avec les compagnies aériennes, Eurocontrol (organisation européenne pour la sécurité et la navigation aérienne) et la Direction générale de l'Aviation civile, nous mettons en œuvre l'approche collaborative *Airport Collaborative Decision Making (Airport CDM)* grâce à laquelle nous optimisons la circulation des avions au sol.

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

Nous installons des prises 400 Hz au sol pour l'alimentation en électricité des avions au contact. Ces équipements sont une alternative non polluante aux sources d'alimentation thermique (APU, GPU)[1].

(1) Glossaire.

Atténuer les impacts de l'activité aéroportuaire – hors avions (scope 3)

Nous optimisons les déplacements et la mobilité de nos salariés et des salariés des entreprises installées sur nos aéroports. Nous promouvons les transports collectifs et contribuons à leur déploiement et nous incitons à adopter les modes de déplacement dits « actifs » comme la marche à pied ou le vélo.

La mobilité maîtrisée

PDE – PDIE

Près de 90% des salariés de nos plates-formes se rendent à leur travail en voiture. Dès 2005, nous avons engagé un plan de déplacements entreprise (PDE) afin de réduire l'empreinte environnementale des déplacements domicile-travail et professionnels. Au fil des ans, un nombre croissant de solutions a été proposé aux salariés pour optimiser leurs déplacements. Notre nouveau plan d'actions 2016-2018 a été adopté en janvier 2016. Nous avons également mis en œuvre, avec les entreprises présentes sur les aéroports, des plans de déplacements interentreprises (PDIE). Les initiatives communes prises dans ce cadre contribuent à améliorer la desserte des plates-formes.

CDG Express

Nous travaillons activement avec la SNCF sur le projet de liaison CDG Express qui reliera Paris-Charles de Gaulle à la capitale en une vingtaine de minutes.

CDGVAL

Depuis 2007, 10 millions de personnes empruntent chaque année le métro automatique CDGVAL. Ce métro assure la liaison entre les terminaux de Paris-Charles de Gaulle au RER B et à la gare TGV : il évite l'émission annuelle de 750 tonnes de gazole, l'émission de 15 tonnes de dioxyde d'azote (NO_2) et celle de 2 000 tonnes de CO_2.

Covoiturage et modes actifs

Nous nous sommes associés à iDVROOM, spécialiste du covoiturage domicile-travail pour offrir de nouveaux services de covoiturage aux salariés des plates-formes. Une application innovante de covoiturage instantané entre particuliers, OuiHop'© , a également été proposée aux salariés. Nous promouvons les modes de déplacement actifs comme la marche et le vélo. Nous disposons depuis 2014 d'une cartographie des circulations douces à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, que nous prenons en compte dans nos projets d'aménagement. Pour réduire les besoins de mobilité de nos salariés, nous avons recours à la visioconférence.

La surveillance de la qualité de l'air

La mesure des polluants dans l'air

Notre laboratoire, accrédité Cofrac, surveille la qualité de l'air ambiant dans les aéroports parisiens grâce à son réseau de stations de mesure fixes et temporaires. Nous mesurons notamment les taux de dioxyde d'azote (NO_2) et de monoxyde d'azote (NO), les taux de particules (PM 2,5) et d'ozone (O_3). Nous délivrons en temps réel, sur le site de notre laboratoire, les résultats de mesure.

Notre implication dans les politiques publiques

Nous participons à la révision des plans de protection de l'atmosphère (PPA) et des plans régionaux pour la qualité de l'air (PRQA) de l'Île-de-France. À l'occasion de la dernière révision du PPA de l'Île-de-France, approuvé en mars 2013, nous avons signé l'engagement collectif des acteurs du transport aérien dans la continuité de la Convention du secteur aérien de 2008. Cet engagement intègre des actions de limitation des émissions aéroportuaires.

Repères
- **3** aéroports parisiens et **92** en Europe sont certifiés *ACA*.
- **-34,3 % c'est la réduction de nos émissions de CO_2** en 2015 par rapport à 2009.
- **153** véhicules électriques (flotte professionnelle) fin 2015.
- **177** points de recharge pour les véhicules électriques de notre flotte professionnelle fin 2015.
- **52** salles de visioconférence
- **CDGVAL : 10 millions** de passagers par an, **2 000 tonnes** de CO_2 évitées par an.

Paris-Le Bourget au niveau 3 de l'ACA

Pari tenu ! Quelques semaines avant que ne s'y ouvre le 21e sommet climat annuel de l'ONU, la COP21, l'aéroport Paris-Le Bourget faisait à sa façon œuvre climatique. Engagée depuis 2003 dans un vaste plan de modernisation, concrétisé notamment par la mise en œuvre d'une centrale solaire-géothermique, la plate-forme a obtenu l'accréditation de niveau 3 de *l'Airport Carbon Accreditation*. Paris-Le Bourget rejoint ainsi Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, déjà accréditées au niveau 3 depuis 2012.

L'engagement avec Paris Action Climat

Nous avons signé en octobre 2015 la Charte d'engagement partenariale pour le climat de Paris Action Climat. Nous y reprenons nos objectifs climat. Nous nous sommes aussi engagés à mener des actions sur nos bâtiments, nos activités, la production de déchets, nos modes de consommation, les transports et les énergies renouvelables.

Challenge « Bougez Autrement »

À l'occasion de la Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière 2015, nous avons voulu faire connaître à nos collaborateurs les moyens mis à leur disposition pour éviter l'utilisation de leur véhicule personnel au cours des trajets domicile-travail ou professionnels : transports en commun, visioconférence, plate-forme de communications Lync[1], covoiturage, sont autant de façons de limiter les besoins en mobilité, donc les émissions de CO_2, et de réduire les risques liés à la route. Un concours photo et vidéo, illustrant les bonnes pratiques de la mobilité sobre en carbone, a été organisé. Sur les 150 participants à ce challenge « Bougez Autrement », 22 gagnants ont reçu des batteries nomades, des packs sécurité, des trottinettes électriques et un vélo à assistance électrique pour le vainqueur du challenge.

(1) Glossaire.

Feuille de route Environnement 2015

Voir annexe 9

Moins de CO_2 pour l'avion au sol

En escale, au sol, un avion a besoin d'énergie électrique pour maintenir sa climatisation et pour redémarrer ses moteurs. Il dispose de trois technologies d'approvisionnement : le moteur auxiliaire embarqué (APU)[1], le groupe électrogène au gazole au sol (GPU) ou une prise électrique de 400 Hz au sol. La prise de 400 Hz est le seul dispositif non polluant localement. À Paris-Charles de Gaulle, les rejets de CO_2 imputables aux APU ont représenté jusqu'à 5 % des émissions de la plate-forme en 2014. C'est pourquoi nous poursuivons le déploiement de prises de 400 Hz et incitons fortement à les utiliser : 100 % des postes au contact de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle en sont pourvus. Pour la climatisation, nous avons équipé de systèmes de fourniture d'air conditionné aux avions tous les postes au contact du Hall M.

(1) Glossaire.

Étude Eurocontrol

Nous avons participé à l'étude sur l'adaptation du secteur aérien au changement climatique. Cette étude faisant suite à une étude publiée en novembre 2014 par Eurocontrol. Elle est menée par le Service technique de l'Aviation civile (Stac) pour évaluer la vulnérabilité des aéroports français aux vagues de chaleur, à la montée du niveau de la mer, aux événements climatiques extrêmes et à l'évolution du régime des vents. À l'issue de ces travaux, le Stac a établi une matrice d'évaluation de la vulnérabilité climatique des aéroports que nous avons prise en compte dans notre cartographie des risques.

Véhicules électriques ou à faible émission de CO_2

Fin 2015, nous disposons de 153 véhicules de service électriques ou à faible émission de CO_2 (80 en 2014). Un réseau de plus de 177 points de recharge a été déployé en 2014 et 2015 et 34 points de recharge sont d'ores et déjà disponibles pour les passagers à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

2005-2015 : dix ans de PDE

Pour réduire l'empreinte environnementale des déplacements des collaborateurs de l'entreprise, nous avons lancé en 2005 un plan de déplacements entreprise (PDE). Ce plan visait à organiser la mobilité des salariés et à favoriser l'adoption de modes de déplacement doux ou collaboratifs. En 2015, dix ans après son lancement, le PDE affiche un bon bilan : une vingtaine d'actions ont été engagées, parmi lesquelles la mise à disposition de bureaux temporaires, le déploiement de la visio-conférence, la création notre site intranet « Mobilité durable », et l'octroi de prêts financiers pour l'achat de véhicules à basse émission.

Notre nouveau plan d'actions PDE pour 2016-2018 renforce les dispositifs existants et propose de nouvelles initiatives visant à optimiser l'organisation du travail, à développer l'électromobilité et les modes actifs et à sensibiliser les collaborateurs à la mobilité durable : outils collaboratifs, des bureaux de passage sur chaque site, des bornes de recharge électrique, des plans d'accès multimodaux et renouvelle les solutions de covoiturage. Ce plan associe les filiales du Groupe à plusieurs de ces actions.

R'Pro'Mobilité, pour renforcer les PDIE

Notre PDE a été le terreau fertile des plans de déplacements interentreprises (PDIE) élaborés pour nos trois principaux aéroports franciliens. Ces PDIE mettent en relation 26 entreprises représentant 59 000 salariés.

Nos plans de déplacements interentreprises (PDIE) ont été mis en œuvre en 2011 à Paris-Charles de Gaulle, en 2012 à Paris-Orly et en 2013 à Paris-Le Bourget. Nous participons également au PDIE de la communauté d'agglomération de Versailles-Grand Parc.

En 2014, pour porter le PDIE de Paris-Charles de Gaulle, nous avons constitué l'association R'Pro'Mobilité avec Aéroville, Air France, CIF Keolis, FedEx Express, La Poste et ICTS. Les sept entreprises, qui emploient à elles seules près de 50 % des effectifs de l'aéroport, s'engagent à promouvoir une mobilité plus respectueuse de l'environnement. R'Pro'Mobilité lancera ses premières actions en 2016.

Notre site intranet « Mobilité durable »

Pendant la Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière, en septembre 2015, nous avons lancé notre site intranet « Mobilité durable ». Ce site présente toutes les solutions proposées aux salariés pour réduire leurs besoins en mobilité ou limiter l'empreinte carbone de leurs déplacements domicile-travail et professionnels.

Covoiturage facile

En 2015, nous nous sommes associés à iDVROOM, spécialiste du covoiturage domicile-travail, pour créer la communauté « Covoiturage Aéroports Parisiens ». Cette communauté de « covoitureurs » offre aux salariés travaillant à Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget de se mettre en relation avec d'autres salariés travaillant dans les différentes entreprises implantées sur ces plates-formes. L'application innovante de covoiturage instantané entre particuliers, OuiHop'©, est également proposée aux salariés Elle met en relation, en temps réel, les automobilistes et les piétons qui souhaitent emprunter un même trajet. Cette application élimine les contraintes du covoiturage classique (organisation, planification…).

Visioconférence

Nos salariés pratiquent depuis plusieurs années la visioconférence. En 2015, nous avons complété cette solution en installant sur leurs ordinateurs la technologie Lync. Cette plate-forme de communication leur permet de converser à plusieurs ou de se connecter aux salles de visioconférence.

Accessibilité

CDG Express

Prévu pour 2023, CDG Express assurera en 20 minutes la liaison directe entre la gare de l'Est à Paris et Paris-Charles de Gaulle. La desserte de l'aéroport par un transport collectif dédié à haut niveau de services, comparable à ceux d'aéroports internationaux d'envergure similaire, est un atout compétitif essentiel. L'aéroport n'est aujourd'hui accessible depuis la capitale que par le RER B ou l'autoroute A1-A3. CDG Express contribuera aussi à l'attractivité économique de l'Île-de-France, tout en renforçant l'image de notre pays à l'étranger. Ce projet, qui représente un investissement total estimé à 1,7 milliard d'euros, répond à un vœu de l'État, exprimé en 2013 lors des annonces relatives au Nouveau Grand Paris. La société d'études CDG Express études SAS, dont l'État, Aéroports de Paris et SNCF Réseau sont actionnaires, a été créée en juin 2014 pour mener à bien les études nécessaires à la réalisation de cette liaison. En termes de lutte contre les dérèglements climatiques, CDG Express sera une liaison à faible émission de CO_2.

Le métro arrive à Paris-Orly

Initialement prévue en 2027, l'arrivée à Paris-Orly des lignes de métro 14 et 18 est avancée à 2024. La ligne 14 sera prolongée au sud jusqu'à la plate-forme aéroportuaire depuis la station Olympiades. La ligne 18 ira de la gare de Versailles-Chantiers à Paris-Orly, *via* Massy. Les usagers pourront accéder au centre de Paris en 17 minutes, avec une fréquence d'une rame toutes les deux minutes aux périodes de pointe. Le début de la construction de la station de métro dans l'emprise de l'aéroport Paris-Orly est prévu pour 2018.

Qualité de l'air : l'étude Survol

Le plan régional santé-environnement (PRSE) de l'Île-de-France prévoit d'étudier l'impact du trafic aérien autour de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Dans le cadre de l'étude Survol menée par la préfecture de région, nous avons participé à la modélisation de la qualité de l'air autour de nos plates-formes aéroportuaires. Cet important travail était réalisé par Airparif, le réseau francilien de surveillance de la qualité de l'air.

Feuille de route environnement et bilan 2011-2015

Voir annexe 9

Tableau des indicateurs environnement 2015

Voir annexe 10

.../...

Airport Carbon Accreditation (ACA)

Bilan des émissions de CO_2 dues à l'activité des aéroports franciliens

Les émissions internes, directes et indirectes, d'Aéroports de Paris pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-le Bourget ont diminué de 34,3 % en 2015 par rapport à 2009. Ces bons résultats sont dus à la baisse de la consommation d'énergies fossiles des centrales thermiques et au fonctionnement de nos centrales de production d'énergie renouvelable.

Voir aussi Bilan ACA – annexe 15

Atténuer les impacts du secteur aérien

À Paris-Charles de Gaulle, le temps de roulage moyen des avions a diminué de 10 % par rapport à 2007 grâce à la mise en œuvre de l'*Airport Collaborative Decision Making (Airport CDM).*

Qualité de l'air : du côté du laboratoire

Les indicateurs de l'évolution des émissions de polluants dans l'air (hors CO_2) sont disponibles sur le site du laboratoire.

5.4

ENVIRONNEMENT
EAU

1,4 Mm³ d'eau potable consommés en 2015

50 M€ pour nos processus de ségrégation *

-5 % d'eau potable consommée par passager

* investis

Consommer moins

Objectif et bilan

Nous nous sommes fixé pour objectif de réduire de 5 % la consommation interne d'eau potable par passager entre 2014 et 2020. Dans ce but nous avons mis en place plusieurs dispositifs. Dans tous nos terminaux, la consommation d'eau est suivie par supervision et les coupures d'eau sont automatiques en cas de soutirage inhabituel. Ce comptage nous permet de détecter rapidement les fuites et d'agir au plus vite. Nous récupérons et recyclons les eaux pluviales pour différents usages. Nous déployons des équipements économes dans les zones des sanitaires de nos aérogares.

Nouvelle politique, nouveaux objectifs

Dans le cadre des schémas directeurs « Eau », nous allons favoriser l'infiltration des eaux pluviales. Grâce à cette action, nous limiterons les risques d'inondation, en cas d'événements climatiques extrêmes.

Gérer le cycle de l'eau

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

Eaux usées, eaux pluviales

Les eaux usées collectées sont rejetées dans les canalisations départementales qui les acheminent vers les stations d'épuration de la région parisienne. Pour piloter la gestion de nos process, nous disposons de schémas directeurs « Eau ».

Compensation - Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly représentent à eux deux 1 500 hectares de surfaces imperméabilisées. Nous nous sommes engagés à limiter et compenser les nouvelles imperméabilisations lors des travaux d'aménagement de nos plates-formes par la création de bassins de stockage d'une capacité de 500 m³ par hectare.

Surveillance - Nous avons mis en place une procédure de surveillance des rejets d'eaux usées et eaux pluviales issues des différentes activités et industries de la zone aéroportuaire. Nous assurons également la surveillance des nappes phréatiques.

Traitement - Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly possèdent des stations de traitement des eaux pluviales (les Step). Ces Step répondent aux exigences de rejet dans le milieu naturel imposées par l'arrêté préfectoral propre à chaque aéroport. En complément, nous avons mis en service à Paris-Orly un marais filtrant planté de roseaux pour parfaire la dépollution des eaux de ruissellement hivernales. À Paris-Charles de Gaulle nous avons ouvert un site expérimental de traitement par les plantes (phyto-épuration) et mis en œuvre la ségrégation des eaux de ruissellement en période hivernale.

Sols

Nous avons déployé en 2014 des procédures de prévention et gestion du risque de pollution des sols. Notre laboratoire assure le suivi environnemental de la qualité des sols. Il vérifie ainsi la compatibilité de l'état environnemental des sites avec leurs usages et/ou avec les projets d'aménagement, pour engager, au besoin, le traitement d'une pollution détectée.

Économiser l'eau potable

Recycler l'eau de pluie

Soucieux d'épargner la ressource naturelle, nous avons mis en place des systèmes de recyclage des eaux pluviales dans plusieurs bâtiments de nos aérogares. Nous réutilisons plus de 70 000 m^3 par an d'eaux de ruissellement : elles alimentent nos tours aéroréfrigérantes à Paris-Orly et des blocs sanitaires dans le bâtiment de liaison A/C à Paris-Charles de Gaulle. Nous avons équipé les blocs sanitaires de chasses d'eau économiques à Orly Sud, ce qui devrait **abaisser de 12 %** par an la consommation d'eau potable du terminal. À Paris-Charles de Gaulle, nous étudions la possibilité de récupérer les eaux de pluie du toit du terminal T3 et de la caserne des pompiers. Cette eau pourrait être utilisée dans les lances d'incendie lors des essais.

Urinoirs secs

Depuis 2014, nous testons des urinoirs secs auprès des passagers du terminal 2A de Paris-Charles de Gaulle. Si nous les généralisons, chaque urinoir économisera 200 m^3 d'eau par an).

Gérer les eaux de ruissellement

Marais filtrant à Paris-Orly

L'hiver, les eaux de ruissellement de l'aéroport sont chargées de produits de dégivrage des avions et de déverglaçage des pistes. Ces eaux sont envoyées dans un bassin tampon où elles subissent un traitement bactériologique et d'oxygénation avant d'être rejetées dans le milieu naturel (voir annexe 20). Le bassin tampon de Paris-Orly a une capacité de 13 000 m^3. Depuis 2013, la dépollution s'achève dans un marais filtrant de 6 500 m^2, planté de roseaux. C'est le plus grand marais filtrant implanté dans un aéroport en France. Cet investissement s'est élevé à **4** millions d'euros dont 20 % ont été assurés par des subventions de l'Agence de l'eau de Seine-Normandie.

Traitement par les plantes

En avril 2014, nous avons ouvert à Paris-Charles de Gaulle un site expérimental de traitement par les plantes (phyto-épuration). Cette prairie particulière de 2 000 m^2 reçoit les eaux, riches en fondants hivernaux des pistes du terminal T2G. Les rhizomes des plantes contribuent à dégrader le glycol utilisé pour le dégivrage des avions.

Ségrégation des eaux

À Paris-Charles de Gaulle, nous avons signé une convention avec le Syndicat interdépartemental pour l'agglomération parisienne (Siaap) aux termes de laquelle nous envoyons nos effluents les plus concentrés dans l'une de ses stations d'épuration. Nous avons pour cela mis en place un système de ségrégation de ces effluents, réservés dans des bassins tampons avant leur acheminement vers l'installation du Siaap. Chargées en produits hivernaux, ces eaux apportent à l'installation du Siaap le carbone et l'azote dont elle a besoin pour dépolluer les eaux urbaines et nos eaux résiduaires. Nous avons construit une nouvelle canalisation de 6,5 km entre le bassin des Renardières et le réseau du conseil départemental de Seine-Saint-Denis. Cette conduite achemine les eaux chargées en fondants hivernaux jusqu'au récepteur des eaux usées du département.

Feuille de route 2011-2015

Voir annexe 9

Tableau des indicateurs environnement 2015

Voir annexe 10

Économie d'eau potable

Réutilisation des eaux pluviales

Nous récupérons et recyclons, dans l'ensemble de nos trois plates-formes franciliennes plus de 72 600 m³ d'eaux pluviales, ce qui abaisse globalement de 4 % par an nos consommations d'eau potable par passager, soit une économie d'environ 150 k€ par an.

Équipements économiques

L'installation de chasses d'eau économiques à Orly Sud a fait baisser la consommation annuelle d'eau potable du terminal de 12 % en 2014.

5.5

ENVIRONNEMENT
DÉCHETS

45 %
de déchets
non dangereux
valorisés *

70 %
de déchets de chantiers
valorisés *

Collecte de biodéchets
proposée
à tous nos clients *

* en 2020

Notre responsabilité

Propriétaire et exploitant des plates-formes aéroportuaires, nous gérons les déchets générés par nos activités et par celles de nos partenaires.

Déchets non dangereux : nous organisons la collecte des déchets non dangereux et définissons les règles de tri, les emplacements des conteneurs et les consignes de transport.

Déchets dangereux : nous proposons la gestion collective des déchets dangereux à nos partenaires. Les déchets dangereux sont soit recyclés soit traités en fonction de la réglementation applicable à chaque type de déchets.

Nos objectifs de valorisation des déchets

Pour la période 2016-2020, notre politique environnementale vise à :

- **atteindre 45 %** de taux de valorisation matière des déchets non dangereux internes
- **atteindre 70 %** de taux de valorisation des déchets de chantier avec réutilisation des matériaux de démolition
- **développer** la filière biodéchets.

Notre politique est conforme aux dispositions des lois Grenelle 1 et 2 et de la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV) promulguée en août 2015.

Nous incitons nos partenaires à adopter les meilleures pratiques en faveur de la réduction à la source et de la valorisation matière de leurs déchets.

Collecte sélective

Nous avons organisé la collecte sélective dans les aérogares, dans nos locaux administratifs et sur les quais des terminaux 1 et 2 de l'aéroport de Paris-Charles de Gaulle. Des poubelles de tri sont à la disposition des passagers dans tous nos terminaux. Tous nos locaux administratifs, disposent de boîtes de récupération de papiers, de cartouches d'imprimantes, de gobelets. Dans certains terminaux, nous avons créé la fonction de régisseur de quai, qui aide les producteurs de déchets à réaliser un tri de qualité.

Économie circulaire

Nous promouvons l'économie circulaire. Nous menons régulièrement des actions de collecte d'uniformes usagés. Dans le cadre de nos opérations de mécénat, nous collectons et distribuons des biens d'Aéroports de Paris au profit d'associations d'insertion : mobiliers, ordinateurs, équipements agricoles, véhicules de secours. Nos Maisons de l'Environnement et du Développement durable entretiennent des relations suivies avec des recycleries. Lors de la 11e Semaine du développement durable en 2014, nous avons fait la promotion du recyclage et du réemploi. Nous avons commandé une étude avec l'EPA Plaine de France sur l'opportunité de mettre en place un système d'économie circulaire dans le territoire du Grand Roissy.

Valorisation matière

Papier

Pour la collecte sélective des déchets à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, nous avons confié la prestation à partir de 2016 à la société Paprec. Le marché intègre la collecte et le recyclage du papier utilisé dans l'entreprise. Nous sommes adhérents d'Ecofolio, l'éco-organisme chargé par l'État de faire progresser le recyclage des papiers. Nous nous sommes engagés à réduire notre consommation de papier de 5 % entre 2010 et 2015.

Un repas dans votre moteur

Depuis 2014, nous collectons les huiles alimentaires usagées des quatre restaurants d'entreprises de Paris-Orly. Ces déchets sont transformés en agrocarburants. Nous avons expérimenté la collecte sélective des reliefs de repas des restaurants de nos personnels à Orly Sud et à Parc Central. Ces 20 tonnes de déchets, envoyées dans une usine de méthanisation proche de Paris-Orly, ont généré près de 2 000 m^3 de biogaz valorisable en 2014. Cette collecte sera élargie aux établissements dans le terminal d'Orly Ouest.

Haute couture

En 2015, les fêtes de fin d'année ont été placées sous le signe de l'écoresponsabilité. Les décorations de Noël 2014 ont été réutilisées. Chargée de distribuer des cadeaux aux passagers, une troupe de comédiens et de danseurs était vêtue de costumes haute couture entièrement recyclés.

Ferrailles

Opération Tornade blanche : du 26 octobre au 9 novembre 2015, nous avons procédé à l'enlèvement de 200 matériels et engins gênants qui encombraient les aires de trafic de Paris-Charles de Gaulle. Une reconnaissance avait permis de caractériser le gisement de déchets et d'identifier les filières de traitement. Au total, 61 tonnes de ferrailles ont été collectées et acheminées vers des filières de recyclage.

Économie circulaire

Filière

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

Recyclerie

Durant la Semaine du Développement durable 2014, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly, en partenariat avec la Recyclerie des Portes de l'Essonne, a proposé aux salariés de l'aéroport de déposer leurs vieux objets en bon état dans un caisson de réemploi, mis à leur disposition tout au long du mois.

Le bon geste du tri

Régisseur de quai

Depuis 2013, des régisseurs de quai, issus d'une entreprise d'insertion, aident les producteurs de déchets des terminaux 1 et 2E de Paris-Charles de Gaulle à accomplir le bon geste de tri. Leurs conseils ont permis d'accroître de 5 points en quelques mois le taux de valorisation matière des déchets.

Peluches

En 2012, nous avons réalisé un clip vidéo présentant les nouvelles poubelles disposées en aérogare pour la collecte sélective des canettes et des bouteilles en plastique. Diffusé en ligne et en aérogare, ce film promeut de manière décalée le tri des déchets. Des peluches, issues du recyclage de bouteilles en plastique, utilisent les services de nos terminaux et sensibilisent les usagers. Ce film a reçu en 2013 le prix *Green Awards* du festival international de Deauville, au titre du meilleur film *corporate* pour l'écologie et le développement durable, et le Dauphin d'argent, lors du festival de Cannes des films d'entreprise.

Un trophée

First Stade s'est vu décerner, lors de la Semaine européenne du développement durable, un trophée pour sa contribution à l'amélioration de la gestion des déchets. L'entreprise d'insertion, située à Paris-Charles de Gaulle, collecte les déchets recyclables triés par les entreprises et les achemine vers les filières agréées afin qu'ils soient recyclés. En centralisant ainsi la collecte auprès d'un prestataire, les producteurs réduisent leurs coûts ainsi que les nuisances environnementales.

Feuille de route 2011-2015

Voir annexe 9

Tableau des indicateurs environnement 2015

Voir annexe 10

5.6

ENVIRONNEMENT
BIODIVERSITÉ

-50 %
de produits phytosanitaires en 2020

22
ruches

7
espèces de chauve-souris à Paris-Orly

Trois axes de travail

Intégrée dans la stratégie de l'entreprise, la protection de la biodiversité s'organise autour de trois axes :
• améliorer les connaissances internes ;
• restaurer ou préserver les habitats et les espèces remarquables ;
• renforcer la communication et les échanges.

Nos programmes

En 2014, nous avons réalisé sur les territoires de nos trois aéroports principaux un diagnostic biodiversité. En 2015, Paris-Orly s'est impliqué dans l'association Hop Biodiversité. Nous intégrerons les éléments résultant de ces travaux dans notre politique d'aménagement et dans nos projets. Nos guides d'aménagement comportent déjà des préconisations spécifiques.

Phytosanitaires et pratiques alternatives

Dans le cadre du programme Écophyto du ministère de l'Agriculture, relatif à la baisse de l'utilisation de produits phytosanitaires, nous avons signé, en 2010, un accord-cadre sur l'usage professionnel des pesticides en zones non agricoles. Cette convention nous engageait à respecter les pratiques alternatives d'entretien des espaces verts et à diminuer de 50 % l'utilisation des produits phytosanitaires entre 2008 et 2015.

Déchets verts

Nous possédons de grandes surfaces de pelouses et produisons d'importantes quantités de déchets verts que nous valorisons (environ 700 tonnes valorisées en 2015). À Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, les déchets de tonte sont compostés et réutilisés ensuite sur nos espaces verts. En été, des agriculteurs franciliens récupèrent gratuitement jusqu'à 350 tonnes de foin sur les bandes enherbées autour de la zone réservée.

Désherbage intelligent

Depuis 2012, nous utilisons à Paris-Orly un dispositif de désherbage qui détecte, par laser infrarouge, les mauvaises herbes sur les voies de circulation des avions et n'applique le désherbant que là où poussent ces végétaux indésirables. Le système mémorise également, au mètre près, grâce à un positionnement GPS, les lieux où le traitement a déjà été réalisé. L'économie de matière active est de l'ordre de 85 %. Grâce à une nouvelle rampe d'épandage, le gain de temps pour l'application avoisine 60 %.

Écopâturage

À Paris-Charles de Gaulle, neuf moutons de race solognote entretiennent en broutant un espace vert clôturé d'environ 4 000 m², situé entre les pistes et le terminal 2F.

Hop'Biodiversité

Créée au printemps 2015, l'association Hop'Biodiversité étudie la biodiversité des prairies aéronautiques. Les scientifiques, aidés de bénévoles recrutés parmi les salariés travaillant en zone réservée, ont recensé la biodiversité ordinaire mais aussi les espèces remarquables de plantes, d'insectes, de batraciens, d'oiseaux et de mammifères vivant sur la plateforme de Paris-Orly. Cette démarche a été reconnue par le ministère en charge de l'écologie comme partie intégrante à la stratégie nationale pour la biodiversité.

Recensement de notre patrimoine arboré

Nous avons réalisé en 2012 le recensement des arbres de Paris-Charles de Gaulle. La plate-forme totalise 800 000 arbres et arbustes, dont certains spécimens remarquables comme des cèdres du Liban, âgés de plus de 250 ans, un ginkgo biloba qui deviendra peut-être millénaire ou encore un séquoia à feuilles d'if, l'un des plus grands arbres du monde !

Une fleur

L'étoile d'eau *(Damasonium alisma)* est une fleur extrêmement rare, inscrite sur la liste rouge européenne de l'Union internationale pour la conservation de la nature. Sur le plateau de Saclay, l'une de ses principales « stations » franciliennes était menacée par l'ouverture d'un chantier. Dans le cadre d'une convention signée avec l'établissement public Paris-Saclay et en collaboration avec le bureau d'études Ecosphère, nous avons reconstitué les petites mares appréciées de l'étoile d'eau sur l'emprise de l'aérodrome de Toussus-le-Noble. Plusieurs centaines de mètres cubes de terres riches en semences de la fleur y ont été implantées. Durant l'été 2013, les étoiles d'eau se sont adaptées dans leurs nouvelles mouillères, confirmant le succès de cette opération exceptionnelle.

Nos jardins

L'équipe de la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly a conçu un jardin de la biodiversité, ouvert à tous.

À la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle, six jardins concourent à entretenir la biodiversité : le jardin à la française, le jardin japonisant, le jardin *Land Art*, la prairie, le verger et le potager.

Nos abeilles

Nos trois principales plates-formes franciliennes et l'aéroport d'aviation générale de Toussus-le-Noble abritent des ruches. Au total nous en possédons 22 qui produisent un miel déclaré propre à la consommation. Nous sommes signataires d'une convention avec l'Union nationale de l'apiculture française.

Feuille de route Biodiversité

Voir annexe 9

Tableau des indicateurs environnement 2015

Voir annexe 10

Pratiques alternatives

Depuis 2010 nous appliquons des pratiques alternatives à l'entretien de nos espaces verts situés dans les zones non agricoles. **Entre 2008 et 2015, nous avons ainsi réduit de 50 %** nos consommations de produits phytosanitaires.

6.

ENGAGEMENT SOCIÉTAL DU GROUPE ADP

Chaque année, nous investissons 2,2 millions d'euros dans nos partenariats avec les collectivités, les acteurs socio-économiques des bassins aéroportuaires, les associations, les élus et les représentants de l'État. Participer activement au développement des territoires qui nous entourent constitue le moteur de notre politique de coopération économique et sociale.

Politique et engagements
Coopération sociale et emploi
Vie sur les plates-formes
Développement des territoires
Dialogue avec les riverains et les communes
Aide à l'insonorisation
Solidarité

6.1

ENGAGEMENT SOCIÉTAL
POLITIQUE ET ENGAGEMENTS

2,2 M€ pour nos actions d'engagement sociétal.

120 000 personnes travaillent sur nos 3 aéroports franciliens.*

1 million de passagers génère 1 400 emplois directs.**

* 2014
**Enquête BIPE

Nos engagements

Notre stratégie de développement, mise au service de la compétitivité du transport aérien et de l'attractivité de notre pays, compte ainsi parmi ses priorités le partage de la croissance avec les territoires où nous sommes implantés.

Pour remplir une partie de ces priorités, nous investissons chaque année 2,2 millions d'euros dans nos partenariats avec les collectivités locales et territoriales, les acteurs socio-économiques des bassins aéroportuaires, les associations, et les représentants de l'État (voir notre feuille de route – annexe 9).

Notre responsabilité

Notre activité et celle des acteurs aéroportuaires dans leur ensemble conditionnent directement le développement de l'économie locale et le cadre de vie dans nos territoires d'implantation.

Nos trois principales plates-formes franciliennes génèrent plus de 8 % de l'emploi salarié francilien. Plus de 120 000 personnes y travaillent dans près de 1 000 entreprises. Plus de 340 000 emplois directs, indirects, induits et catalytiques[1] sont générés par nos activités (données 2011).

(1) Glossaire.

Notre politique

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

Nous avons l'ambition de devenir la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise. Notre politique de coopération économique et sociale est structurée par trois grands objectifs.

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

Notre organisation

La direction de l'Environnement et du Développement durable

Notre politique de coopération économique et sociale est pilotée par la direction de l'Environnement et du Développement durable (DDD). Cette direction déploie son action grâce à deux délégations territoriales – l'une pour Paris-Orly et l'autre pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget. Nous mobilisons une dizaine de directions en permanence pour concrétiser nos engagements (annexes 8 et 3).

Les partenariats

Nous agissons principalement au moyen de **partenariats** pour réaliser nos programmes d'aide à **l'accès à l'emploi** des riverains et de soutien aux **entreprises locales**, ou pour soutenir le développement de territoires.

Construire avec les territoires

Nous participons à la construction collective de l'attractivité et du dynamisme territoriaux au sein d'organisations et d'alliances dédiées, comme Hubstart Paris Région® et Orly International (voir pages 114 et 116). Nos partenaires sont notamment les collectivités territoriales, la Région, l'État, les agences de développement, les chambres de commerce et d'industrie, les pôles de compétitivité, les établissements publics d'aménagement, les entreprises.

Nous contribuons, dans nos domaines de compétences, aux projets de contrats de développement territorial Nous nous sommes fortement engagés dans l'amélioration des accès à nos aéroports au sein du projet du Grand Paris.

Une ONG au cœur de nos actions sociales

L'une des chevilles ouvrières de ces partenariats est Planèt'AIRport. ONG à statut consultatif spécial auprès du conseil économique et social de l'ONU depuis 2015, Planèt'AIRport est également accréditée depuis 2014 comme groupe d'intérêt auprès de l'Assemblée nationale et du Sénat et peut soutenir des projets éligibles au financement public (voir page 101).

L'ONG réunit six structures associatives autonomes (voir annexe 17). En 2015, l'association AIR, propriétaire de la marque Planèt'AIRport, a changé de raison sociale en adoptant le nom de sa marque. AIR est spécialisée dans la formation.

La marque est portée par 30 collaborateurs bénévoles dont 15 personnels permanents.

Relayer les politiques de la ville

Nous soutenons et relayons les politiques publiques, notamment en signant les conventions proposées par l'État.

En matière d'emploi, nous avons ainsi signé le Plan Espoir Banlieues (en 2008), puis la charte Entreprises et Quartiers du ministère de la Ville (en 2013) et sa convention d'application. Nous sommes membres du comité permanent de cette charte. Nous avons été associés à l'élaboration du plan du ministère de la Ville pour le développement de l'entreprenariat dans les quartiers ainsi qu'aux travaux du ministère de l'Économie sociale et solidaire en 2014.

Depuis 2015, nous contribuons à l'atteinte des objectifs de la charte Entreprises et Quartiers en passant des conventions d'application avec les départements ou engageons des partenariats avec les entreprises des territoires qui le souhaitent. Nous nous y engageons à faire bénéficier les habitants et les PME locales des services de Planèt'AIRport.

Les actions économiques et sociales que mènent régulièrement nos délégations territoriales ont également été orientées plus spécialement vers les quartiers et les entreprises et s'inscrivent dans le cadre des politiques définies par l'État.

Les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation

Les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation sont au service des décideurs et des acteurs des deux bassins aéroportuaires.

Les entreprises, les collectivités locales et les structures d'aide à l'emploi disposent, grâce à leurs travaux, d'une bonne visibilité sur l'évolution de l'emploi dans les aéroports franciliens.

Deux missions principales

1 – Réaliser le recensement annuel de l'emploi auprès des entreprises et des services publics présents sur les trois plates-formes aéroportuaires (voir page 101).
2 – Mener et publier des études prospectives des tendances futures de l'emploi dans les grands secteurs d'activité des aéroports (voir page 101).

Planèt'AIRport

Statut consultatif international

La marque Planèt'AIRport a été créée en 2008 et s'est transformée en association en 2015. Depuis juillet 2015 elle a été reconnue ONG sous statut consultatif spécial par le Conseil économique et social des Nations unies. L'ONG pourra être consultée sur des questions relatives aux politiques et programmes de l'ONU dans les domaines de sa compétence.

Ce changement d'échelle lui donne aussi la possibilité d'accéder à des ressources plus importantes, d'inscrire son action dans des programmes d'intervention plus vastes, voire d'essaimer ses propres services et compétences.

Planèt'AIRport réunit aujourd'hui six structures autonomes : Planèt'Airport, Adife (fonds de dotation), Papa Charlie, First Stade, Teach'AIR, *AERO* Compétences et Comité Habitat.

La charte Planèt'AIRport

En 2015, Planèt'AIRport a élaboré une charte qui accompagne tout partenariat nouveau avec les organismes, entreprises et autres villes qui souhaitent utiliser ses services. Cette charte permet aux partenaires d'afficher clairement leurs engagements socialement responsables réciproques.

Fragilités territoriales

En octobre 2015, Planèt'AIRport a relayé les travaux de l'Observatoire national des partenariats en présentant l'étude Phare-entreprises, relative aux fragilités territoriales. Cette étude donne notamment une photographie des capacités et de la volonté d'engagement des entreprises avec les associations d'intérêt général pour surmonter ensemble ces difficultés.

Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation

Recensement des emplois directs sur nos aéroports en 2014

	Total	dont CDI+CDD	Entreprises
Paris-Charles de Gaulle	88 600	85 100	700
Paris-Orly	27 000	25 800	250
Paris-Le Bourget	3 750	3 460	80

Recensement 2013

Paris-Charles de Gaulle
Paris-Orly
Paris-Le Bourget

Études

1 - Impact socio-économique des aéroports Paris-Orly, Paris-Charles de Gaulle, Paris-Le Bourget
2 - Les modalités de recrutement des entreprises de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle
3 - Emploi et activité aéroportuaire en Europe
4 - Insertion professionnelle des jeunes résidant à proximité des aéroports parisiens

En 2012, nous avons recueilli les propos de 35 jeunes demandeurs d'emploi qui vivent près des aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Ils nous ont livré leur vision du monde du travail, notamment aéroportuaire, et leurs sentiments sur leur formation, leur avenir professionnel, la proximité géographique de l'aéroport ou encore sur leurs expérience de recherche d'emploi. Les aéroports constituent une chance pour ces jeunes riverains. Eux-mêmes représentent une chance pour nous car nos besoins se répondent.

Voir aussi : Entrevoisins.org

Notation extrafinancière du domaine sociétal 2014

Voir annexe 11

Feuille de route du domaine sociétal 2015

Voir annexe 9

Tableau des indicateurs 2015

Voir annexe 10

6.2

ENGAGEMENT SOCIÉTAL
COOPÉRATION SOCIALE

2 298 bénéficiaires de Planèt'AIRport en 2015.

4 457 embauches en 18 ans grâce à Papa Charlie

200 visiteurs pour la Caravane de l'entreprenariat

Politiques de la ville

Nous investissons depuis une vingtaine d'années dans des dispositifs d'aide à l'emploi, adaptés aux spécificités aéroportuaires.

Signataires de la charte Entreprises et Quartiers du ministère de la Ville depuis 2013, nous la déclinons à l'échelle territoriale, conformément aux orientations souhaitées par l'Etat. Toutes nos actions en matière d'accès à l'emploi ciblent désormais les villes concernées par les politiques de la ville. Des conventions d'application ont ainsi été signées en 2015 avec l'Essonne, la Seine-et-Marne et la Seine-Saint-Denis.

Ces déclinaisons s'appuient notamment sur les services de la marque Planèt'AIRport et sur les actions sociales de nos délégations territoriales.

Trois directions dans le Groupe sont plus particulièrement impliquées dans ce déploiement – la direction de l'Environnement et du Développement durable, la direction des Ressources humaines et la direction des Achats – ainsi que notre filiale HUB SAFE, spécialisée dans les métiers de la sûreté et de la sécurité.

Planèt'AIRport, un programme complet

Sous la marque Planèt'AIRport se déploie un programme complet d'actions (voir annexe 17) d'utilité sociale, d'intérêt général ou relevant de l'économie sociale et solidaire. Depuis 1990, 2 000 riverains bénéficient chaque année de prestations pédagogiques, de conseil et d'accompagnement socio-professionnel.

Planèt'AIRport inclut des cursus de formation professionnelle, des dispositifs d'insertion par l'activité économique (First Stade), d'aide à la mobilité (Papa Charlie) et au logement (Comité Habitat). Ce programme propose aussi aux entreprises des prestations liées à l'emploi.

Emplois d'avenir

Dans le cadre des recrutements en emplois d'avenir, notre direction des Ressources humaines s'est engagée à privilégier, dès 2013, les stagiaires de Planèt'AIRport. En 2015, nous avons recruté pour des postes de d'accueil et de maintenance (12 personnes en 2014 pour des postes d'accueil des clients).

AERO Compétences, formation qualifiante

Nous sommes partenaires du groupement solidaire régional *AERO* Compétences. Ce groupement déploie depuis 2011 un programme qualifiant financé par la région Île-de-France. Les formations sont adaptées aux besoins des entreprises aéroportuaires. Elles sont gratuites et durent de quatre mois à un an. Les demandeurs d'emploi ont le statut de stagiaires rémunérés. Depuis 2014, nous disposons de 600 m² de locaux équipés à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Papa Charlie aide à la mobilité

Depuis 1997, l'association Papa Charlie (Planèt'AIRport mobilité), prête à un coût modique des véhicules aux accédants à l'emploi d'Île-de-France. En moyenne, plus de **200 personnes chaque année** profitent de cette offre de location pour rejoindre leur travail ou se rendre à un entretien d'embauche. Papa Charlie est reconnu comme bonne pratique par le Pacte mondial de l'ONU. Papa Charlie possède un parc évolutif de **80** à **160** véhicules.

Séminaires de découverte des métiers

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

Rendez-vous de l'emploi

Avec les acteurs de l'emploi dans les territoires du Grand Roissy-Le Bourget et d'Orly, autour des plates-formes Paris-Charles et Gaulle et Paris-Orly, nous participons à l'organisation de « Rendez-vous de l'emploi ».

Quartiers prioritaires de la ville

Autour de Paris-Charles de Gaulle

Nous soutenons, depuis 2009, les réseaux d'éducation prioritaire (Éclair, RAR, RRS) créés pour les élèves des écoles, lycées et collèges des quartiers prioritaires de la ville ou des communes d'emprise de nos aéroports.

En 2015, nous avons construit le dispositif d'intervention « Orientation métiers » pour un déploiement en 2016, qui vise à orienter les élèves vers des métiers utiles dans les filières prioritaires du territoire (voir page 108).

Nous organisons des programmes de visite pour les classes de 3e option découverte professionnelle et pour les élèves de première et de terminale avec le concours des entreprises et des équipes pédagogiques des collèges et lycées. Nous sommes cofondateurs d'Écoles de la deuxième chance à la Courneuve (93), Cergy-Pontoise, Argenteuil et Sarcelles (95). Ces écoles ont pour vocation d'assurer l'insertion professionnelle de jeunes qui ont quitté le système scolaire depuis plus d'un an.

Autour de Paris-Orly

Nous avons signé en 2010 une convention avec l'École de la deuxième chance du Val-de-Marne, établie à Orly et Créteil. Nous organisons des programmes de visite pour les classes de 3e option découverte professionnelle avec le concours des entreprises et des équipes pédagogiques des collèges et lycées.

L'insertion par l'activité économique

First Stade

Structure d'insertion par l'activité économique, First Stade est devenue en mai 2015 association autonome, apte à s'autofinancer. Relevant de l'économie sociale et solidaire, elle peut ainsi vendre de nouveaux services en complément de sa prestation historique de courses de proximité. First Stade (Planèt'AIRport IAE) embauche **6** salariés tous les 6 mois. (Voir le focus page 106)

Secteur adapté

Nous soutenons les entreprises d'insertion par nos achats solidaires ou nos dons aux entreprises et établissements du secteur adapté et protégé. (Voir « Achats responsables », page 31 et « Fondation ADP », page 128)

Clauses d'insertion dans nos marchés

Depuis 2013, nous appliquons des clauses d'insertion dans nos marchés. C'est notamment le cas des marchés de travaux d'extension de la jetée Est (voir page 107) et de construction du bâtiment de jonction de Paris-Orly.

GIP Emploi Roissy CDG

Des services spécifiques

Nous sommes partenaires du GIP Emploi Roissy CDG depuis sa création. Le GIP met en œuvre et soutient des actions concertées pour proposer aux populations locales une offre de services pédagogiques adaptés aux métiers et aux besoins des entreprises du territoire. Il délivre notamment une formation certifiante à l'anglais aéroportuaire.

Une cité et un campus des métiers

Afin de créer un véritable pôle d'excellence sur le territoire du Grand Roissy-Le Bourget et de dynamiser les filières de l'emploi, nous apportons notre soutien à deux projets d'envergure au sein du GIP Emploi CDG : la création d'une cité des métiers, de l'emploi et de la formation et d'un campus des métiers et des qualifications (voir « Actions »).

Gouvernance du GIP Emploi Roissy CDG

La gouvernance du GIP Emploi Roissy CDG réunit cinq membres financeurs : l'État, la Région, les conseils départementaux de la Seine-Saint-Denis et de la Seine-et-Marne et Aéroports de Paris. Son comité d'orientation stratégique emploi formation (Cosef) rassemble les acteurs du Grand Roissy compétents dans ce domaine.

Une cité des métiers pour le Grand Roissy

Le projet d'une future cité des métiers, de l'emploi et de la formation du Grand Roissy à laquelle nous apportons notre soutien au sein du GIP Emploi Roissy CDG a fait consensus en 2015, à l'issue d'une étude d'opportunité. L'étude de faisabilité a été lancée en janvier 2016.

Un lieu phare

Ce projet ambitionne de créer un lieu phare, fédérateur, où :
- les habitants (scolaires, demandeurs d'emploi, salariés), les employeurs et les acteurs du Grand Roissy, trouveront des services mutualisés en matière d'orientation, d'emploi, de métiers et de formation ;
- les acteurs du territoire (entreprises, services publics et privés de l'emploi et de la formation notamment) disposeront d'un centre de ressources partagées et d'un lieu d'échanges et de coordination.

Quatre composantes

Quatre composantes structurent ce projet :
- une cité des métiers labellisée selon les critères d'Universcience (epic[1] sous la tutelle du ministère de la Recherche et du ministère de la Culture, chargé de promouvoir la culture scientifique et technique) ;
- des services publics et privés de l'emploi et de la formation regroupés (comme le GIP Emploi Roissy CDG, Pôle emploi CDG, les agences d'intérim, Airemploi, Planèt'AIRport, etc.)
- un « hôtel des formations », espace spécifique destinés à leur mise en œuvre ;
- la mutualisation des ressources, des moyens et des services.

Un consensus

L'étude d'opportunité achevée en 2015 a révélé un consensus notamment autour de la cohésion que ce projet collectif peut susciter entre les acteurs territoriaux de l'emploi, et de la visibilité qu'il devrait offrir sur les besoins des entreprises et des demandeurs d'emploi.

(1) Glossaire.

Insertion - First Stade grandit

First Stade, structure d'insertion de Planèt'AIRport, a depuis 2015 le statut d'association autonome. Désormais apte à s'autofinancer, l'entreprise reçoit, de la part d'Aéroports de Paris, au titre d'une convention signée pour 2016-2018, une subvention de 84 k€ répartie sur trois ans. Sa gouvernance se compose de Papa Charlie, Aéroports de Paris et Savi, association des entreprises du parc d'activités de Villiers-Sarcelles, en zone franche urbaine.

First Stade (Planèt'AIRport IAE) élargit à cette occasion son domaine d'activité. En plus de son service de courses de proximité, elle propose depuis janvier 2015 la location de véhicules à bas coût pour les salariés en difficulté financière. Cette offre est complémentaire de celle de Papa Charlie. Elle effectue également des livraisons pour l'e-commerce. En réalisant toutes ces prestations, les salariés en insertion de First Stade renouent avec la vie de l'entreprise et avancent dans leur projet professionnel.

Elle a également développé en 2015 une activité de collecte de déchets recyclable, notamment de bouchons. Le produit de leur revente pour valorisation sert à l'achat de chiens pour non-voyants qui facilitent leur accès à l'emploi. Cette action a reçu le label Développement durable décerné par l'Ademe, Air France et Aéroports de Paris lors de la Semaine du développement durable 2015.

First Stade embauche 6 salariés tous les 6 mois. Elle compte 46 entreprises adhérentes. Elle gère un parc de 80 véhicules en location.

Clauses d'insertion sociale pour la jetée Est

En 2013, dans le cadre du projet d'extension de la jetée Est du terminal Orly Sud de Paris-Orly, notre pôle économique et social sud a proposé à notre direction des Achats d'intégrer des clauses d'insertion sociale pour certains marchés du projet. Nous avons donc pris l'engagement de dédier 5 % des heures travaillées à l'insertion sociale.

En 2015, l'opération pilote conduite pour ce chantier se révèle un succès. L'objectif de 25 000 heures de travaux confiés à des entreprises d'insertion pour 11 marchés de l'opération a été atteint trois mois avant la fin des travaux prévue pour mars 2016. Les 26 salariés en insertion sont allocataires du RSA, demandeurs d'emploi de longue durée, travailleurs handicapés ou encore jeunes apprentis. Ils sont, pour 92 % d'entre eux issus des départements du Val-de-Marne et de l'Essonne. La durée des contrats s'étend de moins d'un mois à 16 mois et concernent treize métiers : ouvrier d'exécution, aide électricien, aide menuisier, aide plombier, assistant administratif, agent de nettoyage, aide coffreur, conducteur d'engins, homme trafic, liftier, logisticien de chantier, dessinateur, maçon VRD.

Les clauses d'insertion sont envisagées pour tous nos marchés supérieurs à 10 millions d'euros et gérées par notre direction des Achats dans le cadre de la politique d'achats responsables de l'entreprise.

Charte Entreprises et Quartiers

Des conventions d'application de la Charte Entreprises et Quartiers dont nous sommes signataires ont été passées en 2015 avec les départements de l'Essonne, de Seine-et-Marne et de Seine-Saint-Denis. Ces conventions engagent, sous pilotage de notre délégation aux partenariats, nos délégations territoriales, notre direction des Ressources humaines, les directeurs des plates-formes Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle et de notre filiale HUB SAFE, spécialisée dans la sécurité et la sûreté aéroportuaires.

Planèt'AIRport

Caravane des métiers 2015

En septembre 2015, sur le modèle de la Caravane de l'emploi organisée en 2014 dans les communes riveraines de Paris-Charles de Gaulle, nous sommes allés avec Planèt'AIRport au-devant des demandeurs d'emploi des villes proches de l'aéroport Paris-Orly. La Caravane des métiers et de l'entreprenariat s'est arrêtée à Athis-Mons (91), devant la Maison de l'Environnement et du Développement durable d'Aéroports de Paris, puis à Grigny (91)et Villeneuve-Saint-Georges (94). En trois jours, elle a accueilli 200 riverains demandeurs d'emploi dont 10 % étaient porteurs de projets d'entreprise. En 2016 une Caravane des métiers sera organisée avec deux entreprises aéroportuaires (FedEx et WFS) de Paris-Charles de Gaulle, également signataires de la Charte Entreprises et Quartiers.

Caravane des métiers 2014

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

600 m² de locaux pour AERO Compétences

Pour accueillir les stagiaires d'*AERO* Compétences, nous avons inauguré en 2014, à Roissytech, 350 m² de locaux équipés par notre filiale Hub One en wifi et fibre optique, notamment pour développer l'autoformation. À Paris-Orly, des locaux de 250 m² ont également été aménagés.

Formations courtes – Prépa'Aéro

En 2014, notre fonds de dotation territorial Adife a financé à hauteur de 40 000 euros, la formation gratuite et sur mesure Prépa'Aéro. Ce cursus court prépare à la réinsertion professionnelle ou à l'accès direct à l'emploi.

Pôle citoyen pour l'emploi

Planèt'AIRport a participé en 2015 au pôle citoyen pour l'emploi (PCPE). Ce projet est porté par deux collectifs citoyens : le Groupement national des initiatives et acteurs citoyens (Gniac) et Bleu Blanc Zèbre (BBZ). Le PCPE est un dispositif innovant de rapprochement, en circuit court, de l'offre et de la demande d'emploi.

Papa Charlie renouvelle sa flotte

En 2014 et 2015, l'association Papa Charlie, qui offre un service de location de véhicules à prix modique, a renouvelé sa flotte avec l'acquisition de 40 véhicules à faible émission de CO_2 en 2014 et 40 véhicules neufs en 2015. Le parc comprend aujourd'hui 110 véhicules.

Grand Roissy – Campus des métiers

Nous sommes membres du comité de pilotage du projet de campus des métiers et des qualifications porté par le **GIP Emploi Roissy CDG**, la région Île-de-France et le ministère de l'Éducation nationale.

Les campus des métiers soutenus par le ministère de l'Éducation nationale sont des pôles d'excellence construits autour d'un secteur d'activité correspondant à un enjeu économique national ou régional soutenu par la collectivité et les entreprises. Ils regroupent des établissements d'enseignement secondaire et d'enseignement supérieur, de formation initiale ou continue.

Le projet du GIP Emploi Roissy-CDG articulerait les formations dans les filières économiques d'excellence du territoire pour ses quatre secteurs d'activité prioritaires : aérien-aéronautique ; tourisme d'affaires ; commerce international ; fret-logistique. Cinq filières professionnelles pour ces domaines ont été identifiées. Le projet est en cours de labellisation.

En 2015, les travaux du GIP Emploi Roissy CDG ont également porté sur la formation à l'anglais aéroportuaire et des actions liées à la maîtrise des langues, sur la VAE et la sécurisation des parcours des alternants. Le GIP Emploi Roissy CDG a également réalisé une étude de l'impact sur l'emploi des grands projets du Grand Roissy à l'horizon 2030.

Rendez-vous pour l'emploi d'Orly Paris

Organisés par Orly International, les Rendez-vous pour l'emploi d'Orly Paris® 2015, ont mobilisé **90** structures partenaires, **320** personnes et attiré **7 000** visiteurs (80 structures partenaires, 250 personnes mobilisées, 6 000 visiteurs en 2014).

En 2014, nous avions contribué à organiser les premiers Rendez-vous de l'emploi du Grand Roissy avec le GIP Emploi Roissy CDG, Pôle emploi et les acteurs locaux de l'emploi.

Forum COP21 sur les métiers verts

En novembre 2015 nous avons animé un stand au Forum des métiers et formations de l'environnement au parc de la Villette. Nous y avons fait la promotion des **métiers verts** auprès des collégiens et des demandeurs d'emploi. Ce forum, organisé par le département de Seine-Saint-Denis et **labellisé COP21,** s'adressait plus particulièrement aux jeunes et visait à leur ouvrir des perspectives professionnelles nouvelles. Une centaine de participants ont présenté leur activité. Nos collaborateurs sont venus répondre aux visiteurs sur des questions relatives à l'eau et aux espaces verts, aux énergies renouvelables, à la lutte contre les pollutions, à l'écoconstruction et, bien sûr, à nos filières professionnelles.

Éducation prioritaire

Métiers : de la 3e à la terminale

Le dispositif « Orientation métiers » que nous avons conçu en 2015 pour les élèves de 3e option découverte professionnelle, de première et de terminale, vise à les familiariser avec les métiers exercés dans les zones aéroportuaires. Les secteurs d'activité ciblés sont l'hôtellerie et la restauration, le fret et la logistique, l'accueil et la vente, la mécanique aéronautique. Les équipes pédagogiques des collèges et lycées concernés sélectionnent 15 élèves motivés que nous emmenons à la rencontre des entreprises et des professionnels.

Le dispositif, « Mon stage en 3e – embarquement immédiat » – place les élèves en immersion d'une semaine en entreprise, à raison de deux élèves par collège. Il a concerné, en 2015, les élèves des collèges de Mitry-Mory et Meaux (Seine-et-Marne), Garges-lès-Gonesse (Val-d'Oise) et Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis).

Ces deux dispositifs sont réservés aux établissements des réseaux d'éducation prioritaires (REP+). **Plus de soixante visites** ont été organisées au profit des publics prioritaires.

Parler l'anglais aéroportuaire

En collaboration avec le conseil départemental de Seine-et-Marne et l'association Airemploi Espace Orientation, nous avons proposé une session d'information en anglais sur les métiers aéroportuaires à **une dizaine** de classes de collégiens pendant le cycle scolaire 2014-2015 malgré une disponibilité réduite liée aux dispositifs de sécurité à partir de janvier 2015.

Insertion

Avec Les Portes de l'Essonne

Nous mettons à la disposition du chantier d'insertion sociale La Recyclerie, porté par la régie des quartiers Les Portes de L'Essonne, des meubles et des fournitures de bureau réformés qui sont valorisés et revendus.

Notation extrafinancière du domaine sociétal 2014

Voir annexe 11

Feuille de route 2015 du domaine sociétal

Voir annexe 09

Indicateurs sociétaux 2015

Voir annexe 10

Bilan Planèt'AIRport

Voir les bilans – annexe 18

Séminaires découverte des métiers – Paris-Charles de Gaulle

En 2015, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle a organisé 2 séminaires en juin et novembre qui ont bénéficié à 105 demandeurs d'emploi.

Séminaires découverte des métiers – Paris-Orly

En 2015, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly a organisé 3 séminaires de trois jours. Elle a reçu 400 participants encadrés par 9 intervenants pour 21 ateliers.

Bilan First Stade

65 riverains ont retrouvé un emploi depuis la création de First Stade en 2009. Nous avons alloué à cette structure 28 k€ en 2015.

Réseaux de l'éducation prioritaire

En six ans, à travers les réseaux de l'éducation prioritaire nous avons touché plus de 8 500 élèves de Gonesse (Val-d'Oise), Villetaneuse et Pierrefitte (Seine-Saint-Denis). À Villiers-le-Bel (Val-d'Oise), qui a rejoint ces réseaux en 2014, près de 1 700 élèves sont concernés pour le cycle scolaire 2014-2015. En 2015, 627 élèves du réseau de Villiers-le-Bel ont participé à des visites de l'aéroport, des présentations des métiers, des animations pédagogiques, une matinée de sensibilisation au handicap ou des sorties dans les musées partenaires du Bourget, d'Ecouen, de Louvres ou de Meaux.

6.3

ENGAGEMENT SOCIÉTAL
QUALITÉ DE VIE

Nos crèches interentreprises

Nos aéroports possèdent deux crèches interentreprises, créées à notre initiative. Les P'tits Loup'ings à Paris-Orly propose 60 berceaux. La Maison de l'enfance à Paris-Charles de Gaulle, les Globe-Trotteurs, accueille 100 berceaux.

Les Globe-Trotteurs se compose de l'Ombr'aile, qui fonctionne en horaires atypiques, et de l'Envol, ouverte aux horaires administratifs. En 2015, nous avons lancé la procédure de labellisation de la crèche Les P'tits Loup'ings en Écolo crèche.

Nous avons pour partenaires les collectivités territoriales, la DGAC, les services publics et les entreprises des plates-formes participantes.

Se déplacer

Lignes de bus

Depuis 1998, le réseau Filéo complète les services réguliers de transport en commun pour les salariés de Paris-Charles de Gaulle. Service de transport à la demande, il a été créé par le Syndicat des transports d'Île-de-France. Il compte dix lignes de bus depuis la création d'une ligne supplémentaire en 2015, qui fonctionnent 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Nous sommes la seule entreprise privée à participer financièrement à son exploitation aux côtés des conseils départementaux de Seine-et-Marne et du Val-d'Oise et de la communauté d'agglomération Terres de France.

Papa Charlie et First Stade

Grâce à Papa Charlie (Planèt'AIRport mobilité) et **First Stade** (Planèt'AIRport IAE), les demandeurs d'emploi détenteurs d'une promesse d'embauche ou les salariés en difficulté financière peuvent louer des véhicules à coût modique pour se rendre à leur travail sur les plates-formes ou dans un rayon de 40 km autour de leur résidence.

Logement social

62 000 logements

Le Comité Habitat (Planèt'AIRport logement) a élaboré **une offre de logement social** autour des trois aéroports pour les salariés des entreprises et des collectivités locales adhérentes. Le parc social compte **62 000 logements**.

Pour accroître l'offre, des partenariats ont été passés depuis 2014 avec des investisseurs privés. En 2015, le Comité a également signé des accords avec des collectivités désireuses de développer le logement social locatif. Le Comité propose également un service d'aide à l'accession à la propriété.

Une résidence sociale accueille les jeunes salariés de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Une seconde résidence sera construite en 2016 pour ceux de Paris-Orly.

Logement d'urgence

En 2015, nous avons ouvert un service d'accompagnement à l'hébergement d'urgence à l'intention notamment des stagiaires Planèt'AIRport en formation.

2015 – Logement social

Résidences pour les jeunes salariés

En 2015, une convention tripartite de partenariat a été passée entre le Comité Habitat, Résidences sociales de France (RSF) et Aéroports de Paris pour la construction de la résidence sociale Athis-Mons. Le permis de construire a été signé en décembre. La résidence sera réservée aux salariés de l'aéroport Paris-Orly ou exerçant une activité en lien avec l'aéroport. Une résidence sociale de 213 logements accueille déjà, depuis septembre 2008, les jeunes salariés employés à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle.

Logement d'urgence

Le Comité Habitat propose depuis 2015 un service d'accompagnement à l'hébergement d'urgence aux stagiaires en formation et aux salariés en grande difficulté. Ce service vise à préserver leur employabilité. Dans ce but, nous avons passé des conventions avec des organismes spécialisés dans le logement d'urgence.

2014 – Accessibilité

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

En 2014, nous avons pour la première fois financé un aménagement routier en dehors de l'emprise de notre plate-forme. Pour accéder à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle ou en repartir, passagers et salariés venant par l'est disposent depuis octobre 2014 d'une nouvelle desserte routière.

Notation extrafinancière du domaine sociétal 2014

Voir annexe 11

Logement social 2015

Le comité Habitat a logé **259** personnes en 2015 (en incluant la résidence sociale de Paris-Charles de Gaulle) dont **141** jeunes embauchés, et **2 944** personnes depuis sa création en 1995.

Crèches

La crèche Les Globe-Trotteurs à Paris-Charles de Gaulle accueille en moyenne environ **200** enfants par an et les P'tits Loup'ings à Paris Orly environ **150** enfants par an. En 2015, le Groupe ADP a contribué à leur financement à hauteur de **404 k€**.

Filéo

En 2015, le Groupe ADP a contribué au financement du réseau de bus à la demande Filéo à hauteur de **319 k€**.

6.4

ENGAGEMENT SOCIÉTAL
TERRITOIRES

5,8 %
du PIB régional

340 000 emplois
générés par
nos activités

5 millions d'euros
investis
pour les start-up

L'engagement

Des territoires économiques majeurs

Nos trois principales plates-formes – Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget – sont identifiées comme territoires économiques majeurs par le schéma directeur régional d'Île-de-France. Elles génèrent plus de 30 milliards d'euros de valeur ajoutée, soit 5,8 % du PIB régional (données 2011, BIPE[1]).

Les pôles économiques du Grand Roissy et du Grand Orly sont des lieux clés pour l'implantation d'entreprises françaises et internationales ouvertes sur la mondialisation.

(1) Glossaire.

Construire ensemble la place aéroportuaire durable

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

Le Grand Roissy

Grand Roissy, une place de rang mondial

En pleine expansion économique, le Grand Roissy rassemble plus de 260 000 emplois privés (source : BIPE). Il bénéficie du dynamisme induit par Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget et par des projets structurants d'envergure nationale. Pour ce territoire, nous prenons part à une ambition collective : en faire une place aéroportuaire de rang mondial, durable et profitable pour ses habitants.

Un pacte en préparation

Aux côtés de la Région, nous préparons avec les partenaires économiques, un projet de pacte pour le territoire du Grand Roissy-Le Bourget. L'ambition stratégique de ce pacte est de positionner le territoire comme le *cluster* européen de l'aéronautique et des échanges internationaux. Dans ce cadre, nous poursuivrons en les renforçant nos dispositifs de développement territorial au service des entreprises.

Hubstart Paris Région®

Depuis 2009, nous soutenons l'alliance Hubstart Paris Région®. Nous en sommes membres fondateurs et agissons aux côtés d'une trentaine de partenaires institutionnels, associatifs et privés. Sous présidence régionale, animée par Paris Région Entreprises, l'alliance a pour mission de renforcer la notoriété internationale et l'attractivité de la place aéroportuaire du Grand Roissy-Le Bourget.

En six ans, Hubstart Paris Région® a développé un réseau d'échanges et d'information territoriale à l'échelle internationale, notamment avec les États-Unis et la Chine. Elle organise de nombreux rendez-vous avec les grandes places aéroportuaires d'envergure mondiale. Elle joue le rôle de guichet unique pour les investisseurs et les entreprises qui souhaitent s'implanter sur le territoire et propose une gamme de services gratuits et personnalisés.

GIP Emploi Roissy CDG pour les entreprises

Dédié notamment au soutien de l'accès à l'emploi dans les territoires du Grand-Roissy-Le Bourget, le GIP Emploi Roissy CDG aide en parallèle les entreprises à trouver et recruter localement les compétences qui leur sont nécessaires. En 2015, cette structure dont nous sommes partenaires depuis sa création a élaboré le schéma d'un guichet unique de l'emploi pour les PME-TPE.

Le Pacte Orly Paris®

Nous participons à la gouvernance du Pacte Orly Paris®, pacte territorial pour l'emploi, la formation et le développement économique du Pôle d'Orly depuis 2009. Nous avons renouvelé notre engagement pour la troisième fois en 2015 autour de l'attractivité territoriale, du développement économique et de l'emploi. Le pacte s'appuie sur Orly International, structure porteuse qui mène des actions de marketing territorial et de soutien à l'emploi.

Partenaires du Pacte Orly Paris III et d'Orly International

Les principaux partenaires du Pacte Orly Paris® sont : la région Île-de-France, conseils départementaux de l'Essonne et du Val-de-Marne, État, chambres consulaires, l'Association pour le développement d'Orly Rungis (Ador), les agences de développement, les intercommunalités, la direction régionale de Pôle emploi.

Aéroports de Paris adhère à l'Ador qui rassemble les grands donneurs d'ordre du territoire.

Orly International a été créée par la région Île-de-France, les départements de l'Essonne et du Val-de-Marne et Aéroports de Paris.

Nos leviers d'aide aux PME et aux TPE

Le tissu économique riverain de nos plates-formes est composé en majorité de PME et de TPE. Nous disposons d'environ une dizaine de leviers pour les soutenir, dont le Pacte PME, la déclinaison des politiques de la ville, le soutien à l'innovation.

Politiques de la ville

Nous relayons les politiques de la ville dans le cadre de la charte « Entreprises et Quartiers » du ministère de la Ville.

Nous avons participé à la création d'un réseau interentreprises de soutien à la création et au développement des PME dans les quartiers prioritaires.

Pacte PME et start-up

Membres de l'association Pacte PME depuis 2012, nous aidons les PME innovantes. Notre pôle Innovation identifie celles qui pourront développer avec nous des solutions d'avant-garde.

Depuis 2015, toute l'information nécessaire aux *start-up* sur les opportunités et les conditions de la collaboration avec notre groupe en matière d'innovation et sur nos partenaires font l'objet de pages spécifiques, conçues par notre pôle Innovation, dans le volet Groupe de notre site internet.

Notre pépinière d'entreprise

Entre 2000 et 2013, nous avions créé à Paris-Charles de Gaulle la pépinière d'entreprises Aéropôle, un hôtel d'entreprises, un incubateur et des espaces de *coworking*. Depuis 2014, cette offre est désormais développée au sein de la structure **Hubstart Center** d'Hubstart Paris Région®. Nous envisageons la création d'un incubateur d'entreprises à vocation sociale sur la plate-forme Paris-Orly.

Aux côtés des associations

Nous accompagnons, comme simples adhérents ou par le biais de subventions, plusieurs réseaux associatifs qui favorisent l'initiative économique et la création d'entreprises comme le réseau Entreprendre 94 et 91 et le Fidep 94 dans le Val-de-Marne. Depuis 2013, nous soutenons le dispositif Cap'Jeunes de l'association solidaire val-de-marnaise VMAPI qui accorde conseil et prime de démarrage aux entreprises fondées par des jeunes de moins de 26 ans.

Subventions accordées aux associations en 2015

- **70 k€** pour Paris-Orly
- **115 k€** pour Paris-Charles de Gaulle

Les réseaux Plato et les clubs d'entreprises

Nous sommes partenaires et membres des réseaux Plato, grâce auxquels les grandes entreprises partagent leur expérience avec les PME-TPE. Nous participons au réseau Plato Grand Roissy économique (2023-2015) animé par la CCI régionale Paris-Île-de-France.

Nous avons contribué à la création du club d'entreprises d'Orly au sein duquel se sont retrouvées, en 2015, les entreprises de la commune et quelques entreprises structurantes pour la plate-forme comme Air France Industries.

Les rencontres d'affaires

Depuis six ans, nous participons aux **Rencontres d'affaires du Grand Roissy**, organisées par la CCI régionale (Seine-et-Marne, Seine-Saint-Denis et Val d'Oise), au cours desquelles les grands comptes accueillent les PME et les TPE.

Nous organisons ou participons à des événements de type *speed business meeting*[1], comme en propose la convention d'affaires Paris Region Business Connections destinée aux PME innovantes.

(1) Glossaire.

Notre pôle Innovation attire les start-up

Nous avons ouvert, en 2015, des pages consacrées à l'innovation dans le volet Groupe de notre site internet. Notre pôle Innovation délivre toute l'information nécessaire aux *start-up* sur les opportunités et les conditions de la collaboration avec notre groupe et sur nos partenaires. Nous avons ciblé trois domaines : le *smart airport*, les nouvelles mobilités et la robotique. Nous avons noué des partenariats avec près d'une quinzaine de structures et organismes dédiés au soutien des PME innovantes et aux start-up. Nous avons conçu une charte de bonnes pratiques, consultable en ligne.

En 2014 nous avons investi 5 millions d'euros sur trois ans dans le fond d'investissement XANGE qui contribue au développement des *start-up*.

Pour des places aéroportuaires durables

Un séminaire

Cette année comme chaque année, l'alliance **Hubstart Paris Région®** a organisé son 5e séminaire sur les places aéroportuaires durables intitulé « Édition spéciale Paris-Climat 2015 ». Il avait pour thème : « Les places aéroportuaires, lieux d'expérimentation pour un développement durable de l'environnement ». Ce séminaire, devenu en quelques années un rendez-vous international apprécié, s'est tenu fin octobre, à l'Université du Service de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Hubstart Paris Région® a donné une conférence sur ce thème au stand de la région Île-de-France dans l'espace exposants de la COP21 en novembre 2015.

Une initiative territoriale durable

Parallèlement au séminaire, afin de renforcer ses actions dans ce domaine, l'alliance Hubstart Paris Région ® a lancé en partenariat avec la région Île-de-France, l'Institut d'aménagement et d'urbanisme (IAU) d'Île-de-France et Paris Region Entreprises l'initiative : « Comment fabriquer des places aéroportuaires durables ». Ce partenariat vise à créer un socle de bonnes pratiques en matière de développement et d'aménagement.

Portraits du Grand Roissy

Le GIP Emploi Roissy CDG, avec l'appui de Hubstart Paris Région ont publié la seconde édition des *Portraits du Grand Roissy-Le Bourget*. Cette brochure se veut un outil d'animation et d'aide à la décision pour les acteurs du développement économique et ceux de l'emploi dans le périmètre du territoire. Elle s'inscrit parmi les outils dont disposera le futur pacte territorial du Grand-Roissy pour se hisser à la place de *cluster* des échanges internationaux et de l'aéronautique.

Territoire du Grand Roissy

En Chine avec Hubstart Paris Région®

En accompagnant l'organisme Camas Formation à l'*Airport Cities Asia Pacific Conference* (Chengdu – Chine, mai 2015), Hubstart Paris Région® a favorisé le montage de son partenariat avec son homologue chinois Fanmei.

Forum européen sur le climat

En décembre 2014 l'*Airport Regions Conference* a organisé avec Hubstart Paris Région®, la communauté d'agglomération Terres de France et le Groupe ADP, le forum européen « Une région aéroportuaire au GrandAIR ».

Aider les PME à recruter

Le GIP Emploi Grand Roissy CDG a élaboré en 2015 sa future plate-forme de services aux entreprises. Guichet unique pour les TPE et PME du Grand Roissy-Le Bourget, elle devrait se composer d'une plate-forme de développement économique du territoire (avec le soutien de Hubstart Paris Region® et de la CCI régionale) et d'une plate-forme de conseils en ressources humaines. Dans ce cadre, un appel d'offres a été lancé par la Dirrecte[1] d'Île-de-France pour l'élaboration d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) territoriale.

Via ce guichet unique, les PME et les TPE pourront être mieux informées, bénéficier de la synergie des partenaires de l'emploi pour faire connaître leurs besoins, bénéficier de diagnostics et d'accompagnement à la communication.

(1) Glossaire.

Accompagner la démarche RSE des PME

Avec Paris Region Entreprises et la CCI Paris Île-de-France nous avons lancé, pour la période 2013-2015, l'opération collective « Entreprises responsables en Île-de-France ». Ce dispositif offrait aux PME et aux entreprises implantées autour de nos trois principales plates-formes francilienne la possibilité d'être accompagnées pour la mise en place d'une démarche RSE conforme à la norme ISO 26 000. En 2015, cinq entreprises ont fait l'objet d'un diagnostic RSE, dix autres ont formalisé une démarche RSE.

Rencontres d'affaires du Grand Roissy 2015

La sixième édition des Rencontres d'affaires du Grand Roissy s'est tenue en octobre 2015 dans les locaux de notre Université du Service. Ces rencontres sont coorganisées avec les CCI de Seine-et-Marne, de Seine-Saint-Denis et du Val d'Oise. Douze acheteurs représentant les grands comptes du territoire ont rencontré 144 PME et TPE. Une conférence a traité des 25 grands projets du territoire (15 milliards d'investissements d'ici à 2030, 130 000 emplois potentiels) et du marketing international opéré par l'alliance Hubstart Paris Région® dont nous sommes partenaires. La conférence a été suivie d'un *speed meeting* collectif entre grands comptes et PME. Le taux de satisfaction globale des PME était de 92 % en 2015.

Speed Meeting RGE en 2014

En juin 2014, nous avons accueilli à la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle un *speed meeting* destiné aux PME. L'objectif : expliquer à une trentaine d'entreprises et d'artisans pourquoi et comment obtenir le label « Reconnu garant de l'environnement » (RGE) de l'écoconstruction. Depuis juillet 2014, les particuliers qui souhaitent bénéficier des aides de l'État pour faire réaliser des travaux de rénovation énergétique doivent faire appel à un professionnel certifié RGE.

Cet événement a été organisé par la Chambre des métiers et de l'artisanat et la Maison de l'emploi du Val-d'Oise. En 2015, il sera renouvelé à l'échelle interdépartementale. Les chambres des métiers de Seine-et-Marne et de Seine-Saint-Denis, que nous sollicitées, se joindront à celle du Val d'Oise.

Pari gagnant-gagnant avec une PME

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

Se rendre plus vite à Paris-Charles de Gaulle

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

Notation extrafinancière 2014 du domaine sociétal

Voir annexe 11

Tableau des indicateurs du domaine sociétal 2015

Voir annexe 10

Bilan Hubstart Paris Région® (2015)

Participation du Groupe ADP au financement d'Hubstart Paris Région ®
140 k€
Hubstart Paris Région mène de 30 à 40 actions par an.

30 actions en 2015 pour accroître l'image et la notoriété de la place aéroportuaire Grand Roissy-Le Bourget :
- intervention lors de 7 conférences internationales pour promouvoir la démarche ;
- accueil de 11 délégations étrangères ;
- 11 *business tours* ;
- 5e édition du séminaire international sur les places aéroportuaires durables (25 intervenants, 150 participants).

9 actions de promotion et de prospection :
- présence dans des salons internationaux, dont l'Ebace consacré à l'aviation d'affaires ;
- organisation d'événements thématiques liés aux entreprises dont « How to do business in America » ;
- accompagnement de plus de 15 entreprises du territoire lors d'événements internationaux (Ebace à Genève, Smart Airports à Atlanta, Airport Cities à Chengdu).

Mise à disposition d'outils collectifs
Bilan Hubstart Center (2015)
Taux d'occupation des bureaux : 75 %
Taux d'occupation des espaces de stockage : 100 %.

Orly International (2015)

En 2015, le Groupe ADP a participé au financement d'Orly International à hauteur de 200 k€.

6.5

ENGAGEMENT SOCIÉTAL
DIALOGUE

Enjeux	Actions	Performance
30 000 visites de riverains chaque année	**60 chartes de partenariat avec les communes**	**Label « Tourisme et handicap » pour la MEDD* de Paris-Orly**

* Maison de l'Environnement et du Développement durable

Établir la confiance

Informer les riverains de nos aéroports est inscrit à notre cahier des charges. Nous avons choisi d'aller plus loin en tissant une relation de confiance avec les collectivités territoriales, les associations et les populations. Pour ces échanges de proximité nos principaux relais sont les Maisons de l'Environnement et du Développement durable (MEDD) de Paris-Charles de Gaulle et de Paris-Orly. La MEDD de Paris-Orly a obtenu le label « Tourisme et handicap ». Ce label certifie la qualité de l'accueil et l'accessibilité des installations pour les personnes en situation de handicap.

Avec les élus

Le dialogue et la concertation avec les élus s'organisent autour de visites de nos plates-formes et des entreprises qui y sont implantées. Nous signons avec les communes des chartes de partenariat à visée économique, environnementale et sociale. Nous élaborons avec les collectivités des forums d'information et des animations scolaires ou culturelles. Les MEDD participent également aux travaux locaux et régionaux sur les thématiques environnementales et de l'emploi propres à nos aéroports.

Nos projets d'aménagement conséquents font l'objet d'informations régulières jusqu'à leur aboutissement.

Avec les riverains

Les MEDD conçoivent ou hébergent des séminaires pédagogiques, axés sur les métiers de l'aérien, et des forums ou des conférences sur l'emploi.

Elles se rapprochent des populations riveraines en montant une dizaine d'expositions par an et des animations axées sur les thématiques aéroportuaires, environnementales, culturelles, sociales et citoyennes.

Des événements sont régulièrement programmés à l'intention des jeunes, comme la présentation des filières professionnelles aéroportuaires, la sensibilisation aux gestes écocitoyens ou la récolte du miel de nos ruches.

Économie circulaire et achats responsables

Les MEDD achètent responsable. Elles passent des conventions avec des établissements du secteur protégé pour la réalisation de prestations de bouches ou d'entretien ou relaient les programmes associatifs pour l'économie circulaire.

Entrevoisins

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

Départ imminent

En avril 2015, nous avons inauguré une exposition réalisée par les élèves de l'école d'art Camille Lambert de Juvisy-sur-Orge sur le thème du voyage : dirigeables et avions stylisés en papier mâché, valise géante emplie de ballons multicolores. Ces objets ont servi de décor à la signature de la première charte de partenariat avec la communauté d'agglomération Les portes de l'Essonne, riveraine de Paris-Orly. Au menu de la charte : plus de notoriété pour les actions RSE de la plate-forme et en échange une visibilité meilleure des politiques publiques relayées par la Maison de l'Environnement et du Développement durable.

Le sport au féminin

En mars 2015**, l'exposition « Femmes, sport, éducation et citoyenneté… Toute une histoire »** à la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle conjuguait l'exposition « Sportives ! » et « Mêmes rêves de foot ». La première a été conçue par le musée du Sport de Nice. Elle raconte l'accession progressive des femmes aux exercices physiques jusqu'au sport moderne, de l'Antiquité à nos jours.

« Mêmes Rêves de Foot », réalisée par l'association Foot d'Elles et parrainée par deux légendes du football français, Lilian Thuram et Marinette Pichon, proposait des clichés inédits de 20 footballeuses et footballeurs engagés pour promouvoir le football féminin.

À cette occasion une dizaine de championnes de sports de haut niveau sont venues débattre avec deux classes de lycéens, des difficultés que rencontrent les femmes pour accéder à ces sports ou occuper des postes à responsabilité dans le monde du sport.

En avril, la Fondation ADP a soutenu l'organisation, par l'association Foot d'Elles, d'un tournoi de football féminin rassemblant des équipes mixtes de jeunes riverains.

Prix du livre Paris-Orly

La deuxième édition de notre « Prix du livre » construit sur le thème du voyage a soumis dix ouvrages à un jury d'enfants de CM1 et CM2 des communes riveraines de Paris-Orly : six classes y ont participé. En cours d'année des rencontres ont été organisées entre les enfants et les auteurs pour les aider à choisir l'ouvrage qu'ils défendront.

Notre objectif est de lutter contre l'illettrisme et l'échec scolaire, devenu cause nationale, en suscitant le plaisir de lire. Le coup de cœur des écoliers a été attribué à *Quatre sœurs à New York* de Sophie Rigal-Goulard.

Cet événement a été organisé cette année en partenariat avec le réseau Médiathèques des Portes de l'Essonne, la Fondation ADP et Relay@adp.

Pendant tout l'été 2015, le livre lauréat a été proposé dans les points de vente Relay de l'aéroport Paris-Orly. Ce prix est un trait d'union original entre les jeunes riverains et les lecteurs voyageurs.

Vendredis culturels à Paris-Orly

Un vendredi par mois depuis trois ans, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly organise des conférences sur des thèmes de culture générale. En 2015 nous avons présenté le réchauffement climatique, l'espace en musique, l'exploration robotique de Mars, Darwin, le pilotage virtuel, les piétons dans l'Espace ou encore une mer sans poissons. Ces conférences ont un succès croissant. En 2015 chaque conférence a attiré entre 50 et 100 personnes contre 20 en 2012, soit un total de 700 dans l'année.

Patrimoine territorial à Paris-Charles de Gaulle

En partenariat avec le château d'Écouen, musée national de la Renaissance, nous avons exposé les céramiques orientales du XVIe siècle issues des collections du musée dans la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle. L'exposition retraçait la quête des

secrets de la porcelaine par les potiers d'Asie Mineure et d'Europe. Notre objectif était double : valoriser le patrimoine culturel du territoire pour attirer le tourisme et offrir en même temps aux jeunes riverains une occasion de découvrir et s'approprier cette richesse qui fait partie de leur histoire. Avec le même objectif, nous avons organisé l'exposition « Archéo Pistes : le passé se révèle » en partenariat avec le musée Archéa de Louvres (Val-d'Oise).

Foot : la coupe d'Aéroports de Paris

En juin 2015, l'aéroport Paris-Orly a organisé son premier tournoi de football avec ses 18 communes riveraines. Parrainé par le joueur de l'Équipe de France Moussa Sissoko avec le soutien de la Fondation ADP, ce tournoi s'inscrivait dans la convention de mécénat signée en 2014 avec les dirigeants des clubs de football des communes du Grand Orly. Il a mobilisé 300 enfants de 10 à 13 ans répartis en 32 équipes. Les trophées ont été créés par le sculpteur essonnien Guillaume Roche.

Métiers de femme, d'homme, de genre ?

La Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly accueillait la conférence « Féminisation des métiers – la compétence n'a pas de genre ». Comment agir ? Comment abolir les clichés ? Comment exercer un métier à responsabilité ou considéré comme masculin ? Quatre femmes sont venues témoigner. Sergent-chef dans l'Armée de l'Air, Premier maître dans la Marine nationale, présidente d'un club d'entreprises, impliquée dans le programme « Qu'elles Peps », elles ont ainsi partagé leur expérience avec une cinquantaine de personnes.

Jeunes écocitoyens

La MEDD de Paris-Charles de Gaulle a organisé plusieurs actions de sensibilisation aux gestes écocitoyens pour les jeunes riverains :
- 10 ateliers « Gaspillage alimentaire » avec l'association Coccinelle à 7 points ;
- 10 ateliers « Jardins et plantes du territoire » en partenariat avec le Centre ornithologique d'Île-de-France (Corif) ;
- 2 journées « Apidays » consacrée à la récolte de miel de l'aéroport en partenariat avec l'Union nationale de l'apiculture française (Unaf).

Les conseils municipaux d'enfants

Dans le cadre de nos **chartes de partenariat** avec les communes riveraines, nous développons des animations pour les conseils municipaux d'enfants (CME). Nous soutenons ces jeunes élus en valorisant leurs initiatives pour la citoyenneté et la protection de l'environnement.

En 2015 la MEDD de Paris-Orly a organisé une rencontre inter-CME entre les jeunes élus de Longjumeau et de Juvisy-sur-Orge (Essonne). Cette rencontre s'accompagnait d'un atelier sur l'écopâturage.

En 2014, la MEDD de Paris-Orly avait coordonné, avec 97 enfants de quatre villes de l'Essonne, l'action « Jeunes Élus Partn'Air d'Haïti », au bénéfice d'orphelins de Mapou. Cette opération avait été menée avec l'association à but humanitaire Solid'Air Caraïbes, créée en 2009 par le personnel d'Air Caraïbes.

L'Avion du futur dessiné par les enfants

Dans le cadre de la conférence *L'Avion du futur*, organisée par le pôle innovation de l'Université du Service avec la participation de l'Onera[1] , nous avons proposé aux élèves de CM1 et CM2 d'une école de Paray-Vieille-Poste le *Challenge pour l'avion du futur* et désigné trois lauréats.

(1) Glossaire.

Forum Alternance et jobs d'été 2015

En 2015, nous avons inauguré une nouvelle formule pour la 7e édition forum Alternance et jobs d'été que nous organisons à la MEDD de Paris-Orly. Nous avons confié l'accueil des visiteurs aux élèves du lycée Guillaumin de la ville d'Orly. Ils ont pu vivre ainsi une première expérience du métier d'hôte ou d'hôtesse d'accueil, métier pour lequel nous recrutons en priorité. Au cours de ce forum, les jeunes visiteurs prospectent auprès des entreprises qui recrutent. Ils peuvent préparer leurs entretiens avec des coaches professionnels pour élaborer leur CV, valoriser leurs compétences et leur image ou maîtriser les codes sociaux de l'entreprise. En 2015, 32 exposants présentaient aux 750 visiteurs 3 000 offres d'emploi ou de contrat en alternance et de professionnalisation, principalement dans le Val-de-Marne et l'Essonne.

Matinale de seniors

Dédiée aux seniors à partir de 45 ans, cette matinée organise la rencontre entre les demandeurs d'emploi ou les personnes en reconversion professionnelle et les entreprises ou les organismes de formation. Ils y trouvent des offres d'emploi, des ateliers et des conseils personnalisés.

Économie circulaire

Nous avons renouvelé en 2015 notre convention avec l'association Rejoué, le jouet solidaire, pour la troisième édition de sa collecte de jouets. Cette opération a pour but de sensibiliser les riverains à la réduction des déchets et à la limitation du gaspillage. Les jouets recueillis sont remis en état dans le cadre d'un chantier d'insertion et revendus par l'association entre 50 % et 70 % du prix du jouet neuf.

En parallèle de cette collecte qui a rassemblé 1,2 tonne de jouets dans les deux MEDD, des ateliers ont invité les jeunes riverains à créer en détournant des jouets. Nous avons également organisé des rencontres entre l'association et les entreprises de l'aéroport pour déployer son action.

Secteur protégé

Les MEDD font régulièrement appel aux Esat[1] pour l'entretien des espaces fleuris et pour les prestations de bouche, et plus particulièrement à l'Esat Vivre autrement (Saint-Denis - 93) à l'Esat Baluchon (Romainville – 93).

(1) Glossaire.

Entrevoisins.org évolue

En 2015, notre site www.entrevoisins.org, destiné aux riverains, a rafraîchi sa présentation et ses fonctionnalités avec une nouvelle cartographie, des onglets supplémentaires, une architecture réaménagée, une présentation graphique rajeunie, la disparition de la fonction « flash » pour améliorer la lecture sur les terminaux mobiles.
Les contenus de l'information permanente évoluent aussi avec une mise à jour des fiches métiers destinées aux jeunes et aux demandeurs d'emploi et un nouveau format de la lettre d'information électronique mensuelle.

Notre feuille de route

Voir annexe 9

Notation extrafinancière 2014 du domaine sociétal

Voir annexe 11

Tableau des indicateurs du domaine sociétal 2015

Voir annexe 10

Dialogue avec les élus

39 chartes de partenariat pour l'aéroport Paris-Charles de Gaulle
20 chartes de partenariat pour l'aéroport Paris-Orly

Forums

En 2015 le renforcement des mesures sécuritaires appliquées aux accès et aux déplacements on conduit à une attrition conjoncturelle du nombre de participants aux forums, animations ou visites des publics scolaires.

Forums à Paris-Orly

- Alternance. Stages et jobs d'été. 750 visiteurs, 3 000 offres d'emploi.
- Emploi. Handicap. Handisport.- annulé pour des raisons de sécurité.
- La matinale des seniors : 400 visiteurs.

Forums à Paris-Charles de Gaulle

- Semaine du Handicap 2015 : 2 visites d'installations aéroportuaires, 1 visite d'un aéronef (A380 Singapore Airlines) et accueil de 48 collégiens au sein d'un Esat partenaire.
- 2 journées de recrutements (métiers de l'accueil et du fret) dont les matinées étaient destinées aux demandeurs d'emploi en situation de handicap.
- Forum Emplois saisonniers et jobs d'été
- Égalité hommes-femmes : Foot d'Elles.

Fréquentation d'entrevoisins.org en 2015

Palmarès des pages vues

123 000 sessions, **101 000** visiteurs, **293 000** pages vues dont 8 900 pour la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly, 5 600 pour celle de Paris-Charles de Gaulle et 6 200 pour la rubrique « Aéroport ».

Fréquentation remarquable

4 900 pages ont été consultées par des demandeurs d'emploi (8e place).
3 400 consultées pour l'aide à l'insonorisation (12e place) et 3 200 (14e) pour le cadre juridique de l'espace aérien.

6.6

ENGAGEMENT SOCIÉTAL
INSONORISATION

Le principe

En France, la maîtrise et le contrôle du bruit aérien relèvent de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC), c'est-à-dire de l'État. Notre responsabilité de gestionnaire d'aéroports inclut la gestion du dispositif d'aide à l'insonorisation au voisinage de nos plates-formes franciliennes.

Un pôle spécifique au sein de notre organisation, composé de 15 personnes, met en œuvre et coordonne ce dispositif. Notre laboratoire fournit aux autorités les mesures et analyses acoustiques nécessaires à leurs prises de décision.

Limitation des nuisances sonores

À l'aéroport Paris-Orly, un couvre-feu a été mis en place depuis 1968 entre 23h 30 et 6h 00 afin de limiter les nuisances sonores pour les populations riveraines. En 1994, la réglementation a également limité à 250 000 par an le nombre maximal de mouvements d'avion attribuables sur cet aéroport.

À l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, une limitation du trafic nocturne et un indicateur global de bruit mesuré pondéré (IGMP) ont été instaurés par la réglementation en 2003.

Les modulations de la redevance d'atterrissage en fonction de la catégorie acoustique de l'aéronef et de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) contribuent aussi à limiter le bruit dans la mesure où elles encouragent l'utilisation d'aéronefs moins bruyants et pénalisent les vols de nuit. La TNSA est recouvrée par la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC). Son produit est reversé à Aéroports de Paris et finance des dispositifs d'isolation acoustique au profit des riverains.

Le système d'aide aux travaux

L'aide aux travaux est attribuée sur avis favorable de la Commission consultative d'aide aux riverains (CCAR) aux logements ou bâtiments tertiaires situés dans les plans de gêne sonore (PGS) des trois principaux aéroports franciliens.

Le financement

Une part de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA), versée par les compagnies aériennes pour chaque décollage d'avion, nous est confiée. Elle finance les diagnostics acoustiques et les travaux d'insonorisation. Un mécanisme d'avance sur fonds existe depuis 2010. En 2015 le montant de la taxe s'est élevé à 38,45 millions d'euros. Le montant des diagnostics acoustiques et les travaux d'insonorisation engagés s'est élevé à 35,2 millions d'euros et 22 millions d'euros ont été versés aux riverains au titre des aides au diagnostic et au titre des travaux.

La qualité

Nous proposons un service d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour garantir aux riverains la qualité des travaux au meilleur coût. Un dispositif « qualité entreprises » et un programme de formation des intervenants encadrent ces prestations. En fin de chantier, les travaux sont contrôlés. Nous recueillons aussi l'avis des riverains sur la qualité de la prestation.

L'information et le dialogue

Dans les MEDD

Dans nos Maisons de l'Environnement et du Développement durable, les riverains peuvent s'informer grâce à l'outil Vitrail. Ce logiciel que nous avons développé fournit une représentation du trafic aérien en Île-de-France et des mesures de bruit associées en temps quasi réel (30 minutes de décalage). Il délivre un premier niveau d'information relative aux survols d'avions au départ ou l'arrivée pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Les données restent accessibles pendant 60 jours.

Les contrôleurs aériens sont présents les lundis et mercredis dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable.

Le laboratoire

Notre laboratoire fournit sur son site les bilans acoustiques du bruit des avions.

Commissions consultatives de l'environnement

La commission consultative de l'environnement (CCE) est l'outil privilégié de la concertation avec les populations riveraines des aéroports. Instituées par la loi du 11 juillet 1985, les CCE doivent être consultées pour toute question d'importance relative aux incidences de l'exploitation de l'aéroport sur les zones impactées par les nuisances sonores.

Elles élaborent une charte de qualité de l'environnement et assurent le suivi de sa mise en œuvre. Elles peuvent saisir l'Acnusa pour toute question relative au respect de cette charte et pour toute demande d'étude et d'expertise.

Présidées et convoquées par le préfet, elles sont composées de trois collèges égaux : les représentants des professions aéronautiques, les représentants des collectivités intéressées et les représentants des associations de riverains ou de protection de l'environnement.

Traitement des demandes d'information et des réclamations

La plupart des demandes d'information concernent les survols inhabituels ou les travaux sur les pistes. Nous instruisons les demandes d'information et les réclamations des riverains ne relevant pas du domaine de compétences du prestataire de service de la navigation aérienne (DSNA), qui dépend de l'Etat. Dans chaque Maison de l'Environnement et du Développement durable, les riverains peuvent visualiser les trajectoires aériennes et recevoir des réponses individuelles, délivrées par des interlocuteurs compétents.

Ouverture du site internet de notre laboratoire

En 2014, notre laboratoire accrédité Cofrac, a ouvert son nouveau site internet où les internautes peuvent accéder aux mesures relatives à la qualité de l'air, à l'eau et au bruit.

Gestion des nuisances sonores

Vols de nuit

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

Groupe de travail

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

Commissions consultatives de l'environnement en 2015

Paris-Charles de Gaulle : **2**
Paris-Orly : **1**
Paris-Le Bourget : **1**

Tableau des indicateurs 2015

Voir annexe 10

Bilan de l'aide à l'insonorisation 2014

Le bilan 2014 est consultable sur notre site.

6.7

ENGAGEMENT SOCIÉTAL
SOLIDARITÉ

Naissance de notre fondation d'entreprise

En 2015, la Fondation ADP est devenue fondation d'entreprise et acquiert plus d'autonomie.Créée en 2003 sous l'égide de la Fondation de France, elle a œuvré durant toutes ces années au service des territoires d'emprise de nos aéroports franciliens dans les domaines de l'insertion et de la formation, de la citoyenneté et de la lutte contre l'exclusion, du handicap et de la maladie.

La transformation en fondation d'entreprise vise à lui apporter une plus grande visibilité et à structurer notre mécénat d'entreprise à l'échelle du groupe.

Les domaines d'intervention de la fondation

Nous avons organisé les domaines d'intervention selon 4 grands axes de soutien.

1 – Initiatives locales avec le tissu associatif en proximité de nos plates-formes aéroportuaires. Le projet doit porter sur une thématique d'intérêt général (santé, handicap, sport, culture…).

2 – Lutte contre l'illettrisme – cette thématique d'intérêt national est aussi le fil rouge de l'engagement RSE de la fondation.

3 – International : nous étendons notre champ d'action hors de nos frontières, dans les pays où le Groupe est présent.

4 – Implication des salariés : nous encourageons le mécénat de compétences de nos salariés, qui depuis quelques années ont déjà initié des actions bénévoles. Nous souhaitons en faire un des leviers de notre politique Ressources humaines à travers les parrainages, les missions spécifiques, le tutorat et le coaching et à terme les congés solidaires.

Achats solidaires

Par le biais de notre politique d'achats responsables aux établissements du secteur adapté (voir « Achats responsables » page 31) et par nos plans de progrès en faveur de l'emploi des personnes handicapées ou à mobilité réduite, nous sommes largement engagés dans les pratiques solidaires. Nous menons plusieurs chantiers d'insertion, notamment dans le cadre de travaux d'entretien et, à plus vaste échelle, à l'aéroport Paris-Orly.

Dans nos filiales

Hub One et HUB SAFE, deux de nos filiales détenues à 100 %, se sont engagées depuis plusieurs années et mènent des actions bénévoles et solidaires en faveur de l'insertion et du handicap notamment.

Lutte contre l'illettrisme

Le Coup de Pouce Clé

Coup de Pouce Clé est un projet conventionné de lutte contre l'illettrisme porté par l'association Coup de Pouce. Ce dispositif de prévention de l'échec scolaire précoce et des exclusions sociales qui lui sont associées s'intéresse à l'enfant dès l'apprentissage de la lecture. Le soutien de la Fondation (78 000 euros par an) a pour objectif d'ouvrir 96 clubs Coup de Pouce en trois ans, en Île-de-France et dans les DOM. Cette association a remporté le prix des salariés d'Aéroports de Paris (2 000 euros) lors de la première édition des Prix de la Fondation (2015).

Jeunes détenus

Nous avons passé une convention avec l'association Lire pour en sortir qui œuvre pour la réinsertion des personnes détenues. Le programme de réinsertion par la lecture permet notamment d'obtenir des réductions de peines. Le projet que nous soutenons vise à aider les jeunes en milieu carcéral.

Initiative locale

Le Rugby Club de Massy

Nous venons en aide à la section « centre de formation » du Rugby club Massy Essonne. Elle assure chaque saison un programme sport-études destiné à une quarantaine de jeunes du territoire.

International

Biblionef

L'ONG Biblionef, fondée en 1989 par l'Unesco, l'Unicef et le Conseil de l'Europe, distribue des livres dans le monde entier, récupérés avant leur mise au pilon par les éditeurs. La Fondation Aéroports de Paris a noué un partenariat de trois ans (80 000 euros par an) avec l'association pour développer des projets dans les pays où le Groupe intervient : Maroc, Île Maurice, Madagascar, etc.

Luciol'envol

Nous avons financé le « Bibliobus » de l'association Luciol'envol qui distribue au Togo des livres, fournis par Biblionef, pour favoriser l'alphabétisation et la scolarisation des filles.

Les prix de la fondation

En 2015, la Fondation ADP a organisé la première édition de ses prix. Trois associations lauréates ont reçu un prix de 2 000 euros.

- Deux prix « Coup de cœur » pour l'association Autisme espoir vers l'école (Aeve) et pour l'association Centrafrique sans frontières qui soutient les femmes victimes du sida.
- Un prix des salariés pour l'association Coup de Pouce.

Mécénat et bénévolat

La pratique du mécénat et du bénévolat n'est pas un choix nouveau pour notre groupe. Par l'intermédiaire de notre pôle Management partenarial nous avons engagé depuis bientôt quatre ans des actions de mécénat et de bénévolat de compétences, ainsi que les mécénats en nature. Le Groupe dispose aujourd'hui d'un vivier de 150 bénévoles dont les actions seront intégrées au programme de notre fondation d'entreprise. Nos salariés participent bénévolement aux réseaux Plato de conseil et d'aide aux PME. Ils sont souvent, à titre personnel, membres d'ONG. Depuis 2012, nous organisons un mécénat en nature qui se traduit par la collecte et la distribution de biens d'Aéroports de Paris au profit d'associations d'insertion : mobiliers, ordinateurs, équipements agricoles ou véhicules de secours incendie.

Dans nos filiales

HUB SAFE

En tant que recruteur, notre filiale HUB SAFE, spécialisée dans les métiers de la sûreté aéroportuaire, joue un rôle majeur dans le domaine de l'insertion. Elle a noué de nombreux partenariats avec des organismes de formation destinés à l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Feuille de route du domaine sociétal 2011-2015

Voir annexe 9

Notation extrafinancière 2014 du domaine sociétal

Voir annexe 11

Notation du domaine sociétal des filiales

Voir annexe 11

Tableau des indicateurs du domaine sociétal 2015

Voir annexe 10

7.

CLIENTS B2B ET B2C

Par la réaffirmation de notre volonté d'améliorer la qualité de service, notre ambition d'excellence, et notre identité d'intégrateur de services aéroportuaires, nous renforçons d'année en année 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 cette transformation complète de nos aéroports en *« smart airports »* à l'horizon 2020.

Nos engagements
B2C Passagers
B2B Compagnies
B2B Entreprises et partenaires des plates-formes

7.1

CLIENTS
NOS ENGAGEMENTS

+9%
de satisfaction clients
entre 2010 et 2015

Paris-Charles de Gaulle
classé "meilleure
progression"aux *Skytrax*
World Airport Awards

+14 %
de hausse du trafic
entre 2010 et 2015

Une ambition

L'année 2015 a vu l'achèvement de notre contrat de régulation économique 2011-2015 et la signature, le 31 août 2015, du contrat de régulation économique 2016-2020. À l'occasion de ce nouveau contrat quinquennal nous avons réaffirmé notre volonté d'améliorer la qualité de service auprès de nos clients, notre ambition d'excellence et notre identité d'intégrateur de services au sein du secteur aéronautique.

Notre programme stratégique « *Connecting Clients* » prévoit l'intensification de nos efforts en matière de développement durable et de satisfaction clients.

Nous renforcerons dans cette optique les démarches collaboratives avec nos parties prenantes – passagers, compagnies, prestataires de service – qui vont de la révision de nos indicateurs jusqu'aux expérimentations de terrain, en passant par le *benchmarking* d'autres places aéroportuaires. C'est par l'échange de bonnes pratiques et la concertation que nous pensons pouvoir répondre aux attentes de nos clients et de décliner une offre à haute valeur ajoutée (annexe 5) en termes de qualité de services et de responsabilité sociétale.

Repère
Preuve des efforts déjà accomplis, Paris-Charles de Gaulle a été déclaré en 2015 *World most improved airport*. Il s'est hissé ainsi pour la première fois au premier rang des *Skytrax World Airport Awards* dans la catégorie « meilleure progression » (voir chapitre Distinctions et labels, page 158).

Partir de l'expérience clients

Nous avons identifié trois leviers de l'expérience clients sur lesquels appuyer notre démarche de progrès.

Levier 1 : les infrastructures et les services
Nous donnons la priorité à la rénovation des terminaux les plus anciens, pour réaliser un saut qualitatif important et unifier les ambiances entre terminaux.

Levier 2 : une information efficace et la maîtrise des temps d'attente
Ces enjeux, prioritaires aux yeux des passagers et des compagnies aériennes, font l'objet de démarches d'amélioration continue avec tous nos partenaires au départ et à l'arrivée des passagers.

Levier 3 : la relation au client et l'accueil
Notre Université du Service aide les personnels des plates-formes en contact avec les passagers à s'approprier notre culture de l'accueil et de la relation au client.

Des fondamentaux

Le dialogue 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 (annexe 4).

Un référentiel

Nous appuyons nos plans de progrès sur le respect de standards de qualité adossés à notre référentiel clients P'RéférenCiel. Cet outil, destiné à assurer les meilleures prestations et services aux passagers, a été élaboré grâce à la collaboration de nos équipes fonctionnelles et opérationnelles

avec les compagnies aériennes, leurs prestataires et nos partenaires.

L'implication collective

Pour réussir notre projet dans la durée, nous misons sur l'implication collective.
Avec les compagnies aériennes, nous avons notamment mis en place :
- 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.

Avec les compagnies aériennes et tous nos partenaires aéroportuaires, 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 – notamment la Direction de la police aux frontières (DPAF). Les participants analysent sur site les dysfonctionnements et testent des solutions qui feront office de standard pour tous.

Une organisation efficace

Une direction Clients

En 2014, nous avons regroupé au sein d'une direction Clients unique 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.

Des directeurs qualité

Sur chacune de nos trois principales plates-formes franciliennes, un directeur Qualité gère cette dimension avec les partenaires aéroportuaires.

Notre Université du Service

Nos collaborateurs sont formés à l'accueil et à la relation client au sein de notre Université du Service (UDS). L'UDS invite aussi tous les acteurs aéroportuaires de la chaîne de service au client à travailler ensemble pour partager les bonnes pratiques. Elle propose des programmes d'entraînement et d'immersion en situation réelle. Elle organise des conférences, des rencontres et des forums. À partir de 2016, elle pilotera de nouveaux programmes visant à inscrire l'hospitalité, priorité du plan stratégique 2016-2020, dans les pratiques de l'entreprise et de la communauté aéroportuaire.

Nos outils de mesure

Nous mesurons la satisfaction de nos clients grâce à divers dispositifs dont, principalement :
- les enquêtes de satisfaction passagers, au départ et à l'arrivée ;
- les enquêtes annuelles de satisfaction des compagnies ;
- les enquêtes de satisfaction auprès des entreprises locataires de nos plates-formes ;
- différents systèmes de *benchmark* français ou internationaux.

Nous mettons également en œuvre localement des équipements spécifiques comme les boîtiers de vote destinés aux passagers dans certains terminaux de Paris-Orly.

Vision client

En 2015, une unité opérationnelle du terminal E de Paris-Charles Gaulle a créé un outil collaboratif de cartographie intitulé « Vision client ».

L'objectif : repérer avec les yeux du passager les éléments gênants de son parcours et y remédier rapidement et assurer un suivi quotidien.

Utilisant un tableau Excel, l'équipe a zoné les terminaux, recensé les items et enrichi le tableau avec des photos. Le principe consiste à associer la photo et la localisation du point où intervenir en s'appuyant sur la cartographie. Cette identification déclenche un plan d'actions rapidement réalisables. La veille peut être menée quotidiennement par tous les personnels opérationnels de l'unité au cours de leurs déplacements dans le terminal. Depuis sa mise en œuvre, cette cartographie a montré son

efficacité pour aider à définir les bons indicateurs et piloter la qualité à maintenir conformément à notre référentiel de qualité de service P'RéférenCiel.

L'outil fait actuellement l'objet d'un développement par la direction des Systèmes informatiques (DSI). Il devrait être disponible sur tablette prochainement. Un budget spécifique vient de lui être associé.

Lean management pour la livraison des bagages

De la dernière à la première place

En 2015, nous avons mené une action collective au terminal Orly Sud pour améliorer les temps de livraison des bagages à l'arrivée. Cette opération a réuni les agents de la compagnie aérienne Corsair, les prestataires et nos propres équipes. Au bout d'un an de travail conjoint, le temps de livraison a baissé de neuf minutes pour le premier bagage délivré et de 17 minutes pour le dernier. Corsair dont le temps de livraison des bagages était parmi les plus longs est passée à la première place après cette action.

Cette amélioration significative a certainement influé sur les bons résultats de Paris-Orly, qui a gagné 19 points de conformité pour les livraisons des bagages des avions gros porteurs entre 2014 et 2015.

Le lean management, une méthode efficace

Nous avons suivi pour cette opération les principes du *lean management*[1], méthode inspirée de l'automobile, dont l'un des principes consiste à préparer l'action quotidiennement en réunissant tous les acteurs impliqués et à tirer parti du retour d'expérience immédiat.

Le processus que nous suivons avec Corsair et ses prestataires de livraison des bagages s'organise en trois phases :

- tous les jours et pour chaque vol les opérationnels de Corsair, du prestataire et du Groupe ADP se réunissent 5 minutes avant chaque vol et 5 minutes après la livraison pour analyser son déroulement de la livraison ;
- une fois par semaine, les responsables opérationnels et notre direction Clients font le point pendant 30 minutes ;
- une fois par mois, la réunion mobilise pendant 30 minutes à une heure les directeurs de la compagnie aérienne, de l'entreprise prestataire et notre direction Clients.

Depuis 2013, cette méthode nous aide à concrétiser sur le terrain et en lien étroit avec nos parties prenantes – compagnies aériennes, prestataires – nos engagements en termes de qualité de service.

(1) Glossaire.

Séminaire – Les rendez-vous du départ

En avril 2015, la direction de Paris-Orly et la direction Clients ont invité les unités opérationnelles de Paris-Orly aux « Rendez-vous expérience clients parcours départs ». Le but de ce séminaire de deux jours était de partager avec toutes les équipes, tous métiers confondus, le vécu du parcours passagers, notamment tel qu'il se présentera dans la future configuration de l'aéroport Paris-Orly, après la construction du bâtiment de jonction. Les 400 participants, invités à voir l'aéroport comme le voit le passager, ont suivi quatre ateliers.

« Se souvenir » pour intégrer les 3 dimensions d'une expérience client réussie : l'efficacité, l'humain, l'émotion. Chacun devait raconter une expérience client qui l'avait marqué.

« Vivre » pour éprouver les émotions du passager avant de prendre l'avion : stress, excitation, peur. Des saynètes ont été jouées par des comédiens.

« Comprendre » pour retenir quelles sont les attentes communes à tous les passagers et quelles sont les attentes spécifiques (familles, *frequent flyer*, etc.).

« Se projeter » a consisté à identifier les conditions d'un départ réussi à partir d'un aéroport étranger (à Zurich, Copenhague, Munich).

Feuille de route domaine Clients 2011-2015

Voir annexe 9

Quatre ans de référentiel « Accueil et relation clients »

En juin 2015 nous avons publié la version 2 de notre référentiel *Accueil et relation clients*. Quatre ans de pratiques et de mise en œuvre de ce référentiel sous la houlette de l'Université du Service ont

nourri cette deuxième édition.

De 2011 à 2015, l'Université a mobilisé et sensibilisé collaborateurs et managers aux bonnes pratiques de l'accueil. Le maintien de ces bonnes pratiques au sein de nos unités opérationnelles repose sur un référent de la relation clients qui anime la démarche et entraîne les agents. Grâce à cette mobilisation continue, nous pouvons faire état de progrès significatifs que reflète d'année en année l'augmentation régulière du taux de satisfaction de nos clients. Produit d'une réflexion collective, le nouveau référentiel, simple et facile à utiliser, a évolué pour se rapprocher encore plus de la réalité de terrain.

Forum pour préparer la saison été 2015

Pour la première fois nous avons organisé un forum qui réunissait nos parties prenantes et nos équipes pour préparer la saison été 2015 au terminal Sud de Paris-Orly. Les acteurs impliqués – compagnies aériennes, assistants en escale, services de l'État, prestataires, nos équipes – visitaient six kiosques d'information correspondant aux six enjeux clés du parcours : *process* départ, accueil des passagers, fluidité aux contrôles, robustesse des installations, *process* arrivées, service au passager.

Taxis : « Accueillir nos clients ensemble »

Nous avons renouvelé en septembre 2015 les journées *Accueillir nos clients ensemble* destinées aux chauffeurs de taxi, auxquelles 410 professionnels ont participé. Portes d'entrée de la France, nos aéroports multiplient les marques d'hospitalité à l'égard des clients étrangers. Nous avions souhaité en 2014 que les chauffeurs de taxis participent à la qualité de cet accueil. En octobre, la direction des Parcs et accès de Paris-Charles de Gaulle et notre Université du Service avaient organisé pour eux, en partenariat avec le Comité régional du tourisme, deux journées de sensibilisation à l'accueil des touristes. Nous avions proposé un parcours pédagogique qui présentait le tourisme parisien, le profil de nos clients étrangers, leurs attentes et les bonnes pratiques de l'accueil : 334 chauffeurs de taxi avaient répondu à notre invitation.

Focus Flight

Avec chacune des compagnies aériennes, basées au terminal A de Paris-Charles de Gaulle, nous avons organisé, en 2014, 26 *Focus Flights* : nous suivons ensemble les étapes d'un vol – enregistrement, embarquement, arrivée ou correspondance. L'objectif est d'analyser ensemble, en adoptant la vision du client, les forces et les faiblesses d'un processus, pour y apporter des améliorations rapides grâce à une prise de recul collaborative.

Ces initiatives ont été reconduites en 2015.

Lean management - se coordonner

Pour simplifier le parcours passagers dans le hall 2 du terminal Orly Ouest, l'unité opérationnelle et les responsables de l'escale d'Air France ont lancé, en 2014, une démarche collaborative. Désormais, un atelier de réflexion se tient chaque semaine sur un sujet concret, directement lié à l'organisation du hall. Le premier atelier a concerné l'enregistrement des mineurs non accompagnés. D'autres thématiques sont programmées, comme le parcours des personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR).

Notation extrafinancière du domaine clients-achats

La notation extrafinancière sollicitée 2014 de notre performance clients-achats a été réalisée par EthiFinance. Notre note s'est élevée de 7 points, passant de 73 (notation 2012) à 80 (notation 2014).

Voir annexe 11

Tableau des indicateurs 2015

Voir annexe 10

Évolution des taux de satisfaction

Passagers

2015 : 88,8 % de passagers satisfaits.
2014 : +4,1 points depuis 2010.

Compagnies

2015 : environ 8 compagnies aériennes sur 10 se disent satisfaites des contacts et des relations qu'elles entretiennent avec le Groupe ADP (Source – BVA).
2014 : 82 % (Source – BVA).
2013 : 75 % (Source – BVA).

Entreprises

2015 : nouveau format d'entretiens ouverts. 30 entretiens menés.
2014 : 84 % (183 entreprises interrogées).
2013 : 81 %.

Université du Service

L'université du Service a accueilli plus de 7 512 personnes en 2015 (3 000 en 2014) et recueilli un taux moyen de satisfaction de 99,9 % (supérieur à 99 % en 2014).

Distinctions

Service client de l'année

Pour la quatrième fois consécutive, nous avons été élus « Service client de l'année » 2015-2016 dans la catégorie « Aéroports » par Viséo Conseil.

Skytrax World Airport Awards

Paris-Charles de Gaulle a été classé, en 2015, dans le Top 10 de cinq catégories de ces *awards*.
• Meilleure progression mondiale **en qualité de service** – 1re fois, 1re place.
• Meilleure offre commerciale – 5e place (+4 places par rapport à 2014)
• Meilleure offre de services et de loisirs – 1re fois, 10e place.
• Meilleur terminal – 1re fois, 6e place pour le hall M.
• Meilleur aéroport en Europe de l'Ouest – 5e place (+5 places par rapport à 2014).

Ces distinctions récompensent les équipes opérationnelles de nos partenaires (compagnies, services de l'État, prestataires, concessionnaires) et les nôtres.

7.2

CLIENTS
PASSAGERS

95,4 millions de passagers en 2015

88,8 % de passagers satisfaits en 2015

***My Airport* téléchargé plus de 1 million de fois depuis 2009**

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

Pour la quatrième année consécutive, nous avons été reconnus « Service clients de l'année » dans la catégorie « Aéroports » par Viseo Conseil, pour la qualité de notre accueil téléphonique, par mail, par internet et sur les réseaux sociaux.

Notre référentiel de services

Notre démarche de progrès s'appuie sur un référentiel de services, P'RéférenCiel.

Concret et pragmatique, il est bâti sur les attentes exprimées par nos clients, sur nos bonnes pratiques et sur celles des meilleurs aéroports européens.

Il décrit le niveau de service et de qualité auquel le passager peut prétendre à chaque étape de son parcours dans l'aéroport, à l'arrivée, au départ et en correspondance. Avec la parution, en 2015, du volet « Correspondances » qui complète les volets « Arrivées » et « Départs », respectivement parus en 2013 et 2014, nous avons finalisé l'essentiel de la démarche.

Ce référentiel fait l'objet d'une mise à jour régulière afin de maintenir nos standards au meilleur niveau et pour 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. Voir annexe 16, « Offre de services responsables ».

Accueil

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.

Depuis 2013, les passagers, leurs accompagnants ou ceux qui les attendent peuvent aussi s'adresser aux *Airport Helpers*©, familiers du parcours passagers. Les *Airport Helpers*©, ce sont environ 3 000 salariés en 2015 travaillant dans nos aéroports, dont nos propres personnels, qui se sont portés volontaires pour devenir ces relais d'information. Ils arborent un badge *« Happy to help you »*.

Au-devant des passagers non européens

Notre Université du Service organise depuis plusieurs années des forums « approche culturelle » conçus avec les compagnies aériennes. Elle y sensibilise régulièrement nos équipes et celles de nos partenaires aux codes culturels étrangers. Nous développons également de nombreux services pour les passagers étrangers non européens. Nous avons obtenu en 2015 le label *Welcome Chinese Program*, qui garantit aux touristes chinois des services standard spécifiques adaptés à leur culture.

Fluidité du parcours

Nos parcours de plus en plus fluides répondent à une attente majeure des passagers. La fluidité repose notamment sur l'optimisation des étapes de formalités. Dans plusieurs terminaux les opérations d'enregistrement et d'embarquement s'automatisent. Les voyageurs peuvent imprimer eux-mêmes leur carte d'embarquement et leurs étiquettes de bagages et utiliser notre dépose bagages automatique. Nous expérimentons depuis 2015 un système d'embarquement automatique sans intervention humaine.

Pour réduire les temps d'attente aux contrôles, nous mettons en œuvre des solutions variées. Les Européens passent en 30 secondes les contrôles d'identité grâce au système de reconnaissance biométrique Parafe. 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. 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.

À la fin de l'année 2015, nous avons élaboré un nouvel outil de gestion des flux, issu d'un codéveloppement avec une *start-up*. Cet outil, expérimenté depuis neuf mois à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle, nous fournit une vision globale du parcours passager. Il contribuera à améliorer la qualité de nos services en termes de ponctualité et de fluidité.

Sûreté et sécurité aéroportuaires

Explosifs

Depuis le 1er septembre 2015, nous appliquons la réglementation européenne de mars 2014 relative à la détection d'explosifs dans les bagages de cabine et sur les passagers. En janvier 2014, nous avions déjà mis en place les contrôles des liquides, gels et aérosols (LAG) transportés par les passagers en application de la réglementation européenne de mars 2013.

Des éléments d'information concernant l'emport des LAG ont été mis en place pour les passagers au moyen d'affiches le long du parcours passagers, de mémentos aux comptoirs d'information et aux banques d'enregistrement, par le biais des écrans TV et sur le site internet commercial du Groupe ADP parisaeroport.fr. Nous avons également informé nos partenaires – compagnies aériennes et commerces – ainsi que certaines associations de passagers.

Centre de tests Sûreté

Pour anticiper et accompagner les évolutions technologiques et réglementaires en matière de sûreté, nous ouvrirons prochainement un lieu dédié à l'évaluation des nouveaux systèmes. Nous y poursuivrons les expérimentations propices à la fois à l'amélioration de l'expérience des passagers et au maintien du niveau d'efficacité de nos processus de sûreté. Les systèmes pourront être testés en amont de leur certification et sans perturber l'exploitation des terminaux.

Sécurité aéroportuaire

Les aéroports qui accueillent plus de 10 000 passagers par an doivent être détenteurs d'un certificat de sécurité aéroportuaire conforme à la réglementation nationale et délivré pas la Direction de la sécurité de l'Aviation civile (DSAC). En 2018 une réglementation européenne va se substituer aux réglementations nationales et les aéroports devront être certifiés selon ces nouvelles dispositions fin décembre 2017. Les dossiers de conversions de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ont été rendus à la DSAC en octobre 2015. Le dossier de Paris-Le Bourget sera déposé en mars 2016. La nouvelle réglementation étend la responsabilité du gestionnaire d'aéroports.

Orientation information – le « Smart Airport »

Nos systèmes d'information et d'orientation sont des composantes fondamentales de la fluidité des parcours. Nous améliorons constamment le service offert, en nous appuyant de plus en plus sur les capacités des systèmes numériques. Nous avons déployé des bornes tactiles d'information et d'orientation, des écrans en salles de livraison des bagages et des stèles d'information dans l'espace « info transports ». Les passagers disposent de services mobiles comme l'application My Airport pour *smartphone*. Cette application, créée en 2009, s'enrichit chaque année de nouvelles fonctions pour mieux guider les passagers, les renseigner sur leurs vols, leur présenter l'offre commerciale. Ces services se déclinent en 10 langues et sont mis à jour en temps réel.

Notre pôle Orientation pilote en parallèle, depuis 2014, une politique d'aménagement dynamique qui améliore la lisibilité de l'espace intérieur.

Confort

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.

Ambiances

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

Restauration

Une charte d'accueil
Notre offre de restauration s'appuie sur un plan de progrès et une charte d'accueil finalisés en 2013.

Ateliers culturels
Nous avons inauguré des ateliers de sensibilisation pour les bars et les restaurants. En 2014, la thématique était culturelle : les personnels des points de vente se sont familiarisés avec les habitudes et les préférences alimentaires des passagers étrangers. Depuis 2015, dans les terminaux où la clientèle chinoise est présente, tous les restaurants proposent une offre spécifique.

Une offre accessible à tous
Nous accueillons, depuis mai 2014, une nouvelle enseigne de qualité, Boco, qui propose des recettes de chefs étoilés accessibles à tous.

Activités et repos

Du home cinéma aux jeux pour enfants, en passant par la détente musicale, les espaces de lecture ou les *corners* sport, nos zones d'embarquement diversifient les services. Les passagers disposent de prises pour la recharge d'ordinateurs, de *smartphones,* de consoles de jeu et d'un accès wifi gratuit et illimité.

Notre Espace Musées ouvert aux passagers à Paris-Charles de Gaulle a soufflé sa troisième bougie tandis que Paris-Orly maintient chaque semaine ses Jeudis Jazz.

Fin juin 2016, nous ouvrirons l'espace Instant Paris à Paris-Charles de Gaulle, qui comprendra notamment une zone de services et **un hôtel sous douane** pour les passagers en correspondance longue.

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.

En 2015 en concertation avec les compagnies aériennes et les associations de PHMR, nous avons redéfini les contours d'une offre mieux adaptée aux besoins des personnes handicapées. Cette offre sera notamment orientée vers l'assistance personnalisée des personnes, la mobilité collective, le prêt d'équipements améliorant l'autonomie et des services spécifiques pour certaines formes de handicap. Nous avons également mené plusieurs expérimentations visant à améliorer leur confort.

En décembre 2015, **les agendas d'accessibilité programmée** (Ad'ap) formalisés par le Groupe ADP ont été validés par la préfecture de police de Paris. Ils constituent un engagement de l'entreprise à améliorer l'accessibilité de ses installations publiques aux PHMR.

Droit du passager

Une information complète

Une page spécifique de notre site commercial informe les passagers sur leurs droits.

Le traitement des réclamations

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 passagers pour les plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Ces réclamations sont issues des courriers électroniques (*via* le site internet), des imprimés mis à disposition des clients dans les aérogares, des courriers postaux et des réseaux sociaux dans lesquels nous sommes présents.

La direction Clients traite directement une partie des réclamations. Pour les e-services parkings, elle répond directement par téléphone, grâce à une ligne dédiée, aux demandes d'assistance ou aux demandes de renseignements. Elle transmet aux directions des aéroports, en temps réel et par voie informatique, les réclamations relevant de leur périmètre. Ces directions mènent éventuellement une enquête avec nos partenaires s'ils sont concernés (police, douane, compagnies aériennes, concessionnaires, prestataires, etc.). Les clients reçoivent le plus souvent une réponse dans un délai de quinze jours.

Repères
- 1 service par plate-forme de sauvetage et de lutte contre l'incendie des aéronefs
- 2 services médicaux d'urgence
- Nous sommes adhérents du dispositif « Médiation, tourisme et voyage ».
- Nous sommes adhérents de l'Association pour le management de la réclamation (Amarc) et participons, dans ce cadre, à des clubs professionnels ainsi qu'à trois conventions annuelles.
- Il y a eu 5 766 réclamations en 2015 (4 838 en 2013, 5 485 en 2014).

PHMR – Confort, autonomie, accompagnement

« C'est vous le pilote »

De novembre 2015 à janvier 2016, nous avons testé une offre de fauteuils roulants en libre service pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR). Cette offre s'adresse aux passagers accompagnés qui peuvent se lever ou se déplacer sans assistance. Le test a été mené en conditions réelles dans la plate-forme de correspondances d'Air France à Paris-Charles de Gaulle. Il a associé tous les acteurs de terrain, depuis les prestataires chargés de l'accueil et de l'assistance aux PHMR jusqu'aux unités opérationnelles du terminal, en passant par les agents de sûreté ou de l'inspection filtrage. Il a prouvé la faisabilité de ce service dans des installations très étendues et le long de parcours complexes. Pour la signalétique nous avons adopté le ton de la complicité avec l'accroche : *Prenez place, c'est vous le pilote.* Depuis le deuxième trimestre 2016, les passagers peuvent emprunter ces fauteuils en libre service au terminal 2F. Un guide a également été publié à leur intention.

Depuis 2015, nous expérimentons également des matériels de mobilité collective, des voiturettes où deux personnes peuvent prendre place avec le chauffeur, des banques d'enregistrement plus ergonomiques et mieux adaptées aux PHMR et des services particuliers pour certains types de handicap.

Le challenge « Ideas for Boarding »

En février 2015, nous avons lancé le challenge étudiant international *Ideas for Boarding* : inventer les mobilités de demain dans les grandes zones aéroportuaires à l'horizon 2025-2030. Ce concours a été organisé par nos pôles Innovation et Aménagement et par une unité opérationnelle de Paris-Charles de Gaulle.

Originaires de 27 pays, 180 équipes ont présenté un peu plus de 105 projets. Nous en avons retenu et analysé 75. En juin 2015, le jury a désigné trois lauréats. Les projets en compétition ont en majorité fait appel aux technologies digitales (applications mobiles, géolocalisation, etc.) et écologiques (EnR, matériaux recyclables, etc.). La plupart pouvaient être utilisés sur l'intégralité du parcours passagers.

Le premier prix a été décerné à l'équipe israélienne EcoMobis, issue de l'université de Tel Aviv, pour sa chaise biplace de transport à sustentation électromagnétique (technologie de type Sky Tran). Très futuriste, ce petit véhicule électrique et silencieux qui ne touche pas son rail de guidage fonctionne à l'énergie solaire. Il possède un compartiment à bagages et un toit rabattable. Il peut être appelé à tout moment par un *smartphone*.

Le second prix a été décerné à un projet finlandais, un petit téléphérique automatique pour le transport, en extérieur, d'une vingtaine de personnes.

Le troisième prix est revenu à une équipe française pour *eO !,* véhicule électrique autonome (sans chauffeur) utilisable par les passagers ou les salariés des aéroports dans les grands hubs.

Hackathlon avec Schiphol Group

Dans le cadre de l'alliance HubLink avec notre partenaire Schiphol Group, gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, nous avons organisé deux hackathlons simultanés du 5 au 7 juin 2015. Le challenge *Hack & Fly* invitait des étudiants et de jeunes entrepreneurs, brillants développeurs et agitateurs d'idées numériques, à créer de nouvelles applications pour améliorer l'expérience des passagers tout au long de leur parcours.

Les cinq thèmes du parcours concernaient : les temps d'attente (fluidifier, lier l'attente à l'agréable), le *Smart Airport* (développer « l'aéroport communicant »), le parcours voyageur (faciliter le transport), Premium (améliorer l'expérience des passagers VIP) et social (comment encourager les passagers à interagir les uns avec les autres).

La compétition était organisée, pour le Groupe ADP, par le pôle Innovation et la direction des Services informatiques (DSI). Une quinzaine de collaborateurs de chacun de nos deux groupes ont coaché 25 jeunes équipes de hackers.

Accessibilité

Dépose minute

Nous avons amélioré l'accès aux aérogares. Grâce aux nouveaux aménagements des terminaux 2E et 2F à Paris-Charles de Gaulle, un plus grand nombre de véhicules circulent et stationnent dans les zones de dépose minute. À Paris-Orly, les files d'attente des taxis, modulables, ont été agrandies.

Accès routier

Au printemps 2015, des voies réservées aux bus et aux taxis ont été mises en service sur les deux autoroutes d'Île-de-France qui relient Paris aux aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Cette opération a été menée sur décision du secrétariat d'État aux Transports.

Nous avions déjà, en 2014, mis en service un accès routier spécifique à l'est de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Les usagers de la plate-forme disposent désormais d'une voie dédiée qu'ils peuvent emprunter depuis la RN 1104 et d'une voie dédiée pour rejoindre la RN1104 depuis l'aéroport.

Un programme de réalisation de voies dédiées aux bus et potentiellement ouvertes aux taxis et au covoiturage a été approuvé en juin 2015 par l'État, la région Île-de-France et le Stif[1] pour un achèvement prévu en 2020.

(1) Glossaire.

Navettes à Paris-Orly

Dans le cadre de la construction du bâtiment de jonction de la plate-forme Paris-Orly, nous avons mis en place des navettes qui relient le terminal Sud à la nouvelle salle d'embarquement au large. Les chauffeurs sont pour la plupart des *Airport Helpers*®, ces salariés des plates-formes qui se mettent bénévolement au service des passagers pour les renseigner ou les orienter.

Le satellite 3 fraîchement rénové

En octobre 2015, le satellite 3 du terminal 1 de Paris-Charles de Gaulle a été remis en service après un an de travaux. Le satellite 3 abrite désormais la salle de correspondance auparavant située dans le satellite 2, phase indispensable au projet de jonction entre les satellites 1, 2 et 3. La nouvelle ambiance de ce satellite fraîchement rénové est contemporaine, lumineuse et chaleureuse. Le gris du béton a fait place à la gaîté d'un décor blanc piqué de couleurs vives. La distribution des espaces passagers et de la signalétique a été repensée, le nombre de sièges optimisé et les postes d'inspection filtrage réorganisés pour améliorer la fluidité.

Sûreté : nouvelles technologies pour la détection d'explosifs

Nous avons investi quelque 10 millions d'euros en 2015 dans l'acquisition et l'installation de 243 équipements de détection d'explosifs, certifiés par le Service technique de l'Aviation civile, basés sur les technologies les plus récentes. Ces matériels ont été déployés dans tous les postes d'inspection filtrage à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Placés à proximité de la zone de palpation et de fouille, ils ne ralentissent pas les flux aux contrôles.

Lauréates du meilleur accueil

Chaque année, nous récompensons nos meilleures équipes d'accueil. Cette année cinq femmes agents d'accueil à Orly Sud ont été distinguées pour la qualité de leur prestation en 2014 au comptoir « Information départ ». Le critère retenu est le respect de notre référentiel « Accueil et relation clients ». Un programme d'entraînement a été conçu en 2011 par notre Université du Service. Il est suivi par les agents commerciaux, les équipes d'exploitation et la ligne hiérarchique fonctionnelle.

Accueillir la clientèle d'affaires

En 2015, nous avons signé une convention de partenariat avec le Comité régional du tourisme Paris-Île-de-France et le gestionnaire de salons professionnels Viparis pour organiser l'accueil de la clientèle d'affaires. Nous nous engageons à leurs côtés à réserver un accueil soigné aux visiteurs, exposants et congressistes des événements professionnels, à déployer une signalétique personnalisée et un pavoisement dédié aux manifestations du Palais des congrès de Paris, à proposer un service gratuit de navettes équipées en wifi, un service de groom et un service de conciergerie. En complément un guide a été édité.

Information au départ et à l'arrivée

L'information « Transports » de nouvelle génération

En 2015, nous avons poursuivi le déploiement d'écrans d'information en salles de livraison bagages aux arrivées dans certains terminaux. Les voyageurs peuvent y suivre le déroulement de leur livraison, prendre connaissance des moyens de transport disponibles pour quitter l'aéroport et regarder un film à teneur touristique. Nous testons en zone publique, à Paris-Orly et à Paris-Charles de Gaulle, des prototypes de stèles dans l'espace « info transports » : le passager peut sélectionner sur des bornes interactives son mode de transport, le localiser puis imprimer sa feuille de route.

Des agents d'accueil polyglottes sur la ligne du RER B

Depuis le mois de juillet 2015, les moyens humains de la ligne du RER B, desservant Paris-Charles de Gaulle, ont été renforcés. Dans le cadre du programme *Welcome* du Stif[1] et de la SNCF, une dizaine d'agents d'accueil polyglottes interviennent dans les gares de Paris-Nord et de Aéroport Charles de Gaulle 1 et 2. Ils ont pour mission d'informer les voyageurs étrangers, de les orienter vers les trains directs, de les aider à utiliser les automates de vente, de les préserver des incivilités. Ces équipes sont présentes 7 jours sur 7, de 7 heures à 22 heures.

(1) Glossaire.

Gilets bleus

Dans le cadre d'un partenariat entre la préfecture de police de Paris, les chauffeurs de taxi et Aéroports de Paris conclu en 2015, 200 chauffeurs volontaires, identifiables à leur gilet bleu orientent les passagers à l'arrivée. Cette mesure fait échec aux activités des taxis clandestins et réduit en contrepartie le temps d'attente des chauffeurs volontaires en base arrière. Cette expérimentation, très appréciée des passagers, a été mise en œuvre au troisième trimestre 2015.

Trouver un taxi sans attendre

En 2014, nous avons modernisé la base taxi du terminal Orly Sud. Cette opération accompagnait la rénovation des linéaires des deux terminaux, conduite selon notre référentiel P'RéférenCiel. La file d'attente se déploie désormais sur 110 mètres de linéaire, soit 40 mètres de plus qu'auparavant, et offre sept points de prise en charge au lieu de cinq. Cet espace, entièrement protégé des intempéries, s'insère dans un nouveau parvis de 17 mètres de profondeur sur 200 mètres de long. Après six mois d'exploitation le bilan est positif : nous n'avons recueilli aucune réclamation relative aux conditions et au temps d'attente.

Bagages

Dépose automatique

Nous avons aménagé pour Air France, sur chacune de ses banques d'enregistrement, un système très compact de dépose bagage automatique. Chaque passager peut déposer et enregistrer son bagage en 45 secondes. L'interface, intuitive, est disponible en cinq langues. L'appareil vérifie la conformité (poids, dimensions) des bagages déposés.

Une salle unique de livraison à Paris-Orly

En 2015, nous avons réuni deux salles de livraison des bagages au terminal Sud de Paris-Orly pour les zones Schengen et internationale. Les passagers Schengen accèdent à cette salle unique en scannant leur *tag* ou leur carte d'embarquement. Cette configuration qui mutualise les équipements et les moyens humains apporte plus de flexibilité à nos processus et abrège les temps d'attente des passagers.

PHMR

En 2015, nous avons remodelé notre offre de services aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR). Cette nouvelle offre allie des services plus adaptés aux besoins réels des PHMR et amélioration des coûts. Nous nous sommes appuyés sur la concertation avec toutes les parties prenantes – associations de PHMR, compagnies aériennes, prestataires de service – et nous avons mené plusieurs expérimentations de terrain à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, dont certaines sont déjà pérennisées. (Voir focus *supra.*) Nous nous sommes dotés de nouveaux indicateurs et avons élaboré un système d'information pour piloter cette activité. Nous construisons une vision client PHMR cohérente qui consistera notamment à doter d'un uniforme unique les agents de nos quatre prestataires de service. Sur le plan réglementaire, nos agendas d'accessibilité programmés (Ad'ap) ont été validés par la préfecture de police de Paris.

Une offre hôtelière en plein développement

Promoteurs de la ville aéroportuaire durable, nous développons l'offre hôtelière autour de nos plates-formes.

En novembre 2015 un hôtel Ibis Styles de 305 chambres et un hôtel Pullman de 305 chambres sont entrés en service au cœur du quartier d'affaires Roissypole. Nous avions signé en 2012, en tant qu'aménageurs du terrain, un bail à construction avec le groupe Accor, investisseur et exploitant. En 2014, l'hôtel de 230 chambres Citizen M avait ouvert à Paris-Charles de Gaulle. À la fin de l'année 2015, Roissypole abritait 9 hôtels ou complexes hôteliers, soit une capacité de 2 800 chambres. Du côté de Paris-Orly, un bail à construction de trois hôtels a été signé avec Accor en 2014 pour la construction de trois hôtels dans le quartier d'affaires Cœur d'Orly.

Mesurer la satisfaction du passager

Des boîtiers de sondage ont été installés en sortie des blocs sanitaires du terminal Orly Ouest. Les passagers sont invités à donner leur opinion sur la propreté et la netteté. L'utilisation des données permet de déterminer les pics de fréquentation pour orienter et cibler les actions des entreprises de nettoyage sur les plages horaires sensibles. Il peut contribuer à améliorer la satisfaction des clients tout en apportant de précieuses informations sur la pertinence du dimensionnement des installations. L'adoption de cet outil et son déploiement sont à l'étude.

Tableau des indicateurs 2015

Voir annexe 10

Satisfaction des passagers

En 2015, près de 88,8 % des passagers se sont déclarés satisfaits et très satisfaits au départ et à l'arrivée. Ce chiffre est en progression de 0,6 points par rapport à 2014 (+3,0 points par rapport à 2010)

Cette progression est essentiellement due à une excellente perception de la qualité de nos salles d'embarquement et des services, des contrôles aux postes d'inspection filtrage, à la facilité des correspondances, à bien meilleure perception de notre offre de restauration et de la propreté de nos installations.

Inspection filtrage

La mutualisation des postes d'inspection-filtrage au terminal 3 de Paris-Charles de Gaulle a réduit les temps d'attente à moins de 10 minutes.

PHMR

Nos services d'assistance aux personnes handicapées ou à mobilité réduite (PHMR) ont recueilli une note globale comprise entre 8,9/10 et 9,1/10 selon les prestataires et les vagues d'enquête.

Commerces

280 boutiques dont 106 restaurants et bars en 2015.

Plus de 100 boutiques de Paris-Charles de Gaulle possèdent la certification *China Outbound Tourism Quality Service Supplier* depuis septembre 2014.

Blocs sanitaires

Grâce à notre démarche de rénovation ou de remplacement de nos blocs sanitaires, plus de 27 % des sanitaires répondent désormais à nos standards élevés de qualité. Cette amélioration bénéficie à 60 % des utilisateurs (passagers, accompagnants) de Paris-Charles de Gaulle et Paris Orly. En 2015, 44 nouveaux blocs sanitaires ont été installés.

7.3

CLIENTS
LES COMPAGNIES AÉRIENNES

81 %
des compagnies aériennes satisfaites*

168
compagnies clientes**

Paris-Charles de Gaulle
2e aéroport Cargo en Europe

* 2015
** ayant effectué plus de 12 mouvements dans l'année à Paris-Charles de Gaulle ou Paris-Orly

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. Notre performance s'appuie sur une écoute attentive de leurs besoins, facilitée par la concertation et l'échange permanents que nous renforçons chaque année. (Voir annexe 9, feuille de route.)

Un appui à leur compétitivité

Dans un contexte de concurrence croissante entre les grandes métropoles mondiales, les victoires se remporteront ensemble. Nous maintenons notre hub en pole position. À l'écoute des besoins des compagnies, nous identifions et proposons de nouvelles dessertes porteuses de croissance. Nous construisons de nouveaux terminaux et des bâtiments à usage aéronautique, nous modernisons et réhabilitons. Depuis 2014, pour soutenir l'activité Cargo dans un contexte très compétitif, nous menons de nombreuses opérations. L'aéroport Paris-Charles de Gaulle est le 2e aéroport de fret en Europe.

Une équipe dédiée aux compagnies

Une équipe dédiée au B2B au sein de la direction Clients se consacre à la recherche de compagnies prospects pour l'ouverture de nouvelles lignes *(Route Development)*. En ce domaine, elle a développé des compétences de premier plan dans l'analyse et l'identification des marchés porteurs. Elle dispose de banques de données centralisées qui ont amélioré sa connaissance des *business models* et des stratégies des compagnies. Elle est ainsi devenue une force de préconisation reconnue par les compagnies. L'équipe travaille avec les compagnies déjà implantées et historiques pour leur proposer de nouvelles destinations : moyen-courrier point à point *(low cost),* long-courrier réseau ou long-courrier touristique.

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 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. Paris-Orly vise une labellisation pour 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 coté pistes, l'*Airport-CDM* est en cours de développement pour les processus en aérogare.

Voir nos outils de dialogue avec les compagnies – annexe 4

Écoute

Menée par un organisme indépendant, une enquête de satisfaction interroge chaque année les chefs d'escale des compagnies aériennes. Les questions sont relatives notamment aux relations avec l'aéroport, aux services dont ils bénéficient et au bien-être des salariés de leurs entreprises. Ses résultats sont transmis aux compagnies et à nos équipes. Ils constituent un précieux outil de concertation et de pilotage de nos plans de progrès et nourrissent ainsi une boucle de qualité.

Modernisation des infrastructures

Le renforcement de nos infrastructures et la rénovation de nos bâtiments sont l'une des composantes essentielles de notre service aux compagnies aériennes. 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.

Un programme d'investissements de plus de **1,5 milliard d'euros** pour la période 2015-2020 accompagne le renforcement de la robustesse des infrastructures et l'amélioration de la qualité de service aux compagnies pour Paris-Charles de Gaulle. À Paris-Orly, la rénovation de la Jetée Est et la construction du bâtiment de jonction lancées depuis 2015 représenteront à terme un investissement de 450 millions d'euros pour Paris-Orly.

Équipements

Nous déployons de nouveaux équipements au profit des compagnies aériennes. Depuis 2015, nous expérimentons l'embarquement automatique des passagers sans intervention humaine et l'affichage du compte à rebours, destiné à informer en permanence la compagnie aérienne du temps qui lui reste pour effectuer ses opérations au sol lorsque l'avion est au contact. Nous avons également mis en service 35 dispositifs de dépose bagage automatique (DBA) dans le hub d'Air France (terminaux E, F, G) à Paris-Charles de Gaulle.

Notre feuille de route 2011-2015

Voir annexe 9

Nouvelles compagnies et nouvelles routes aériennes

27 routes aériennes ont été ouvertes en 2015 (15 en 2014), dont 12 à Paris-Charles de Gaulle et 15 à Paris-Orly, portant le nombre de routes total à 473.

Sûreté

L'inspection de sûreté de Paris-Charles de Gaulle par les services de la Commission européenne n'a relevé aucune non-conformité majeure en février 2015.

Travaux, rénovations et réhabilitations

À **Paris-Charles de Gaulle**, en 2015, nous avons remis en service, après un an de rénovation, le satellite 3 du terminal 1 qui relie le terminal 1 au terminal 2. Les arrivées du terminal 2A ont été rénovées. Les travaux du centre de correspondance longue ont débuté : ce centre abritera des chambres et des activités pour les passagers en correspondance. Côté pistes, nous avons réduit le temps d'occupation des pistes pour le déneigement grâce à un nouveau schéma opérationnel. Un tunnel a été ouvert sous les voies Golf Echo ce qui limite le nombre de traversées de voies par les bus et les engins qui engendraient des risques de collision avec les avions.

De nouveaux salons pour les compagnies

En 2015, pour Air France nous avons lancé les travaux d'un salon au terminal 2G de Paris-Charles de Gaulle et finalisé un salon de 834 m² pour Qatar Airways au terminal 1. Le pavillon d'honneur, proche du terminal 1, a été agrandi.

Airport Collaborative Decision Making

Nous avons amorcé la mise en œuvre des actions prévues dans la feuille de route *CDM* de Paris-Charles de Gaulle qui visent à améliorer la capacité des pistes et notamment avec la mise en place de bonnes pratiques qui réduisent les temps d'occupation des pistes au départ et à l'arrivée. En 2014 la gestion locale des départs (GLD), outil de l'*Airport-CDM* a contribué à une amélioration de la fluidité du trafic de plus de 10 % par rapport à 2007.

Nous soutenons l'activité Cargo

En 2015, nous avons poursuivi notre accompagnement de l'activité Cargo avec l'accueil de trois nouvelles compagnies Cargo (China Southern, Emirates et Saudi Cargo) et plusieurs projets fédérateurs (comités opérationnels de la qualité Cargo, commissions aériennes de l'Association des utilisateurs de transport et de fret (AUTF), notamment). En 2014, nous avions réuni, à Paris-Charles de Gaulle, les compagnies aériennes, les assistants en escale, les services des douanes, le préfet de Région, la Gendarmerie du transport aérien et la Direction de la police aux frontières pour étudier l'avancement des processus de dématérialisation des contrôles douaniers grâce à plate-forme d'échanges électroniques *Cargo Information Network (CIN)* que nous avons contribué à créer. Nous avions également réuni à Paris-Orly les acteurs de l'activité Cargo pour optimiser le remplissage des soutes d'avions.

Notation extrafinancière 2014 du domaine Clients-achats

La notation extrafinancière sollicitée 2014 de notre performance Clients-achats a été réalisée par EthiFinance. Notre note s'est élevée de 7 points, passant de 73 (notation 2012) à 80 (notation 2014).

Voir annexe 11

Tableau des indicateurs 2015

Voir annexe 10

Satisfaction des compagnies

En 2015, 8 compagnies aériennes sur 10 (81 % exactement) se sont déclarées satisfaites des contacts et des relations qu'elles entretiennent avec le Groupe ADP. (Source BVA, étude réalisée en octobre et novembre 2015 auprès de 80 compagnies aériennes installées à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.) À titre indicatif, en 2014, 82 % des compagnies se disaient satisfaites contre 75 % en 2013. La très légère baisse du pourcentage par rapport à 2014 n'est pas significative pour 2015, période de négociation du troisième contrat de régulation économique.

7.4

CLIENTS
ENTREPRISES DES PLATES-FORMES

700 entreprises clientes

1 026 000 m² de bâtiments loués

381 ha de réserves foncières

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 (Voir, page 6, « Les acteurs de la ville aéroportuaire »).

Nos réponses

Bien accueillir

Nos équipes commerciales et techniques réservent un accueil dédié aux entreprises clientes. Un volet de notre site parisaeroports.fr leur est réservé. Nous y mettons à leur disposition des livrets d'accueil et autres outils spécifiques.

Des bâtiments rénovés

Nous rénovons le patrimoine bâti selon un programme pluriannuel. Nous améliorons plus particulièrement l'efficacité énergétique, le confort climatique et l'intégration paysagère de nos actifs immobiliers (bureaux, parcs d'activités, messageries cargo, entrepôts, etc.). Ces travaux ont pour effet d'adapter les locaux aux attentes de nos locataires et de réduire le montant des charges locatives.

Notre programme comporte l'installation d'équipements sobres, notamment dans les parties communes et les sanitaires : robinetterie avec mousseurs, éclairage LED, détecteurs de présence, temporisation, etc.). Nous poursuivons la mise en place d'une gestion technique centralisée pilotant éclairage et confort climatique pour optimiser nos coûts d'exploitation.

Des quartiers sécurisés

Nous optimisons le niveau de sûreté de nos sites. Tous les bâtiments et les parkings sont équipés de contrôle d'accès. Nous installons des systèmes de vidéosurveillance dans tous nos bâtiments et nous adaptons les parcours de circulation pour lutter contre la malveillance.

Dialogue

Les entreprises disposent pour s'informer ou dialoguer avec nous d'un extranet opérationnel accessible depuis notre site internet.

Les visites sur site, les réunions régulières favorisent un dialogue permanent et de proximité avec les entreprises installées sur nos plates-formes

Nous nous assurons de la qualité des services fournis par nos prestataires aux entreprises 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.

Sensibiliser au développement durable

La direction de l'Immobilier a également pour mission de sensibiliser ses différents clients (agents, locataires internes et externes) aux démarches de développement durable. Cette sensibilisation porte plus particulièrement sur le cadre de vie et la qualité de vie au travail.

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, notre direction de l'Immobilier a mis en place en 2015 un bail spécifique à des conditions avantageuses pour l'installation d'un Esat[1] sur la plate-forme de Paris-Orly.

(1) Glossaire.

Une sensibilisation adaptée au terrain

En 2015 nous avons créé un format court de sensibilisation – formation à l'intention de nos agents, de type « café-croissants ». Cette sensibilisation repose sur des thématiques adaptées à leurs problèmes de terrain. Le premier « café-croissants » était dédié aux systèmes de management environnemental (ISO 14001) et énergétique (ISO 50001). Nous envisageons l'extension de cette démarche à nos clients.

Des quartiers sécurisés

En 2015 nous avons entièrement équipé en contrôle d'accès les locaux et les parkings du parc d'activités d'Orlytech. Depuis 2013 nous suivons, en outre, un programme pluriannuel de sécurisation de la zone Cargo City de Paris-Charles de Gaulle, qui s'achèvera en 2016. Nous renforçons également les consignes de sécurité dans les zones de collecte des déchets, notamment grâce à une nouvelle signalétique.

Qualité de vie

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 refait les trottoirs pour sécuriser les cheminements piétons et faciliter les déplacements des personnes handicapées ou à mobilité réduire.

Tableau des indicateurs 2015

Voir annexe 10

Taux de satisfaction des entreprises

2014 : selon l'enquête menée auprès de 183 entreprises, 84 % d'entre elles se sont déclarées satisfaites de leur relation avec le Groupe ADP, contre 81 % en 2013.
2015 : 30 entretiens ouverts, conduits selon un nouveau format d'enquête.

Dialogue et suivi

700 réunions avec les locataires en 2015 (une par an et par entreprise cliente).

8.

INDICES ET CLASSEMENTS D'INVESTISSEMENT SOCIALEMENT RESPONSABLE

Indices et classements d'investissement socialement responsable

Nous sommes présents dans plusieurs indices **d'investissement socialement responsable (ISR).**

Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Depuis septembre 2015 nous sommes présents dans l'indice DJSI, qui est l'indice ISR de référence. Cet indice nous classe parmi les 30 meilleures entreprises européennes dans trois domaines : économique, environnemental et social. Analysée depuis 2013, notre performance est ainsi passée d'une note de 65 points à une note de 79 points. Pour le domaine Environnement, nous avons obtenu la meilleure notre de notre secteur avec 93/100. Pour le domaine des ressources humaines, nous avons progressé de 64/100 (2013) à 75/100 (2015).

Sustainalytics

Sustainalytics, leader mondial de l'appréciation RSE, nous classe numéro 1 des cinq aéroports européens les plus importants dans le secteur du développement durable et de la responsabilité sociétale.

Ethibel Sustainability Index (ESI) Europe

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

Euronext Vigeo

Depuis 2012, nous figurons dans les indices Euronext Vigeo Europe 120 et Euronext Vigeo Eurozone 120. Nous avons intégré Euronext Vigeo World 120 et Euronext Vigeo France en novembre 2015. Vigeo rating a lancé 5 indices en 2012 qui distinguent, parmi les entreprises appartenant à l'indice Stoxx© 1800, celles qui démontrent les meilleures performances RSE : Euronext Vigeo World 120, Euronext Vigeo Europe 120, Euronext Eurozone 120, Euronext Vigeo France 20 et Euronext Vigeo United Kingdom 20. Le chiffre désigne le nombre d'entreprises sélectionnées.

Global 100

En 2012, nous avons intégré ce classement. Nous sommes le seul groupe aéroportuaire présent dans ce classement où nous figurons au 34e rang en 2015 (4e entreprise française). Le classement Global 100 rassemble les 100 entreprises les plus performantes à l'échelle mondiale en matière de développement durable. Le classement est réalisé à partir de 12 indicateurs clés tels que la production d'énergie, les émissions et les investissements en matière d'innovation.

MSCI World ESG et MSCI World SRI

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

Oekom Prime Global Challenge Index

Nous avons obtenu en 2014 le classement *Prime* avec la note C+. Nous figurons parmi les leaders dans notre industrie et satisfaisons aux exigences minimales de notre secteur. L'agence de notation extrafinancière Oekom gère le classement de l'indice *Global Challenge Index*.

Stoxx® Global ESC Leaders

Nous sommes présents dans l'indice Stoxx® Global ESG Leaders qui classe les entreprises internationales leaders en matière d'environnement, de politique sociale et de gouvernance. Stoxx fournit des indices financiers ou extrafinanciers (RSE, maîtrise des risques) aux investisseurs et aux entreprises européennes et internationales.

FTSE4Good

Nous sommes présents dans l'indice FTSE4Good depuis juillet 2015. Cet indice ISR de la famille des indices anglais FTSE regroupe des entreprises cotées jugées éthiques et responsables.

9.

DISTINCTIONS ET LABELS

Distinctions et labels

Nous sommes lauréats de distinctions relatives à notre performance en matière de responsabilité sociétale. Nous sommes également détenteurs de plusieurs labels.

Prix du partenariat gagnant-gagnant

Nous avons obtenu en juin 2014 le prix du partenariat gagnant-gagnant entre grands groupes et PME dans le cadre du pacte PME : ce prix récompense le partenariat innovant mis en place avec la société Alstef pour concevoir et fabriquer les dispositifs de dépose bagages automatique (DBA).

Élus « Service client de l'année »

Pour la quatrième fois consécutive, Aéroports de Paris a été élu « Service client de l'année » 2015-2016 dans la catégorie « Aéroports » par Viséo Conseil.

Randstad Employer Attractiveness Award

Nous avons reçu le *Randstad Employer Attractiveness Award* 2015, dans la catégorie « transport et logistique », qui récompense les marques employeur attractives.

Skytrax World Airport Awards

2015

Paris-Charles de Gaulle a été classé, en 2015, dans le Top 10 de cinq catégories de ces *awards*.

- Meilleure progression – 1re fois, 1re place.
- Meilleure offre commerciale – 5e place (+4 places par rapport à 2014).
- Meilleure offre de services et de loisirs – 1re fois, 10e place.
- Meilleur terminal – 1re fois, 6e place pour le hall M.
- Meilleur aéroport en Europe de l'Ouest – 5e place (+5 places par rapport à 2014).

Nouveaux lieux de commerce

Nous avons reçu le prix « Nouveaux lieux de commerce » dans le cadre des prix Procos 2015 de la Fédération pour l'urbanisme et le développement du commerce spécialisé.

Meilleurs employeurs de France

Le Groupe ADP figure à la 18e place du classement des « 400 meilleurs employeurs de France » publié dans le magazine *Capital* du mois de février 2016. Ce palmarès a été établi par l'institut Statista qui a interrogé anonymement près de 10 000 salariés travaillant dans des groupes de plus de 500 salariés. Les questions portaient sur la politique Ressources humaines de leur employeur et des entreprises du secteur.

Victoires du capital humain

Nous avons reçu le trophée d'argent 2014 de la première édition des Victoires du capital humain, décernées par le groupe Leaders League et le magazine *Décideurs*, dans la catégorie « secteur public », domaine « ressources humaines ».

Label relations fournisseur responsables

Nous avons obtenu ce label en 2014. Il atteste que nous avons respecté les engagements pris en 2010 à la signature de la charte Relations fournisseur responsables**,** proposée par le ministère de l'Économie et par la Compagnie des dirigeants et acheteurs de France.

Cette charte incite de grandes entreprises comme la nôtre à adopter 10 bonnes pratiques vis-à-vis de leurs fournisseurs. Elle vise à construire un cadre de confiance réciproque et une relation durable et équilibrée, préservant l'intérêt des fournisseurs. Elle favorise ainsi l'accompagnement des démarches de progrès et d'innovation dans les PME et les TPE.

Label Tourisme & handicap

La Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly bénéficie du label Tourisme & handicap, délivré par l'association Tourisme & Handicaps.

Label Happy Trainees

En 2014, nous avons obtenu le label *Happy Trainees* (en français « stagiaires heureux ») décerné par la plate-forme internet meilleures-entreprises.com. Ce label marque le niveau de satisfaction des stagiaires et alternants.

10.

L'ENGAGEMENT DES FILIALES

Chartes et déontologie

Les quatre principales filiales d'Aéroports de Paris SA ont signé en janvier 2015

• la charte RSE Groupe

• la charte Éthique Groupe

• la charte de la Diversité.

Depuis les travaux menés en partenariat avec Transparency International France, entre 2011 et 2014, elles possèdent toutes un code de déontologie et des dispositifs de lutte contre la fraude et la corruption.

Elles sont également signataires de la charte d'achats responsables du Groupe ADP.

Hub One

Profil responsable

Groupe de services en technologies de l'information et de communication en environnements professionnels, Hub One conçoit et concrétise la digitalisation des métiers, lieux et usages. Le groupe, constitué principalement de Hub One SA et de Hub One Mobility SAS s'est engagé dans une politique RSE qui couvre l'ensemble de ses activités et prend appui sur trois grands enjeux :

1 - être proche de son écosystème (clients, fournisseurs, partenaires, etc.),
2 - réduire son impact environnemental,
3 - agir en employeur responsable en favorisant la diversité et la solidarité.

La démarche RSE, encadrée par une charte de responsabilité sociétale et environnementale, est pilotée et coordonnée par la direction des Ressources humaines de Hub One SA.

Hub One est signataire de la charte Développement durable de la Fédération française des télécom. Depuis 2013, elle met en œuvre un outil de concertation avec ses parties prenantes.

Transparence

Bien qu'elle ne soit pas soumise aux obligations de l'article 225 de la loi Grenelle 2, Hub One produit un rapport de développement durable bisannuel qui suit les recommandations de la *Global Reporting Initiative (GRI)* et de la Fédération française des télécom. En 2014, la notation extrafinancière sollicitée par Aéroports de Paris a attribué à Hub One la note 67/100 en hausse de 5 points par rapport à 2012. Hub One réalise cet exercice de notation depuis 2008.

Management des risques

L'entreprise possède un code de bonne conduite pour la sécurité de l'information et un dispositif de gestion des risques et de contrôle interne.

Achats

En 2015, le groupe Hub One a :
• lancé un outil achats qui intègre une grille RSE dans les documents de consultation des fournisseurs ;
• défini un indicateur qualité de la relation avec les fournisseurs ;
• élaboré un référentiel d'audit sur site ;
• augmenté le chiffre d'affaires prévisionnel réalisable avec le secteur adapté et protégé.

Ressources humaines

Hub One a défini trois valeurs : l'engagement, la proximité, l'audace. Elle met en œuvre une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) pour ses salariés et un baromètre social interne.

En 2015, l'entreprise a organisé une campagne de sensibilisation au bien-être au travail et mis en ligne une plate-forme collaborative d'aide pour les managers.

Environnement

Hub One s'est dotée d'une politique environnementale et dispose d'un système de management environnemental. Des correspondants environnement sont présents sur tous ses sites et ses collaborateurs sont formés aux enjeux de l'écoconception. Dans le cadre du programme *Green IT* (l'informatique « verte »), Hub One adhère au code de conduite européen pour l'efficacité énergétique des *data centers* et au programme *Initiative Data-Centers*® de l'Ademe.

Quelques actions 2015 :
• baromètre des déplacements des collaborateurs en Île-de-France
• politique d'achat de matériels recyclés

- deux projets proposés par les collaborateurs et récompensés par les Trophées du développement durable 2015 de Hub One : le premier encourage les collaborateurs à se rendre à vélo à leur travail ; le second facilite la livraison de paniers de fruits et légumes « bio ».

Sociétal

Depuis plusieurs années, Hub One s'engage dans des actions sociétales fortes dont en 2015 :
- partenariat avec l'association Nos quartiers ont des talents (NQT) et signature du livre blanc de NQT « Relançons l'ascenseur social » – 12 parrains et marraines ;
- partenariat avec Planète Urgence : 4 volontaires en 2015 ;
- Handi2day, salon de recrutement pour les personnes en situation de handicap ;
- « Venez pédaler pour le téléthon ».

ADP Ingénierie

Profil responsable

Figurant parmi les cinq premières sociétés mondiales d'ingénierie aéroportuaire, ADP Ingénierie (ADPI) réalise des missions d'audit, de conseil, de conception, de supervision et d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour de grandes infrastructures aéroportuaires. Cette filiale à 100 % d'Aéroports de Paris SA est présente sur 4 continents avec de fortes implantations historiques dans la région du Golfe persique. L'entreprise se développe à la fois dans les zones en forte croissance telles que la Chine et l'Asie du Sud-Est et vers les marchés matures, en particulier en Europe.

ADP Ingénierie mène une démarche RSE pilotée par son secrétariat général en lien avec les orientations de la maison mère. Ses politiques environnementale, sociale et de relation avec les fournisseurs sont formalisées. Sa politique qualité a été mise à jour en 2014. ADPI est certifiée ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités.

Management des risques

ADP Ingénierie a établi une procédure de sélection et de suivi des conseillers commerciaux. Elle impose des clauses contre la corruption dans ses contrats et intègre les risques liés à la sous-traitance dans sa cartographie des risques.

Transparence

En 2014, la notation extrafinancière sollicitée par Aéroports de Paris SA a attribué à ADP Ingénierie une note globale en progression de 5 points par rapport à 2012 (60/100 en 2014) avec deux avancées notables pour le domaine client et achats et ressources humaines.

Environnement

ADP Ingénierie dispose d'un système de management environnemental et communique sa politique environnementale à ses fournisseurs.

L'entreprise développe une offre de « *Green Airport* » (l'aéroport « vert »). Dès la conception de ses projets ADP Ingénierie met en œuvre de façon systématique une démarche visant la certification environnementale locale ou internationale. Un référentiel de développement durable est appliqué à chaque projet. Ces paramètres sont intégrés à plusieurs outils de conception ou de gestion de patrimoine.

Parmi les projets exemplaires figurent :
- le terminal modernisé de l'aéroport international de Bahreïn qui devrait être certifié « *Leed* » *(Leadership in Energy & Environmental Design)* ;
- le nouvel aéroport de Beijing Daxing (concours remporté en 2014) qui fera appel aux technologies de pointes pour assurer la meilleure performance énergétique et environnementale des installations.

ADP Management

Profil responsable

Spécialisé dans la gestion d'aéroports, ADP Management intervient dans 8 pays hors Hexagone et sur 20 aéroports gérés directement ou indirectement. Les principaux aéroports ou groupes aéroportuaires gérés par ADP Management à l'étranger mettent en œuvre systèmes de management environnemental ISO 14001 et de management de la qualité ISO 9001 certifiés. Trois sont accrédités aux niveaux 1 ou 2 de *l'Airport Carbon Accreditation (ACA)* pour leur gestion des impacts climatiques.

En 2014, la notation extrafinancière sollicitée par Aéroports de Paris SA a attribué à ADP Management une note globale en progression de 10 points par rapport à 2012 (60/100) avec des avancées remarquables dans les domaines du sociétal, clients et achats, environnement et gouvernance.

Le groupe mexicain OMA

Le groupe OMA (13 aéroports) a passé des accords avec ADP Management pour assurer le transfert de savoir-faire dans tous les domaines aéroportuaires. Le groupe publie un rapport de développement durable annuel depuis 2011 sur la base du GRI G3 – niveau B+, audité par PriceWaterhouse-Coopers.

• **Qualité de service au passager** : OMA se maintient toujours à un niveau très élevé dans l'enquête de satisfaction ASQ-ACI en progrès de 2 % par rapport à 2014. En 2015 et pour la deuxième année consécutive, l'aéroport international de Culiacan a été désigné meilleur aéroport d'Amérique Latine et des Caraïbes, dans la catégorie des aéroports accueillant moins de 2 millions de passagers. L'aéroport international de Monterrey a, lui, obtenu la seconde place dans la catégorie des aéroports accueillant entre 5 et 10 millions de passagers en provenance de cette région.

• **Environnement** : OMA a renouvelé, en 2015, ses certifications ISO 9001 (qualité) pour ses 13 aéroports et son siège, déjà certifiés ISO 14001 (environnement) et OHSAS 18001 (santé, sécurité). Le groupe envisage de rejoindre le programme *Airport Carbon Accreditation* de l'ACI en 2016-2017.

• **Ressources humaines** : le groupe figure en 35e position des 100 meilleures entreprises du certificat *Great Place to Work (GPTW)* Mexique dans la catégorie des entreprises de 500 à 5 000 employés.

• **Solidarité :** en 2015, le groupe a lancé les travaux préliminaires nécessaires à la création de sa fondation d'entreprise, OMA Conecta dont l'activité devrait débuter en janvier 2017. OMA Conecta disposera d'un budget de l'ordre de 130 k€ auquel le Groupe ADP apportera une contribution supplémentaire de 25 k€ *via* sa propre fondation d'entreprise.

AIG à Amman – Jordanie

L'aéroport effectue un reporting RSE annuel auprès de l'IFC (Banque mondiale). En 2015, l'aéroport a vu renouvelées ses certifications ISO 9001 (qualité), 14001 (environnement), 10002 (gestion des réclamations) et OHSAS (santé-sécurité). Son accréditation au niveau 2 de *l'Airport Carbon Accreditation de l'ACI* a également été renouvelée en 2015 (niveau 3 visé pour 2016). AIG mène des actions humanitaires auprès des communautés voisines à hauteur de 20 k€ annuels.

En 2015, pour la deuxième année consécutive, l'aéroport international Queen Alia d'Amman a été désigné meilleur aéroport du Moyen-Orient, toutes tailles d'aéroport confondues, pour sa qualité de service par l'enquête de satisfaction ASQ-ACI.

Le consortium MZLZ/ZAIC à Zagreb – Croatie

MZLZ a mis en place, avec l'aide d'ADP Management, la gouvernance des 6 sociétés du groupe, nommé un responsable Environnement et Qualité et créé des instances sociales et syndicales. MZLZ effectue un reporting RSE annuel auprès de l'IFC (Banque mondiale). En 2015, MZLZ a constitué un comité de pilotage pour que ses projets répondent mieux aux attentes des parties prenantes de l'aéroport. L'aéroport de Zagreb a obtenu en 2015 les certifications ISO 9001 (qualité), ISO 14001 (environnement), ISO 10002 (gestion des réclamations). Il a également été accrédité au niveau 2 de l'*Airport Carbon Accreditation (ACA-ACI)* en juin 2015. L'aéroport de Zagreb faisait partie des 35 aéroports dans le monde disposant de ce niveau de certification à cette date.

Atol (Airport Terminal Operations Ltd) – République de Maurice

Le terminal ouvert il y a deux ans a obtenu, en 2015, le premier prix des trophées de l'environnement de la chambre de commerce et d'industrie France Maurice 2015 pour sa performance environnementale et énergétique. En 2016-2017 Atol prévoit de s'engager dans le programme *ACA ACI*. Pour la deuxième année consécutive, il a été classé par l'ACI premier aéroport de la zone Afrique pour la qualité de service perçue par le passager.

Santiago du Chili

Le Groupe ADP a obtenu la concession de l'aéroport de Santiago du Chili en octobre 2015. La construction du nouveau terminal sera engagée dans le courant de l'année 2016. Une démarche RSE se met en place, avec notamment un remodelage de la gouvernance, la nomination de responsables qualité-environnement-sécurité, l'instauration d'un reporting RSE mensuel et la mise en place progressive des systèmes de management environnemental, de la qualité, de la santé et de la sécurité et de la gestion des réclamations. La Fondation ADP a de son côté apporté son soutien à la formation de pompiers bénévoles chiliens de la région de Maule.

Liège Airport – Belgique

L'aéroport de Liège a reconduit pour quinze ans son partenariat (en cours depuis 1999) avec le Groupe ADP. Liège Airport possède un système de management intégré. En 2014 il a été labellisé

« Lean & Green » pour ses pratiques logistiques et a reçu le 2e prix du *Randstad Regional Award* Liège de l'entreprise la plus attractive. En 2015 l'aéroport a été désigné « European Airport of the Year – Customer Choice Awards ». Cette distinction décernée par *Payload Asia Magazine* récompense la qualité de service.

L'aéroport mène une politique environnementale axée sur la réduction de ses consommations d'énergie et sur la lutte contre le changement climatique. En 2015 il a mis en service une unité de cogénération au gaz naturel et a engagé un processus de remise à niveau et de vérification de ses installations. Il dispose du niveau 1 de l'*Airport Carbon Accreditation* de l'*ACI*, renouvelé en 2015.

HUB SAFE

Profil responsable

Rompue à différents environnements aéroportuaires, HUB SAFE délivre une prestation globale de sûreté et offre à ses clients le moyen d'anticiper les défis de la sûreté de demain : contrer de nouvelles menaces, garantir un niveau de performance au-delà d'une obligation de moyens, adapter les équipes selon le type de voyageurs, etc.

HUB SAFE a confié le pilotage de sa démarche RSE à sa direction des Ressources humaines. À l'issue de la notation extrafinancière 2014 sollicitée par Aéroports de Paris (SA), appliquée pour la première fois à cette filiale, l'entreprise a reçu la note globale de 71/100 pour l'ensemble des domaines évalués.

Elle s'est engagée dans l'amélioration de sa gouvernance avec un double objectif : adopter une politique transparente de contrôle interne et de management des risques afin de sécuriser et fiabiliser ses activités ; développer la performance dans le respect de l'éthique et des normes nationales et internationales.

HUB SAFE s'est dotée d'un code de déontologie élaboré en partenariat avec l'ONG Transparency International France.

Ressources humaines

• Diversité-égalité des chances
HUB SAFE s'implique au quotidien pour la promotion de la diversité, de l'égalité homme-femme et pour l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap.

Elle a organisé une formation « diversité » pour tous ses managers en 2015, dispensée par le réseau IMS-entreprendre pour la cité. HUB SAFE vise la sensibilisation de tous ses collaborateurs en 2016 *via* sa ligne managériale.

• Développement professionnel
HUB SAFE favorise le développement professionnel de ses collaborateurs par la formation et la promotion. En 2016 elle ouvrira de nouvelles négociations portant sur la GPEC et le contrat de génération.

• Conditions de travail, sécurité, qualité de vie
La qualité des conditions de travail de ses collaborateurs est un axe de développement majeur pour l'entreprise. Elle s'engage à répondre à leurs aspirations en matière de sécurité, d'intégrité physique et morale et de bien-être au travail. À cet effet, elle donne à ses salariés les moyens d'assurer leur sécurité, notamment par les formations visant à prévenir les troubles musculo-squelettiques. Une cellule de veille CHSCT répond également à leurs difficultés quotidiennes, en particulier par le biais d'aménagements de planning. HUB SAFE dispose de procédures spéciales en matière d'agressions et de harcèlement sexuel et moral.

En 2015, HUB SAFE a mené une enquête sociale auprès de ses salariés afin d'identifier leurs besoins et les actions concrètes et adéquates à entreprendre à l'horizon 2016-2017.

Engagement sociétal

Proche des collectivités locales, HUB SAFE multiplie ses efforts en faveur de l'insertion sociale durable. Elle sensibilise notamment à la découverte des métiers aéroportuaires, en lien avec Aéroports de Paris SA et plusieurs organismes de formation et d'insertion. Elle développe la communication et l'information autour de problématiques sociales et environnementales qui sont au cœur de sa stratégie de développement durable.

Achats responsables

Dans le cadre de ses relations avec ses clients, fournisseurs et autres prestataires, HUB SAFE s'est engagée dans une démarche d'achats durables et responsables. En 2015 l'entreprise a intégré des critères RSE et de développement durable dans ses contrats incitant ses fournisseurs et prestataires à adopter une démarche responsable. L'objectif pour 2016 est de finaliser la formalisation de la politique d'achats durables.

Environnement

Le respect et la protection de l'environnement représentent des enjeux importants. HUB SAFE a procédé à l'inventaire de ses émissions de gaz à effet de serre directes et indirectes. Un plan de déplacements entreprise a été établi en 2015. Il incite les collaborateurs, les clients et les fournisseurs à réduire l'usage de la voiture individuelle au profit d'autres modes de transport moins polluants. L'entreprise souhaite diversifier sa flotte véhicule en 2016, notamment en y intégrant des véhicules hybrides.

HUB SAFE favorise le recyclage et la valorisation des déchets non dangereux. L'entreprise a lancé une opération de recyclage des anciens uniformes : plusieurs points de collecte ont été mis en place sur les plates-formes Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. En parallèle, elle envisage de structurer en 2016 un nouveau programme de collecte des déchets et de recyclage en partenariat avec un organisme spécialisé.

11.

GLOSSAIRE, SIGLES, ACRONYMES

A

ACA : *Airport Carbon Accreditation.*
ACI : *Airports Council International.*
Adapt : Association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées.
Adife : Actions et développement d'initiatives en faveur de l'emploi.
Ador : Association pour le développement économique du pôle Orly-Rungis
Afnor : Association française de normalisation
Agefiph : association chargée de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées.
APU : *Auxiliary Power Unit* (moteur auxiliaire de puissance).
ARD : Agence régionale de développement.
ATM : *Air Traffic Management* (management du trafic aérien).

B

BIPE : Bureau d'information et de prévisions économiques.

C

Catalytique (emploi) : voir encadré en fin de glossaire.
CCI : chambre de commerce et d'industrie.
CCIP : Chambre de commerce et d'industrie de Paris.
CDG : aéroport Paris-Charles de Gaulle.
CDM : *Collaborative Decision Making* (prise de décision en collaboration).
CE : comité d'entreprise.
CHSCT : comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. *Voir la description du rôle et de la fonction du CHSCT en encadré en fin du glossaire.*
CIES : Comité intersyndical de l'épargne salariale.
Cluster : regroupement ; plus particulièrement regroupement d'acteurs ou de chercheurs dans les domaines des sciences, des techniques ou de l'économie, destiné à soutenir, développer et promouvoir des intérêts communs.
Cnil : Commission nationale de l'Informatique et des Libertés.
CO_2 : dioxyde de carbone. Gaz à effet de serre.
Cofrac : Comité français d'accréditation.
Coworking : terme anglais pour désigner une organisation du travail en espace partagé et en réseau.
CRE : contrat de régulation économique.

D

Défenseur des droits : le Défenseur des droits est une institution de l'État qui réunit quatre institutions – le Médiateur de la République, le Défenseurs des enfants, la Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité (Halde) et la Commission nationale de déontologie et de sécurité (CNDS).
DBA : dépose bagages automatique.
DDD : direction de l'Environnement et du Développement durable du Groupe ADP.
DGAC : Direction générale de l'Aviation civile.
DJSI : *Dow Jones Sustainability Index*.
Direccte(s) : direction(s) régionale(s) des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.
Document unique : Voir encadré ci-dessous.

E

EA : entreprise adaptée.
Écoquartiers : quartier urbain écologique.
Emploi direct, indirect, induit, catalytique : *voir encadré en fin de glossaire.*
Epic : établissement public à caractère industriel et commercial.
Esat : établissement et service d'aide par le travail.
ESG : sigle anglo-saxon pour *Environmental, Social and Corporate Governance.* En français : environnement, ressources humaines, gouvernement d'entreprise (ou gouvernance).

F

FCPE : fonds commun de placement d'entreprise.

G

GIP : groupement d'intérêt public.
GDLC : gestion locale des départs.
GPEC : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.
GPU : *Ground Power Unit* – véhicule dédié à l'alimentation en énergie des avions au sol.
Graduate Program : programme développé par l'entreprise pour attirer les jeunes diplômés.
Greta : Groupement d'établissements locaux publics d'enseignement.

H

Halde : Haute autorité de lutte contre les discriminations et pour l'égalité.
Hub : plate-forme de correspondances.

I

IFC : Société financière internationale (Banque mondiale).
Induit (emploi) : *voir encadré en fin de glossaire.*
ISO : *International Organization for Standardization* (Organisation internationale de normalisation).
ISR : investissement socialement responsable (en anglais : *SRI*).
kWh : kilowattheure.

L

LBG : aéroport Paris-Le Bourget.
Lean management : organisation du management en mode projet, dont le but est de réduire les dysfonctionnements et le gaspillage grâce à une approche partagée par tous les acteurs impliqués.

Lync : plate-forme de communications par ordinateur créée par Microsoft – messagerie instantanée, voix, visioconférence.

M

Matérialité : traduction de l'anglais « *materiality* », employé dans le sens de « pertinence ».
MWh : mégawattheure

N

Nappe du Dogger : nappe d'eau présente dans la partie moyenne du système jurassique (ère secondaire).
NO_x : oxydes d'azote.

O

OHSAS : *Occupational Health and Safety Assessment Series* (règles pour la gestion de la santé et de la sécurité au travail).
Onera : Office national d'études et de recherches aérospatiales.
ORY : aéroport Paris-Orly.

P

Parafe : Passage rapide des frontières extérieures.
Paris Region Entreprises : nouvelle appellation (2014) pour l'agence régionale de développement de Paris Île-de-France.
PDIE : plan de déplacements interentreprises.
PEB : plan d'exposition au bruit.
PGS : plan de gêne sonore.
PHMR : personne handicapée ou à mobilité réduite. Aussi utilisé pour « passager handicapé ou à mobilité réduite ».
PRSE : plan régional santé-environnement

R

Relampage : terme technique désignant le remplacement ou la modification des sources lumineuses dans un équipement d'éclairage, dans le but d'améliorer l'efficacité énergétique et lumineuse. Équivalent : *relamping*.

S

Sesar : *Single European Sky ATM Research* (Ciel unique européen) – programme de recherche pour la gestion du trafic aérien).
SME : système de management environnemental.
SMÉ : système de management de l'énergie.
SMI : système de management intégré.
SRI : voir ISR.
SO_2 : dioxyde de soufre
Speed meeting : rencontres successives brèves et minutées pour trouver la personne/l'entreprise/le partenaire économique correspondant à ses besoins professionnels.
STPA : secteur du travail protégé et adapté.

T

tep : tonnes équivalent pétrole.

U

UES : usages énergétiques significatifs.

Emplois directs, indirects, induits et catalytiques

Les emplois désignés par « emplois directs, indirects, induits et catalytiques » correspondent aux impacts des entreprises sur l'emploi.
L'impact direct correspond à la valeur ajoutée, c'est-à-dire au chiffre d'affaires diminué des consommations intermédiaires et au nombre d'emplois des entreprises présentes sur les aéroports.
L'impact indirect représente l'impact économique (valeur ajoutée) ou social (nombre d'emplois indirects) lié aux fournisseurs (non présents sur les plates-formes) des entreprises aéroportuaires.
L'impact induit (qui se mesure en valeur ajoutée et en emplois) correspond aux dépenses des salariés aéroportuaires (emplois directs) et des salariés des fournisseurs (emplois indirects).
L'impact catalytique se calcule à partir des dépenses effectuées en Île-de-France par des touristes arrivés dans la région par avion.

Qu'est-ce que le CHSCT ?

Constitué dans tous les établissements occupant au moins 50 salariés des entreprises privées et (sous certaines conditions) publiques, le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) a pour mission de contribuer à la protection de la santé et de la sécurité des salariés ainsi qu'à l'amélioration des conditions de travail. Le CHSCT est composé notamment d'une délégation du personnel. Il dispose d'un certain nombre de moyens pour mener à bien sa mission (information, recours à un expert, etc.). Les représentants du personnel bénéficient, quant à eux, d'un crédit d'heures et d'une protection contre le licenciement. Ces moyens sont renforcés dans les entreprises à haut risque industriel.
En l'absence de CHSCT, ce sont les délégués du personnel qui exercent les attributions normalement dévolues au CHSCT.

Document unique

Le Document unique (DU) ou document unique d'évaluation des risques professionnels, (DUERP) réalisé et mis à jour annuellement par chaque chef de service, chef d'établissement, ou autorité territoriale, répertorie l'ensemble des risques professionnels (dont les RPS) auxquels sont exposés les agents, afin d'organiser la prévention au sein du programme annuel de prévention.

Aéroports de Paris • 291 bd Raspail • 75675 Paris Cedex 14 • Tél : +33(0)1 43 35 70 00 • www.groupeadp.fr Société anonyme au capital de 296 881 806 euros - SIREN 552 016 628 - RCS Paris • **Conception et réalisation :** ENERGOGRAD, Anne LOMBARD avec Groupe ADP **Conception graphique et maquette :** Pascale MICHON. - **Crédits photos :** © copyright photothèque Paris Aéroport : Thomas Laisne.

Contact
Didier Hamon
Secrétaire général Groupe
Directeur de l'Environnement et du développement durable

WE SUPPORT

This airport is participating in Airport Carbon Accreditation

GROUPE ADP

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE DOCUMENTS ANNEXES

2015

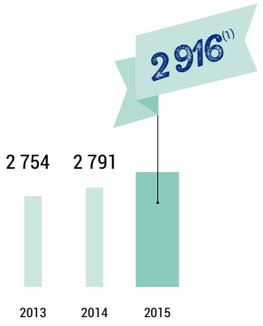
TABLE DES ANNEXES

Annexe 1 / Chiffres clés 2015
Annexe 2 / Chiffre d'affaires des principales filiales et participations majeures
Annexe 3 / Une quarantaine de personnes au service du pilotage des programmes RSE
Annexe 4 / Typologie de nos parties prenantes
Annexe 5 / Notre chaîne de valeur RSE
Annexe 6 / Conformité aux conventions fondamentales de l'ONU et de l'OIT
Annexe 7 / 5 étapes pour réaliser notre programme RSE
Annexe 8 / Les missions de la direction de l'Environnement et du Développement durable
Annexe 9 / Feuille de route 2015 – Achats responsables
Annexe 9 / Feuille de route 2015 – Ressources humaines
Annexe 9 / Feuille de route 2015 – Environnement
Annexe 9 / Feuille de route 2015 – Engagement sociétal
Annexe 9 / Feuille de route 2015 – Clients
Annexe 10 / Tableau des indicateurs 2015
Annexe 11 / Notation extrafinancière 2014
Annexe 12 / Achats responsables – Bilan 2015
Annexe 13 / Bilan des achats au secteur protégé 2012-2015
Annexe 14 / Pour les 10 ans de la loi Handicap, Aéroports de Paris atteint 6 % d'emploi de PHMR
Annexe 15 / Les émissions 2014 dues à l'activité des 3 principaux aéroports (bilan ACA)
Annexe 16 / Notre offre de services responsables
Annexe 17 / Les partenariats de notre coopération économique et sociale
Annexe 18 / Bilan Planèt'AIRport et *AERO* Compétences
Annexe 19 / Plan de progrès énergie 2016-2020
Annexe 20 / Marais filtrant de Paris-Orly
Annexe 21 / Indicateurs énergie 2015
Annexe 22 / Matrice de matérialité 2014
Annexe 23 / Déclaration de soutien au Pacte mondial

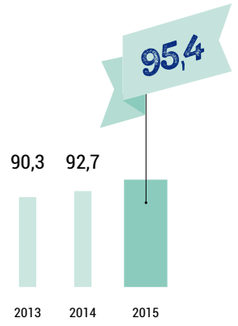
Annexe 1

Chiffres clés 2015

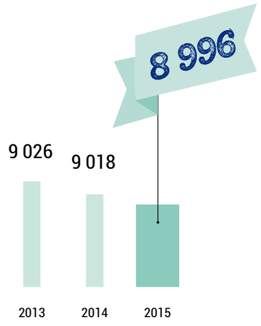
GROUPE ADP



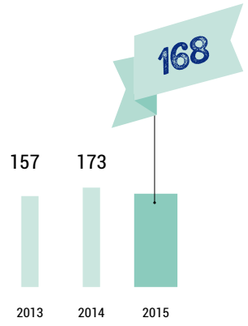
2 916 M€
de chiffre d'affaires consolidé.[1]



95,4
millions de passagers
accueillis à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

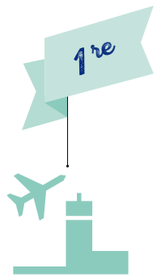


8 996
salariés
Effectif moyen Groupe ADP.



168
compagnies aériennes.[2]

2 590 M€
d'investissement
réalisés par Aéroports de Paris SA entre 2011 et 2015 (2 978 M€ prévus de 2016 à 2020).



emprise foncière
aéroportuaire européenne (6 686 hectares en Île-de-France).

villes
desservies à partir de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Plus de 1 000 entreprises
présentes sur nos trois aéroports franciliens.

personnes[3]
travaillent sur nos trois aéroports parisiens.

emplois directs
par million supplémentaire de passagers.

fournisseurs

(1) Données pro forma. (2) Ayant réalisé plus de 12 mouvements dans l'année à Paris-Charles de Gaulle ou Paris-Orly, incluant les compagnies appartenant aux trois alliances Sky Team, Sky Alliance et **one**world. (3) Source : Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation.

GROUPE ADP

Chiffre d'affaires des principales filiales et participations majeures

100 %

18 M€
ADP Management
Exploitation, gestion
et développement d'aéroports
à l'étranger, hors aéroports
parisiens.

100 %

79 M€
ADP Ingénierie
Architecture et ingénierie
aéroportuaires en France
et à l'étranger.

100 %

137 M€
Hub One
Télécommunications
et radiocommunications
professionnelles ; solutions
de mobilité et de traçabilité.

100 %

77 M€
HUB SAFE
(ex-Alyzia Sûreté).
Service de sûreté aéroportuaire.

49 %

885 M€
TAV Construction
(détenu indirectement) – Turquie.
Entreprise en bâtiments
et travaux publics.

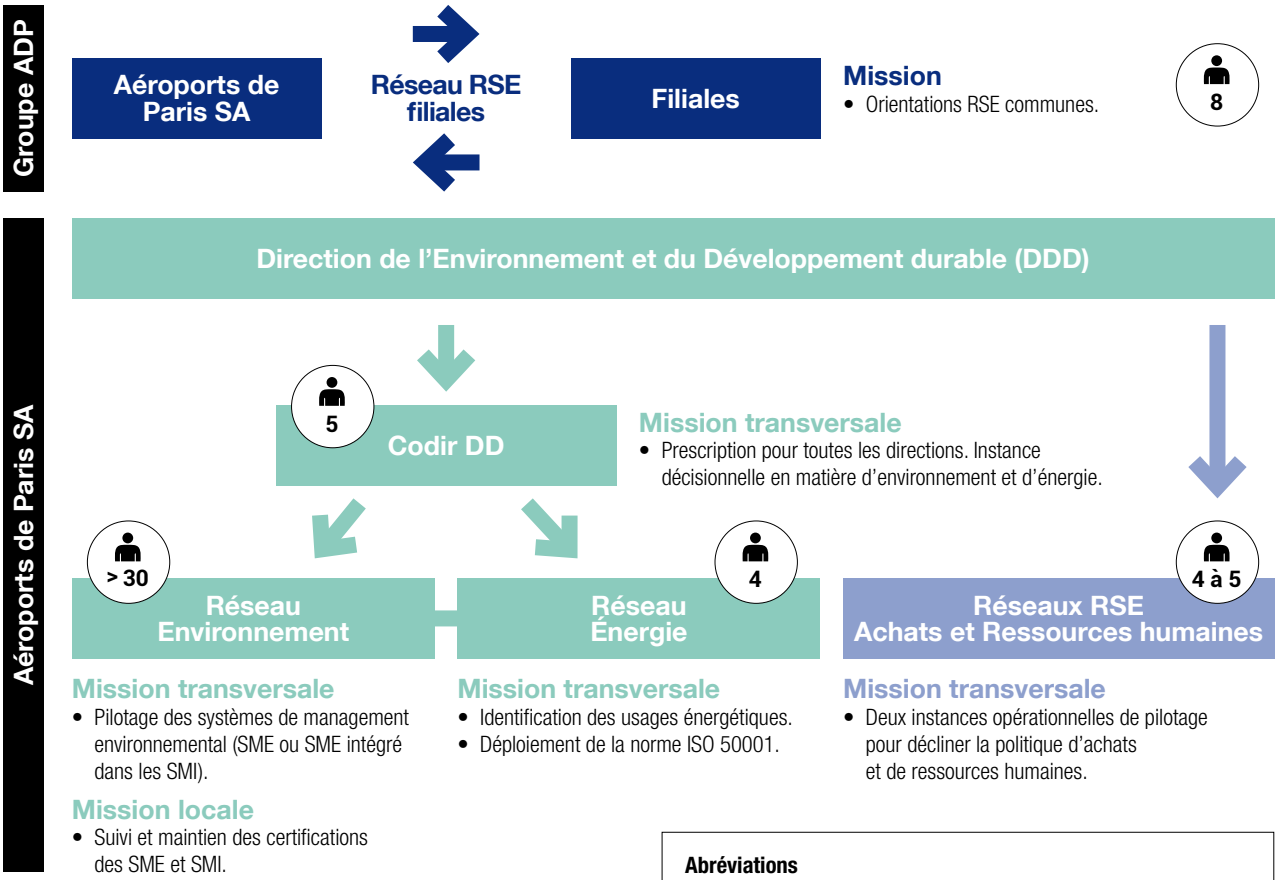
38 %

1079 M€
TAV Airports
(détenu indirectement) – Turquie.
Gestion d'aéroports.

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

GROUPE ADP

Une quarantaine de personnes au service du pilotage des programmes RSE



Abréviations
Codir DD : comité directeur du Développement durable
SME/SMI : système de management environnemental/système de management intégré

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

À l'échelle du Groupe ADP

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

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

Pour les filiales
- le représentant RSE de chacune de nos filiales principales – ADPI, ADP Management, Hub One et HUB SAFE.

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

À l'échelle d'Aéroports de Paris SA

Le comité directeur du Développement durable est piloté par la direction générale déléguée (DGD). Il réunit tous les six mois le Secrétariat général Goupe, la direction opérationnelle de chaque aéroport, la direction de l'Immobilier, la direction Ingénierie et Aménagement.

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

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

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

Annexe 4

Typologie de nos parties prenantes

GROUPE ADP

1 Clients B2C

- Passagers et accompagnants des passagers.

Clients B2B

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

2 Salariés

- Salariés du Groupe ADP, organisations syndicales, représentants du personnel.
- Salariés des entreprises et partenaires sur site.

3 Acteurs publics

Périmètre français

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

Périmètre international

- Institutions européennes.
- Syndicats professionnels.

4 Acteurs du développement du territoire

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

5 Administrateurs et financeurs

Administrateurs

Financeurs

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

6 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.

7 Relais et influenceurs sociétaux

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

Annexe 4

Attentes de nos parties prenantes	Outils d'information	Modes de consultation
1 Clients B2C **Passagers et accompagnants des passagers :** Sécurité • Ponctualité • Confort.	**Passagers :** www.parisaeroport.fr (sur PC, PC portable, *smartphone,* tablette) • *My Airport* (*smartphone,* tablette) • Guides du client • *Paris Worldwide magazine* • Twitter, YouTube, Facebook, Pinterest • Lettres électroniques • Bornes d'orientation et d'information dans les aéroports • PHMR : page spécifique sur notre site internet.	www.parisaeroport.fr • Enquêtes de satisfaction au départ et à l'arrivée • Imprimés en aérogares • Numéro unique 3950 • Gestion des réclamations • Chambres consulaires étrangères • *Benchmarks.*
Clients B2B **Compagnies :** Qualité des prestations aéroportuaires • Contribution à leur compétitivité. **Locataires immobiliers et entreprises des plates-formes :** Prestations de bailleur • Services.	**Tous clients B2B :** www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Sites intranet • Lettres électroniques • Twitter. **Compagnies aériennes :** Comité d'orientation aéroportuaire (COA) • Club des acteurs aéroportuaires • Université du Service. **Locataires immobiliers :** Conférences • Guides pour s'installer et vivre sur les aéroports.	**Compagnies aériennes :** *Airport CDM* • Commission consultative économique • Comités opérationnels de la qualité de service (COQ) • Comités locaux de la qualité (CLQ) • Réunions d'exploitation • Enquête de satisfaction annuelle • *Benchmarks.* **Locataires immobiliers :** Réunions • Site intranet dédié • Club des partenaires environnement • Enquêtes de satisfaction.
2 Salariés **Salariés du Groupe ADP :** Parcours professionnel • Santé et qualité de vie • Équité • Égalité des chances • Protection de l'environnement. **Salariés des entreprises et partenaires** : Sécurité • Qualité de vie • Protection de l'environnement.	**Tous salariés :** www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels. (1) **Salariés du 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.	**Salariés du Groupe ADP :** Enquête annuelle de climat social • CHSCT • Comité d'entreprise • Délégués du personnel • Délégués syndicaux. **Salariés des plates-formes :** Échanges avec les dirigeants des entreprises.
3 Acteurs publics **Périmètre français :** Conformité aux lois • Contrat de régulation économique (CRE) • Management des risques • RSE et déclinaison des politiques publiques. **Périmètre international :** Conformité aux lois, Contrat de régulation économique (CRE), management des risques • RSE • Déclinaison des politiques européennes ou des engagements internationaux.	www.parisaeroport.fr • www.entrevoisins.org • Espace Experts RSE • Rapports annuels (1) et information réglementée • Conférences, colloques, communiqués • Visites de sites • Lobbying responsable.	Outils de consultation réglementaires (dossiers de consultation, demandes d'autorisation, etc.) • Commission consultative économique • Partenariats à visée économique, environnementale et sociale • Groupes de travail.
4 Acteurs du developpement du territoire Création de valeur (bénéfices économiques, bénéfices sociaux) • Maîtrise des impacts environnementaux • Bruit.	www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels (1) • Plate-forme fournisseurs • Forums et rencontres • Information ponctuelle sur les projets d'aménagement • www.ev-labo.aeroportsdeparis.fr	Instances de gouvernance territoriale • Démarches de promotion territoriale • Forums et rencontres avec les PME • Structures de soutien aux *start-up* • Groupes de travail.
5 Administrateurs et financeurs Performance économique • Intérêts des actionnaires • Management des risques (dont le risque RSE).	**Administrateurs :** www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels. (1) **Financeurs :** www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels (1) • 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 • Présentations investisseurs.
6 Partenaires aéroportuaires Lisibilité de nos pratiques • Qualité de service et méthodes collaboratives • Performance économique.	www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels (1) • Plate-forme fournisseurs • Code de déontologie des achats • Charte RSE fournisseurs et prestataires • Colloques et conférences • Université du Service • Guide d'implantation sur les plates-formes.	Plate-forme fournisseurs • Marchés et consultations dont l'auto-évaluation des fournisseurs • Enquêtes de satisfaction fournisseurs et prestataires, commerces, etc. • Ateliers thématiques opérationnels • Comités opérationnels de la qualité • Groupes de travail, projets régionaux, projets de l'État • Clubs des partenaires environnement • Ecoairport.
7 Relais et influenceurs sociétaux 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.	www.parisaeroport.fr • Espace Experts RSE • Rapports annuels (1) • www.entrevoisins.org • www.ev-labo.aeroportsdeparis.fr • Systèmes de management certifiés • Communiqués et dossiers de presse, conférences de presse, accueil des journalistes • Lobbying responsable • Manifestations organisées par les élus locaux, les acteurs 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.	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 • Rencontres.

(1) Espace Experts RSE, document de référence, rapport d'activité et de développement durable.

GROUPE ADP

Annexe 5

GROUPE ADP

NOTRE CHAÎNE DE VALEUR RSE

1 Des achats responsables

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

2 Une activité maîtrisée

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

3 Des prestations performantes

Passagers (B2C)

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

Compagnies (B2B)

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

Entreprises locataires des plates-formes (B2B)

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

+3,0 % PASSAGERS — 95,4 MILLIONS DE PASSAGERS

+27 LIGNES — 168 COMPAGNIES

+6 % EN SURFACE — 1 000 LOCATAIRES SUR NOS PLATES-FORMES

ACHATS

830 k€ D'ACHATS AU SECTEUR ADAPTÉ ET PROTÉGÉ.

3 200 FOURNISSEURS.

70 % D'ACHATS RÉALISÉS EN ÎLE-DE-FRANCE.

70 % DE NOS MARCHÉS COMPORTENT UN CRITÈRE RSE.

100 % DE NOS PRESTATAIRES POUR LES MARCHÉS DE NETTOYAGE ONT PASSÉ UN AUDIT SOCIAL.

14 MARCHÉS COMPORTENT DES CLAUSES D'INSERTION.

+1 % TRAFIC

39 M€ POUR DES ACTIONS ENVIRONNEMENTALES DU CRE 2011-2015.

44 600 PLACES DE PARKING.

2 590 M€ D'INVESTISSEMENTS RÉALISÉS DE 2011 À 2015 2 978 M€ PRÉVUS DE 2016 À 2020

Fonctions transversales

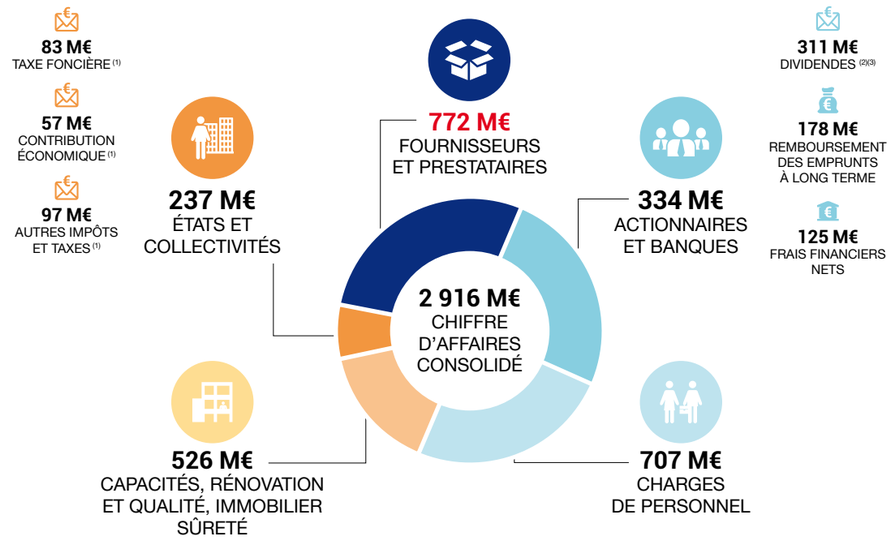
- Gouvernance et éthique responsables (chartes Éthique et RSE Groupe), codes de déontologie.
- Maîtrise des risques et audit interne.
- Gestion des ressources humaines responsable (formation, employabilité, diversité, prévention santé).
- Systèmes de management intégré – environnement, santé, qualité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

Création de valeur pour nos parties prenantes

+1 400 EMPLOIS DIRECTS

1 MILLION DE PASSAGERS SUPPLÉMENTAIRE

Répartition des richesses



(1) Versés en 2015 au titre de l'imposition 2014. (2) Versés en 2015 au titre de l'exercice 2014. (3) versés aux actionnaires de la société mère. Les informations complètes sont présentées dans le **document de référence 2015** du Groupe ADP, consultable à l'adresse internet **www.parisaeroports.fr**.

Données 2015.

GROUPE ADP

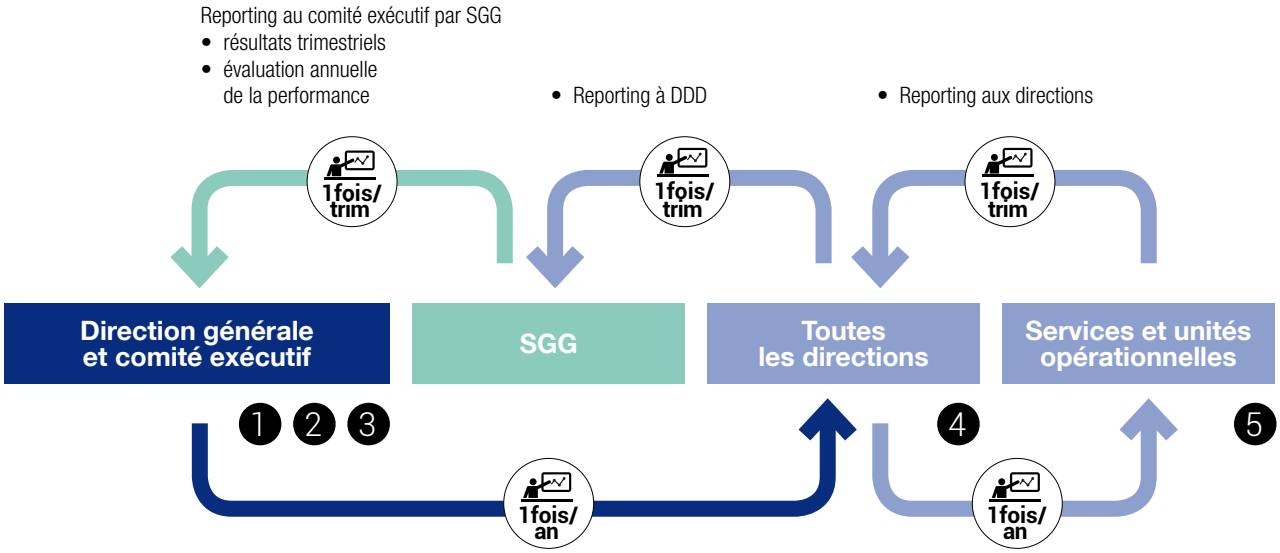
Conformité aux conventions internationales de l'ONU et de l'OIT

L'engagement du Groupe ADP en faveur des principes de l'Organisation internationale du travail (OIT) et du Pacte mondial se concrétise par les actions engagées dans ces domaines.

Principes du Pacte mondial et de l'OIT	Actions engagées
Droits de l'homme	
1. Soutenir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans la sphère d'influence du Groupe.	Code de déontologie ADP SA et codes de déontologie des 4 filiales à 100 % (ADP Ingénierie, ADP Management, Hub Safe, Hub One), charte RSE Groupe.
2. S'assurer que les sociétés du Groupe ADP ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.	Code de déontologie ADP SA et codes de déontologie des 4 filiales à 100 % (ADP Ingénierie, ADP Management, Hub Safe, Hub One).
Norme du travail/principes de l'OIT	
3. Faire respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit aux négociations collectives.	Dispositif de droit individuel à la formation syndicale et signature d'accord sur le droit syndical.
4. Éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	Intégration de critères éthiques dans le cahier des charges du Groupe ADP applicable à nos fournisseurs et prestataires.
5. Assurer l'abolition effective du travail des enfants.	Intégration par le Groupe ADP d'un code déontologique achat annexé aux contrats fournisseurs et prestataires visant à prévenir les risques de travail d'enfant
6. Éliminer la discrimination dans le travail et les professions.	Engagement du Groupe ADP en faveur de la lutte contre la discrimination à travers la signature de trois accords : l'égalité H/F (2014-2016), l'insertion des personnes en situation de handicap (2013-2015) et GPEC (2016-2018) incluant le contrat de génération et remplaçant le plan d'action 2014-2015 relatif au contrat de génération).
Respect de l'environnement	
7. Soutenir une approche préventive des défis environnementaux.	Politique environnementale du Groupe ADP
8. Prendre des initiatives pour promouvoir une responsabilité environnementale plus grande.	Réalisation d'un programme de formation et sensibilisation à l'environnement pour l'ensemble du personnel du Groupe ADP
9. Encourager l'essor et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	Veille technologique et innovation (énergies renouvelables) du Groupe ADP
Lutte contre la corruption	
10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	Membre de l'ONG Transparency International France Signataire de la déclaration en faveur du lobbying responsable de Transparency International France. Bilan du 2e programme triennal de prévention de la fraude 2012-2014 pour ADP SA et établissement d'un projet de plan 2015-2017 pour le Groupe. Engagement contre la corruption sous toutes ses formes dans la Charte Éthique Groupe.

GROUPE ADP

5 étapes pour réaliser notre programme RSE



5 étapes

1. Axe RSE du plan stratégique
2. Objectifs 2011-2015 (2016-2020 depuis le 1er janvier 2016) déclinés en objectifs annuels
3. Note d'objectifs aux directions
4. Déclinaison de la politique RSE
5. Mise en œuvre
   Déploiement des actions

Abréviations
SGG : secrétariat général Groupe.
DDD : direction de l'Environnement et du Développement durable.

La note d'objectifs

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

Reporting

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

En fin d'année
Annuellement, la direction de l'Environnement et du Développement durable procède avec toutes les directions d'Aéroports de Paris SA à un retour d'expérience. Elles établissent l'évaluation annuelle des performances de la maison mère à partir de 10 indicateurs significatifs. Les conclusions sont présentées au comité exécutif qui les exploite pour mettre en œuvre les plans de progrès. Cette évaluation est également réalisée à l'échelle du Groupe auprès des quatre filiales principales – ADP Ingénierie (ADPI), ADP Management, Hub One et HUB SAFE – sous le pilotage du secrétariat général Groupe.

La maîtrise des risques

La direction de l'Audit s'assure que les risques significatifs sont pris en compte de manière appropriée et que les conditions sont réunies pour sécuriser et développer notre activité. Par ses recommandations elle contribue à améliorer la sécurité du fonctionnement des dispositifs de gestion des risques et de contrôle interne du Groupe et à optimiser la performance globale de l'entreprise et de ses filiales.

Annexe 8

GROUPE ADP

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

Missions principales

Direction de l'Environnement et du Développement durable

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

- Définir l'accompagnement des démarches de management environnemental et de management de l'énergie pour le périmètre d'Aéroports de Paris SA.
- Élaborer les stratégies aptes à faire bénéficier du dynamisme des aéroports parisiens les entreprises riveraines et les territoires d'emprise.
- Marquer la solidarité avec les populations riveraines en difficulté.
- Informer les riverains.
- Gérer de manière optimale les aides à l'insonorisation.

Organisation

1 département Politique environnementale et énergétique

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

2 délégations territoriales au développement durable

Délégation Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget

Délégation Paris-Orly

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

5 pôles de coopération économique et sociale

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

Annexe 9

Feuille de route 2015 – Achats responsables

GROUPE ADP

Objectifs de progrès 2015	Bilan 2011-2015	Principales réalisations 2015	Objectifs de progrès 2016-2020
2015 **Achats** • Achats responsables et solidaires.	✓✓✓✓ • Label Relations fournisseur responsables. • Charte RSE fournisseurs. • Progression de la notation de 40/100 points en 7 ans.	• Sécurisation des achats inférieurs à 15 k€. • Dématérialisation progressive des processus d'achats. • 830 k€ de chiffre d'affaires avec les Esat (secteur protégé et adapté) – dépassement de 38 % de l'objectif initial. • Clauses d'insertion sociale dans nos marchés. • Baromètre fournisseurs en hausse. • 29 % du chiffre d'affaires réalisé avec des PME (source Easypics). • 70 % des marchés contractualisés avec des critères RSE.	**2016** **Fournisseurs** • Critères énergie (efficacité énergétique) pour **25 %** des marchés en 2016 et **100 %** en 2020. • Amélioration significative des délais de paiements grâce au portail fournisseurs. • Maintien du label Relations fournisseur responsables. **Secteur protégé** • Atteindre un million d'euros d'achats à trois ans. **Gouvernance** • Obtenir la certification ISO 9001 pour la direction des Achats en 2016. **2020**

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint

Annexe 9

Feuille de route 2015 – Ressources humaines

GROUPE ADP

Objectifs de progrès 2015		Bilan 2011-2015		Principales réalisations 2015
2015	**Développement professionnel et mobilité**			
	• Mobilité.	✓✓✓	• Programme de mobilité.	• Charte de la mobilité Groupe. • Programme My Mob' et création des Espaces métiers.
	• Développement des compétences et de l'employabilité.	✓✓✓	• Amélioration continue de nos dispositifs.	• Accord GPEC 2016-2018 (décembre 2015). • **22 500** heures pour l'accompagnement à la mobilité . • **21,9 M€** pour la formation professionnelle. • VAE : accompagnement des salariés
	• Développement managérial.	✓✓✓✓	• Mise en place d'une démarche de développement managérial.	• Déploiement de la démarche
	• Développement de la culture RSE.	✓✓✓✓	• Charte RSE Groupe.	• Diffusion et déploiement de la charte RSE Groupe. • Création du département Développement de la responsabilité sociétale. • Critère RSE dans les objectifs des cadres.
2015	**Conditions d'emploi**			
	• Objectivité et transparence des systèmes de rémunération.	✓✓✓✓	• Résorption des inégalités salariales.	• Résorption à **92 %** dès la période 2011-2013. Inégalité résiduelle : **8,7 %**.
	• Intégration de critères RSE dans les objectifs.	✓✓	• En progrès	• Incitations financières pour les cadres liées à l'atteinte d'objectifs collectifs. • Critère RSE dans l'accord d'intéressement.
2015	**Dialogue social**			
	• Promotion du dialogue social et de la négociation collective.	✓✓✓✓	• Respect du droit syndical.	• Accords d'entreprise : accord GPEC 2016-2018 (décembre 2015).
	• Promotion de la participation des salariés et de la concertation.	✓✓✓✓	• Baromètre social bisannuel. • Innovation participative.	• Enquête renouvelée en 2015. Résultats diffusés aux salariés dans le courant de l'année 2016. • **45** idées primées.
2015	**Santé et qualité de vie au travail**			
	• Sécurité et protection de la santé.	✓✓✓✓	• Programme pluriannuel de prévention.	• Poursuite de la mise en œuvre de l'accord sur la prévention des risques psychosociaux . • Plan de mobilisation pour la prévention et la sécurité dont prévention des risques psychosociaux.
2015	**Santé et qualité de vie au travail**			
	• Prévention des discriminations.	✓✓✓	• Charte de la diversité en entreprise.	• Mise à jour du diagnostic diversité.
	• Promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes.	✓✓✓	• Accord EPHF 2014-2016.	• **43 %** de femmes cadres (**40 %** dans l'accord EPHF). • Adhésion au réseau des entreprises pour l'égalité entre les femmes et les hommes. • Partenariat avec l'association Elles bougent.
	• Promotion de la diversité et de l'égalité des chances des catégories vulnérables.	✓✓✓	• Accord GPEC 2016-2018. • Charte Entreprises et Quartiers.	• **6,74 %** de taux d'emploi de PHMR (loi handicap : **6 %**). • L'accord GPEC 2016-2018 formalise le contrat de génération. • **46** recrutements de jeunes de moins de **28** ans.
	• Promotion du respect des droits humains pour l'entreprise et pour ses fournisseurs et prestataires.		• Charte Ethique Groupe. • Charte RSE Groupe.	• Contribution à la diffusion des chartes Éthique Groupe et RSE Groupe depuis leur signature début 2015.

Objectifs de progrès 2016-2020

2016 – 2020

Optimiser

1. Piloter les évolutions de l'organisation et de l'emploi
2. Maitriser les frais de personnel et valoriser la performance
3. Moderniser le dialogue et les règles sociales

Attirer

4. Favoriser le développement des salariés et attirer les talents
5. Piloter l'évolution de la culture managériale.

Élargir

6. Ancrer l'identité Groupe et développer la mobilité en France et à l'international
7. Soutenir le développement de l'emploi sur les territoires

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint

Annexe 9

Feuille de route 2015 – Environnement

GROUPE ADP

	Objectifs de progrès 2011-2015	État d'avancement		Principales réalisations 2015	Objectifs de progrès 2016-2020	
2015	**Énergie** • **15 %** d'énergies renouvelables dans la consommation finale. • **-12,5 %** de consommation interne par mètre carré (référence 2009). • **-25 %** de CO_2 lié à nos consommations d'énergie en 2015 (référence 2009). • Conception, construction et réhabilitation des bâtiments aux normes HQE.	✓✓✓ ✓✓✓ ✓✓✓✓ ✓✓✓✓	• Objectif atteint à **81 %** avec **12,2 %** d'EnR (2011-2015). • Objectif atteint à **70 %** avec **8,7 %** de réduction à fin 2015. • **-34,3 %** de nos émissions de CO_2 entre 2009 et 2015 grâce à notre production d'EnR. • Principaux ouvrages aéroportuaires et immobiliers certifiés HQE.	• Ombrières photovoltaïques à Paris-Le-Bourget. • Géothermie à Paris-Le Bourget. • Certification ISO 50001 (système de management de l'énergie). • Fin de la réalisation de la Jetée Est à Orly Sud pour une ouverture en mars 2016 (bâtiment en cours de certification HQE).	2016	• **Améliorer notre efficacité énergétique de 1,5 % par an sur la période 2016-2020 (7 % sur 5 ans)** • Établir notre part d'EnR dans notre consommation finale à **15 %** en 2020. • Diminuer les émissions de CO_2 par passager de **50 %** entre 2009 et 2020.	2020
2015	**Air, émissions, climat** • Climat : maintien des accréditations de l'*Airport Carbon Accreditation (ACA)* pour nos trois principaux aéroports. • Déploiement des plans de déplacements interentreprises.	✓✓✓✓ ✓✓✓✓	• Objectif atteint à **100 %**. Nos trois principales plates-formes franciliennes sont accréditées au niveau 3 de l'*ACA*. • Objectif atteint.	• Renouvellement de l'*Airport Carbon Accreditation* niveau 3 pour Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. • Obtention du niveau 3 pour Paris-Le Bourget. • Création d'une association PDIE à Paris-Charles de Gaulle.	2016	• **25 % de véhicules propres dans notre flotte de véhicules légers.** • Maintenir l'*ACA* niveau 3 pour nos 3 principaux aéroports. • Limiter les émissions des avions au sol et des véhicules d'assistance en escale. • Contribuer à réduire les émissions liées aux déplacements vers ou dans nos aéroports.	2020
2015	**Eau** • Diminution des consommations internes par passager de **5 %** (référence 2010). • Amélioration de la gestion des eaux pluviales.	✓✓✓✓ ✓✓✓✓	• L'objectif de **-5 %** de consommation interne par passager a été atteint dès 2014. • Travaux d'optimisation de la gestion des eaux pluviales à Paris-Charles de Gaulle.	• Extension de nos pratiques de récupération et réutilisation des eaux pluviales. • Expérimentation d'urinoirs secs. • Marais filtrant à Paris-Orly. • Phytorémédiation pour traiter les eaux de ruissellement glycolées à Paris-Charles de Gaulle. • Amélioration des processus de ségrégation des eaux pluviales glycolées à Paris-Charles de Gaulle.	2016	• **Diminuer de 5 % notre consommation interne d'eau potable par passager en 2020 (référence 2014).** • Poursuivre l'amélioration de la gestion des pollutions hivernales.	2020
2015	**Déchets** • **30 %** de déchets non dangereux valorisés. • Tri des déchets passagers.	✓✓✓ ✓✓	• Objectif de valorisation atteint à **95 %** (**27,1 %** de déchets valorisés).	• Renégociation des marchés de collecte et traitement des déchets. • Collecte pour valorisation d'huiles alimentaires usagées et de biodéchets dans nos restaurants d'entreprise.	2016	• **45 % de taux de valorisation matière des déchets non dangereux internes.** • **70 %** de taux de valorisation des déchets de chantier. • Proposer le service de collecte des biodéchets auprès de **100 %** de nos clients.	2020
2015	**Biodiversité** • **-50 %** de produits phytosanitaires (référence 2008). • Préservation de la biodiversité.	✓✓✓✓ ✓✓✓	• Objectif de réduction atteint à **100 %**.	• Pratiques alternatives pour l'entretien de nos espaces verts. • Diagnostic biodiversité sur nos trois aéroports principaux. • Recensement de la biodiversité des prairies aéronautiques de Paris-Orly.	2016	• **Définir et mettre en œuvre un plan de gestion écologique de nos aménagements.** • Réaliser une étude biodiversité pour les projets structurants et pour tous nos aéroports. • Maintenir une diminution de **50 %** des consommations de produits phytosanitaires (période 2008-2020).	2020
2015	**Aménagement et construction durable** • Pas d'objectif spécifique dans notre politique 2011-2015.	✓✓✓✓	• Pas d'objectif spécifique dans notre politique 2011-2015.	• Principaux projets aéronautiques et tertiaires certifiés HQE ou BREEAM entre 2011 et 2015. • Introduction d'une rubrique spécifique dans notre nouvelle politique environnementale 2016-2020.	2016	• **100 % de nos bâtiments tertiaires certifiés par un label environnemental (HQE, BREEAM ou autre label).** • Élaborer un référentiel d'aménagement durable pour nos plates-formes aéroportuaires. • Cartographie des sites et sols pollués.	2020

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint

Annexe 9

Feuille de route 2015 – Engagement sociétal

GROUPE ADP

Objectifs de progrès 2015		Bilan 2011-2015		Principales réalisations 2015	Objectifs de progrès 2016-2020	
2015	**Coopération sociale et emploi** • Offre de formation et d'accompagnement • Insertion sociale • Diffusion d'information auprès des acteurs de l'emploi	✓✓✓✓ ✓✓✓✓	• Déclinaison de la charte Entreprises et Quartiers	• L'association Planèt'AIRport est reconnue ONG à statut consultatif par le CES des Nations-Unies. • Plus de **2 000** bénéficiaires du programme de formation et d'accompagnement vers l'emploi Planèt'AIRport. • First Stade, structure d'insertion par l'activité économique, devient association autonome relevant de l'économie sociale et solidaire. • Développement des achats solidaires et des clauses d'insertion sociale dans nos marchés. • Projet de cité et de campus des métiers porté par le GIP Emploi Roissy CDG et le territoire du Grand Roissy-Le Bourget.	2016	**Favoriser la formation, l'emploi et l'insertion** • Faciliter l'orientation, l'accès à l'emploi et la formation avec le GIP Emploi Roissy CDG. • Favoriser l'accès à l'emploi par la valorisation des compétences avec l'école de la 2e chance. • Favoriser le retour à l'emploi grâce aux clauses d'insertion sociales dans nos marchés.	2020
2015	**Qualité de vie sur les plates-formes** • Crèches, transport à la demande, logement social	✓✓✓✓	• **10** lignes de bus pour le transport à la demande	• **62 000** logements sociaux disponibles. • Création d'un service d'accompagnement à l'hébergement d'urgence. • **1** nouvelle ligne de bus pour les salariés de Paris-Charles de Gaulle.	2016	**Faciliter la vie de ceux qui travaillent sur les plates-formes** • Faciliter la mobilité avec l'ONG Planèt'AIRport. • Faciliter la garde des enfants des salariés qui travaillent en horaires décalés • Faciliter l'accès au logement avec le Comité Habitat de Planèt'AIRport	2020
2015	**Territoires** • Contribution au développement économique du Grand Roissy et du Pôle d'Orly. • Coopération avec les collectivités territoriales. • Soutien aux PME.	✓✓✓✓	• Programme permanent d'amélioration des synergies avec les territoires. • Déclinaison de la charte Entreprises et Quartiers.	• Projet de pacte pour le territoire du Grand Roissy-Le Bourget. • **3e** pacte territorial pour le Pôle d'Orly. • **5e** séminaire d'Hubstart Paris Région® consacré au climat. • Élaboration d'une plate-forme de services aux entreprises (GIP Emploi Paris CDG, Hubstart Paris Région®, CCI régionale). • **6e** édition des Rencontres du Grand Roissy entre grands compte et PME. • Page Innovation dédiée aux *start-up* sur notre site internet.	2016	**Faire des territoires de véritables villes aéroportuaires pour attirer les entreprises internationales** • Organiser la ville aéroportuaire. • Hubstart Paris Région® outil de promotion internationale du Grand Roissy. **Développer l'économie locale.** • Générer de l'emploi local. • Soutenir les PME locales.	2020
2015	**Dialogue** • Coopération avec les élus et les collectivités locales • Information des riverains concernant l'emploi, l'activité des aéroports, l'environnement, le bruit	✓✓✓✓	• Programme permanent	• **60** chartes de partenariat à visée sociale et environnementale avec les collectivités (Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly). • Premier tournoi de football avec **18** communes riveraines de Paris-Orly. • Information régulière relative au réaménagement de Paris-Orly. • **30 000** visites de riverains.	2016	**Poursuite des programmes engagés**	2020
2015	**Bruit** • Gestion des fonds d'aide à l'insonorisation issus de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) • Surveillance et suivi des niveaux sonores par notre laboratoire	✓✓✓✓ ✓✓✓✓	• Programme permanent • Ouverture du site internet du laboratoire de Groupe ADP	• Traitement des dossiers d'aide à l'insonorisation. • **4** commissions consultatives de l'environnement (CCE). • Participation au groupe de travail sur la réduction des nuisances sonores de la CCE de Paris-Charles de Gaulle.	2016	**Poursuite des programmes engagés**	2020
2015	**Solidarité** • Financement d'actions de solidarité de proximité	✓✓✓✓	• Action permanente	• la Fondation Aéroports de Paris devient fondation d'entreprise et prend le nom de Fondation Groupe ADP.	2016	**Cultiver l'envie de s'ouvrir au monde** • Fondation Groupe ADP.	2020

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint

Annexe 9

Feuille de route 2015 – Clients

GROUPE ADP

Objectifs de progrès 2015		Bilan 2011-2015		Principales réalisations 2015	Objectifs de progrès 2016-2020	
2015	**Satisfaction des clients**				2016 / 2020	**Au service des passagers, le programme Connecting Clients** • 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. • L'expérience parisienne disponible dans l'aéroport (nouveaux services et commerces diversifiés). • Une relation aux passagers personnalisée grâce aux outils de communication digitaux.
	• Figurer parmi les meilleures références européennes.	✓✓✓✓	• **+9 %** de satisfaction passagers entre 2010 et 2015	• Paris-Charles de Gaulle classé 1er aux *Skytrax World Airport Awards* dans la catégorie « *Most Improved Airports* ». • Certification *Welcome Chinese* (1er hub européen à l'obtenir).		
	• Développer la culture clients au sein de l'entreprise et auprès de nos partenaires.	✓✓✓✓	• La diffusion de la culture clients est une constante de notre stratégie d'entreprise depuis 2006.	• Opération collective d'amélioration de la livraison des bagages à Paris-Orly avec la compagnie Corsair et les prestataires. • Opération « Accueillir nos clients ensemble » avec les compagnies de taxis (2e année). • Séminaire « Les rendez-vous du départ » à Paris-Orly réunissant tous les métiers de la plate-forme.		
2015	**Passagers**				2016 / 2020	
	• Standards de qualité. • Sécurité.	✓✓✓✓	• Création et achèvement des 3 volets du référentiel qualité (passagers) : « Départs », « Arrivées », « Correspondances ».	• Réouverture du satellite 3 du terminal 1 de Paris-Charles de Gaulle rénové. • Nouvelle offre de services pour les PHMR. • Développement de l'offre hôtelière. • Nouvelles technologies pour la détection d'explosifs.		
	• Innovation.		• Création et développement de notre pôle Innovation entre 2011 et 2015.	• Organisation d'un concours international *Ideas for Boarding* par notre pôle Innovation. • Challenge *Hack and Fly* organisé avec Schiphol Group (Amsterdam) pour la création d'applications informatiques facilitant le parcours des passagers.		
2015	**Compagnies**				2016 / 2020	**Au service des compagnies** • Améliorer la ponctualité des vols. • Fluidifier le parcours clients. • Optimiser les correspondances • Personnaliser l'accueil. • Accompagner leur développement.
	• Standards de qualité et démarches collaboratives. • Modernisation des infrastructures et des installations.	✓✓✓✓	• Constitution d'une équipe dédiée aux compagnies au sein de la direction Clients. • Outil décisionnel collaboratif *Airport CDM*. • Taux de satisfaction : **81 %** en 2015.	• Paris-Charles de Gaulle est certifié *Airport CDM* depuis 2010. Paris-Orly prépare sa certification pour 2016. • **27** routes ouvertes en 2015. • **2015-2020 : 1,5** milliard d'euros seront investis pour renforcer la robustesse des infrastructures et la qualité de service aux compagnies. • Début des travaux du centre de correspondances longues. • Soutien à l'activité Cargo avec l'accueil de **3** nouvelles compagnies.		
	• Innovation.	✓✓✓✓		• Innovation – voir *supra* « Passagers – innovation ».		
2015	**Entreprises**				2016 / 2020	**Au service des entreprises** • Poursuite des programmes engagés.
	• Amélioration de la satisfaction des entreprises. • Standards de qualité.	✓✓✓	• Programme en plusieurs volets d'aménagement et de sécurisation des sites. • Amélioration de la performance énergétique. • Amélioration de la qualité de vie. • Volet du site parisaeroports.fr réservé aux entreprises.	• Sécurisation des quartiers (vidéosurveillance, contrôles d'accès, optimisation des parcours). • Déploiement d'équipements économes en énergie : éclairage à LED. • Sensibilisation de nos agents aux questions d'environnement et d'énergie. • Espaces verts de qualité.		

✓ Démarrage ✓✓ En cours ✓✓✓ Avancé ✓✓✓✓ Atteint

GROUPE ADP

Indicateurs
Méthodologie de reporting

Chaque année, nous publions nos informations de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Le présent document et les informations de l'Espace Experts RSE concerne les activités du Groupe ADP du 1er janvier au 31 décembre 2015. Il a été réalisé en s'inspirant de la quatrième génération des lignes directrices relatives au management et au *reporting* de la *Global Reporting Initiative (GRI)*. Il s'agit d'une initiative internationale et multipartite dont la mission est le développement d'indicateurs mondialement utilisables, rendant compte des performances économiques, sociales et environnementales des entreprises.

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

Contrôle et consolidation

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

Indicateurs sociaux

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

Indicateurs environnementaux

- Pour les indicateurs environnementaux, le Groupe ADP dispose d'un protocole de *reporting* précisant la définition de l'indicateur, le périmètre et la méthodologie de calcul. La périodicité des indicateurs environnementaux est ajustée sur une année glissante d'octobre 2013 à septembre 2014. Les indicateurs calculés sur une autre périodicité sont identifiés par la note (2).
- Pour les indicateurs « qualité de l'air » et « émissions », les données sont fournies par le laboratoire du Groupe ADP, accrédité Cofrac et certifié ISO 9001, sur la base de guides méthodologiques regroupant les instructions utilisées. Elles sont ensuite transmises à la direction de l'Environnement et du Développement durable.
- Pour les émissions des avions, les calculs ont été réalisés sur la base de la méthodologie établie par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour le calcul des émissions du cycle *LTO (Landing and Take-Off)*.
- Les données transport sont collectées *via* les enquêtes auprès des passagers dans le cadre de l'Observatoire des passagers au départ et à l'arrivée.

Indicateurs du domaine sociétal

- Les données de trafic de nuit sont collectées par le Groupe ADP. Les données « dérogations accordées pour le couvre-feu » à Paris-Orly sont collectées par la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC).
- La donnée sociétale « bénéficiaires d'aides à l'emploi » (formation, accompagnement, aide à la mobilité) est fournie par *AERO* Compétences.
- Pour les indicateurs de l'aide à l'insonorisation, les données sont issues du bilan établi en décembre 2015.

Critères essentiels (*«core»*)

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

La matrice de matérialité, la table de correspondance comprenant le sommaire *GRI* G4 et les éléments de l'article 225 de la loi Grenelle 2 sont publiés dans le sous-site internet du Groupe ADP, Espace Experts RSE.

GROUPE ADP

Tableau des indicateurs 2015

Groupe ADP en chiffres

	Unité	2013 retraité	2014 retraité	2015	REF.GRI
Chiffre d'affaires	M€				
Groupe ADP	M€	2 755	2 791	**2 916**	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	2 733	2 759	**2 735**	EC1
EBITDA	M€				
Groupe ADP	M€	1 069	1 109	**1 184**	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	na	na	**na**	EC1
Résultat net	M€				
Groupe ADP	M€	299	402	**430**	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	312	352	**396**	EC1
Investissements	M€				
Groupe ADP	M€	444	407	**526**	EC1
Aéroports de Paris SA	M€	431	390	**512**	EC1

Données économiques

	Unité	2013	2014	2015	REF.GRI
Entreprises présentes sur les aéroports	nombre	1 027	1 030	**nd**	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombre	114 900	120 000	**nd**	EC9
Fonds de compensation des nuisances aéroportuaires (FCNA)	M€	4,57	4,57	**4,57**	EC8
Fondation Aéroports de Paris (montant accordé par la fondation)	k€	597,2	667,7	**847,4**	EC8
Trafic aérien de passagers	million	90,3	92,8	**95,4**	AO1
Paris-Charles de Gaulle	million	62,0	63,8	**65,8**	AO1
Paris-Orly	million	28,3	28,9	**29,6**	AO1
Paris-Le Bourget	million	na	na	**na**	AO1
Nombre de mouvements d'avions	millier	757,3	693,2	**753,9**	AO2
Paris-Charles de Gaulle	millier	472,2	465,2	**469,3**	AO2
Paris-Orly	millier	229,6	228,1	**231,1**	AO2
Paris-Le Bourget	millier	53,8	54,5	**53,5**	AO2

GROUPE ADP

Données sociales

	P	Unité	2013	2014	2015	REF.GRI
Effectif moyen		nombre				
• Aéroports de Paris	(b)	nombre	6 836	6 798	**6 553**	G4-9
• Filiales		nombre	2 190	2 220	**2 443**	G4-9
Total Groupe	(a)	nombre	9 026	9 018	**8 996**	G4-9
Emploi et insertion des travailleurs handicapés						
Nombre de travailleurs handicapés	(b)	nombre	363	365	**373**	LA12
Moyenne d'âge	(b)	an	46,4	46,7	**47,1**	LA12
Taux de féminisation	(b)	%	38,1	37,9	**37,9**	LA12
Embauches/départs						
En CDI	(a)	nombre	188	293	**205**	LA1
Embauches salariés de moins de 25 ans	(b)	nombre	17	58	**22**	LA1
Départs tous motifs confondus	(a)	nombre	686	775	**661**	LA1
Taux de promotion	(b)	%	4,8	3,5	**3,9**	LA1
Taux de remplacement sur les emplois permanents	(b)	%	2,2	3,7	**2,1**	LA1
Formation						
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue	(b)	%	5,99	5,86	**6,02**	LA9
Absentéisme						
Taux d'absentéisme toutes causes confondues	(b)	%	6,4	6,7	**7,1**	LA6
Absentéisme	(b)	heure	691 926	718 465	**733 689**	LA6
Conditions d'hygiène et de sécurité						
Accidents du travail	(b)	nombre	137	157	**297**	LA6
Accidents mortels	(a)	nombre	0	0	**0**	LA6
Taux de fréquence accidents du travail	(b)	%	13,3	15,5	**12,3**	LA6
Taux de gravité accidents du travail	(b)	%	0,8	1,03	**1,05**	LA6
Divers						
Engagements sociaux	(b)	M€	nd	14,9	**13,0**	LA2

Données sociétales

	P	Unité	2013	2014	2015	REF. GRI
Participations aux séminaires « métiers aéroportuaires »		nombre	222	222	**253**	SO1
Bénéficiaires d'aides à l'emploi (formation, accompagnement, aide à la mobilité)		nombre	5 793	6 386	**5 842**	SO1

GROUPE ADP

Données environnementales

	P	Unité	2013				2014				2015				REF.GRI
			CDG	ORLY	LBG	**TOTAL**	CDG	ORLY	LBG	**TOTAL**	CDG	ORLY	LBG	**TOTAL**	
Dérogations accordées pour le couvre-feu (Paris-Orly)															
Dérogations		nombre	na	103	na	**na**	na	46	na	**na**	**na**	**nd**	**na**	**na**	AO2
dont entre 23h30 et 23h45		nombre	na	32	na	**na**	na	32	na	**na**	**na**	**nd**	**na**	**na**	AO2
Trafic nuit par tranches horaires (Paris-CDG) - total			58 647	na	na	**na**	56 091	na	na	**na**	**nd**	**na**	**na**	**na**	AO2
22h – 24h locales		nombre	27 930	na	na	**na**	27 213	na	na	**na**	**nd**	**na**	**na**	**na**	AO2
00h – 5h locales		nombre	21 066	na	na	**na**	19 437	na	na	**na**	**nd**	**na**	**na**	**na**	AO2
5h – 6h locales		nombre	9 651	na	na	**na**	9 441	na	na	**na**	**nd**	**na**	**na**	**na**	AO2
Bruit															
Dossiers traités		nombre	2 313	2 003	290	**4 606**	266	333	0	**599**	**1 100**	**582**	**102**	**1 784**	SO1
Logements ou locaux insonorisés		nombre	2 835	2 187	425	**5 447**	572	564	0	**1 136**	**1 318**	**1 293**	**349**	**2 960**	SO1
Aides accordées		M€	38,7	28,8	5,8	**73,3**	5,8	5,8	0	**11,6**	**16,03**	**14,03**	**3,39**	**33,45**	SO1
Qualité de l'air, émissions et effluents															
Qualité de l'air des aéroports															
Taux de particules (PM 10)		µg/m³	nd	nd	nd	**na**	19	22	nd	**na**	**nd**	**19**	**nd**	**na**	
Taux de dioxyde d'azote (NO_2)		µg/m³	26,8	25,8	nd	**na**	24	26	nd	**na**	**21**	**24**	**nd**	**na**	EN21
Taux de particules (PM 2,5)		µg/m³	15,4	16,9	nd	**na**	12	15	nd	**na**	**nd**	**11**	**nd**	**na**	EN21
Taux d'ozone (O_3)		µg/m³	37,9	39,5	nd	**na**	41	39	nd	**na**	**44**	**44**	**nd**	**na**	EN21
Taux de monoxyde d'azote (NO)		µg/m³	11,4	12	nd	**na**	9	11	nd	**na**	**9**	**11**	**nd**	**na**	EN21
Émissions des aéronefs															
Émissions de CO_2		tonne	871 300	302 700	nd	**1 174 000**	862 100	294 400	31 770	**1 188 270**	**890 960**	**304 140**	**30 610**	**1 225 710**	EN17
Émissions de NO_x		tonne	4 237	1 235	nd	**5 472**	4 210	1 190	53	**5 453**	**4 382**	**1 222**	**52**	**5 656**	EN21
Émissions des centrales															
Émissions de CO_2 (1) (2)	(c)	tonne	76 088	10 637	4 216	**90 941**	**31 994**	5 358	3 069	**40 421**	**38 699**	**6 492**	**3 017**	**48 208**	EN16
Émissions de NO_x (2)	(c)	tonne	203	6	2	**211**	121,8	3,4	1,9	**127,1**	**63,9**	**4,3**	**1,9**	**70,1**	EN21
Intensité des émissions de gaz à effet de serre : émissions CO_2 par pax	(b)	kg/pax	1,2	0,4	na	**1,0**	0,5	0,2	na	**0,4**	**0,6**	**0,2**	**na**	**0,5**	EN18
Émissions des véhicules															
Emissions de CO_2	(b)	tonne	1 903	1 211	265	**3 373**	1 560	963	265	**2 788**	**1 629**	**884**	**208**	**2 721**	EN15-EN17
Énergie															
Part d'énergies renouvelables dans notre consommation d'énergie interne finale	(b)	%	na	na	na	**14,0**	na	na	na	**15,9**	**na**	**na**	**na**	**12,2**	EN3
Production thermique	(c)	MWh	299 126	110 234	23 041	**432 401**	227 032	84 061	14 216	**311 093**	**223 989**	**88 600**	**9 290**	**321 879**	EN3/4
Production frigorifique	(c)	MWh	117 670	19 607	544	**137 821**	115 467	19 737	696	**135 900**	**120 484**	**22 662**	**708**	**143 854**	EN3/4
Achat d'électricité total (interne et externe)	(c)	GWh	349,6	112,7	21	**488,4**	335,2	112,7	23	**471,1**	**338,8**	**113,7**	**23,0**	**475,5**	EN3/4
Consommation d'électricité interne (3)	(b)	MWh	292 540	83 493	2 750	**378 783**	277 813	79 240	2 602	**359 655**	**280 177**	**78 354**	**2 386**	**360 917**	EN3
Intensité énergétique Consommation électrique interne	(b)	kWh/pax	4,7	2,9	na	**4,1**	4,3	2,7	na	**3,8**	**4,2**	**2,6**	**na**	**3,7**	EN5
Part d'électricité verte dans les achats d'électricité	(c)	%	na	na	na	**30**	na	na	na	**30**	**na**	**na**	**na**	**50**	EN3

GROUPE ADP

	P	Unité	2013				2014				2015				REF.GRI
Eau															
Consommation d'eau potable [4]	(c)	millier de m³	2 222	580	73	**2 876**	2 175	570	75	**2 821**	**2 377**	**532**	**66**	**2 977**	EN8
Consommation interne d'eau potable	(b)	millier de m³	1 074	380,9	13,9	**1 469,5**	1 056	341,2	26,2	**1 423,5**	**1 087,9**	**335,1**	**14,9**	**1 437,9**	EN8
Volume total d'eau recyclée et réutilisée	(b)	millier de m³	nd	nd	nd	**nd**	2,6	70	nd	**72,6**	**21,3**	**68,6**	**nd**	**89,9**	EN10
Pourcentage d'eau recyclée et réutilisée	(b)	%	nd	nd	nd	**nd**	0,2	17	nd	**4,9**	**0,2**	**11,3**	**nd**	**6,2**	EN10
Déchets															
Volume DND collectés	(c)	tonne	34 786	7 129	1 426	**43 323**	28 924	7 419	1 292	**37 635**	**32 223**	**6 945**	**1 595**	**40 763**	EN23
Volume DND internes Aéroports de Paris SA	(b)	tonne	9 242	6 029	456	**15 271**	9 667	6 486	550	**16 703**	**9 453**	**6 188**	**527**	**16 168**	EN23
Enfouis	(b)	%	9,5	9,7	9,4	**9,5**	5,0	3,4	11,0	**5,0**	**7,8**	**nd**	**41,4**	**5,7**	EN23
Recyclables	(b)	%	24,2	21,2	38,1	**23**	24,2	28,9	46,5	**27,4**	**25,7**	**nd**	**45,1**	**27,5**	EN23
Incinérés	(b)	%	66,3	69,0	52,4	**67,3**	70,8	66,7	22,6	**67,6**	**66,5**	**nd**	**13,5**	**64,7**	EN23
Volume des déchets industriels dangereux (DID) internes collectés	(b)	tonne	2 364	75	27	**2 466**	2 396	100	33	**2 529**	**2 878**	**114**	**nd**	**2 992**	EN23
Transports															
Part des transports en commun pour l'accès des passagers aux aéroports		%	48	39	na	**45**	47	40	na	**45**	**nd**	**nd**	**na**	**nd**	EN30
Biodiversité															
Nombre total d'espèces menacées (liste rouge UICN) [5]	(b)	nombre	nd	nd	nd	**nd**	na	na	na	**1**	**na**	**na**	**na**	**1**	EN14
Nombre total annuel d'impacts d'animaux pour 10 000 mouvements d'aéronefs	(b)	nombre	nd	nd	nd	**nd**	0,84	nd	na	**na**	**0.42**	**nd**	**na**	**na**	AO9

P = périmètre
(a) Groupe ADP.
(b) Aéroports de Paris SA seul.
(c) Aéroports de Paris SA et tiers présents sur nos aéroports.

Données
(√) L'indicateur a été revu à un niveau d'assurance raisonnable en 2015 par un organisme tiers indépendant.

(1) Données vérifiées par un vérificateur tiers.
(2) Données 2013, 2014 et 2015 calculées sur l'année civile.
(3) Données 2013 recalculées sur la méthodologie ACA.
(4) Données 2013 corrigées suite à une reconsolidation des données.

na : non applicable
nd : non disponible

Présentation des éléments généraux d'information de l'organisation

REF.GRI-G4	Intitulé	Pages du document principal (Groupe ADP - Responsabilité sociétale 2015) et numéros d'annexes
G4-1	Stratégie et analyse	**pages 3 à 7 ; document de référence 2015 ; site internet Groupe ADP**
GA-3 à G4-16	Profil de l'organisation	**pages 3, 6, 7 ; document de référence 2015 ; annexes 1 à 12, 17, 22 ; site internet Groupe ADP ; Espace Experts RSE Groupe ADP**
GA-17 à GA-23	Aspect et périmètres pertinents identifiés	**pages 4, 14, 5, 6, 7 ; annexes 2, 4, 22**
GA-24 à GA-27	Implication des parties prenantes	**pages 14, 36, 97, 132 ; annexes 4, 5, 9**
GA-28 à GA-33	Profil du rapport	**annexes 10, 11, 29, 30**
GA34	Gouvernance	**page 16 ; document de référence 2015**
GA-56	Éthique et intégrité	**pages 10-12, 18-21 ; annexes 6, 23**
	La description de l'approche managériale *(DMA – Disclosures of Management Approach)* est traitée dans les chapitres Profil et Démarche RSE (pages 3 à 30), dans la méthodologie de reporting ci-dessus (annexe 10) et sur le site internet du Groupe	
	Les G4-DMA pertinentes du supplément sectoriel des opérateurs aéroportuaires ont été traitées pages : 23, 88, 122, 142, 153.	

GROUPE ADP

Informations sociales

HR5 : sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents liés au travail des enfants et mesures prises pour contribuer à abolir efficacement ce type de travail.
Les principales activités d'Aéroports de Paris et de ses filiales HUBSAFE et Hub One sont réalisées en France où le travail des enfants est interdit.
Nos filiales implantées à l'étranger doivent appliquer les mêmes règles.

HR6 : sites et fournisseurs identifiés comme présentant un risque substantiel d'incidents relatifs au travail forcé ou obligatoire et mesures prises pour contribuer à l'abolir sous toutes ses formes.
Les principales activités d'Aéroports de Paris et de ses filiales HUBSAFE et Hub One sont réalisées en France où le travail forcé ou obligatoire est interdit. Nos filiales implantées à l'étranger doivent appliquer les mêmes règles.

LA7 : salariés exposés directement et fréquemment à des maladies liées à leur activité.
Conformément à la réglementation française, Aéroports de Paris réalise des visites médicales dont la périodicité est définie en fonction des activités réalisées par les salariés.

LA16 : nombre de griefs concernant les pratiques en matière d'emploi, déposés, examinés et réglés via **des mécanismes officiels de règlement des griefs.**
Les demandes transmises par les délégués du personnel sont traitées lors d'une réunion mensuelle entre la direction d'Aéroports de Paris et les représentants des salariés.

Informations environnementales

EN12 : description des impacts substantiels des activités, produits et services sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées.
Nos activités, produits et services n'engendrent aucun impact substantiel sur la biodiversité des aires protégées ou des zones riches en biodiversité en dehors de ces aires protégées

EN29 : montant des amendes substantielles et nombre total de sanctions non pécuniaires pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.
En 2014, aucune sanction de quelque nature que ce soit, n'a été infligée à Aéroports de Paris pour non-respect des législations et réglementations en matière d'environnement.

Informations clients

PR8 : nombre total de plaintes fondées pour atteinte à la vie privée et pour perte de données des clients.
En 2014, aucune plainte n'a été transmise pour atteinte à la vie privée et pour perte de données des clients.

Informations sociétales

EC6 : proportion des cadres dirigeants embauchés localement sur les principaux sites opérationnels.
Aucun cadre dirigeant ne possède un contrat local. Tous nos contrats sont basés en France.

HR2 : nombre total d'heures de formation des salariés aux politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité y compris le pourcentage de salariés formés.
La formation aux droits de l'homme est intégrée dans les formations générales. Il n'y a pas de suivi du nombre d'heures consacrées aux sujets des droits de l'homme.

HR7 : pourcentage d'agents de sécurité formés aux politiques ou procédures de l'organisation relatives aux droits de l'homme applicables dans leur activité.
Aéroports de Paris n'emploie pas d'agent de sécurité réalisant l'inspection des passagers et des salariés. La contractualisation avec des prestataires de sûreté agissant pour le compte d'Aéroports de Paris oblige le prestataire au respect des textes européens et des guides de bonnes pratiques relatifs au droit des personnes lors des opérations de contrôle.

HR9 : nombre total et pourcentage de sites qui ont fait l'objet d'examens relatifs aux droits de l'homme ou d'évaluation des impacts.
À ce jour, aucun site n'a fait l'objet d'une vérification externe relative aux droits de l'homme. 95 % des collaborateurs d'Aéroports de Paris sont basés en France.

HR12 : nombre de griefs concernant les impacts sur les droits de l'homme déposés, examinés et réglés via **des mécanismes officiels de règlement des griefs.**
Aucun grief concernant le non-respect des droits de l'homme n'a été signalé au niveau d'Aéroports de Paris SA en 2014.

SO5 : cas avérés de corruption et mesures prises.
Aucun cas de corruption avéré pour Aéroports de Paris SA en 2014.

Informations non disponibles à la date de parution du rapport

Les informations afférentes à EN34, GA-SO7, GA-SO8 font l'objet d'un traitement et d'une analyse qui sont en cours. Au cas où cette étape ferait apparaître nécessaire une information du public, elles seront mises en ligne, dans la plus grande transparence, dès qu'elles seront disponibles.

Contact
Didier Hamon
Secrétaire général Groupe
Directeur de l'Environnement et du développement durable

THE GLOBAL COMPACT
WE SUPPORT

airport carbon accreditation
This airport is participating in Airport Carbon Accreditation

NOTATION EXTRAFINANCIÈRE 2014

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

0 à 25 INTRO-DUCTION

25 à 50 PROGRES-SION

50 à 75 AVANCÉ

75 à 100 EXCELLENCE

Méthodologie

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

Comparabilité entre les notations 2012 et 2014. La notation 2012 a été réalisée par Vigeo sur une échelle de 1 à 4+. Les notes ont donc été converties selon l'échelle de 1 à 100 de l'agence EthiFinance afin d'autoriser la comparaison.

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

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

↗ +8 pts NOTE GLOBALE

72 80
2012 2014

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

↗ +17 pts

62 79
2012 2014

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

↘ -4 pts

82 78
2012 2014

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

↗ +7 pts

73 80
2012 2014

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

↗ +5 pts

80 85
2012 2014

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

↗ +10 pts

65 75
2012 2014

Le Groupe

Excellence pour la note consolidée

Les performances du groupe Aéroports de Paris atteignent le niveau de maturité le plus élevé (« excellence ») avec un total de 78/100, en progression de 7 points par rapport à 2012. Globalement, les filiales dépassent la note 50/100, ce qui situe leur performance à un niveau de maturité « avancé ». Bien que les performances soient contrastées de l'une à l'autre et d'une thématique à l'autre, toutes progressent sur chaque thématique. Le reporting des principales actions et programmes RSE des filiales est décrit aux pages 73 et 74.

↗ +7 pts

71 78
2012 2014

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

Gouvernance : déployer leurs stratégies RSE, clarifier les règles déontologiques Groupe en fonction des spécificités des filiales.
Environnement : mieux définir leurs engagements, le déploiement et le pilotage de leur action, favoriser les interactions et adopter les bonnes pratiques Groupe.
Capital humain : renforcer les échanges, notamment pour la mobilité intra-groupe, et renforcer la lutte contre les discriminations au sein des filiales ainsi que la prévention du stress au travail.
Clients-achats : décliner la politique d'achats responsables.
Sociétal : renforcer les engagements en matière d'emploi et de formation et les politiques partenariales sur notre emprise.

Focus sur les filiales

ADP Ingénierie

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

+5 pts ADPI

55 60
2012 2014

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

Aéroports de Paris Management

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

+10 pts ADPM

50 60
2012 2014

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

Hub One et sa filiale Hub One Mobility

Hub One est un groupe de services en technologies de l'information et de communication pour environnements professionnels. Il conçoit et concrétise la digitalisation des métiers, lieux et usages pour apporter des réponses sur mesure aux besoins des grands comptes et des PME. Ses solutions et expertises agrègent les métiers d'opérateur télécom (fixe, radio et mobile), d'intégrateur en mobilité et traçabilité ainsi que tous les services associés. Hub One possède notamment une filiale à 100 %, Hub One Mobility.

+5 pts HUB ONE

62 67
2012 2014

58/100 HUB ONE MOBILITY

2014

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

HUB SAFE (ex-Alyzia Sûreté)

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

71/100 HUB SAFE

2014

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

GROUPE ADP

Achats responsables - Bilan 2015

1 Performances sociales et environnementales des fournisseurs

- **70 %** des marchés contractualisés avec des critères RSE de sélection des offres.
- **Audits sociaux** déployés sur tous les marchés de nettoyage en 2015.

2 Achats solidaires

- **830 k€ de chiffre d'affaires** réalisé avec le secteur protégé et adapté en 2015 (objectif initial 600 k€). 10 marchés actifs.
- Déploiement de **clauses d'insertion sociale. 14 marchés en 2015** dont 10 concernant projet Jetée Est (24 500 heures réalisées).

3 Développement du chiffre d'affaires avec les PME (ancrage territorial)

- Plus **29 %** de nos fournisseurs sont des TPE / PME (source Easypics).
- **70 %** des achats réalisés localement.
- Baromètre annuel envoyé aux fournisseurs. Résultat 2015 : **59/100.**

4 Relations partenariales avec les fournisseurs

- **Réduction des délais de paiement** fournisseurs de **62 à 59** jours entre 2010 et 2015.

5 Éthique et sécurisation

- Mise sous contrôle des achats inférieurs à 15 k€.
- Mise en place d'une cellule de contrôle interne au sein de la direction des Achats depuis le 1er janvier 2015.
- Mise en place d'une **charte RSE fournisseurs** (09/2014).

6 Relations partenariales avec les fournisseurs

- Poursuivre **l'effort de coinnovation** avec les entreprises innovantes.

Des succès notables appréciés par les tiers

Amélioration significative concernant notre notation extrafinancière sollicitée en 2014 **(+8 points)** sur l'axe clients achats passant de 73/100 en 2012 à 81/100 en 2014.

Label Relations fournisseur responsables obtenu en **mars 2014.**

Intégration de l'indice DJSI en septembre 2015 : axe *Supply Chain Management* 77 points (**+ 15 %** par rapport à 2014).

Seul groupe aéroportuaire présent

Maintien dans l'indice

Entrée dans l'indice 2013

Note AAA décembre 2013

GROUPE ADP

Bilan des achats au secteur protégé 2012-2015

	2012	2013	2014	**2015**
Objectif CA achats (k€)	**300**	**400**	**500**	**600**
total (k€)	**328**	**387**	**530**	**827**
dt CA sur marchés	*213*	*277*	*383*	*624*
dt CA sur marchés	*115*	*110*	*147*	*203*
Évolution n/n-1 (%)		18 %	37 %	56 %
Écart à l'objectif	9 %	-3 %	6 %	38 %
Taux de couverture marchés	65 %	72 %	72 %	75 %
Nombre de marchés actifs	5	7	7	10
Nombre de fournisseurs actifs	11	17	24	24
« 20/80 » des familles achats	Courrier (34 %) Nettoyage de véhicules (28 %) traiteurs (15 %) Espaces verts (11 %)	Courrier (31 %) Nettoyage de véhicules (23 %) Espaces verts (20 %) Eq. balisage (15 %)	Courrier (27 %) Espaces verts (23 %) Nettoyage de véhicules (17 %) traiteurs (11 %)	Courrier (25 %) Espaces verts (21 %) Travaux (18 %) Nettoyage de véhicules (13 %)
Nombre de familles achats significatives	7	8	9	11

Par notre accord Handicap 2013-2015, nous nous sommes engagés à doubler le montant des prestations confiées au secteur protégé et adapté (STPA), passant de 300 k€ annuels à 600 k€.
En décembre 2015, nous avons dépassé de 38 % cet objectif, avec un montant annuel de 830 k€ pour l'année 2015.

Le tableau montre :
- une multiplication par 2,5 du montant confié au STPA en trois ans ;
- le maintien des activités historiques que nous lui confions (courrier, espaces verts, nettoyage de véhicules) et le renforcement de leurs périmètres ;
- l'introduction de nouvelles familles d'achats significatives (travaux et prestations informatiques), enrichissant le panel de fournisseurs ;
- le doublement du nombre de marchés, ce qui a sécurisé l'atteinte de notre objectif et aidé à mieux maîtriser les engagements budgétaires.

Annexe 14

Pour les 10 ans de la loi Handicap, Aéroports de Paris atteint 6 % d'emploi de PHMR

GROUPE ADP

Promulgation de la loi Handicap

2005

La loi impose notamment un quota de 6 % de travailleurs handicapés.

Le taux d'emploi de personnes en situation de handicap d'Aéroports de Paris est de **4,69 %**.

2006

La France est 4e aux jeux paralympiques de Vancouver.

Intrégration des Ecap (emplois exigeant des conditions d'aptitude particulières).

Le taux d'emploi des PHMR[1] baisse mécaniquement à **3,35 %**.

2007

La Première dauphine de **Miss France** est sourde.

Création de la **charte Université et Handicap** qui prévoit la mise en place de cellules d'accueil ou de référents handicap.

handiU

2008

Aéroports de Paris met en place de nouvelles dispositions d'accompagnement des personnes handicapées et à mobilité réduite (PHMR).

2010

La déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH) s'informatise.

2011

Aéroports de Paris dote ses collaborateurs sourds de la **Tadeo Box**.

2012

mission handicap

Jeux paralympiques de Londres : les athlètes atteints de handicaps mentaux sont réintégrés.

Notre mission Handicap s'associe au comité d'entreprise pour le challenge sportif valides – handicapés.

2013

CHARTE DE LA diversité SIGNATAIRE

La DOETH n'est plus gérée par la Direccte mais par l'Agefiph.

Année d'engagements pour Aéroports de Paris avec le **8e accord Handicap** signé par toutes les organisations syndicales, un partenariat avec le réseau Gesat, la **signature de la charte Diversité.**

2014

La direction des Achats d'Aéroports de Paris a doublé son chiffre d'affaires avec le secteur adapté et protégé.

La mission Handicap se dote d'un nouveau logo et inaugure des permanences à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle.

2015

Aéroports de Paris atteint les 6 % d'emploi de salariés handicapés et s'engage pour l'accessibilité numérique de son site internet.

6 %

2016

Aéroports de Paris signe son **9e accord handicap** et ses **agendas d'accessibilité programmée** sont validés par la préfecture de police de Paris.

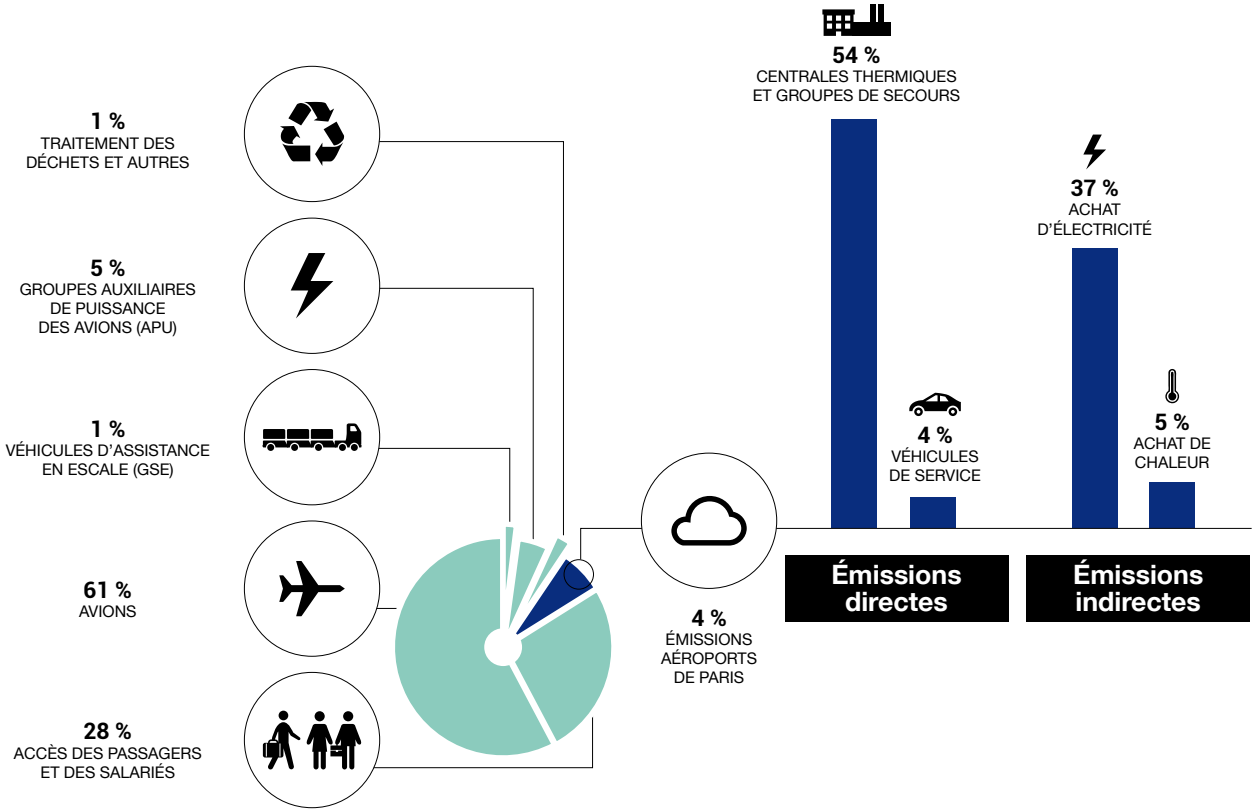
(1) Personne handicapée ou à mobilité réduite.

Illustrations : © Jane Kelly

GROUPE ADP

Les émissions 2014 dues à l'activité des 3 principaux aéroports

(bilan ACA)



Émissions aéroportuaires +2,4 % tCO_2

Total : 1 875 142 tCO_2 (1) en 2014
(1 831 145 tCO_2 en 2013)

(1) Émissions externes en 2014 pour Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris Le-Bourget. L'augmentation est essentiellement due à l'évolution du nombre de passagers.

Émissions internes (Aéroports de Paris) -40,9 % tCO_2

Total : 76 932 tCO_2 (2) en 2014
(130 151 tCO_2 en 2013)

(2) Émissions internes (Aéroports de Paris) en 2014 pour les trois aéroports. La diminution est due à la baisse de la consommation d'énergies fossiles des centrales thermiques et à l'augmentation de notre production d'énergies renouvelables.

GROUPE ADP

Notre offre de services responsables

Avant le départ

1

Informations passager
Application *MyAirport* pour *smartphone*.
- Tout savoir sur son vol, sur l'accès à l'aéroport et sur l'offre de services.

Services aux passagers en aérogare

2

Parkings /dépose
Fluidité et gain de temps.
- Accès aux parkings réaménagés.
- Agrandissement des zones de dépose.

PHMR
- Prise en charge des passagers handicapés et à mobilité réduite, de l'arrivée à l'aéroport à l'embarquement et inversement.
- Équipements adaptés à tous les handicaps.

Restauration responsable
- Offre de produits « bio » ou labellisés « responsables ».
- Offre de restauration diversifiée.

Aérogares
Aménagement intérieur et haute qualité environnementale (HQE).
- Espaces PHMR.
- Confort climatique.
- Ambiance.
- Propreté.

Enregistrement et contrôles
Fluidification des flux et réduction des temps d'attente.
- Équipements performants et nouveaux aménagements des postes de contrôle.
- Formalités automatisées.
- Affichage des temps d'attente.

Recyclage
- Poubelles de tri dans les aérogares.
- Récupération des bouteilles d'eau devant certains postes d'inspection filtrage.

Services aux compagnies

3

Airport-CDM
- Méthode de prise de décision collaborative avec les compagnies aériennes *(Airport Collaborative Decision Making)*.
- Sécurité.
- Optimisation et gain de temps.

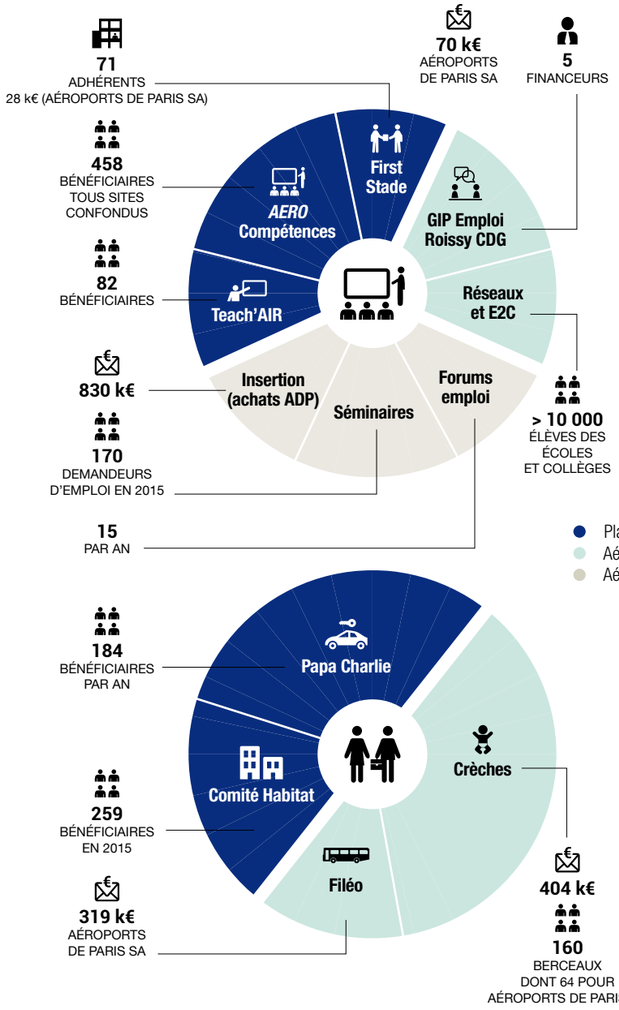
Exploitation
- Comités opérationnels de la qualité.
- Service hivernal : contribution des salariés d'Aéroports de Paris à l'assistance au passager en cas de conditions climatiques extrêmes.
- Prises électriques de 400 Hz et systèmes de climatisation non polluants (PCA).

Les partenariats de notre coopération économique et sociale [1]

GROUPE ADP

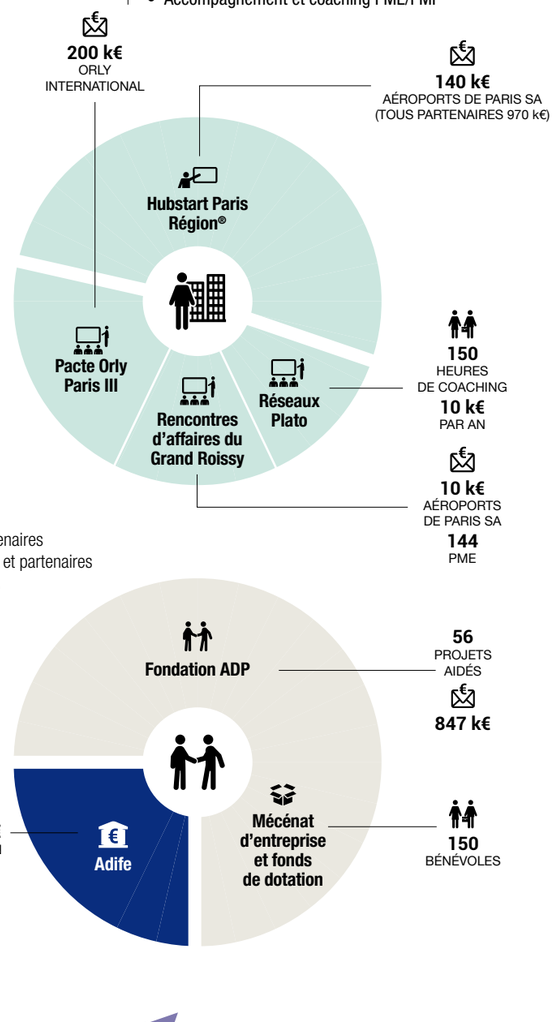
1 Partenariat pour l'emploi – accès des riverains aux métiers aéroportuaires

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



2 Attractivité et promotion des territoires

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



3 Salariés des aéroports – qualité de vie

- Crèches
- Transport
- Logement

4 Fondation ADP

- Initiatives locales
- Lutte contre l'illettrisme
- International
- Implication des salariés

Fonds de dotation territorial (Adife)

2,2 M€

sont alloués chaque année à nos actions d'engagement sociétal.

10

une dizaine de directions

en permanence mobilisées pour concrétiser notre engagement.

(1) Périmètre Aéroports de Paris SA.

GROUPE ADP

Bilan Planèt'AIRport

	2014	**2015**
Accueil, information, conseil	5 320	**4 317**
Accompagnement	281	**276**
Formation professionnelle	361	**480**
Contrats de travail	149	**266**
Mobilité	185	**157**
Logement	90	**123**
Nombre total de bénéficiaires	6 386	**5 619**

5 619
bénéficiaires
Planèt'AIRport en 2015

Bilan *AERO* Compétences

	2011-2013	**2014-2015**
Places par an	685	**441**
Parcours préparatoires et qualifiants	1 493	**1 323**
Qualifiés (2 années scolaires)	851	**196**
Budget total	2 215 k€	**1 399 k€**

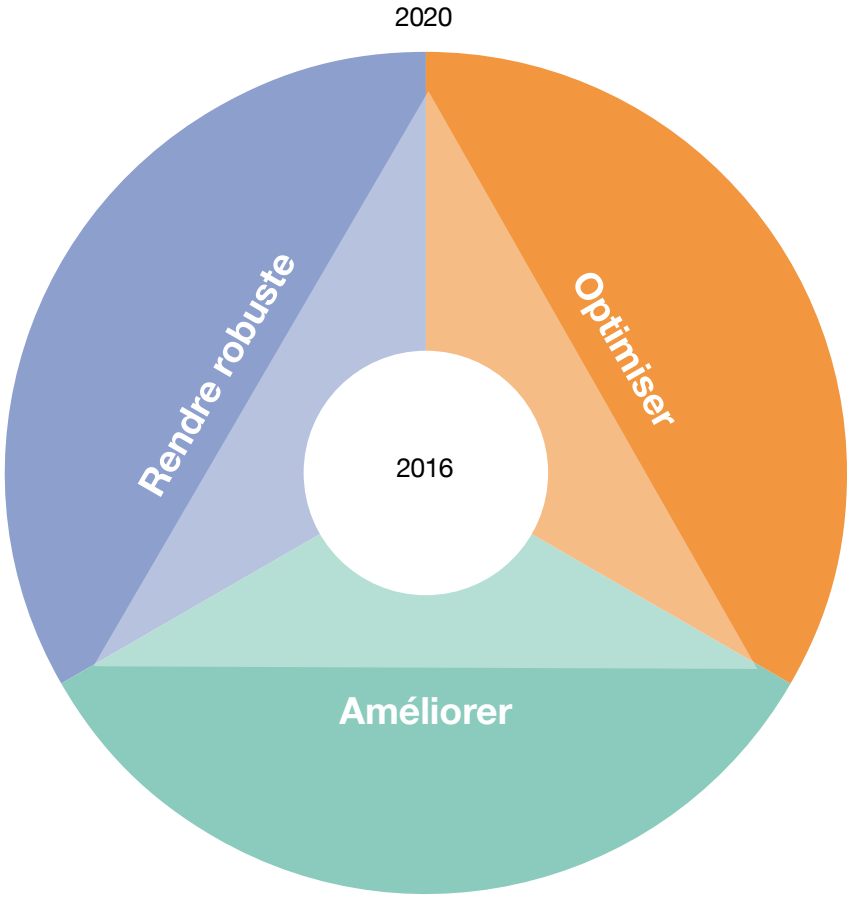
Partenaires *AERO* Compétences : Planèt'AIRport (mandataire et opérateur), Camas formation, Prom'hôte, Campus 93, Greta BIP 93, Aéroports de Paris.

1 399 k€
Budget total
AERO Compétences (2014-2015)

Annexe 19

GROUPE ADP

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE PLAN DE PROGRÈS 2016-2020



1 Rendre robustes nos installations avec la maîtrise de l'énergie

- Déployer un plan de comptage *ad hoc.*
- S'assurer du plan de maintenance des installations énergie (particulièrement des réseaux hydrauliques).
- Réviser les installations de régulation thermique, notamment dans les terminaux.

2 Optimiser les opérations (exploitation et maintenance) d'un point de vue énergétique

- Identifier les sources de pertes d'énergie et mettre en place un plan d'action pour les résorber, grâce à l'optimisation de l'exploitation, de meilleures pratiques opérationnelles et l'amélioration incrémentale des installations.
- Réviser progressivement toutes les procédures d'exploitation pour y inclure la maîtrise de l'énergie.
- Dérouler un plan de sensibilisation et de formation des personnels dont l'activité influe le plus sur la maîtrise de l'énergie, notamment en leur fixant des objectifs personnels liés à ce domaine.

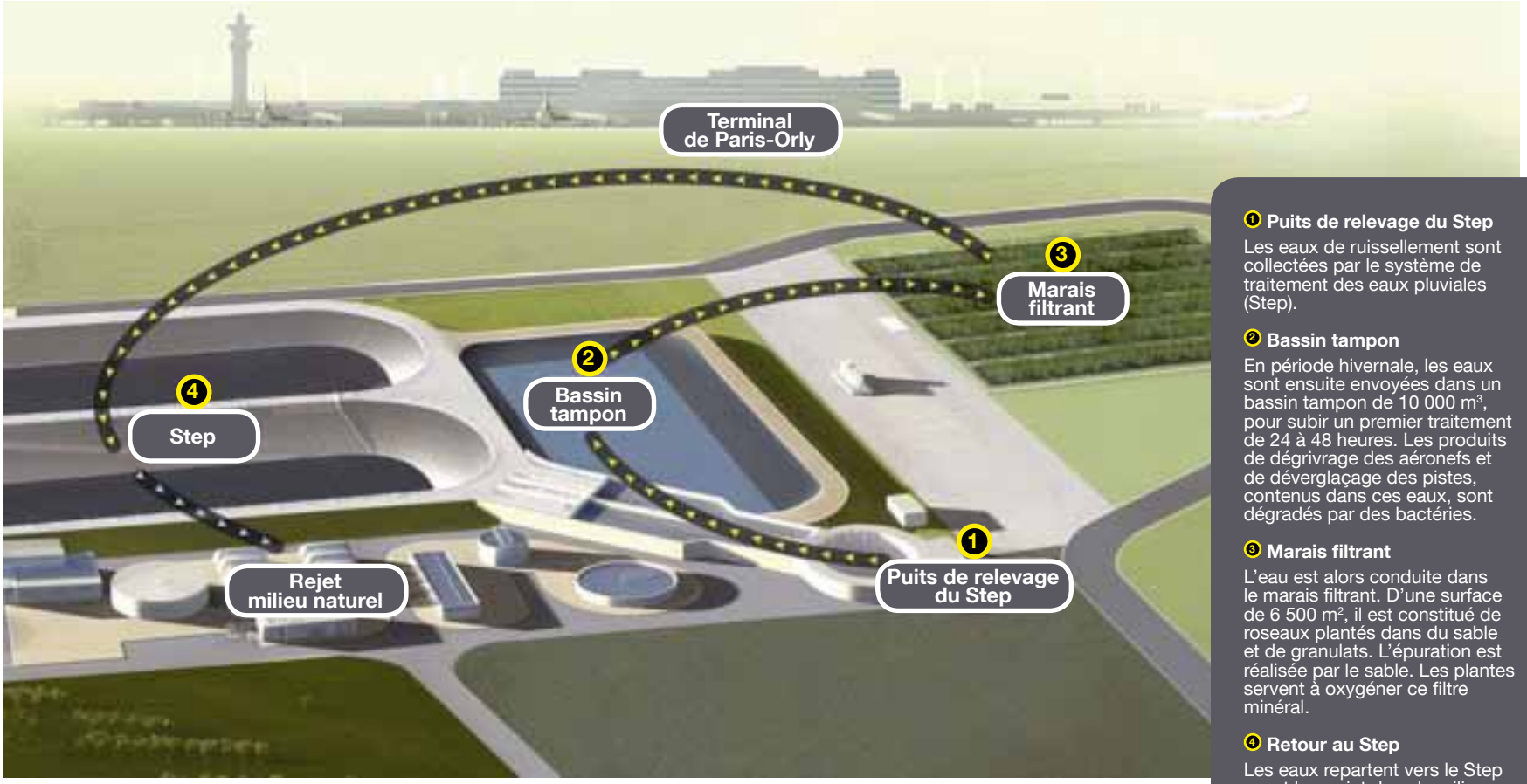
3 Améliorer le bâti et les équipements

- Systématiser, pour tous les travaux, l'analyse des impacts énergétiques positifs ou négatifs.
- Lors d'opérations de rénovation ou de réhabilitation et pour de nouvelles installations, choisir les équipements et les techniques les plus efficients en énergie : le critère « énergie » doit être pris en compte par le programme et par le processus « achat »).
- Planifier le remplacement des équipements et des structures très énergivores et mettre en place des automatismes.
- Tester des technologies éco-efficientes sur des installations pilotes (systèmes d'éclairage, par exemple).

Annexe 20

MARAIS FILTRANT DE PARIS-ORLY

GROUPE ADP



© Visuel ADPi

① Puits de relevage du Step

Les eaux de ruissellement sont collectées par le système de traitement des eaux pluviales (Step).

② Bassin tampon

En période hivernale, les eaux sont ensuite envoyées dans un bassin tampon de 10 000 m³, pour subir un premier traitement de 24 à 48 heures. Les produits de dégrivrage des aéronefs et de déverglaçage des pistes, contenus dans ces eaux, sont dégradés par des bactéries.

③ Marais filtrant

L'eau est alors conduite dans le marais filtrant. D'une surface de 6 500 m², il est constitué de roseaux plantés dans du sable et de granulats. L'épuration est réalisée par le sable. Les plantes servent à oxygéner ce filtre minéral.

④ Retour au Step

Les eaux repartent vers le Step avant leur rejet dans le milieu naturel.

GROUPE ADP

Indicateurs énergie 2015

L'évolution de notre consommation d'énergie

Thème	Objectif 2015	Résultat 2014	**Résultat 2015**	Atteinte objectif	Tendance
Efficacité énergétique (par rapport à 2009)	12,5 %	6,3 %	**8,7 %**	x	↗
Énergies renouvelables	15 %	15,9 %	**12,2 %** (1)	x	↘
CO_2 (par rapport à 2009)	-25 %	-41,1 %	**-34,3 %**	√	↘

(1) En 2014, nous avions atteint 15,9% de production d'EnR mais d'importants travaux de maintenance sur les chaudières biomasse en 2015 ont, de manière ponctuelle, dégradé notre résultat.

Matrice de matérialité 2014

GROUPE ADP

Enjeux cruciaux

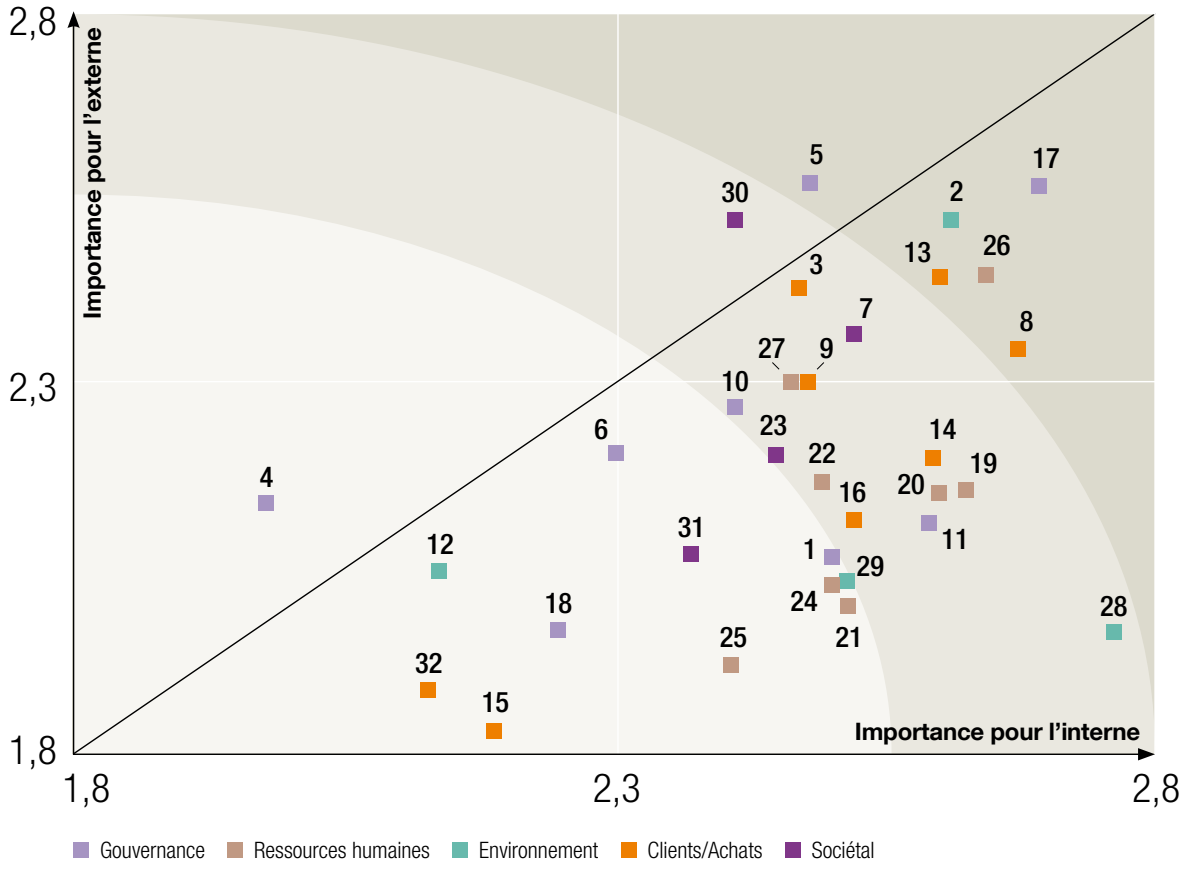
- 2 Amélioration de la performance environnementale
- 5 Continuité d'activité opérationelle et gestion de crise médiatique
- 8 Dialogue et relations avec les compagnies aériennes
- 13 Qualité de l'accueil et du service pour tous les passagers
- 17 Sécurité aéroportuaire
- 26 Santé et sécurité au travail

Enjeux majeurs

- 3 Attractivité pour les compagnies aériennes (marketing et prix)
- 7 Dialogue et relations avec les acteurs publics
- 9 Dialogue et relations avec les partenaires de développement
- 10 Efficacité des dispositifs de management des risques, audit et contrôle interne
- 11 Efficacité opérationnelle pour les compagnies aériennes
- 14 Accessibilité dans les terminaux pour les PHMR
- 16 Respect des droits fondamentaux des clients et consommateurs
- 19 Dialogue social et climat social
- 20 Gestion de l'emploi, attractivité et rétention des talents
- 22 Pilotage par la performance et intéressement des salariés aux résultats de l'entreprise
- 23 Qualité de vie pour les salariés présents sur les zones aéroportuaires
- 27 Conditions de travail des salariés des partenaires d'Aéroports de Paris
- 28 Accès aux zones aéroportuaires
- 30 Dialogue et engagement avec les parties prenantes locales

Enjeux à suivre

- 1 Amélioration de la performance économique de l'entreprise
- 4 Composition et fonctionnement du conseil d'administration
- 6 Développement de la capacité d'accueil des aéroports
- 12 Lutte contre le changement climatique
- 15 Qualité de service pour les clients BtoB hors compagnies aériennes
- 18 Préservation des bâtiments
- 21 Gestion des compétences, employabilité, parcours et mobilité interne
- 24 Respect des droits fondamentaux pour les salariés et partenaires
- 25 Diversité et égalité des chances
- 29 Management des nuisances aériennes
- 31 Engagements en faveur du développement du territoire d'implantation
- 32 Achats durables locaux



Matrice de matérialité

La matrice de matérialité représente spatialement la position relative de chaque enjeu.
Nous poursuivons nos efforts d'amélioration dans tous les domaines, soit parce qu'ils procèdent de l'éthique de l'entreprise, soit pour s'assurer de la conformité réglementaire, soit parce que l'enjeu possède néanmoins une dimension qui déborde le cadre de l'entreprise.

Annexe
23

AÉROPORTS DE PARIS

Secrétariat Général du Groupe

Déclaration annuelle de soutien au Pacte Mondial des Nations Unies

Le Groupe Aéroports de Paris a l'ambition de devenir la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise, avec notamment, le respect de l'éthique comme principe de gouvernance.

Dès 2003, nous nous sommes engagés en faveur du Pacte Mondial des Nations Unies et de ses 10 principes. Nous avons depuis réaffirmé et renforcé, chaque année, notre démarche de RSE afin que notre développement se fasse en accord avec les principes inspirés de la déclaration universelle des droits de l'Homme et dans le respect des conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail.

Je suis heureux de pouvoir dire : "We support the Global Compact".

Augustin de ROMANET

Aéroports de Paris • 291 bd Raspail • 75675 Paris Cedex 14 • Tél : +33(0)1 43 35 70 00 • www.groupeadp.fr Société anonyme au capital de 296 881 806 euros - SIREN 552 016 628 - RCS Paris • **Conception et réalisation :** ENERGOGRAD, Anne LOMBARD avec Groupe ADP **Conception graphique et maquette :** Pascale MICHON. - **Crédits photos :** © Visuel ADP.

Contact
Didier Hamon
Secrétaire général Groupe
Directeur de l'Environnement et du développement durable

WE SUPPORT

This airport is participating in Airport Carbon Accreditation