
2012

Rapport de **responsabilité
sociétale d'entreprise**



AÉROPORTS DE PARIS

1

Éditorial
Carte d'identité 2012

→ 1
→ 2

Nous gouvernons en acteur responsable

Notre politique RSE
Notre vision à cinq ans
Notre responsabilité d'entreprise
Points de vue croisés
Nos parties prenantes
Nous gouvernons dans l'éthique et la transparence

→ 5
→ 6
→ 8
→ 9
→ 10
→ 12

Nous contrôlons et sécurisons nos activités
La RSE dans notre organisation
2012 en actions
Panorama 2012

→ 13
→ 14
→ 16
→ 18

2**3**

Nous favorisons le développement professionnel

Nos engagements
Une nouvelle dynamique
Valoriser l'engagement de chacun
Nous respectons l'égalité des chances

→ 21
→ 22
→ 23
→ 24

La santé et la qualité de vie de nos salariés
Points de vue croisés
2012 en actions

→ 25
→ 26
→ 27

4

Nous protégeons l'environnement

Nos engagements
Nous avons une politique environnementale ambitieuse
Réalizations et projets
Nous luttons contre le changement climatique
Nous améliorons notre performance énergétique

→ 31
→ 32
→ 34
→ 36
→ 37

Nous réduisons nos émissions
Nous préservons les ressources en eau
Nous réduisons les impacts de nos activités
Aider nos partenaires à progresser
Points de vue croisés
2012 en actions

→ 38
→ 39
→ 40
→ 40
→ 41
→ 42

5

Nous sommes à l'écoute de nos clients et fournisseurs

Nos engagements
Nous agissons avec nos partenaires
Nous améliorons l'expérience du passager dans nos aéroports

→ 47
→ 48
→ 49

Nous fidélisons nos entreprises locataires
Nous développons l'achat durable
Points de vue croisés
2012 en actions

→ 51
→ 52
→ 53
→ 54

6

Nous nous engageons envers la société civile

Nos engagements
Nos priorités sociétales
Nous innovons pour l'emploi
Nous soutenons les territoires

→ 57
→ 58
→ 59
→ 62

Nous resserrons nos liens avec les riverains
L'aide à l'insonorisation
Points de vue croisés
2012 en actions

→ 63
→ 64
→ 65
→ 66

7

La notation extrafinancière

Des résultats toujours en progrès depuis neuf ans
Filiales, un effort probant

→ 70
→ 71

Hub télécom, une filiale proactive

→ 72

Annexes

Indicateurs de la gouvernance
Avis du panel des parties prenantes
Dialogue sociétal et conventions internationales
Méthodologie de *reporting* des indicateurs

→ 74
→ 75
→ 76
→ 77

Tableau des indicateurs
Sommaire GRI
Sigles, acronymes, index thématique

→ 78
→ 80
→ 81

→ Publication disponible en version numérique

Ce document est disponible dans la rubrique « Groupe » de notre site internet www.aeroportsdeparis.fr.

Augustin de Romanet
Président-directeur général



Le développement durable est un axe majeur pour Aéroports de Paris

Je suis heureux et fier de pouvoir, pour la première fois, introduire les thèmes développés dans ce rapport sur la politique de responsabilité sociétale d'Aéroports de Paris. Dès mon entrée en fonction, j'ai indiqué aux collaborateurs de l'entreprise l'importance que j'attache à la protection de l'environnement, au développement durable, aux responsabilités que nous avons vis-à-vis de nos différentes parties prenantes. C'est pour moi un axe majeur pour Aéroports de Paris.

Parce que nos aéroports constituent une interface entre la France et le monde, entre des territoires et une industrie majeure, entre des populations riveraines et des pôles d'emploi puissants, notre entreprise est habitée de l'ardente obligation de déployer ses activités en toute responsabilité.

Responsabilité environnementale, d'abord, qui n'écarte aucun volet d'une politique globale avec, cette année, un accent particulier mis sur les énergies renouvelables. Avec la géothermie et la biomasse, nous avons réalisé deux investissements lourds, non émetteurs de CO₂. Nous pouvons atteindre ainsi une part significative de production d'énergie sans gaz à effet de serre, bien en ligne avec les objectifs du Grenelle Environnement et de la récente Conférence environnementale.

Responsabilité économique, ensuite, qui s'incarne dans notre politique de soutien aux PME locales, dans nos investissements pour promouvoir l'attractivité du « Grand Roissy », dans nos actions en partenariat avec les acteurs locaux de l'expansion économique.

Responsabilité sociale et sociétale enfin, qui motive notre politique de gestion des ressources humaines et nos programmes d'accès à l'emploi pour les jeunes riverains, de lutte contre l'échec scolaire en zones urbaines sensibles et de soutien aux transports collectifs et individuels de proximité.

Pour Aéroports de Paris, ces politiques ne sont pas une charge mais une chance, une chance de consolider, renforcer et accroître nos liens naturels avec toutes nos parties prenantes sans lesquelles nous ne serions rien. Il s'agit de veiller sur un lien précieux, d'autant plus fort qu'il est partagé : la confiance, l'autre mot pour dire « la responsabilité dans le lien », un lien qui fait sens, celui de vivre ensemble.



1^{er} domaine aéroportuaire d'Europe

Porte d'entrée de la France qui est la première destination touristique mondiale, Aéroports de Paris est un point de connexion majeur pour le transport aérien international. Sa localisation géographique, ses infrastructures de premier plan et sa compétitivité le positionnent idéalement pour profiter pleinement de la croissance attendue du trafic aérien mondial à moyen et long termes.

Aéroports de Paris détient et exploite les trois principaux aéroports de la région parisienne (Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget). L'entreprise 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 à leurs besoins.

Le groupe Aéroports de Paris figure parmi les principaux groupes aéroportuaire au rang mondial, depuis son entrée dans le capital du gestionnaire d'aéroports turc TAV en mai 2012, avec 37 aéroports sous gestion et près de 200 millions de passagers accueillis. En 2012, Aéroports de Paris a compté près de 168 compagnies aériennes clientes⁽¹⁾ à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ (en M€)



+5,6 %

Évolution du chiffre d'affaires entre 2011 et 2012

(1) Compagnies ayant réalisé plus de 12 mouvements dans l'année.

(2) Le groupe Aéroports de Paris a adopté une nouvelle présentation des comptes consolidés à compter de l'exercice clos au 31 décembre 2011. Des comptes 2010 Proforma ont été établis conformément à ces changements.

1^{er}

Au 1^{er} rang des groupes aéroportuaire européens pour le fret et la poste

2^e

Au 2^e rang des groupes aéroportuaire européens pour le trafic passagers

88,8

millions de passagers accueillis en 2012 à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly

1^{er}

Classé 1^{er} par Vigeo dans l'indice Aspi Eurozone[®] depuis 2011 pour le transport et la logistique

NOMBRE DE PASSAGERS

(en millions)



+0,8 %

Évolution du nombre de passagers entre 2011 et 2012

EFFECTIF MOYEN GROUPE AÉROPORTS DE PARIS



-0,6 %

Évolution du nombre de salariés entre 2011 et 2012

ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Hors Fondation Aéroports de Paris (en M€)



(3) Périmètre hors assistance en escale et joint-ventures commerciaux.

La ville aéroportuaire



Les aéroports sont des zones spécialement aménagées pour l'atterrissage et le décollage des avions et pour l'exercice des activités nécessaires à leur exploitation. Cette fonction exige de nombreux services associés et crée des activités directement ou indirectement liées, implantées dans l'emprise de l'aéroport. Au total, plusieurs centaines d'entreprises participent au fonctionnement de l'aéroport et à la fourniture de services aux passagers.

AÉROPORTS DE PARIS

- Aménagement et exploitation de l'aéroport
- Commerces et services
- Immobilier (location, construction)
- Services aéroportuaires aux compagnies et aux professionnels : prestations industrielles, fournitures eau/énergie, parkings

ENTREPRISES

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

SERVICES DE L'ÉTAT

- Gestion du trafic aérien : direction générale de l'aviation civile (DGAC)
- Sûreté et sécurité : police aux frontières (PAF) et gendarmerie du transport aérien (GTA)
- Services de la douane

PRINCIPALES FILIALES ET PARTICIPATIONS

- Sociétés ayant une activité significative au sein du Groupe

Aéroports de Paris Management	→ 100 %
ADP Ingénierie	→ 100 %
Alyzia Sûreté	→ 100 %
Hub télécom	→ 100 %
TAV Airports	→ 38 % ⁽¹⁾
TAV Construction	→ 49 % ⁽¹⁾
Roissy Continental Square	→ 60 %
Société de distribution aéroportuaire	→ 50 %
Média Aéroports de Paris	→ 50 %
Relay@ADP	→ 49 % ⁽²⁾

(1) Détenus indirectement

(2) Détenu directement et indirectement

→ Pour en savoir plus

Consultez la rubrique « Groupe » de notre site internet www.aeroportsdeparis.fr

1 000

Près de **1 000 entreprises** sur nos **3 aéroports** franciliens emploient directement plus de **117 000 personnes**

6 686 ha

Aéroports de Paris détient **6 686 hectares** en Île-de-France

360

Plus de **360 villes** dans **115 pays** sont desservies à partir des aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly

CONSOMMATION D'ÉNERGIE INTERNE (en tep/m²)



-3,15 %

Diminution par m² de bâtiment entre 2009 et 2012

OBJECTIF 2015

-12,5 % de consommation énergétique par m² de bâtiment entre 2009 et 2015

ÉMISSIONS INTERNES DE CO₂ (en tCO₂)



-20 %

Évolution des émissions de CO₂ entre 2009 et 2012

OBJECTIF 2015

-25 % d'émissions entre 2009 et 2015

ÉNERGIES RENOUVELABLES

dans notre consommation interne finale (en %)



8,05 %

Part d'énergies renouvelables dans notre consommation finale en 2012

OBJECTIF 2015

Production de **15 %** de notre consommation interne



1

Nous gouvernons en acteur responsable

Notre vision à cinq ans

page 6

Notre responsabilité
d'entreprise

page 8

Points de vue croisés

page 9

Nos parties prenantes

page 10

Nous gouvernons dans
l'éthique et la transparence

page 12

Nous contrôlons et sécurisons
nos activités

page 13

La RSE dans notre
organisation

page 14

2012 en actions

page 16

Panorama 2012

page 18

Notre politique RSE

Devenir la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise en capitalisant sur :



5 priorités

2015

Objectifs

Moyens

	Objectifs	Moyens
Gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> Agir en acteur responsable 	<ul style="list-style-type: none"> Une politique de contrôle interne et de management des risques renforcée visant à sécuriser et à fiabiliser les activités du Groupe. Un développement de la performance dans le respect de l'éthique et des normes nationales et internationales, créateur de richesses pour nos parties prenantes.
Social	<ul style="list-style-type: none"> Favoriser le développement professionnel et un juste retour à la hauteur de la participation aux performances du Groupe. 	<ul style="list-style-type: none"> Une politique de ressources humaines visant à renforcer l'efficacité individuelle et collective des salariés tout en maintenant des rapports sociaux équilibrés indispensables à notre développement.
Environnement	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la maîtrise de l'impact environnemental de nos activités et tendre vers l'excellence. 	<ul style="list-style-type: none"> La définition d'une nouvelle politique environnementale thématique, assortie d'objectifs mesurables favorisant un ancrage fort dans le processus de pilotage de la performance.
Clients et achats durables	<ul style="list-style-type: none"> Figurer parmi les meilleures références européennes en matière de satisfaction clients et rechercher la performance durable de nos fournisseurs. 	<ul style="list-style-type: none"> La conjugaison de leviers managériaux, opérationnels, économiques et culturels afin d'asseoir notre rôle d'intégrateur de services et d'accroître la qualité de service pour tous nos clients. Au-delà du respect de notre code de déontologie par tous les acteurs, développement des clauses RSE et du suivi des fournisseurs pour une performance globale.
Sociétal	<ul style="list-style-type: none"> Être la référence européenne en matière de responsabilité sociétale d'entreprise dans notre profession. 	<ul style="list-style-type: none"> Construction de la ville aéroportuaire en tant que communauté d'activités au service des échanges. Création de valeur ajoutée pour tous les acteurs, nos actionnaires, les riverains et les entreprises des territoires d'emprise.
Mesure de notre performance	<ul style="list-style-type: none"> Notation extrafinancière Classement dans les indices d'investissement socialement responsable (ISR) 	<ul style="list-style-type: none"> page 69 page 77

Notre vision à cinq ans

Grâce aux femmes et aux hommes d'Aéroports de Paris, devenir le groupe aéroportuaire européen de référence en matière de satisfaction clients, de performances économiques et de développement durable.

Un modèle économique solide

En 2012, nous avons franchi une nouvelle étape dans notre développement et renforcé nos possibilités de croissance durable. L'acquisition de 38 % de TAV Airports, gestion-

naire notamment de l'aéroport d'Istanbul Atatürk, donne au Groupe une véritable dimension internationale. La qualité de service aux passagers et aux compagnies aériennes s'est encore améliorée avec l'ouverture du satellite 4 et l'inauguration de la liaison A/C à Paris-Charles de Gaulle.

Une stratégie de création de valeur

Notre plan stratégique 2011-2015 a été arrêté par notre conseil d'administration en janvier 2011. Il s'appuie sur un modèle économique solide qui allie un cadre de régulation stable et incitatif à une forte progression des activités commerciales et de l'immobilier de diversification. En cohérence avec les objectifs de qualité de service de notre deuxième contrat de régulation économique (CRE 2), nous poursuivons notre programme de rénovation des terminaux. Nous ambitionnons de porter nos performances dans tous les domaines au meilleur niveau européen.

DIX ENGAGEMENTS

- **Satisfaction clients** : figurer parmi les meilleures références européennes, avec un objectif de satisfaction globale des passagers de 88,1 % en 2015.
- **Salariés** : favoriser le développement professionnel et un juste retour à hauteur de la participation aux performances du Groupe.
- **Actionnaires** : poursuivre l'amélioration des performances économiques et de la création de valeur.
- **Activités aéronautiques** : accompagner la croissance des compagnies aériennes et renforcer le hub de Paris-Charles de Gaulle.
- **Commerces** : porter l'activité au niveau des meilleures références européennes.
- **Immobilier** : développer le portefeuille immobilier, sa valeur et son rendement.
- **International** : augmenter la présence du Groupe, en particulier à l'international.
- **Sûreté** : garantir la conformité réglementaire.
- **HubLink** : renforcer le partenariat avec Schiphol Group.
- **Développement durable et responsabilité sociétale** : être la référence européenne en mettant en œuvre le Grenelle Environnement. Réduire de 25 %, entre 2009 et 2015, les émissions de CO2 internes, à qualité de service constante, tout en prenant en compte l'accroissement des capacités aéroportuaires.

RÉPARTITION DES RICHESSES (en M€)

174 M€

Dividendes ⁽¹⁾

845 M€

Remboursement de la dette

118 M€

Frais financiers nets

Actionnaires et banques

647 M€

Capacités, rénovation et qualité, immobilier

Investissements corporels et incorporels

Acquisition de filiales et participations

740 M€

71 M€

Taxe foncière ⁽²⁾

54 M€

Contribution économique ⁽²⁾

66 M€

Autres impôts et taxes ⁽²⁾

3 M€

Engagement sociétal et Fondation Aéroports de Paris

État et collectivités

672 M€

Fournisseurs

709 M€

Charges de personnel (salaires, charges sociales, participation, intéressement, provisions pour engagements sociaux)

Employés

(1) versés en 2012 au titre de l'exercice 2011.

(2) versés en 2012 au titre de l'imposition 2012.

Les informations concernant le financement total sont présentées dans le document de référence d'Aéroports de Paris, consultable sur son site internet.

1,8

milliard d'euros sur cinq ans

est prévu pour notre programme d'investissements sur le périmètre régulé, notamment pour remettre à niveau nos terminaux les plus anciens.

Pour en savoir plus

Consultez la rubrique « Groupe » de notre site internet www.aeroportsdeparis.fr

NOS PROJETS LIVRÉS EN 2012

Infrastructure aéroportuaire	
Satellite 4 (Hall M)	• Salle d'embarquement d'une capacité de 7,8 millions de passagers du terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle. Les circuits de correspondance sont simplifiés. Les surfaces commerciales occupent 6 000 m² ; 580 M€ investis. Certifié HQE®.
Liaison A/C	• Première étape de la rénovation des terminaux A, B, C, D ; correspondance simplifiée, zone unique de contrôles de police et de sûreté ; 2 300 m² de surfaces commerciales ; 70 M€ investis.
Gare de fret GB3	• À Paris-Charles de Gaulle, près de 14 000 m² d'entrepôts et 4 000 m² de bureaux. Certifiée HQE®.
Immobilier de diversification	
Immeuble Altaï	• Livré à Roissy-Paris et cofinancé par les groupes Aéroports de Paris et Schiphol Real Estate ; 13 250 m² de bureaux. Certifié HQE®.

PRINCIPAUX PROJETS

Infrastructure aéroportuaire	
Terminal 2B	• À Paris-Charles de Gaulle, rénovation du terminal 2B et construction de la liaison B/D, symétrique de la liaison A/C ; 105 M€ d'investissement prévus.
Renouveau de Paris-Orly	• Environ 100 000 m² de nouvelles surfaces d'accueil pour nos clients ; modernisation de certaines surfaces existantes ; regroupement des terminaux et nouvelle salle d'embarquement ; 400 à 450 M€ d'investissement prévus pour les six prochaines années.
Immobilier de diversification	
Aéroville	• Centre commercial de 110 000 m² sur 12 ha de terrain à Paris-Charles de Gaulle ; ouverture prévue en 2013. Aéroports de Paris est aménageur.
Pôle hôtelier à Roissy-Paris	• À Paris-Charles de Gaulle, plus de 33 000 m² de superficie pour le pôle hôtelier de Roissy-Paris. Aéroports de Paris est aménageur.

Avancer avec Schiphol Group

L'alliance HubLink que nous avons passée avec Schiphol Group, gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, a donné lieu à des opérations communes en 2012 dont plusieurs relèvent directement de la responsabilité sociétale. Nous avons notamment testé le pictogramme « correspondance » de Schiphol Group, déployé sa méthode de mesure de la performance des prestataires de nettoyage et développé un plan commun pour l'accueil des passagers chinois. Dans le domaine environnemental, nous avons étudié le potentiel d'économies d'énergie dans les processus de livraison des bagages et nous implantons progressivement des centrales solaires sur nos sites respectifs.

Échanges

Nous avons poursuivi nos programmes de formations communes et d'échanges de cadres. Les formations concernaient aussi les personnels d'Incheon International Airport Corporation, gestionnaire du principal aéroport de Séoul. Nous avons en effet signé l'année dernière, en commun avec Schiphol Group, un accord de coopération avec notre homologue coréen.



Notre responsabilité d'entreprise



Une politique proactive, éthique et transparente

Depuis plusieurs années, nous exerçons notre responsabilité sociétale à travers une politique de développement durable proactive pour accompagner notre croissance. Cette politique s'appuie sur la réduction des impacts environnementaux de nos activités, sur des programmes de coopération économique et sociale avec nos territoires d'emprise, sur notre responsabilité sociale vis-à-vis de nos salariés et sur le respect des intérêts de nos clients et fournisseurs.

Nos valeurs

Notre politique est conduite dans le respect des droits de l'homme et des droits fondamentaux définis par l'Organisation internationale du travail (OIT). Depuis 2003, nous sommes signataires du Pacte mondial de l'ONU. Nous avons également engagé, dès 2008, un partenariat avec l'ONG Transparence International France, axé sur la lutte contre la corruption. Dans la continuité du Grenelle Environnement, nous avons pris sept engagements pour réduire notre empreinte climatique. Notre démarche respecte les lignes directrices de la norme ISO 26000, le référentiel de la performance en matière de RSE qu'a souhaité retenir la direction de l'Environnement et du Développement durable.

L'appréciation des tiers

Depuis 2005, nous faisons évaluer notre performance par une agence indépendante de notation extrafinancière. Annuelle jusqu'en 2010, cette évaluation est désormais réalisée tous les deux ans afin que nous puissions conduire les actions d'amélioration nécessaires à notre progression. Elle a également été étendue au Groupe. Le présent rapport consacre ses pages 70 et 71 aux résultats de la notation d'Aéroports de Paris SA et de ses principales filiales conduite par l'agence de notation extrafinancière Vigeo en 2012. Cette notation porte sur le gouvernement d'entreprise, la protection de l'environnement, le respect de nos engagements sociétaux, la gestion des ressources humaines, le respect des droits humains et sur notre comportement sur les marchés.

Transparence

Tous les ans, nous rendons compte de nos activités de développement durable dans le présent rapport de responsabilité sociétale d'entreprise, réalisé selon les lignes directrices de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Largement diffusé à nos parties prenantes, ce rapport est aussi consultable sur notre site internet. Conformément aux dispositions du décret du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des sociétés cotées, notre rapport de gestion 2012 détaille également notre politique sociale, environnementale et sociétale et fournit des données quantitatives.

LE PACTE MONDIAL DE L'ONU

- Promu par l'ONU, le Pacte mondial établit dix principes relatifs aux droits de l'homme, aux normes de travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption. Signataires du Pacte mondial depuis 2003, nous veillons au respect de ces principes et apportons, chaque année, la preuve du respect de nos engagements en communiquant sur la mise en œuvre de nos bonnes pratiques.
- www.aeroportsdeparis.fr, rubrique « Groupe », onglet « Développement durable ».

UNE ENTREPRISE BIEN NOTÉE EN 2012

- Aéroports de Paris SA est entré à la **39^e** place dans le classement Global 100 des entreprises leaders du développement durable dans le monde. Ce classement est établi par Corporate Knights, média nord-américain du capitalisme responsable.
- Le Groupe a également fait son entrée dans le nouvel indice ISR Euronext Vigeo Europe 120 qui regroupe les **120** entreprises européennes les mieux notées pour leur performance RSE.
- Dans les deux cas, Aéroports de Paris est la seule entreprise aéroportuaire retenue.

La responsabilité sociétale en bref

La responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) constitue la déclinaison des principes du développement durable à l'échelle de l'entreprise. L'entreprise engage volontairement une démarche RSE qui vise à rendre l'exercice de ses activités positif pour la société. Elle crée un processus destiné à intégrer dans ses stratégies et son organisation les attentes de ses parties prenantes. Elle développe à cet effet un ensemble de bonnes pratiques sociales, environnementales, éthiques et commerciales et contribue au développement économique local. Cette démarche s'accompagne de la promotion des valeurs de la RSE et d'une communication transparente sur l'impact des activités de l'entreprise.

Points de vue croisés



Bernard Cathelain

Directeur général adjoint
Aménagement et Développement

Comment qualifieriez-vous le cru 2012 de la politique RSE d'Aéroports de Paris ?

Bernard Cathelain : C'est incontestablement une année riche de concrétisations au cours de laquelle nous avons réalisé de nombreux projets préparés de longue date. Je pense notamment à la montée en puissance de nos moyens de production d'énergies renouvelables avec la géothermie à Paris-Orly qui produit 50 % de la chaleur de cet aéroport ou la mise en fonctionnement de notre centrale biomasse à Paris-Charles de Gaulle qui fournit le quart de la chaleur utilisée dans les terminaux. Je pense aussi à l'ouverture du satellite 4 et de la liaison A/C qui fluidifient le parcours des passagers dans les terminaux E, F, A et C de Paris-Charles de Gaulle et leur offre un confort dans des bâtiments aux meilleurs standards environnementaux.

Didier Hamon : La notoriété des démarches de promotion des territoires que nous soutenons s'accroît, comme c'est le cas d'Hubstart Paris® pour le Grand Roissy. Nos programmes stratégiques pour l'accès à l'emploi des riverains, fruits de partenariats avec la Région et les collectivités, se consolident et rencontrent autant de succès qu'il est possible dans un contexte économique difficile. Mais 2012 est aussi l'année de la reconnaissance de nos efforts. Aéroports de Paris SA est la seule entreprise aéroportuaire d'Europe présente dans l'indice Euronext Vigeo Europe 120, le seul groupe aéroportuaire classé

dans le *Global 100* des entreprises les plus avancées en matière de développement durable dans le monde. C'est aussi l'année de l'accès au niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation*, norme européenne récompensant les meilleurs aéroports pour le management de leurs émissions de CO₂. Et, pourquoi ne pas le dire ? Nous avons eu la joie d'obtenir le prix du meilleur rapport annuel RSE du Conseil supérieur de l'ordre des experts comptables.

Avec ces récompenses, le temps du repos est-il venu ?

Bernard Cathelain : Sûrement pas. 2013 sera l'année où nous commencerons à structurer le management de l'énergie dans la perspective, à moyen terme, de nous mettre en ligne avec la norme ISO 50001. Sur le front de la responsabilité sociétale, nos projets ne manquent pas et nous continuerons à agir sur l'accès à l'emploi pour nos publics riverains en situation difficile.

Quelles actions nouvelles comptez-vous mettre en place au profit des riverains ?

Didier Hamon : Nos parties prenantes sont très largement conscientes de notre utilité économique et sociale. Le vrai défi que nous devons relever en 2013 est de communiquer plus amplement sur la qualité et la teneur des efforts de soutien aux riverains que nous menons à travers nos nombreux programmes.

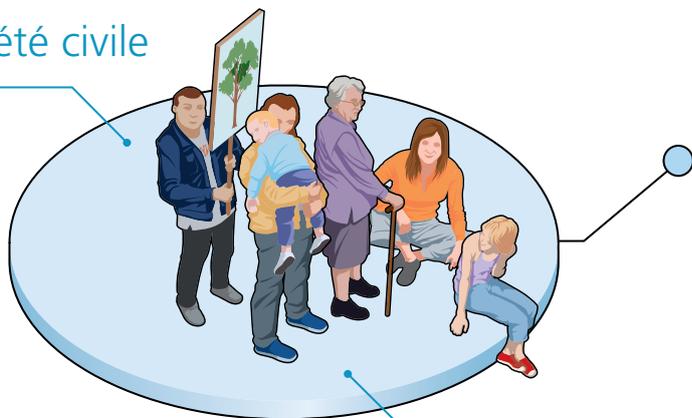
Didier Hamon

Directeur de l'Environnement
et du Développement durable



Nos parties prenantes

Société civile



Riverains, associations, collectivités territoriales, ONG, relais et leaders d'opinion, auditeurs professionnels

LEURS ATTENTES

- Environnement
- Bruit et insonorisation
- Bénéfices économiques et sociaux pour les territoires, associés au développement des aéroports franciliens

NOS RÉPONSES

	Pages
Politique RSE	8
Politique de coopération économique et sociale	58
Gestion des fonds d'aide à l'insonorisation	64
Nouvelle politique environnementale de juillet 2012, systèmes de management environnemental certifiés, sensibilisation de nos partenaires, outils d'information et de dialogue	32 76
Achats solidaires	24 53 60

Clients



Passagers et leurs accompagnants, compagnies aériennes, entreprises utilisatrices des plates-formes, sociétés d'assistance en escale, commerces en aérogares

LEURS ATTENTES

- Passagers : sécurité, fluidité, confort
- Compagnies : qualité des prestations aéroportuaires, contribution à leur compétitivité
- Commerces et entreprises utilisatrices des plates-formes

NOS RÉPONSES

	Pages
Standards de qualité de service aux passagers et aux compagnies ; Université du Service	48
Dispositifs collaboratifs pour les partenaires opérationnels des plates-formes (compagnies, services de l'État...)	49
Innovation	54
Rénovation des terminaux et nouvelles capacités	7
Services aux entreprises	51

Partenaires financiers



Actionnaire de référence (l'État), banques, investisseurs, actionnaires individuels

LEURS ATTENTES

- Performance économique
- Intérêts des petits actionnaires

NOS RÉPONSES

	Pages
Contrat de régulation économique, stratégie de développement de l'immobilier de diversification et des commerces	6
Code de déontologie, chartes de l'administrateur, chartes du contrôle interne et du management des risques	12 14

Salariés



Salariés d'Aéroports de Paris, comité d'entreprise, organisations syndicales, salariés des entreprises aéroportuaires

LEURS ATTENTES

Nos salariés

- Équilibre social
- Parcours professionnel
- Motivation
- Santé
- Qualité de vie au travail

Tous les salariés

- Services sur les plates-formes

NOS RÉPONSES

Politique sociale de développement des compétences, incitation à la mobilité, équité des rémunérations, innovation participative

Accords d'entreprise sur l'égalité hommes-femmes, le handicap, l'emploi des seniors

Politique de sécurité et de protection de la santé ; avantages sociaux

Crèches interentreprises, réseau de transport

Pages

→ 22

→ 24

→ 25

→ 61

Partenaires économiques



Prestataires, sous-traitants, fournisseurs

LEURS ATTENTES

- Lisibilité de nos pratiques, de nos valeurs et de nos critères de sélection
- Respect de leurs intérêts dans la passation des marchés

NOS RÉPONSES

Code de déontologie des achats annexé au règlement intérieur

Politique d'achats durables

Charte PME

Animations : réseau Plato, rencontres d'affaires

Pages

→ 52

→ 52

→ 52

→ 63

État, organismes publics



État, institutions européennes, organismes publics et d'intérêt général

LEURS ATTENTES

- Conformité aux lois
- Contrat de régulation économique
- Coopération économique et sociale

NOS RÉPONSES

Dispositif de veille et de contrôle de la conformité

Politique RSE et son application

Stratégie économique du Groupe

Pages

→ 13

→ 14

→ 8

→ 14

→ 6

Nous gouvernons dans l'éthique et la transparence

Statuts

Aéroports de Paris est une société anonyme à conseil d'administration. Un règlement intérieur précise le périmètre des responsabilités et les modalités pratiques du fonctionnement du conseil. Une charte de l'administrateur, précisant les droits et devoirs de chaque administrateur, et un code d'éthique, relatif aux opérations sur titres et au respect de la réglementation française sur le délit d'initié, le manquement d'initié et les manipulations de marché, sont annexés au règlement intérieur.

Le président-directeur général

Coopté par le conseil d'administration du 12 novembre 2012, Augustin de Romanet a été nommé président-directeur général par décret du 29 novembre 2012. Il succède à Pierre Graff qui occupait cette fonction depuis 2003.

Le conseil d'administration

En avril 2009, le conseil d'administration a décidé de se référer au code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'Afep-Medef.

Composition

Le conseil d'administration est l'organe collégial de la Société qui détermine les orientations de son activité et veille à leur mise en œuvre. Il répond de l'exercice de cette mission devant l'assemblée générale des actionnaires. Il est composé de 18 membres, dont six administrateurs nommés par l'assemblée générale des actionnaires, six administrateurs représentant

l'État et six administrateurs représentant les salariés. Deux censeurs participent aux séances du conseil, avec voix consultative. Le mandat des administrateurs et des censeurs est de cinq ans, à compter du 15 juillet 2009. En 2012, le conseil d'administration s'est réuni onze fois.

Évaluation du fonctionnement du conseil d'administration

L'évaluation interne du fonctionnement du conseil d'administration portant sur l'exercice 2011, confiée à un administrateur indépendant et prévue une fois par an, a été présentée au conseil le 25 octobre 2012. La comparaison avec les évaluations interne et externe précédentes témoigne d'une satisfaction régulièrement croissante du conseil quant aux conditions dans lesquelles il exerce sa mission.

Nos comités spécialisés

Les trois comités consultatifs concourent à la qualité des décisions du conseil d'administration.

Le comité d'audit

Il examine notamment les comptes sociaux et consolidés. Il procède à un examen régulier, avec la direction générale, des principaux risques encourus par le Groupe. Il s'assure du suivi de l'efficacité des systèmes de gestion des risques et de contrôle interne. Il veille à l'existence de processus de préparation et de validation de la communication financière. En 2012, il s'est réuni sept fois, avec un taux de présence de ses membres de 85,7 %.

LE COMITÉ EXÉCUTIF

- Présidé par le président-directeur général, le comité exécutif se réunit chaque semaine.
- Il assure le pilotage stratégique et opérationnel de l'entreprise.
- Il débat de tout sujet relatif à sa bonne marche et s'assure de la bonne exécution des décisions.

RÉMUNÉRATION DES MANDATAIRES SOCIAUX

- Le conseil d'administration, sur avis du comité des rémunérations, fixe les rémunérations des mandataires sociaux, dans le respect des recommandations de l'Afep-Medef.
- En 2012, deux objectifs liés à la RSE figurent dans la part variable de la rémunération des dirigeants : emploi de personnes handicapées et égalité professionnelle hommes-femmes.

LES FEMMES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET AU COMITÉ EXÉCUTIF

- Le conseil d'administration donne une part grandissante aux administratrices. Au 31 décembre 2012, sur les **12** administrateurs concernés par le code Afep-Medef (qui ne prend pas en compte les administrateurs élus par les salariés), **5** sont des femmes, soit un taux de **45 %**.
- Une femme siège au comité exécutif composé de **9** membres.



Le comité exécutif

Le comité de la stratégie et des investissements

Il formule notamment des avis sur la définition et la mise en œuvre des orientations stratégiques du groupe Aéroports de Paris, et sur ses orientations en matière d'opérations de diversification, et il audite régulièrement les résultats obtenus. Il examine les projets de croissance interne ou externe, réalisés par la Société ou ses filiales. En 2012, il s'est réuni trois fois,

avec un taux de présence de ses membres de 72,2 %.

Le comité des rémunérations

Il formule notamment des propositions sur le montant et l'évolution de la rémunération totale des mandataires sociaux. Il donne un avis sur la politique de rémunération des principaux dirigeants de la Société. En 2012, il s'est réuni deux fois, avec un taux de présence de ses membres de 100 %.

Nous contrôlons et sécurisons nos activités

Une démarche globale

Pour Aéroports de Paris, le contrôle interne, le management des risques et l'audit interne constituent une démarche globale. Cette démarche est conduite par la direction de la Sûreté et du Management des risques et par la direction de l'Audit et du Contrôle interne.

Contrôle interne et management des risques sont des dispositifs de maîtrise de l'activité, au service du pilotage de la performance du Groupe et de ses entités. Le contrôle interne vise à améliorer l'efficacité des activités quotidiennes. Le management des risques permet de donner la priorité aux risques majeurs et de s'assurer qu'ils sont maîtrisés. L'audit interne évalue la qualité du contrôle interne du Groupe et s'assure que les risques significatifs sont pris en compte de manière appropriée.

En 2012, l'articulation entre cartographie des risques, programme d'audit et dispositif de contrôle interne s'est renforcée.

Chartes et référentiel

La charte du contrôle interne du Groupe Aéroports de Paris et le référentiel de management des risques présentent les fondamentaux de l'organisation des dispositifs : cadres réglementaires de référence et normes internes, acteurs, rôles et responsabilités, et gouvernance associée. La charte de l'audit interne du groupe définit la mission, les pouvoirs et les responsabilités en la matière. Les chartes ont été actualisées en juillet 2012 et diffusées au sein de la société mère et de ses principales filiales détenues à 100 %.

Un dispositif efficace

Surveiller en continu

Le département Contrôle interne de la direction de l'Audit et du Contrôle interne conçoit et anime les dispositifs de contrôle permanent. Ils ont pour objectif d'exercer une surveillance continue des activités de la Société afin d'en maîtriser la conduite. Nous nous assurons ainsi de l'application des normes, procédures et recommandations qui contribuent à la mise en œuvre des orientations de la direction générale.

En 2012, les travaux de contrôle interne ont porté plus particulièrement sur le développement d'outils tels que les questionnaires d'autoévaluation, les référentiels de contrôle interne types et les guides de bonnes pratiques. Ces documents servent à accompagner les directions dans la description de leur dispositif de contrôle interne.

Manager les risques

Le département Management des risques de la direction de la Sûreté et du Management des risques doit s'assurer que l'ensemble des parties prenantes dispose d'une vision globale juste et partagée des risques, ainsi que de leur niveau de maîtrise. En 2012, nous avons défini une méthodologie simplifiée d'analyse des risques. Les directeurs ont été invités à intégrer les actions prioritaires identifiées au titre de la réduction des risques majeurs dans l'élaboration et le suivi de leurs plans opérationnels et de leurs budgets. En 2012 nous avons poursuivi l'amélioration de notre dispositif de gestion de crise et élaboré un guide à l'intention des personnels d'astreinte.

UN NOUVEAU PORTAIL CONSACRÉ À LA CONFORMITÉ

- Notre portail « L'essentiel des normes de l'entreprise » a ouvert début septembre 2012.
- Il facilite l'accès des salariés aux principaux documents externes de nature réglementaire ou contractuelle concernant Aéroports de Paris ainsi qu'aux documents internes de portée transversale produits par les directions.

UNE GOUVERNANCE SIMPLIFIÉE

- Les coordinateurs audit, risques et contrôle interne (ARC) présents dans chaque direction de l'entreprise et dans les principales filiales du groupe sont regroupés au sein d'un unique réseau.
- Ils se rencontrent tous les trois mois et un comité opérationnel risques et contrôle interne réunit les directeurs deux fois par an.

RÈGLEMENT INTÉRIEUR

- Le règlement intérieur d'Aéroports de Paris SA définit les règles permanentes relatives à la discipline générale et fixe les mesures d'application de la réglementation en matière d'hygiène, de santé et de sécurité au travail.
- Il intègre des règles de déontologie et des règles spécifiques précisées dans le code de déontologie achats, le code de bonne conduite applicable en matière boursière et le code de bonne conduite pour la sécurité de l'information.

REPÈRE

- La certification délivrée par l'Institut français de l'audit et du contrôle internes (Ifaci) aux activités d'audit interne a été confirmée en 2012.

Lutter contre la fraude et la corruption

Depuis 2008, la maison mère et, depuis 2011, ses quatre principales filiales se sont engagées dans la lutte contre la corruption et la fraude dans le cadre d'un partenariat avec l'association Transparency International France. Aéroports de Paris SA, ADP Ingénierie et Aéroports de Paris Management reconduisent ce partenariat en 2013. En application de notre second plan triennal de lutte contre la fraude

2012-2014, étendu au Groupe, nous avons mené plusieurs actions majeures. En 2012, nous avons renforcé notre dispositif de prévention en nommant un référent éthique responsable de sa mise en œuvre et de son animation. En complément, chaque manager est désormais invité à s'engager par écrit à diffuser les règles de déontologie auprès des personnels placés sous sa responsabilité et à s'assurer de leur bonne compréhension. Nous mettons également en place un comité restreint de traitement de la fraude, présidé par le référent éthique.

La RSE dans notre organisation

Une politique impulsée au plus haut niveau

La politique de responsabilité sociétale du Groupe est impulsée au plus haut niveau par la direction générale. Elle est proposée par la direction de l'Environnement et du Développement durable au comité exécutif. Cette direction est rattachée au pôle Aménagement et Développement, mené par le directeur général adjoint membre du comité exécutif. La direction de l'Audit et du Contrôle interne et la direction de la Sûreté et du Management des risques s'assurent que les risques sont bien identifiés et pris en compte et elles les évaluent périodiquement.

Trois délégations et cinq pôles

La direction de l'Environnement et du Développement durable agit par l'intermédiaire de plusieurs délégations.

- **La délégation à la politique environnementale et énergétique** pilote les orientations stratégiques dans ces deux domaines, assure la veille technique et réglementaire, et apporte son soutien technique aux autres directions.

- **Deux délégations territoriales au développement durable** (une pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget, une pour Paris-Orly) déploient les stratégies de coopération économique et sociale, de solidarité et d'information auprès des parties prenantes, locales ou territoriales. Elles animent les échanges avec les structures partenariales et les réseaux locaux. Elles représentent l'entreprise auprès des parties prenantes locales, publiques ou privées.
- **Cinq pôles transversaux** se répartissent les actions d'information des parties prenantes et d'aide aux riverains, en synergie avec les délégations territoriales : 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.

En 2012, deux comités de pilotage transversaux ont été créés par la direction de l'Environnement et du Développement durable pour coordonner les actions relevant de la responsabilité sociétale, l'un avec la direction des Ressources humaines et l'autre avec la direction des Achats.



PRINCIPALES MISSIONS DE LA DIRECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- **Définir** l'accompagnement des démarches de management environnemental pour l'ensemble du périmètre d'Aéroports de Paris SA.
- **Gérer** de manière optimale les aides à l'insonorisation.
- **Élaborer** les stratégies qui permettent aux entreprises riveraines et aux territoires de bénéficier du dynamisme des aéroports parisiens.
- **Être solidaire** des populations riveraines en difficulté.
- **Informé** les riverains.

COMPRENDRE LE CONTRÔLE INTERNE

- Nous menons régulièrement des actions de communication, de sensibilisation et de formation aux questions relatives au contrôle interne et à la maîtrise des risques.
- En 2012, nous avons privilégié la formation aux normes de certification et conçu une démarche d'accompagnement des directions afin de renforcer leur propre contrôle interne.

Une politique déclinée dans toutes les unités

La politique de développement durable et de responsabilité sociétale est déclinée dans les unités fonctionnelles et opérationnelles de l'entreprise. Chaque année, le président-directeur général établit une note de cadrage à l'attention des directions. Tous les trois mois, la direction de l'Environnement et du Développement durable rapporte au comité exécutif *via* un tableau de bord alimenté par les directions.

Nos clubs de réflexion

Pour fédérer les acteurs aéroportuaires autour des enjeux économiques, sociaux et sociétaux, nous animons des clubs d'entreprises sur nos trois aéroports principaux.

- **Les Clubs des acteurs aéroportuaires** mènent des démarches partenariales de promotion et de développement du bassin aéroportuaire.

- **Le Club RSE**, créé en 2011 à l'initiative d'Aéroports de Paris, est un groupe de réflexion opérationnel composé de 12 grandes entreprises : Adecco, Air France-KLM, Bred-Banque Populaire, groupe Casino, Kersus avocats associés, LCL, RATP, Ricoh France, Safran, SNCF, Veolia et Aéroports de Paris. Traitant les sujets d'un point de vue global, le club s'appuie sur le partage de bonnes pratiques. Il organisera des actions pour sensibiliser et impliquer les élèves de l'enseignement supérieur, cadres de demain.
- **Les Clubs des partenaires environnement** rassemblent les responsables environnement des entreprises présentes sur les plates-formes. Ce sont des lieux d'échange de bonnes pratiques environnementales pour rendre les aéroports écoefficientes.
- **Les Clubs des DRH** fédèrent les directions des Ressources humaines des entreprises autour de la formation, de l'emploi, de la qualité de vie des salariés, du handicap et des nouvelles législations.

LES 3 PRINCIPES DE NOTRE GOUVERNANCE

- Développer la performance de l'entreprise dans le respect de l'éthique et des normes nationales et internationales.
- Maîtriser les risques dont l'entreprise est directement responsable.
- Rendre compte aux parties prenantes.

LES CONTRIBUTIONS DES DIRECTIONS À LA POLITIQUE RSE

	Champs de compétence RSE	Principales actions transversales avec les autres directions
Directions d'aéroports	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien de la certification des SME et SMI 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation, initiatives locales
Ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Politique de l'emploi, droits humains et sociaux, égalité des chances diversité, santé, formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Formation RSE, qualité de service, clauses RSE dans les marchés, actions sociales territoriales
Satisfaction clients	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de service, Université du Service 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion de la culture clients
Marketing, commerce et communication	<ul style="list-style-type: none"> • Relations avec les commerces en aéroports, respect du client 	<ul style="list-style-type: none"> • Enquête de satisfaction clients
Immobilier	<ul style="list-style-type: none"> • Service aux entreprises utilisatrices des plates-formes, qualité environnementale du patrimoine 	<ul style="list-style-type: none"> • Performance environnementale des tiers
Ingénierie et Architecture, Maîtrise d'ouvrage déléguée	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité environnementale des bâtiments 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi de la qualité environnementale des projets
Systèmes informatiques	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité, protection des données personnelles 	<ul style="list-style-type: none"> • Économies d'énergie, sensibilisation à la sécurité du poste informatique, qualité de service et innovation
Pôle Innovation	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement de projets innovants pour les passagers, les compagnies et les collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des nouveaux projets
Pôle Finances et Administration dont direction des Achats	<ul style="list-style-type: none"> • Respect des règles déontologiques des marchés, critères RSE dans les contrats, achats solidaires, formation des acheteurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Coopération économique et sociale, communication sur la responsabilité économique et sociale, déclinaison de la politique achats, clauses RSE dans les marchés



SÉCURITÉ AÉROPORTUAIRE Paris-Le Bourget en route pour la certification de son SGS

Premier aéroport européen d'affaires, l'aéroport Paris-Le Bourget entend faire certifier son système de gestion de la sécurité aéroportuaire (SGS) en 2013, rejoignant ainsi Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Les acteurs de la plate-forme se sont mobilisés en 2012 pour préparer l'audit préalable de leur SGS en février 2013. Cet audit, mené par la direction de la sécurité de l'aviation civile (DSAC), a fourni les indications nécessaires à l'élaboration d'un plan d'actions requis pour l'obtention de la certification en avril. La certification couvre notamment la conformité des équipements et des procédures d'exploitation ainsi que le système de management de la sécurité aéroportuaire qui garantit un processus rigoureux de *reporting* et d'amélioration continue de la sécurité. Parmi les actions retenues pour 2013 figurent la sensibilisation des personnels les plus exposés aux risques et le réaménagement des aires de sécurité d'extrémité de piste. La certification des SGS est une préconisation de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) pour les terrains d'aviation qui dépassent le seuil de 150 000 passagers annuels.

GESTION DES RISQUES

Une organisation optimisée pour les épisodes neigeux

En juillet 2012, un accord collectif « Service hivernal » a été signé. Il instaure un dispositif spécifique et dérogatoire d'aménagement du temps de travail pour faire face aux épisodes neigeux et de forte intensité. Grâce à cet accord, Aéroports de Paris peut répondre de façon optimale à son obligation de continuité du service public. Cette organisation facilite une mobilisation immédiate exceptionnelle de forces opérationnelles à laquelle peuvent également participer, sur la base du volontariat, des salariés qui ne sont pas habituellement affectés à ces tâches. Ces moyens humains appuient nos pôles de viabilité hivernale (PVH) mis en place à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly en 2011. Les PVH concentrent les activités et les moyens dédiés à la neige et au dégivrage. Ils définissent les règles, les procédures et les modes opératoires applicables.

ENGINS DE DÉNEIGEMENT DISPONIBLES

	2012	Par rapport à 2010
Paris-Charles de Gaulle	125	+67 %
Paris-Orly	60	+46 %





GESTION DE CRISE

Un exercice **exceptionnel**

Pour maintenir le dispositif de gestion de crise à un niveau d'efficacité optimale, des exercices sont régulièrement menés. Dans la nuit du 24 au 25 octobre 2012, Paris-Orly a ainsi été le théâtre de la simulation d'un accident d'avion. D'une envergure exceptionnelle, cette opération a mobilisé un millier de personnes, dont plus de 800 étaient présentes sur la plateforme. Le scénario prévoyait qu'un gros porteur, ayant annoncé un départ de feu en phase d'atterrissage, fasse une sortie de piste en se posant. Pour plus de réalisme, une centaine de figurants avait été mobilisés, venus de la Brigade des sapeurs-pompiers de Paris, de la Légion étrangère, d'Aéroports de Paris et de la compagnie partenaire, pour jouer les victimes ou le rôle de proches des « passagers ». Le plus important exercice de sécurité civile de l'année en France s'est bien déroulé. Toutefois, deux groupes de travail amélioreront l'organisation de la communication de crise et de la prise en charge des familles. Un prochain exercice devrait tester l'efficacité de ces deux points clés de la gestion de crise.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Partenariat avec **Transparence International France** Un bilan positif

À l'échéance de la convention 2011-2012 signée entre Transparence International France et le groupe Aéroports de Paris, le bilan est positif. Nos quatre principales filiales ont tenu les objectifs de leurs programmes. ADP Ingénierie, Aéroports de Paris Management, Alyzia Sécurité et Hub télécom se sont dotées de règles de déontologie. À l'échelle du Groupe, nous avons créé des dispositifs de lutte contre la corruption et la fraude, formé et sensibilisé les salariés en mission à l'étranger et les expatriés. Nous avons conçu un programme ambitieux de prévention de la fraude pour la période 2012-2014. Transparence International France nous a aidés à établir un *benchmark* des pratiques de huit grandes entreprises afin d'enrichir ce plan d'actions. En 2013, nous ferons encore évoluer nos dispositifs, nous mènerons des campagnes de promotion de notre engagement auprès de nos parties prenantes et nous développerons de nouveaux modules de formation spécifiques, notamment à destination des managers, des nouveaux embauchés et des nouveaux cadres.

NAVIGATION AÉRIENNE

Du sol au ciel

En tant qu'opérateur aéroportuaire nous sommes acteurs de la mise en place du projet de Ciel unique européen depuis 2006. Ses objectifs stratégiques sont de faire face à un triplement du trafic aérien européen avec un niveau de sécurité amélioré d'un facteur 10, un impact environnemental réduit de 10 % par vol et des coûts de contrôle aérien réduits de 50 %. Nous participons à cette initiative, soumise à objectifs stricts de performance, dans trois domaines clés.

Recherche et technologie

Aux côtés des aéroports d'Amsterdam, de Heathrow, de Francfort, de Munich et de Zürich, nous participons à plusieurs projets du programme Sesar de recherche et développement d'infrastructures performantes de la circulation aérienne.

Sécurité aéronautique

Nous avons mis en place un système de balisage de protection des pistes à Paris-Charles de Gaulle pour les pilotes et les conducteurs de véhicules et amélioré les fonctions de géolocalisation des véhicules à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Ceci contribue à augmenter le niveau de sécurité des mouvements d'avions.

Efficacité des vols et environnement

Nous mettons en œuvre le concept d'approche collaborative, le *Collaborative Decision making* (CDM), pour lequel l'aéroport Paris-Charles de Gaulle a été labellisé « *Airport-CDM* » en 2010 par l'organisation européenne pour la sécurité de la navigation aérienne Eurocontrol. Nous le déployons depuis 2012 à Paris-Orly. Grâce à cet outil, nous contribuons à fluidifier le trafic en vol et à optimiser la circulation des avions au sol. À Paris-Charles de Gaulle le temps de roulage moyen des avions au départ a diminué de 10 % dès 2011 par rapport à 2007, économisant 17 000 tonnes de CO₂.

Panorama 2012

1

2

Gouvernement d'entreprise

Augustin de Romanet succède à Pierre Graff dans les fonctions de président-directeur général

p.1

Entrée du Groupe dans de nouveaux indices ISR

p.8

Actualisation des chartes de contrôle interne et de l'audit interne

p.13

Nouveau portail intranet de la conformité

p.13

Lutte contre la fraude : nomination d'un référent éthique

p.14

Gestion de crise : le plus grand exercice de sécurité civile d'Île-de-France en 2012

p.17

Notation extrafinancière 2012 toujours en progrès

p.70

Engagement social

Nouvelle organisation de la direction des Ressources humaines

p.22

Nouvel accord salarial

p.23

Nouvel accord handicap

p.24

Égalité salariale des femmes et des hommes

p.24

Création d'un CHSCT transversal

p.25

Formation au risque amiante

p.25

Diagnostic pénibilité

p.25

Innovation participative

p.27

Formations certifiantes

p.28



3

Environnement

- Nouvelle politique environnementale p.32
- Nos projets et réalisations p.34
- 8 % d'énergies renouvelables dans notre consommation d'énergie finale p.36
- Trois bâtiments certifiés HQE® livrés dont le nouveau satellite 4 p.37
- Arrivée de nos nouveaux véhicules électriques p.38
- La qualité de l'air accessible en temps réel p.38
- Obtention du niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation* p.42
- Des aiguilleurs du tri pour les déchets p.44
- Un filtre planté pour accélérer l'épuration des eaux de pluie p.45



4

Clients et achats durables

- Ouverture du satellite 4 et de la liaison A/C p.7
- Référentiels de la qualité de service aux passagers p.48
- Développement d'outils collaboratifs pour les compagnies p.49
- Lancement du *Collaborative Decision Making* à Paris-Orly p.49
- Téléaffichage des temps d'attente pour les passagers p.50
- Visites des entreprises locataires p.51
- Nouvelle politique achats durables et solidaires p.52
- Signature du pacte PME p.52
- L'approche culturelle du service au passager p.53
- Nos projets d'innovation p.54



5

Société civile

- Engagement national triennal pour l'emploi des habitants des quartiers prioritaires p.58
- Papa Charlie devient « association accompagnante » des bénéficiaires du Fonds de cohésion sociale p.60
- Une étude de nos observatoires sur l'insertion professionnelle des jeunes riverains p.61
- Logement social : 8 conventions de partenariat p.61
- Territoires : label Grand Paris pour Hubstart Paris® p.62
- Création du réseau Plato Grand Roissy économique p.63
- Emploi : Planèt'AIRport enrichit son offre avec Prépa'Aéro p.66
- La Fondation Aéroports de Paris lutte contre le décrochage scolaire p.68





2

Nous favorisons **le développement professionnel**

Une nouvelle dynamique

—• page 22

Valoriser l'engagement
de chacun

—• page 23

Nous respectons l'égalité
des chances

—• page 24

La santé et la qualité de vie
de nos salariés

—• page 25

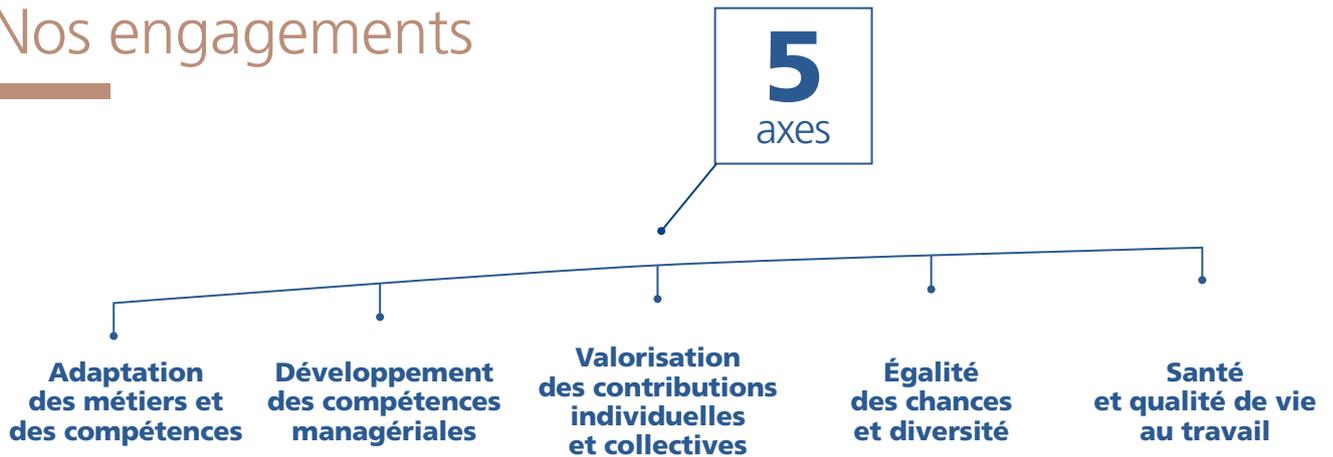
Points de vue croisés

—• page 26

2012 en actions

—• page 27

Nos engagements



2015 Objectifs

2012 Actions phares

Qualité des conditions d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> Objectivité et transparence des systèmes de rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> Valorisation des compétences dans les systèmes de rémunération cadres
Gestion de l'emploi et des compétences	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de la gestion des emplois Développement des compétences et de l'employabilité 	<ul style="list-style-type: none"> Règles de GPEC définies pour trois ans 6 324 personnes formées en 2012 Aires de mobilité cadres Pôle Carrières et mobilités pour la gestion des non-cadres
Qualité des conditions de travail	<ul style="list-style-type: none"> Sécurité et protection de la santé Respect et aménagement des temps de travail 	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation des facteurs de pénibilité Audit de l'organisation de la prévention santé et sécurité Poursuite des actions en faveur de la parentalité
Relations professionnelles et sociales	<ul style="list-style-type: none"> Promotion de la participation des salariés Promotion du dialogue social et de la négociation collective 	<ul style="list-style-type: none"> 80 idées chaque année <i>via</i> le dispositif d'innovation participative Accord sur le droit syndical Participation des managers aux négociations avec les partenaires sociaux
Non-discrimination	<ul style="list-style-type: none"> Prévention des discriminations et promotion de l'égalité entre les hommes et les femmes Prévention des discriminations et promotion de l'égalité des chances en faveur de catégories vulnérables 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage croissant de femmes dans l'encadrement Résorption des inégalités salariales Accords sur l'emploi des personnes handicapées Test du <i>curriculum vitae</i> anonyme
Respect des droits humains fondamentaux	<ul style="list-style-type: none"> Prévenir les situations de violation des droits humains 	<ul style="list-style-type: none"> Signataire du Pacte mondial Procédure d'alerte en cas de harcèlement et dispositif de médiation

Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2012-2015).

Démarrage ◂ **En cours** ◃ **Avancé** ◄ **Atteint** ●

Une nouvelle dynamique

Une année de grands chantiers

Le succès de notre stratégie d'entreprise repose sur les femmes et les hommes d'Aéroports de Paris. Notre politique sociale développe l'efficacité collective et individuelle et la responsabilité sociale au sein de rapports sociaux équilibrés. Cet équilibre s'appuie sur le respect de la diversité, de l'égalité des chances, de la santé et de la qualité de vie au travail. Plusieurs chantiers ont été ouverts cette année qui porteront leurs fruits dès 2013, notamment en matière de parcours professionnels, de mobilité, de formation.

Une nouvelle organisation

En 2012, la direction des Ressources humaines s'est réorganisée pour accroître sa lisibilité et sa réactivité vis-à-vis des managers et des salariés. Nous faisons évoluer progressivement l'organisation de la fonction RH de proximité pour améliorer l'efficacité globale en 2013. La direction des Ressources humaines agit également à l'échelle du Groupe. Elle est épaulée par un comité Ressources humaines qui définit les orientations communes à Aéroports de Paris SA et à ses filiales. Le comité de Groupe présente les orientations stratégiques de l'entreprise aux partenaires sociaux.

Garantir le respect des droits humains et sociaux

La direction des Ressources humaines s'assure du respect des droits humains et sociaux au sein du Groupe. Elle prend une part active à la déclinaison de ces valeurs auprès des parties prenantes de l'entreprise et contribue également à la mise en œuvre des politiques RSE relevant de sa compétence. À ce titre, elle a défini des outils en phase d'appels d'offre et en phase d'exécution des marchés pour veill

ler à la conformité sociale de ses prestataires. En 2012, elle a signé, avec notre direction de l'Environnement et du Développement durable, l'engagement national pour l'emploi des habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Piloter les carrières

GPEC

L'année 2012 a vu la mise en place unilatérale du dispositif 2012-2015 de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), en l'absence d'accord avec les partenaires sociaux. Dans la continuité du dispositif précédent, la GPEC 2012-2015 place le développement des compétences individuelles et collectives au cœur de ses priorités. Elle s'engage sur un partage d'information plus régulier au sein de l'entreprise, autour des métiers et de leur évolution. Les outils d'analyse continueront à être développés avec une vision plus opérationnelle. La GPEC favorisera ainsi le pilotage dynamique des parcours professionnels, l'adaptation des dispositifs de formation et l'accompagnement des mobilités au plus près des enjeux de l'entreprise et des intérêts des salariés. L'entretien d'appréciation et professionnel (EAP), informatisé pour les cadres en 2011, sera déployé en 2013 pour les non cadres.

Des nouvelles perspectives de carrière

Dans un contexte de maîtrise des coûts et de réduction des effectifs de la maison mère, nous poursuivons une politique de régulation des recrutements externes et promouvons la mobilité interne. La mobilité ouvre des perspectives de carrière motivantes, tout en favorisant l'ajustement permanent des ressources aux besoins du Groupe. Les salariés ont accès

LES 5 PÔLES DE LA DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Développement des compétences, des politiques de l'emploi et de l'environnement de travail
- Droit social, prévention des risques et relations sociales
- Rémunération et avantages sociaux
- Recrutement et développement des cadres stratégiques
- Animation de la fonction RH locale et du contrôle interne de la direction

À L'ÉCOUTE DES SALARIÉS

- Tous nos salariés sont invités à s'exprimer régulièrement sur leur perception de l'entreprise. Cette enquête anonyme, conduite par un cabinet extérieur, nous permet d'établir un baromètre social qui leur est ensuite présenté au premier trimestre de l'année suivante. Le baromètre social aide les managers à améliorer la communication interne et à identifier des actions de progrès.
- Depuis 2011, l'enquête comporte des questions relatives aux risques psychosociaux.
- Nous avons aussi instauré, en 2011, une enquête annuelle de la satisfaction des managers sur les prestations RH.



Accompagner les projets de mobilité

Le pôle Parcours professionnels conseille, oriente et accompagne les salariés dans leurs projets professionnels. Un comité des mobilités contribue à mutualiser les besoins de l'entreprise et les projets professionnels des salariés. Pour accélérer les processus de mobilité, nous menons aujourd'hui une réflexion sur la levée des contraintes statutaires qui freinent l'échange avec nos filiales.

à un site intranet dédié à la mobilité professionnelle où ils peuvent consulter les postes à pourvoir au sein du Groupe. Ce site leur propose une cartographie des métiers et des fiches de fonctions associées, ainsi qu'un ensemble de conseils et d'outils pour devenir acteurs de leur carrière. Il les informe notamment sur les dispositifs auxquels ils peuvent recourir : longue formation, valorisation des acquis de l'expérience (VAE), bilans professionnels, bilan de compétences, ateliers *curriculum vitae*.

Pour les cadres

Depuis janvier 2011, notre Projet cadres valorise la performance des cadres et donne des leviers de motivation aux managers. Il associe un dispositif de fixation d'objectifs individuels clairs et mesurables, une nouvelle gestion du

développement professionnel, une rémunération dynamique et une grille d'avancement assouplie. Testées en 2011, les aires de mobilité cadres se déploient. Ces dispositifs aident nos collaborateurs à identifier les passerelles entre les métiers.

Nos managers

Nos managers relaient nos politiques sociales. Ils fixent les objectifs de leurs unités en termes d'effectifs, développent les compétences et aident à la réalisation des projets professionnels. Ils diffusent la culture de l'entreprise et contribuent à la prévention des risques. Nous les impliquons de plus en plus dans la réflexion sur l'évolution de nos politiques sociales afin qu'ils s'en approprient complètement les composantes stratégiques et humaines.



Valoriser l'engagement de chacun

Notre politique salariale s'attache à valoriser les contributions de nos collaborateurs. Le Groupe propose des rémunérations périphériques intéressantes et une très bonne couverture santé/retraite.

L'accord salarial 2012

L'accord salarial du 9 février 2012 s'est traduit par une hausse générale des salaires de 0,7 %, complétée par une mesure spécifique pour les premiers échelons de la grille salariale et par l'intégration de primes dans le traitement de base, avec pour effet induit une majoration de salaire. L'accord prévoit une nouvelle enveloppe financière pour compenser les écarts de rémunération hommes-femmes, une augmentation de la prise en charge du chèque emploi services universel (Cesu) et de la participation de l'entreprise à la cotisation mutuelle. Le nouveau système de rémunération des cadres, mis en place en 2011, prend en compte la qualité de la contribution et le développement des compétences. Une part variable, liée au taux de réalisation des objectifs, est progressivement renforcée.

Équité des rémunérations

Conformément à nos engagements, nous avons poursuivi, pour la deuxième année consécutive, l'analyse des écarts salariaux entre hommes et femmes. Une enveloppe financière de 123 k€ a résorbé les écarts constatés. Chaque année, nous renouvelons ces évaluations.

Nouvel accord d'intéressement

Au titre de l'exercice 2012, Aéroports de Paris SA a versé sa huitième prime de participation et sa 25^e prime d'intéressement. Un nouvel accord d'intéressement a été négocié pour la période 2012-2014. Il comporte trois critères pour l'année 2012 : la performance économique, la satisfaction clients et le taux d'accidents du travail avec arrêt.

Une épargne salariale équilibrée

Les salariés bénéficient d'une offre équilibrée et complète d'épargne salariale, composée d'un plan d'épargne groupe (PEG) et d'un plan d'épargne retraite collectif groupe (Percog). En 2011, les barèmes d'abondement des versements réalisés dans le FCPE d'actionnariat salarié du PEG et dans les FCPE du Percog ont été négociés pour cinq ans.

BILAN SOCIAL 2012

Effectifs Groupe ⁽¹⁾	→ 9 035
Recrutements en CDI	→ 128
Cadres viviers ⁽²⁾	→ 5
Contrats d'alternance	→ 225

(1) Hors joint-ventures commerciales

(2) Aéroports de Paris SA

DONNÉES AÉROPORTS DE PARIS SA

Intéressement (k€)	→ 7 761
Prime moyenne brute (€)	→ 1 170
Participation (k€)	→ 15 915
Prime moyenne brute (€)	→ 2 400
Épargne salariale diversifiée au 31/12/12 (k€)	→ 77 472
Nombre d'épargnants	→ 8 614
Actionnariat salarié au 31/12/12 (k€)	→ 93 870
Nombre d'épargnants	→ 6 331

→ 79 % des salariés du groupe Aéroports de Paris sont actionnaires via le FCPE Aéroports et détiennent 1,7 % du capital au 31/12/2012.

Nous respectons l'égalité des chances

Nos accords d'entreprise et une politique volontariste nous engagent vis-à-vis de nos salariés à promouvoir la diversité, la mixité et l'égalité des chances au travail. Signataires du Pacte mondial, nous luttons contre la discrimination.

Mixité, handicap, seniors

Diffuser nos valeurs en interne

Nous portons une attention particulière au relais de nos engagements au sein des directions et auprès de nos collaborateurs. Nos salariés sont sensibilisés grâce aux publications et médias internes, lors de séminaires ou à l'occasion des manifestations nationales auxquelles nous participons. Nos managers, les représentants du personnel et le réseau de correspondants Ressources humaines suivent des sessions de formation spécifiques.

L'égalité hommes-femmes

Tous nos collaborateurs ont reçu en 2011 un livret consacré à la mixité et sont régulièrement sensibilisés. Notre troisième accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes couvre la période 2011-2013. En conformité avec les dernières exigences réglementaires, il vise à assurer l'égalité salariale, à favoriser la mixité et à faciliter la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle. Si le taux de féminisation de l'entreprise se stabilise à 38 % ces dernières années, le rééquilibrage hommes-femmes dans la hiérarchie de l'entreprise progresse durablement. L'entreprise a appliqué, en 2012, des mesures de rattrapage salarial

pour 79 salariées ; 120 rattrapages salariaux avaient déjà été réalisés en 2011.

Un nouvel accord handicap

Le huitième accord pour l'insertion des personnes handicapées a été signé en décembre 2012 pour la période 2013-2015 et renforce les dispositions du précédent accord. Il vise un taux d'emploi à 6 % et prévoit un plan d'embauche plus ambitieux ainsi que l'intensification de notre politique d'achats aux secteurs protégé et adapté. Cet accord instaure une commission de suivi et des indicateurs. Comme le précédent, il est applicable aux personnes qui ont à charge un enfant ou un conjoint en situation de handicap et prévoit des systèmes d'aide au logement et au déplacement. Notre mission Handicap est l'interlocuteur privilégié des salariés handicapés. Des salariés volontaires sont « accompagnateurs à l'intégration » pour les nouveaux embauchés en situation de handicap.

Les seniors

Les dispositions de l'accord triennal d'entreprise sur l'emploi et le maintien dans l'emploi des seniors, qui s'achevait cette année, sont maintenues en 2013. Une négociation va s'engager sur le contrat de génération au premier semestre 2013.

La diversité

En 2010, nous avons souhaité faire émerger une politique plus cohérente de la diversité en réalisant un diagnostic Diversité, confié à l'association IMS Entreprendre pour la Cité. Les outils de gestion des ressources humaines et les procédures issus de ce diagnostic contribuent aujourd'hui au développement de la diversité dans notre entreprise.

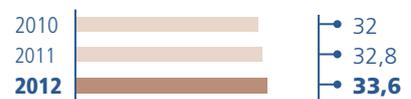


ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE HOMMES-FEMMES (en %)

Femmes recrutées en CDI



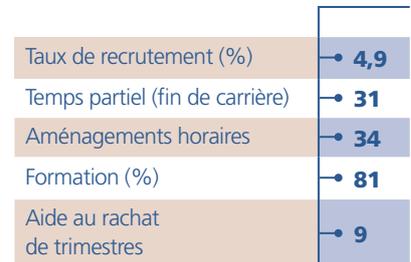
Femmes cadres et haute maîtrise



Femmes promues



SENIORS 2010-2012



TRAVAILLEURS HANDICAPÉS EMBAUCHÉS (en nombre de personnes)

Périmètre : Aéroports de Paris SA

	2010-2012		2013-2015
	Accord	Total réalisé	Accord
CDI	11 (minimum)	12	15 (minimum)
Contrats aidés, CDD	20	25	24
Contrats de formation en alternance	9	5	8 (minimum)
Stagiaires	15	15	20

6%

Handicap : atteindre un taux d'emploi de 6 %.

La santé et la qualité de vie de nos salariés

Notre politique de santé et de sécurité au travail est fondée sur la prévention et l'adaptation du travail à l'homme. Elle fait l'objet de communications régulières.

Notre organisation et notre programme

Huit CHSCT sont répartis sur les sites d'Aéroports de Paris et vingt animateurs sécurité sont affectés aux directions opérationnelles et fonctionnelles. Nous avons créé en 2012 un CHSCT transversal qui sera opérationnel en 2013. Il sera consulté sur les questions de portée générale. Une commission médicotéchnique pluridisciplinaire réunit les médecins du travail et les intervenants en prévention des risques professionnels, sous l'égide de la directrice des Ressources humaines. Cette commission définit des axes d'étude complémentaires du plan annuel de prévention.

Six axes de travail en 2012

Notre plan annuel 2012 de prévention des risques professionnels s'appuie sur le plan santé au travail 2010-2014 du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé et sur les dispositions réglementaires concernant la pénibilité au travail. En 2012, il portait sur six domaines : la pénibilité au travail, les risques psychosociaux, la coactivité, le risque chimique, le travail isolé et dangereux, les accidents du travail et de trajet.

Risques conventionnels

Nous disposons de la cartographie du risque amiante sur les sites des trois plates-formes aéroportuaires et nous avons mis en place une formation spécifique fin 2012. Des procédures de traçabilité sont opérationnelles pour les risques chimiques et pour l'exposition à l'amiante, au bruit, aux vibrations et aux rayons ionisants. Dans le cadre de la prévention des risques cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR), nos personnels sont sensibilisés au nouvel étiquetage des produits chimiques. Un plan de substitution des produits CMR est en cours d'élaboration. Une méthodologie de traçabilité d'exposition

des salariés aux produits chimiques a été élaborée et devrait aboutir à la production de consignes et d'une méthodologie de contrôle des valeurs limites d'exposition en 2013 et 2014. Nous avons également mené un travail d'identification des postes isolés dangereux, mis en œuvre des mesures de prévention et défini le cahier des charges technique des matériels d'alerte que nous voulons acquérir.

Circulation piétonne et routière

Les risques piétons et routiers représentaient 68 % des accidents du travail en 2009 et n'en représentaient que 40 % en août 2012. Les actions engagées depuis trois ans se poursuivront en 2013. Une signalétique a été déployée sur l'ensemble de nos sites pour prévenir les chutes de plain-pied et dans les escaliers. L'analyse des cheminements piétons s'est poursuivie. Nous souhaitons définir en 2013 une politique interne de prévention routière et identifier les points noirs de circulation routière sur les trois aéroports.

Pénibilité au travail

En 2012, nous avons achevé le diagnostic pénibilité par métiers et par facteurs de pénibilité et identifié les niveaux d'exposition. Des mesures de prévention et de réduction de la pénibilité sont en cours d'élaboration. Un accord ou un plan d'action devrait être conclu en 2013.

Risques psychosociaux

Un accord de prévention

Un accord de méthodologie sur la prévention des risques psychosociaux a été conclu en 2010. Les négociations se sont poursuivies avec les partenaires sociaux afin d'aboutir à un accord sur le fond au premier semestre 2013. Nous avons intensifié la sensibilisation des managers et des dirigeants en 2012. Notre objectif est qu'ils appréhendent mieux les enjeux de la prévention des risques psychosociaux pour leurs pratiques. Désormais, ces risques sont pris en compte dès la conception et pendant la mise en œuvre des réorganisations. Nous avons réalisé un prédiagnostic pour évaluer les facteurs de risques psychosociaux à intégrer dans le Document unique.

EXPATRIÉS

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

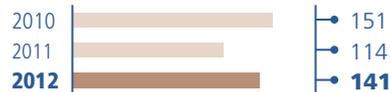
REPÈRE

- Un outil de veille réglementaire « hygiène-sécurité des conditions de travail et environnement » a été déployé dans toutes les unités opérationnelles et sera complété en 2013 par un outil d'analyse de conformité pour la mise en place d'actions correctives.

TAUX D'ACCIDENTS DU TRAVAIL

Périmètre : Aéroports de Paris SA

Accidents du travail (AT)



Taux de fréquence (TF)



Taux de gravité (TG)



Points de vue croisés

Une structure

Notre réseau d'alerte interdisciplinaire chargé de détecter les risques psychosociaux se compose de médecins du travail, du service social, des managers et de représentants des CHSCT. Un médiateur interne a été désigné pour : ouvrir le dialogue et rechercher les solutions adaptées ; alerter la direction des Ressources humaines en cas de malaise collectif ou de problèmes suscités par un changement d'organisation. Un groupe ressource repère et traite les situations individuelles de mal-être au travail.

Qualité de vie et hygiène de vie

Vie professionnelle, vie privée

Nos salariés bénéficient du Cesu dans les conditions définies par les accords sur l'égalité professionnelle hommes-femmes et sur l'emploi des personnes handicapées. Ces chèques sont attribués pour des prestations concernant la petite enfance, le logement, l'accompagnement périscolaire et le handicap. La participation de l'entreprise au dispositif du Cesu représente une enveloppe financière de 450 k€. Les personnes handicapées bénéficient d'aides complémentaires pour l'aménagement de leur logement et de leur véhicule ou pour le financement d'un autre mode de transport. Deux crèches interentreprises sont ouvertes depuis 2006 et 2009 à Paris-Charles de Gaulle et à Paris-Orly. Un site intranet vient d'être créé cette année pour aider les salariés dans leur recherche de logement. Le site intranet du comité de prévention santé délivre des conseils nutritionnels sanitaires et de remise en forme. En 2012, des séances d'initiation à la sophrologie ont été organisées.

REPÈRES

- Aéroports de Paris est membre d'un réseau de grandes entreprises, animé par l'Anact, autour d'échanges d'expérience sur les risques psychosociaux.
- Notre service de Santé au travail adhère à la démarche nationale Évolution et relations en santé au travail (Evrest).
- Paris-Charles de Gaulle est certifié OHSAS 18001 (santé et sécurité au travail).



Catherine Benet

Directrice des Ressources humaines,
Aéroports de Paris

Inviter les managers à nos côtés

C.B. : Dès ma prise de fonction en 2011, je me suis fixé comme priorité que la fonction RH se positionne comme partenaire solide et légitime de ses parties prenantes afin que les politiques RH répondent à leurs attentes. Il nous fallait pour cela être davantage à l'écoute des managers. En plus de leur apporter appui et conseil grâce à des solutions fiables et innovantes, nous devons aussi les associer à la conduite de nos projets : nouer le dialogue avec toutes les directions autour des projets RH, c'est créer une communauté managériale partageant une vision, des valeurs et des pratiques identiques aux côtés d'une fonction RH unifiée à l'échelon central et local. Cette approche, qui valorise les initiatives de terrain, ouvre vers leur généralisation dans l'entreprise. Nous vivons aujourd'hui une période de profond changement. La direction des Ressources humaines ne se contente pas d'accompagner sur le seul plan opérationnel cette évolution. Cette nouvelle proximité nous offre l'occasion de réaffirmer notre rôle d'employeur responsable afin que cette dimension soit parfaitement intégrée dans la conception des organisations.

F.G. : La part des effectifs de la plate-forme Paris-Charles de Gaulle est importante au sein de l'entreprise, ce qui implique des responsabilités sociales de premier plan pour mes managers et moi-même. L'appui de la direction des Ressources humaines nous est naturellement indispensable. J'attends beaucoup de la nouvelle organisation dont elle s'est dotée en 2012 et notamment qu'elle soit une partenaire efficace pour mettre en œuvre les politiques de mobilité. J'apprécie également l'initiative qui a conduit à impliquer les managers dans l'élaboration des politiques RH car nous y trouvons le moyen de mieux nous les approprier en tant que partie prenante. Nous sommes ainsi associés, depuis cette année, aux projets d'accords d'entreprise relatifs à nos engagements sociaux. C'est un progrès important. Les règles ainsi définies correspondront mieux aux réalités opérationnelles et seront plus simples à appliquer. Le cadre de nos actions et de nos échanges me paraît plus structuré. Nous nous sentirons mieux armés pour exercer notre responsabilité sociale. La direction des Ressources humaines mesure d'ailleurs périodiquement notre satisfaction vis-à-vis des prestations RH. Nous pouvons exprimer des attentes nouvelles, comme celle de voir s'engager une réflexion commune sur les conditions d'optimisation de l'environnement de travail.

Franck Goldnadel

Directeur de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle





INNOVATION PARTICIPATIVE

Du nouveau pour l'inspection filtrage et la sécurité incendie

Trois initiatives ont aussi été retenues par nos comités Innov'idées.

- À Paris-Charles de Gaulle, deux salariées ont aménagé, pour les personnels, une zone de préparation aux contrôles de sûreté, en dérivation des files destinées aux passagers. Le dispositif rend inutile le maintien d'un accès prioritaire pour les personnels aux postes d'inspection filtrage (PIF). Les passagers y voient un signe de courtoisie. La fluidité a crû de 30 %.
- À Paris-Orly, un collaborateur a équipé les PIF d'un miroir. Les opérateurs de sûreté peuvent ainsi vérifier l'état de saturation du tapis à bagages derrière eux sans avoir à détourner leur attention de leur écran de contrôle et risquer de laisser passer un bagage suspect. Ce système qui améliore les conditions de sûreté rend aussi service au passager car il évite la chute des bagages liée à l'encombrement des tapis.
- Pour accroître la réactivité des interventions des sapeurs-pompiers à Paris-Charles de Gaulle, un salarié a conçu un système de supervision associé à une cartographie, enrichie de photos et de plans, des 620 bornes et poteaux d'incendie de la plate-forme. Ces informations, dont les mises à jour sont transmises automatiquement, via les réseaux intranet ou internet, par tous les acteurs concernés. Le logiciel est duplicable sur les deux autres aéroports.

INNOVATION PARTICIPATIVE

Quand les idées foisonnent

Prévention, santé, crise et accueil

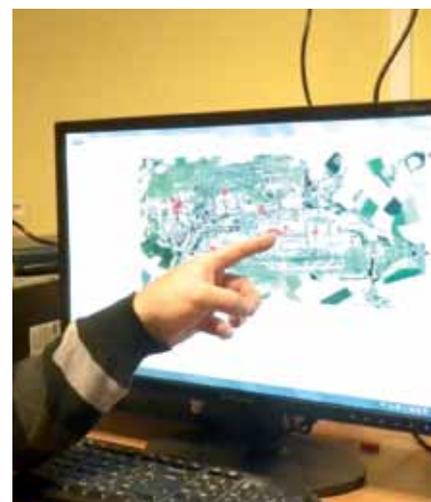
Grâce au dispositif d'innovation participative Innov'idées, nos salariés émettent chaque année plus d'une cinquantaine d'idées. Les meilleures sont mises en œuvre et présentées à la Journée de l'Initiative, dont c'était, en 2012, le vingtième anniversaire. Les quatre prix décernés cette année portaient sur la prévention et la santé, les situations de crise et l'accueil de passagers.

- À Paris-Charles de Gaulle, trois personnes du pôle Process bagages ont réalisé un dépliant de poche plastifié pour aider les salariés non spécialistes de l'accueil à guider les passagers qui s'adressent à eux.
- Un agent logistique a proposé de modifier des chariots commerciaux pour transporter rapidement les lits brancards acheminés vers les lieux d'hébergement en cas de crise.
- À Paris-Orly, deux techniciens de maintenance ont inventé un système de nettoyage des tours de réfrigération de la centrale thermo-frigo-électrique qui diminue les risques de légionellose et d'accident, et la pénibilité de la manœuvre.
- Une responsable Parcs et accès a invité une conseillère en maquillage pour montrer aux agents féminins des parcs qui le souhaitent comment valoriser leur image.

INNOVATION PARTICIPATIVE

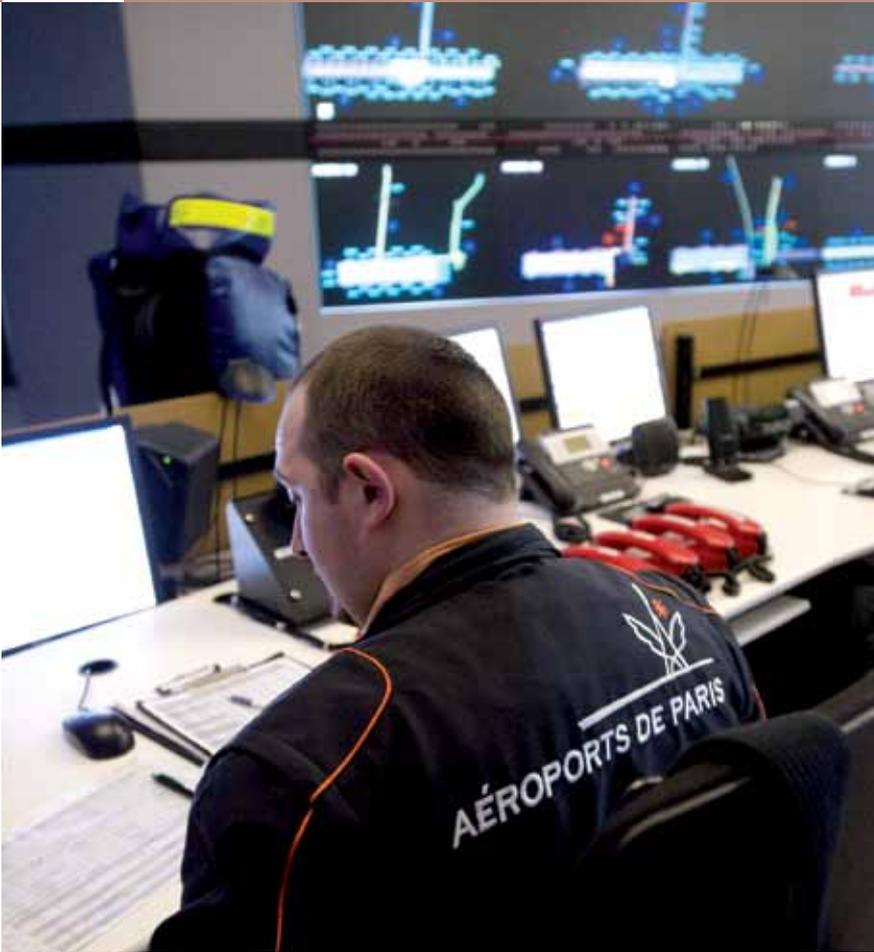
Un logiciel pour multiplier les bonnes idées

Début 2012, nous avons mis en place un nouveau logiciel de recueil et de traitement des idées proposées par nos collaborateurs. Cet outil intuitif est accessible à tous les salariés à partir de nos réseaux intranet et extranet. Grâce à cette nouvelle ergonomie, les auteurs d'idées neuves et leurs managers peuvent suivre de façon transparente le devenir des propositions. En 2012, nous avons traité 80 idées d'amélioration dans les domaines d'action prioritaires de l'entreprise : l'efficacité, la satisfaction des clients, les conditions de travail, l'environnement et le développement durable.



2012

en actions



FORMATION

Développer ses compétences

La formation constitue un levier majeur de développement des compétences des salariés pour répondre à nos enjeux stratégiques ambitieux, notamment celui de devenir la référence aéroportuaire européenne en matière de satisfaction client et de développement durable. L'année 2012 a été consacrée à la mise en œuvre des formations obligatoires et réglementaires dans les domaines de la sécurité et de la sûreté. Nous avons aussi déployé des formations métiers individuelles qui favorisent l'adaptation des salariés aux nouveaux enjeux de l'entreprise ou développent leur aptitude à la mobilité. Dans le cadre de la restructuration de la direction de l'Immobilier et de la direction des Systèmes d'information, nous avons conduit des programmes collectifs de professionnalisation pour les salariés de ces deux directions. Nous avons également poursuivi l'accompagnement des managers dans la maîtrise de leur pratique managériale et enrichi l'offre des formations qui leur sont proposées sur les thèmes de l'environnement et de la diversité. Nous avons le projet d'y inclure le domaine de la responsabilité sociétale en 2013.

FORMATION ET SENSIBILISATION

Personnes formées	6 324
Heures de formation	206 026
Investissement pour la formation continue (en M€) :	20,7
Modules de formation internes	200
Modules de formation consacrés aux thèmes de la RSE	11

FORMATION

Nos formations certifiantes

Recrutés dans le cadre d'une mobilité interne, six animateurs de sécurité ont reçu, en septembre 2012, un diplôme de coordinateur en prévention des risques, à l'issue d'une formation certifiante organisée dans nos locaux. Ce parcours d'une année associe cours, travail personnel et activité professionnelle, avec l'appui des experts sécurité de notre réseau et de formateurs externes. Une équipe de cinq animateurs de sécurité s'est engagée en mars dans une VAE collective. Nous capitaliserons sur cette expérience réussie pour l'étendre à d'autres métiers dès 2013.

EMPLOI / GPEC

Réunir les talents de demain

Pour assurer le pourvoi de postes qui requièrent des compétences rares, nous avons imaginé, dès 1999, un dispositif de vivier de jeunes cadres issus des grandes écoles ou pourvus de masters spécialisés. Ces jeunes diplômés, recrutés en CDI, sont confrontés à diverses problématiques de l'entreprise. Nous étendrons ce dispositif aux non-cadres dans des métiers techniques. Nous avons aussi créé des viviers internes. Nous participons à de nombreux forums emploi pour attirer les jeunes talents, comme le forum « meet.ing 2012 », organisé au Cnit-La Défense pour les jeunes ingénieurs.





ÉGALITÉ DES CHANCES

Notre mission Handicap

Comme chaque année, notre mission Handicap a mené en 2012 des campagnes de sensibilisation dans l'entreprise et initié trois forums sur l'emploi des personnes handicapées. Lors de la Semaine du Handicap, elle a participé à son second Handicafé à la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Orly. Elle a également invité des travailleurs des secteurs protégé et adapté à présenter leur activité de traiteur dans les restaurants du comité d'entreprise. Dans le cadre de nos engagements pour l'emploi et la formation, deux conventions de partenariat ont été signées : l'une avec l'école de reconversion professionnelle Malletterre et l'autre avec l'Institut national des jeunes sourds (INJS), école mère des sourds dans le monde. La mission Handicap participe aussi à des actions solidaires : pour l'association « Les Bouchons d'Amour », elle a collecté des bouchons de plastique dont la vente sert à l'acquisition de matériels d'autonomie.

RÉMUNÉRATION

Aider les salariés à décrypter l'épargne salariale

Les dispositifs d'épargne salariale sont complexes. Pour aider nos collaborateurs à se les approprier, nous publions divers supports d'information et de communication et nous avons ouvert une rubrique intranet « Épargne salariale ». Un nouveau livret Épargne salariale et retraite a été diffusé à tous les salariés en septembre 2012. Dix journées de formation à l'épargne salariale ont réuni plus de 150 participants. Quatre journées d'information sur les retraites ont été animées par la Cnav. Elles ont réuni 228 participants et ont été suivies de 216 entretiens individuels.

RSE

Un fonds de placement solidaire

Aéroports de Paris a sélectionné, en 2009, un fonds de placement d'entreprise solidaire, le FCPE Amundi Label 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 d'investissement socialement responsable (ISR).

PRÉVENTION SANTÉ

Pour les partenaires et les tiers

Nous avons mis en place des consignes d'exploitation ou des plans de prévention dans les locaux loués à des tiers. Des consignes ont été rédigées pour les zones de fret et les aires de tri de déchets. Depuis 2011, des plans de prévention sont réalisés avec les prestataires des compagnies aériennes pour les opérations de tri bagages.

L'image au service de la sécurité

Notre service Santé au travail a mis en ligne sur son site intranet la vingtaine de films d'animation *Napo*, coproduits par sept organismes européens de prévention et de sécurité au travail. Les histoires sans paroles de *Napo* et de ses partenaires les montrent confrontés à des situations à risques. Simples et efficaces, ces films favorisent le débat sur des aspects spécifiques de la sécurité au travail.

SÉCURITÉ

Sensibilisation au risque routier



Du 17 au 24 septembre 2012, à l'occasion de la Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière, nous avons organisé plusieurs actions de sensibilisation au risque routier sur nos

trois plates-formes. Nos stands invitaient les visiteurs à se renseigner sur l'écoconduite, sur les bons gestes ou sur les nouvelles réglementations, et proposaient de se tester sur des simulateurs de conduite 2 ou 4 roues. Trois panneaux d'information présentaient une *check-list* des équipements obligatoires du conducteur, les résultats de « 40 ans de sécurité routière » et le bilan 2011 des accidents de la route. Un quizz a été proposé aux visiteurs pour tester leurs connaissances dans ce domaine.



3

Nous protégeons l'environnement

Nous avons une politique
environnementale ambitieuse

→ page 32

Réalisations et projets

→ page 34

Nous luttons contre
le changement climatique

→ page 36

Nous améliorons notre
performance énergétique

→ page 37

Nous réduisons nos émissions

→ page 38

Nous préservons
les ressources en eau

→ page 39

Nous réduisons les impacts
de nos activités

→ page 40

Aider nos partenaires
à progresser

→ page 40

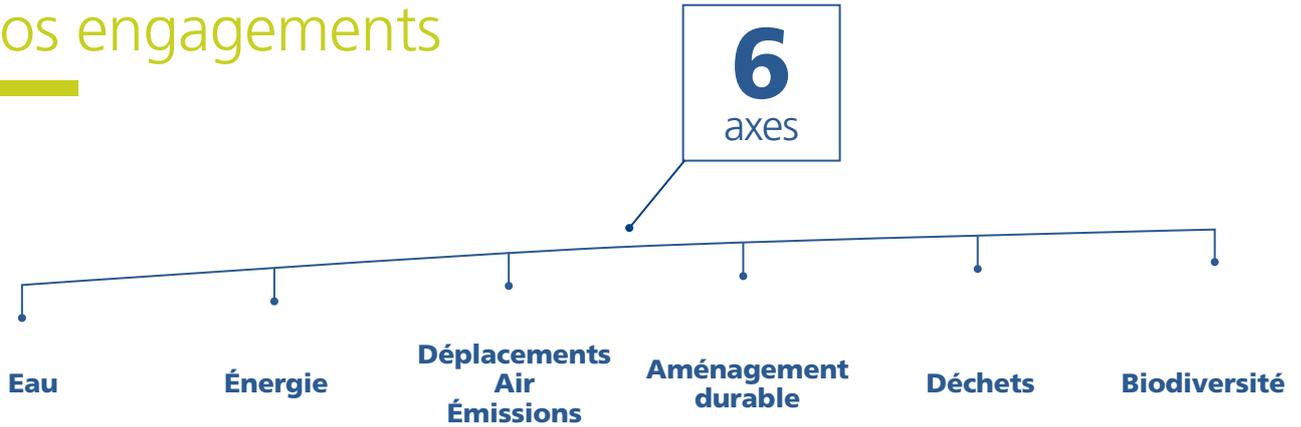
Points de vue croisés

→ page 41

2012 en actions

→ page 42

Nos engagements



7 priorités

2015

Objectifs

2012

Actions phares

Eau	<ul style="list-style-type: none"> Diminuer les consommations internes par passer de 5 % (référence 2010) 	<ul style="list-style-type: none"> Réduction de 1,6 % des consommations d'eau par passer depuis 2010
Énergies renouvelables (ENR)	<ul style="list-style-type: none"> 15 % d'énergies renouvelables dans la consommation interne finale 	<ul style="list-style-type: none"> Production d'ENR : centrale géothermique (2010) et biomasse (2012) ; 8,05 % d'ENR en 2012
Efficacité énergétique – HQE®	<ul style="list-style-type: none"> Conception et construction de nouveaux bâtiments Réhabilitation de bâtiments existants 	<ul style="list-style-type: none"> Certification HQE® de la nouvelle gare de fret et du satellite 4 à Paris-Charles de Gaulle Déploiement de systèmes d'éclairage par LED
Empreinte carbone (CO₂)	<ul style="list-style-type: none"> Accréditations de l'<i>Airport Carbon Accreditation (ACA)</i> pour les trois principaux aéroports 	<ul style="list-style-type: none"> Niveau 3 de l'ACA obtenu par Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly en 2012 et niveau 2 pour Paris-Le Bourget
Déplacements et transports	<ul style="list-style-type: none"> Déployer des plans de déplacements interentreprises (PDIE) 	<ul style="list-style-type: none"> Signature de la charte PDIE de Paris-Orly après celle de Paris-Charles de Gaulle en 2011
Déchets	<ul style="list-style-type: none"> 30 % de déchets banals recyclés Tri des déchets passagers 	<ul style="list-style-type: none"> Test d'un gestionnaire de quai pour un meilleur tri à Paris-Charles de Gaulle Déploiement de poubelles bi-flux dans les aérogares en 2012
Biodiversité	<ul style="list-style-type: none"> -5 % de produits phytosanitaires Plan d'action biodiversité 	<ul style="list-style-type: none"> Nouveau matériel limitant les consommations à Paris-Orly Diagnostic de la flore à Paris-Charles de Gaulle

Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2012-2015).

Démarrage ◻ En cours ◐ Avancé ◑ Atteint ◒

Nous avons une politique environnementale ambitieuse

Nous visons l'excellence

Une ambition

Depuis plus de vingt ans, nous sommes engagés dans le développement durable. Nos actions se fondent sur la certification ISO 14001 de nos principaux sites et le développement de systèmes de management de l'énergie, selon les principes de la norme ISO 50001. Cette démarche proactive s'appuie sur la réduction des impacts environnementaux des activités de l'entreprise. Conformément au plan stratégique 2011-2015, nous ambitionnons de devenir la référence européenne en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

Des moyens au service de l'action

Mise à jour en juillet 2012, notre politique environnementale se décline en cinq thématiques issues du Grenelle Environnement : énergie, eau, air et émissions, déchets et

biodiversité. Elle sera complétée par la mise en œuvre d'une stratégie d'urbanisme durable. La concrétisation de notre politique repose sur l'implication quotidienne de nos unités et de nos collaborateurs, mais aussi sur la pérennité des moyens qui lui sont consacrés.

Une organisation cohérente

Avec l'appui d'un réseau d'animateurs Environnement et énergie, la direction de l'Environnement et du Développement durable assure le management transversal de la politique environnementale de l'entreprise. Elle réalise une revue de performance annuelle et produit un tableau de bord. Construit autour de plusieurs indicateurs environnementaux, ce tableau de bord est examiné chaque trimestre par le comité exécutif. Créé en 2010, le comité directeur du développement durable est l'instance décisionnelle pour l'application de notre politique environnementale.



CONFORMITÉ

→ Afin de faciliter le suivi de la conformité réglementaire, la direction de l'Environnement et du Développement durable a déployé un outil de veille réglementaire et chaque direction fait réaliser régulièrement des audits externes de conformité.

4,9 M€

En 2012, les dépenses pour **prévenir et maîtriser les impacts de nos activités** dans le domaine environnemental ont représenté 4,9 millions d'euros.

NOS OBJECTIFS STRATÉGIQUES

	Objectifs 2015
ÉNERGIE	<ul style="list-style-type: none"> → -25 % d'émissions de CO₂ interne (référence 2009) → -12,5 % de consommations internes par mètre carré (référence 2009) → Développer au moins 15 % d'énergies renouvelables dans la consommation interne finale.
EAU	<ul style="list-style-type: none"> → Diminuer les consommations internes par passager de 5 % (référence 2010). → Compenser les nouvelles surfaces imperméabilisées par des capacités de stockage. → Améliorer la gestion des eaux pluviales.
DÉPLACEMENTS, AIR ET ÉMISSIONS	<ul style="list-style-type: none"> → -10 % d'émissions de CO₂ pour notre flotte de véhicules légers utilitaires (référence 2010) → Déployer les PDIE de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. → -10 % de temps de roulage des avions à Paris-Charles de Gaulle (référence 2007) → Contribuer à limiter l'usage des groupes auxiliaires de puissance des moteurs d'avion (APU). → Renouveler les accréditations de l'<i>Airport Carbon Accreditation</i> pour les trois aéroports. → Surveillance en continu de la qualité de l'air ambiant des plates-formes ; information en temps réel en collaboration avec Airparif
DÉCHETS	<ul style="list-style-type: none"> → Réduction à la source de l'ensemble de nos déchets → 30 % des déchets non dangereux recyclés → -5 % de consommation de papier (référence 2010) et approvisionnement en papier écologique uniquement
BIODIVERSITÉ	<ul style="list-style-type: none"> → Recensement de la faune et de la flore sur nos principaux sites → -5 % de produits phytosanitaires (référence 2010) → Préconisations sur la préservation de la biodiversité dans les guides d'aménagement

Vers une politique d'aménagement durable

Nos projets d'aménagement intègrent désormais les questions paysagères, de circulation douce, de gestion des eaux pluviales, d'énergies renouvelables et celles des réseaux collectifs de chaud ou de froid. Nous avons mandaté un bureau d'études spécialisé pour concevoir un référentiel d'aménagement durable en 2013. Nous faisons partie du pôle de compétitivité Advancity. Regroupant 172 entreprises, 30 établissements d'enseignement supérieur et de recherche et 31 collectivités, ce pôle réunit les conditions propices à la création de projets de recherche sur la ville durable. Les recherches financées dans ce cadre auront des applications dans des domaines aussi divers que les énergies décarbonées, la réhabilitation des réseaux d'eau ou la gestion du trafic routier.

Nos systèmes de management sont certifiés

Un management intégré

Nos actions se fondent sur la certification des systèmes de management environnemental

(SME) de nos principaux sites, selon la norme ISO 14001. Les SME des aéroports Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget, ainsi que celui de l'héliport d'Issy-les-Moulineaux, sont certifiés depuis, respectivement, 2001, 2002, 2005 et 2009. Portant sur le respect des normes ISO 9001 de gestion de la qualité, OHSAS 18001 de management de la santé et de la sécurité au travail et ISO 14001, le système de management intégré (SMI) de Paris-Charles de Gaulle a vu sa certification renouvelée en mars 2012. Le SMI de Paris-Orly a fait l'objet d'un préaudit en 2012.

Informier et sensibiliser pour motiver

Pour devenir pérenne, cette dynamique requiert la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs à tous les niveaux de l'entreprise. Nous déployons un programme de formation systématique des collaborateurs appelés à intervenir dans le domaine de l'environnement. En complément, une sensibilisation est intégrée aux journées organisées pour les nouveaux embauchés, cadres et non-cadres. La direction de l'Environnement et du Développement durable diffuse un bulletin de veille technique bimensuel et alimente un système de gestion électronique des documents.



LE VADE-MECUM DE LA PRÉVENTION ENVIRONNEMENTALE

Un groupe d'animateurs environnement et sécurité du travail de Paris-Charles de Gaulle a diffusé en 2012, pour une unité opérationnelle, une brochure sur :

- le tri des déchets au bureau et dans les ateliers ;
- les impacts environnementaux des chantiers ;
- la gestion des déchets dangereux ;
- la signalisation réglementaire ;
- et la conduite à tenir en cas de pollution.

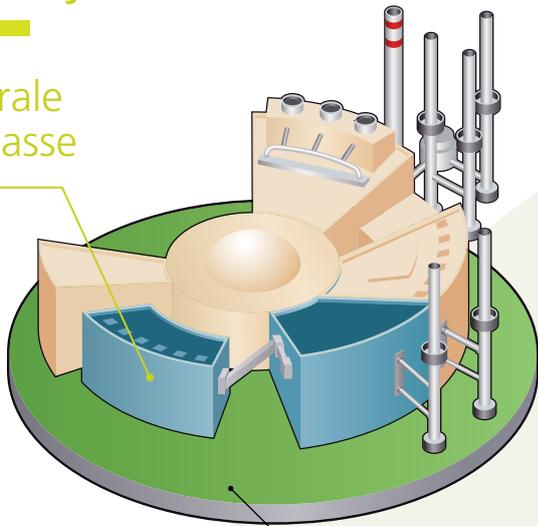
Cette brochure pourra être déployée en 2013 dans d'autres unités.

Un nouveau parcours de formation

Le parcours de formation technique spécialisée en environnement a été repensé en 2012. Un tronc commun présente le cadre réglementaire. En fonction de ses besoins particuliers, le salarié peut suivre des modules spécifiques relatifs à la gestion de l'eau, à l'air, à la gestion des déchets et aux installations classées. Deux modules supplémentaires sont en cours de finalisation : « sols pollués » et « maîtrise de l'énergie ». Un module généraliste a également été conçu pour sensibiliser les managers aux problématiques environnementales auxquelles ils peuvent être confrontés. Les formations relatives au développement durable, à la norme ISO 14001 et à la conduite écoresponsable se poursuivent. Un cursus de formation à la RSE est en cours de création.

Réalisations et projets

Centrale biomasse



1

Deux chaudières au bois éviteront l'émission de **18 000 tonnes de CO2** par an (2012) (page 43).

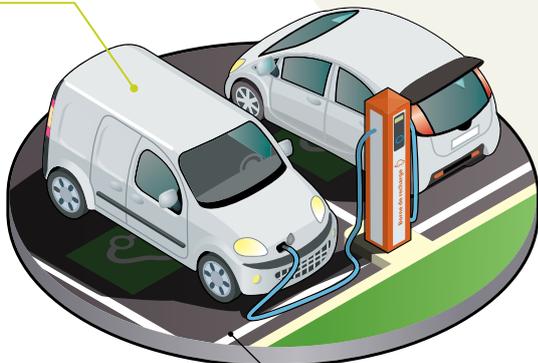
Centrale solaire au sol



2

D'une puissance de **190 kWc**, la centrale solaire alimentera la Maison de l'Environnement et du Développement durable (2013) (page 43).

Véhicules électriques



3

Bornes de recharge dédiées à notre flotte électrique (page 43)



Biodiversité
Plus de **800 000** arbres et arbustes recensés à Paris-Charles de Gaulle



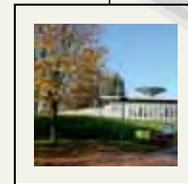
Chaudière de la centrale biomasse



Bâtiment GB3
Gare de fret certifiée HQE® (2012)



Centrale géothermique (2011)

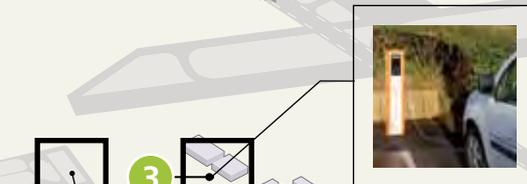


Maison de l'Environnement et du Développement durable

TERMINAL OUEST

Paris-Orly

TERMINAL SUD



Borne de recharge électrique



Marais filtrants
Une dépollution de l'eau complète (page 45)



Espaces verts
Des volumes réduits de produits phytosanitaires (page 44)

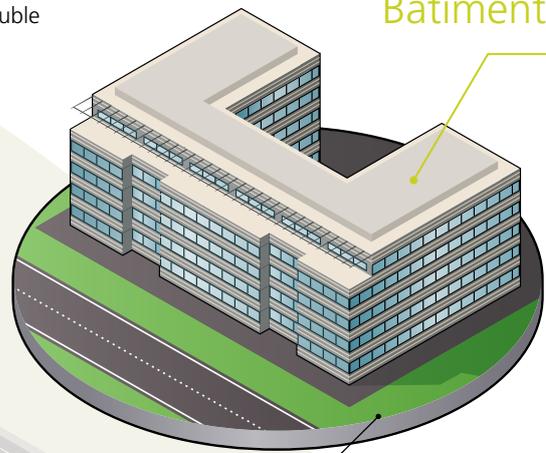
Paris-Charles de Gaulle



Panneaux solaires
sur le toit de l'immeuble
Altaï



Mur végétal
(Satellite 4)

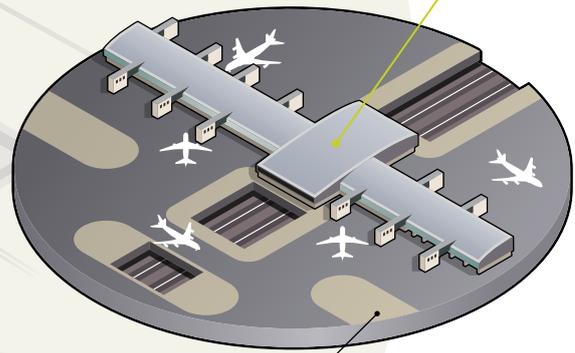


Bâtiment Altaï

4

13 250 m² de bureaux
certifiés HQE® et labellisés
BBC-Effinergie® (2012)
(page 43)

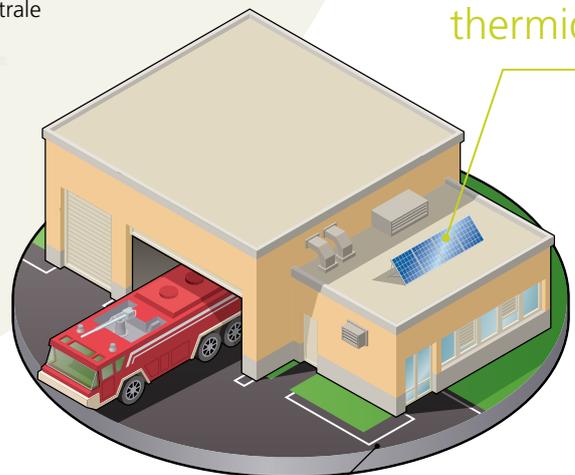
Satellite 4



5

100 000 m², certifiés HQE®
(2012) (page 43)

Panneaux
solaires
thermiques



6

Énergie solaire pour l'eau chaude
de la caserne des pompiers (2011)



**Caserne
des pompiers**



Liaison A/C
Récupération des eaux
de pluie (2012) (page 44)

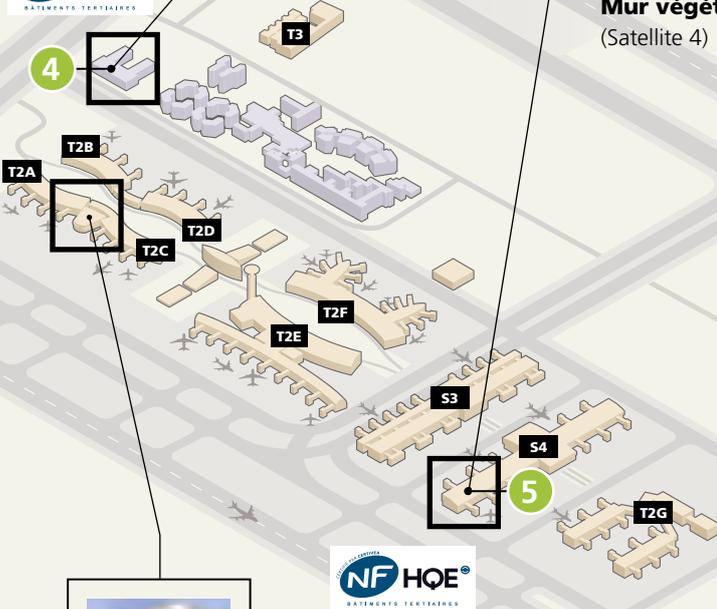
**Récupération
des eaux de pluie**
de la toiture de la centrale
énergétique.

6

Paris-Le Bourget



4



5

Paris-Le Bourget

Nous luttons contre le changement climatique

Un niveau élevé d'objectifs

Améliorer la performance énergétique

Dans la continuité du Grenelle Environnement, nous nous sommes engagés à lutter contre le changement climatique. Notre plan stratégique 2011-2015 ambitionne de réduire de 12,5 % la consommation d'énergie primaire par mètre carré de bâtiment, entre 2009 et 2015. Ceci nécessite d'améliorer de 2,2 % par an notre performance énergétique. À cette même échéance, les sources d'énergies renouvelables devront représenter l'équivalent de 15 % de notre consommation interne finale.

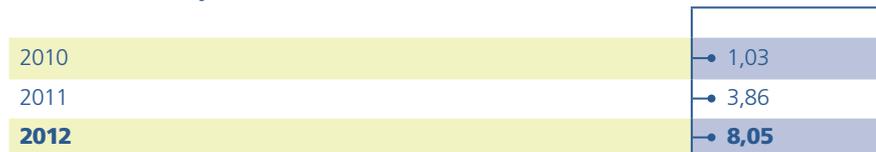
Réduction de 25 % des GES

L'objectif global est d'abattre d'un quart nos émissions de gaz à effet de serre (GES) entre 2009 et 2015, à niveau de prestation égal. À cet effet, le pôle Énergie de la direction de l'Environnement et du Développement durable a élaboré une politique fondée sur la norme ISO 50001, relative au management de l'énergie. Un diagnostic a été conduit en septembre 2012 par Afnor afin d'évaluer notre situation au regard des exigences de cette nouvelle norme et d'identifier les actions à mener en vue d'une certification éventuelle.

ÉNERGIES RENOUVELABLES

dans notre consommation interne finale (en %)

→ Périmètre : Aéroports de Paris



Les énergies renouvelables

L'énergie du soleil

Nous nous engageons dans le déploiement de la production d'énergie renouvelable à partir de sources solaires. Une centrale solaire de 190 kWc sera livrée en 2013 à Paris-Charles de Gaulle. À une échelle plus modeste, des chauffe-eau solaires fonctionnent sur les toitures du restaurant interentreprise de Paris-Orly depuis 2006 et de la caserne des pompiers de Paris-Le Bourget depuis novembre 2011.

L'énergie de la terre et du bois

Notre centrale géothermique, inaugurée en 2011 à Paris-Orly, produit 150 MWh/an de chaleur. Unique en milieu aéroportuaire, elle pourvoit au chauffage des aérogares, des principaux bâtiments et des hôtels de la plate-forme. Son fonctionnement évite l'émission de 9 000 tonnes de CO₂ par an. En 2012, nous avons aussi mis en service une centrale à biomasse à Paris-Charles de Gaulle : deux chaudières produiront jusqu'à 25 % de la chaleur consommée sur l'aéroport.



CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE INTERNES (en GWh_{ep})

Paris Charles-de Gaulle



Paris-Orly



Paris-Le Bourget



→ Les consommations d'énergie internes par mètre carré ont diminué de **3,15 %** en 2012 par rapport à 2009 pour un objectif de diminution de **12,5 %** visé en 2015.

3 292 kWh/an

C'est l'économie d'électricité obtenue grâce aux chauffe-eau solaires de Paris-Le Bourget.

30 % d'électrons verts

Fin 2012, nous avons souscrit une offre de fourniture d'électricité par laquelle GDF Suez s'engage à ce que 30 % de notre courant soit d'origine renouvelable et française. Comme garantie, l'énergéticien produit des attestations, certifiées par un tiers, prouvant que le tiers de l'électricité que nous consommons a bien été produit par des barages hydroélectriques, des parcs éoliens ou des fermes solaires.



Nous améliorons notre performance énergétique

Maîtriser les consommations

Assurer le télérelevage des compteurs

Améliorer notre performance énergétique de 2,2 % par an exige que nous maîtrisions notre demande. Cet impératif impose une parfaite connaissance et un fin pilotage des consommations de tous nos bâtiments. C'est la principale finalité de Gedeon. Dédié au télérelevage des 9 213 compteurs d'électricité, thermiques et frigorifiques des trois plates-formes aéroportuaires, ce système assure le suivi des consommations, optimise les achats d'énergie, détecte les dérives et évalue les gains possibles dans les projets d'économie d'énergie. Enrichi d'un module de management de la performance énergétique, Gedeon est aussi un outil d'aide à la décision dans les projets de réhabilitation ou de démolition.

Diagnostiquer pour agir

En 2012, la direction de l'Immobilier a engagé l'examen systématique des performances énergétique, thermique, technique et réglementaire du patrimoine bâti de l'entreprise. Cet audit minutieux est également effectué pour les ascenseurs, les systèmes de tri des bagages ou les trottoirs roulants. Les résultats de ces études ont nourri notre référentiel énergie-environnement qui fixe les règles minimales à appliquer lors de la conception d'un bâtiment ou d'une opération de rénovation lourde.

Des équipements plus performants

Éclairage sobre

La réduction des consommations repose aussi sur la performance des équipements. Le système d'éclairage de certaines aires de stationnement d'avions de Paris-Charles de Gaulle a été doté de sources lumineuses à haut rendement. Ces choix ont amélioré la

visibilité tout en réduisant la consommation d'électricité. Les lampes aux iodures métalliques de l'éclairage routier de Paris-Charles de Gaulle ont été remplacées par des sources au sodium haute pression. À niveau d'éclairage identique, la puissance installée est inférieure de 38 %. À Paris-Orly, des lampadaires à LED ont été choisis pour éclairer la voirie aux abords du pavillon de réception. La puissance installée a été réduite de 40 %. À l'intérieur des bâtiments nouveaux ou rénovés, nous privilégions l'éclairage naturel, les sources lumineuses économes et la gestion automatisée de l'éclairage. Cette démarche s'intègre à notre schéma directeur des ambiances lumineuses, en cours de déploiement dans tous nos terminaux.

Haute qualité environnementale

Nous construisons et réhabilitons nos principaux bâtiments en respectant une démarche exigeante qui suit les règles de la haute qualité environnementale (HQE®) et du bâtiment basse consommation (BBC).

Trois livraisons HQE® en 2012

Mis en service en 2012, le satellite 4 s'étend sur 100 000 m². Certifié HQE®, il dispose d'une enveloppe performante et de systèmes novateurs de chauffage et de climatisation. Ouverte en septembre, la gare de fret GB3 de Paris-Charles de Gaulle est certifiée HQE®, tout comme le nouvel immeuble de bureaux Altaï, à Roissypole, également labellisé BBC-Effinergie® (voir page 43). En 2011, nous avons déjà livré le bâtiment du comité d'entreprise de Paris-Charles de Gaulle, premier ouvrage tertiaire entièrement certifié HQE® réalisé par Aéroports de Paris.

À Paris-Orly en 2018

Le futur bâtiment de jonction reliant les terminaux sud et ouest bénéficiera de l'expérience acquise lors de la construction du satellite 4 à Paris-Charles de Gaulle, certifié HQE®.



LED

- Les LED testées pour l'éclairage de certaines aires de stationnement avion de Paris-Charles de Gaulle économisent **59 %** d'électricité par rapport aux lampes au sodium haute pression.
- Elles génèrent moins de pollution lumineuse car le faisceau est très directif.
- Elles attirent aussi moins d'insectes.

VENT ET SOLEIL

- Depuis 2011, des lampadaires autonomes dotés d'une mini-éolienne et d'un panneau photovoltaïque éclairent le chemin piétonnier qui relie Orlytech à la gare du RER C.

VAGUES

- Grâce au « Wave Concept », élaboré en 2011, certains systèmes de tri des bagages fonctionnent par vagues, c'est-à-dire uniquement en fonction des besoins.
- Ce concept a réduit la consommation d'énergie, l'usure des équipements et les nuisances sonores.

-25 %

Malgré une demande croissante de services informatiques, les **consommations d'électricité** des deux salles principales de Paris-Orly ont baissé de 25 % entre 2011 et 2012.

Nous réduisons nos émissions

Des engagements tenus

En juillet 2012, nous avons obtenu le niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation (ACA)* pour les plates-formes de Paris-Orly et de Paris-Charles de Gaulle, et le niveau 2 pour Paris-Le Bourget (voir page 42). Avec quatre ans d'avance par rapport à nos objectifs, nous avons baissé de 10 % le temps de roulage moyen des avions à Paris-Charles de Gaulle. Anticipant le calendrier réglementaire, nous appliquons une démarche HQE® à nos principaux projets immobiliers et à nos opérations de requalification. Nous avons réduit de plus de 3,15 % nos consommations internes d'énergie par mètre carré entre 2009 et 2012 pour un objectif de 12,5% en 2020. En mettant en service une centrale géothermique à Paris-Orly, une centrale à biomasse à Paris-Charles de Gaulle et des chauffe-eau solaires, nous développons la part d'énergies renouvelables dans notre mix énergétique. Ces énergies vertes représentent déjà 8,05 % de l'énergie interne que nous consommons. Notre objectif est de porter ce taux à 15 % en 2015.

Nous amplifions notre action

Mobilité responsable

Dans le cadre de notre plan de déplacements entreprise (PDE), mis en œuvre en 2005, nous avons engagé des actions visant à réduire les besoins en mobilité des salariés : bureaux en libre-service, salles de visioconférence, webcams sur les postes informatiques. Nous allons mutualiser réflexions et actions avec les entreprises présentes sur les trois plates-formes dans le cadre de plans de déplacements interentreprises (PDIE). La charte R'Pro'mobilité de Paris-Charles de Gaulle a ainsi été signée en 2011 et celle de Paris-Orly en septembre 2012. Recourir aux transports collectifs sera facilité par l'ouverture fin 2013 de la ligne T7 du tramway qui mettra le terminus de la ligne 7 du métro à vingt minutes de Paris-Orly. L'accès par le RER B à

Paris-Charles de Gaulle sera plus aisé : en septembre 2013, la cadence des trains du projet RER B Nord+ sera revue à la hausse entre Paris et l'aéroport (1 train toutes les 6 minutes).

Un nouvel engagement du secteur aérien

Dans le cadre de la révision du plan de protection de l'atmosphère d'Île-de-France (PPA) qui devrait être approuvé début 2013, nous serons signataires d'un engagement collectif du transport aérien dans la continuité de la Convention du secteur aérien. Il intègre des actions de limitation des émissions aéroportuaires.

Moins de carburants fossiles

Nous avons, cette année, réceptionné 19 véhicules électriques, sur près de 200 commandés. Nous abattons ainsi d'un tiers les émissions de notre parc de véhicules légers. En partenariat avec les compagnies aériennes, nous avons contribué à réduire l'utilisation des groupes auxiliaires de puissance des avions (APU), en augmentant notamment le nombre de prises d'alimentation 400 Hz aux postes de stationnement. En 2012, la totalité des postes au contact de Paris-Orly et du terminal 2 de Paris-Charles de Gaulle est équipée.

La qualité de l'air en temps réel

Dans le cadre de l'étude *Survole* menée par Airparif, les données de la qualité de l'air autour des aéroports franciliens sont désormais consultables en temps réel via le site internet d'Airparif. Grâce à ses cinq stations de mesure, notre laboratoire, accrédité Cofrac, surveille en permanence la qualité de l'air extérieur des aéroports. Selon le PRQA (données 2009), les plates-formes aéroportuaires sont à l'origine de 6 % des émissions franciliennes de NOx, de 2 % des émissions de SO2, de 1 % des émissions de composés organiques volatils non méthaniques (COVNM) et de particules fines et de 3 % des GES.



QUALITÉ DE L'AIR (en µg/m³)

→ NO2

Paris-Charles de Gaulle (station nord)



Paris-Orly



Tremblay-en-France



Paris 18^e



→ NO

Paris-Charles de Gaulle (station nord)



Paris-Orly



Tremblay-en-France



Paris 18^e



Pour en savoir plus

Le site www.entrevoisins.org fournit :

- le bilan annuel des résultats de mesure de la qualité de l'air et les données en temps réel des stations de mesure ;
- les données de mesure du bruit.

PARTENAIRES DES PDIE

Paris-Charles de Gaulle	Air France, CIF Keolis, FedEx, GSF Concorde, La Poste et Aéroports de Paris
Paris-Orly	Air France, l'Association pour le développement économique du pôle Orly-Rungis (Ador), les douanes, La Poste et Aéroports de Paris

5

Désormais, ce sont **5 stations de mesure qui surveillent en continu la qualité de l'air** sur nos plates-formes.

Nous préservons les ressources en eau

Réduire nos consommations et optimiser les traitements

Réduire la demande

Notre politique environnementale prévoit de réduire de 5 % notre demande d'eau potable par passager entre 2010 et 2015. Afin d'assurer un suivi complet des consommations sur nos plates-formes, nous déployons des compteurs individuels pour la majorité des clients des aéroports. Nous réutilisons les eaux pluviales, comme à Paris-Orly où elles servent à refroidir la centrale thermique, avec une économie de 70 000 m³ d'eau par an à la clé.

La collecte des eaux pluviales

À eux deux, les aéroports Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly comptent environ 1 500 hectares de surfaces imperméabilisées. Aussi la maîtrise des eaux pluviales est-elle un enjeu important. Les eaux ruisselant sur ces surfaces peuvent se charger en pollutions. Les eaux pluviales sont collectées par un dispositif spécifique puis épurées, si nécessaire, avant rejet dans le milieu naturel. Nous nous engageons, par ailleurs, à limiter et à compenser les nouvelles imperméabilisations. Pour les projets d'aménagement des deux principales plates-formes, la création de bassins de stockage des eaux pluviales d'une capacité de 500 m³ par hectare est prévue.

Des traitements efficaces

Nous améliorons le rendement des systèmes de traitement. Après plusieurs tests,

Paris-Orly va mettre en service, dès 2013, un traitement des eaux pluviales par filtre planté (voir page 45). Ce procédé, inédit sur une plate-forme aéroportuaire française, complétera le système de traitement des eaux pluviales (Step). Ces Step, composés de bassins de décantation et de traitement physique ou biologique, sont en service à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle. Ils permettent de traiter, si nécessaire, les eaux pluviales et de répondre aux exigences réglementaires de rejet dans le milieu naturel. Accrédité Cofrac, notre laboratoire assure la surveillance de la qualité de ces eaux sur les plates-formes aéroportuaires. Cette vigilance évite les rejets non conformes dans le milieu naturel.

Surveillance des eaux de surface et souterraines

Notre laboratoire évalue régulièrement la qualité des nappes phréatiques situées sous les trois principales plates-formes. Grâce à un réseau de points de mesures (piézomètres), nous suivons les variations de niveau des nappes et leur profil physico-chimique, et engageons les traitements antipollution s'ils se révèlent nécessaires.

Une gestion reconnue

L'Agence de l'eau Seine-Normandie a reconduit, en 2012, son agrément pour la surveillance des rejets des eaux pluviales et des eaux usées, obtenu en 2010 par l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. À Paris-Orly, notre autorisation de rejet des eaux pluviales dans le milieu naturel a été prorogée de dix ans en 2011.

CONSOMMATIONS D'EAU POTABLE (en milliers de m³)

→ Périmètres interne et externe

Paris-Charles de Gaulle



Paris-Orly



Paris-Le Bourget



→ Ces chiffres correspondent à la consommation d'eau potable totale des plates-formes Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Les consommations d'Aéroports de Paris sont consolidées pour chaque plate-forme dans notre tableau de bord trimestriel.

REPÈRES

→ Aéroports de Paris et ses partenaires consomment, sur les trois plates-formes aéroportuaires, près de **3 millions** de mètres cubes d'eau potable, soit près de **30 litres** par passager.

-1,6 %

Entre 2010 et 2012, les consommations d'eau potable ont baissé de **1,6 %** par passager.

Une vision complète

Dans le domaine de l'eau, notre activité est soumise à des obligations réglementaires liées à l'importance des plates-formes aéroportuaires. À l'intérieur de nos emprises, nous assurons la gestion complète du cycle de l'eau : distribution de l'eau potable, collecte des eaux usées, récupération et traitement des eaux pluviales. Cette gestion concerne nos propres activités et s'étend à celles des tiers. Les eaux usées collectées sont rejetées dans les canalisations départementales qui les acheminent vers les stations d'épuration de l'agglomération parisienne.



Nous réduisons les impacts de nos activités

Valoriser la matière

Gérer les déchets

Aéroports de Paris doit organiser la gestion des déchets qu'il produit. La réglementation impose le recyclage de 75 % des déchets d'activité économique non dangereux d'ici à 2020 et la réduction de 15 % des résidus envoyés à l'incinération ou en centre d'enfouissement technique. Propriétaire et exploitant des plates-formes aéroportuaires, nous définissons les règles de tri, l'organisation de la collecte, les emplacements des conteneurs et les consignes de transport des déchets non dangereux produits dans nos aéroports.

Développer et partager les bonnes pratiques

D'ici à 2015, nous ambitionnons d'atteindre un taux de 30 % de valorisation matière de nos déchets. Dans ce but, nous réduisons notre production de déchets et incitons nos partenaires à adopter ces bonnes pratiques. Les locaux administratifs des trois plates-formes disposent de boîtes de récupération du papier et des cartouches d'imprimante pour favoriser la collecte sélective et le recyclage. Depuis la fin 2011, on trouve, au pied de chaque bâtiment de l'entreprise, un conteneur de collecte des papiers et cartons à recycler. En aérogare, nous déployons des compacteurs de bouteilles en plastique à proximité des postes d'inspection filtrage.

Aider nos partenaires à progresser

Les Clubs des partenaires environnement

La performance environnementale des plates-formes aéroportuaires concerne les entreprises et les administrations qui y sont actives. Pour sensibiliser et accompagner nos partenaires,

Depuis 2012, les passagers disposent de poubelles bi-flux. La surveillance des bennes du terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle est assurée depuis peu par des régisseurs de quai qui aident nos entreprises partenaires à améliorer le tri et donc le recyclage (voir page 44).

Intégrer la biodiversité dans notre stratégie

Réduire l'utilisation des phytosanitaires

Propriétaire de plus de 6 000 hectares de territoires franciliens, nous considérons comme un enjeu majeur la protection de la biodiversité. Nous avons fait réaliser un état de la richesse floristique et faunistique des territoires que nous gérons. En 2012, nous avons finalisé une politique qui vise à améliorer les connaissances internes de l'entreprise, à restaurer ou préserver les habitats et les espèces remarquables, et à renforcer la communication et les échanges. Nous nous engageons à réduire de 5 % l'utilisation des produits phytosanitaires entre 2010 et 2015. Dès 2013, nos guides d'aménagement et d'implantation comporteront des préconisations concernant la protection de la biodiversité. Dans le cadre de la convention que nous avons passée avec le conseil général de Seine-et-Marne, nous réaliserons, en 2013, un séminaire sur la gestion écologique des espaces verts.

nous avons créé les Clubs des partenaires environnement (CPE). L'adhésion est libre et gratuite. En 2012, l'héliport d'Issy-les-Moulineaux a créé son club de partenaires environnement. Les CPE des trois plates-formes tiennent une revue annuelle de leurs activités.



LA CARTOGRAPHIE DU BRUIT

- Pour le compte de la DGAC, le laboratoire d'Aéroports de Paris réalise la cartographie du bruit des avions. Déterminées par le calcul, ces cartes représentent des zones de bruit traduisant l'impact sonore du trafic aérien autour des plates-formes. Elles permettent d'établir des plans d'exposition au bruit (PEB) destinés à maîtriser l'urbanisme autour des aéroports. Elles sont aussi utilisées pour définir les plans de gêne sonore (PGS) qui ouvrent aux riverains installés dans les zones les plus bruyantes le droit à l'aide à l'insonorisation (voir page 64).

DEUX NOUVELLES COLONIES D'ABEILLES

- Déjà signataire d'une convention avec l'Union nationale de l'apiculture française, Aéroports de Paris a installé, en 2012, trois ruches supplémentaires à l'aéroport d'aviation générale de Toussus-le-Noble et cinq autres à Paris-Orly. Au total nos plates-formes comptent **22** ruches. Le miel de nos ruches est consommable.

REPÈRES

- Paris-Charles de Gaulle compte **9** km de haies, **87** espèces d'arbres, et **94** espèces d'arbustes.

5 %

Nous nous sommes engagés à réduire notre **consommation de papier** de 5 % entre 2010 et 2015 et à n'utiliser, à partir de 2014, que du papier recyclé ou provenant de forêts dont la gestion durable est certifiée.

Points de vue croisés

Des événements pour sensibiliser

Chaque année, les CPE établissent un plan d'action qui fait l'objet d'un suivi au cours de revues annuelles. Leurs membres participent aux événements nationaux, telles la Semaine du développement durable, la Semaine européenne de la mobilité ou la Semaine européenne pour la réduction des déchets, en menant des actions pour mobiliser leurs collaborateurs. En 2012, les CPE ont organisé des réunions d'information sur la RSE.

Un site ouvert aux échanges

Dédié aux membres des CPE, un site extranet met en ligne des outils d'autoévaluation des performances environnementales. Le site facilite l'échange d'informations sur les actions des groupes de travail, les bonnes pratiques et l'actualité réglementaire environnementale.

www.ecoairport.fr

Forum sur la gestion de l'eau

Nous avons réalisé, lors de la Semaine du développement durable, un forum des bonnes pratiques de gestion de l'eau. Ce forum a porté sur de nouvelles techniques conjuguant épuration et création de zones humides favorables à la biodiversité, sur le concept d'eau virtuelle, la collecte et la valorisation des eaux pluviales et sur de nouvelles techniques de climatisation des bâtiments.



Franck Mereyde

Directeur de l'aéroport Paris-Orly

L'eau, une ressource précieuse

F.M. : Nous avons un principe à Paris-Orly : améliorer régulièrement la maîtrise de nos impacts environnementaux. La mise en service de notre centrale géothermique de production de chaleur en 2010 nous a permis de diminuer notre consommation de combustibles fossiles et d'éviter l'émission de 9 000 tonnes de CO₂ par an. En 2012 nous mettons en chantier un filtre planté, procédé de dépollution qui complète notre système de traitement physico-chimique des eaux pluviales, le Step. Il va réduire le risque d'engorgement du Step en période hivernale, quand les eaux de ruissellement se chargent de produits de dégivrage. L'eau rejetée dans l'Orge sera ainsi d'une très grande qualité. Nous avons initié ce projet depuis maintenant deux ans. Nous y avons travaillé avec les experts des services techniques de la direction générale de l'aviation civile et avec l'Agence de l'eau Seine-Normandie, qui nous a apporté son soutien financier en phases d'études et de travaux.

D.M. : Les agences de l'eau sont des établissements publics d'État intervenant chacune dans un bassin hydrographique. Nous avons pour mission de promouvoir une gestion équilibrée et solidaire de la ressource en eau et de contribuer à maintenir la qualité des cours d'eau et des milieux aquatiques. Nous disposons de moyens financiers assis sur les redevances que versent les usagers de l'eau : domestiques, industriels, agriculteurs. Nos objectifs sont définis dans un schéma directeur d'aménagement et de gestion de l'eau, le Sdage, selon un cycle de six ans. Le Sdage Seine-Normandie 2009-2015 fixe huit défis dont trois concernent les entreprises : la diminution des pollutions ponctuelles par les polluants classiques, la réduction de la pollution par des substances toxiques et la gestion de la rareté de la ressource. Au titre de la lutte contre les pollutions, nous avons soutenu les efforts des services de l'aéroport Paris-Orly et suivi les trois phases de leur projet : l'amélioration de la collecte des eaux ; l'étude de l'amélioration du prétraitement de l'eau qui a conduit au choix du marais filtrant ; les travaux actuellement en cours. Les aides financières de l'Agence se sont élevées pour ce projet à 2 764 000 euros.

Daniel Merlet

Directeur territorial Paris Petite Couronne
à l'Agence de l'eau Seine-Normandie



2012 en actions

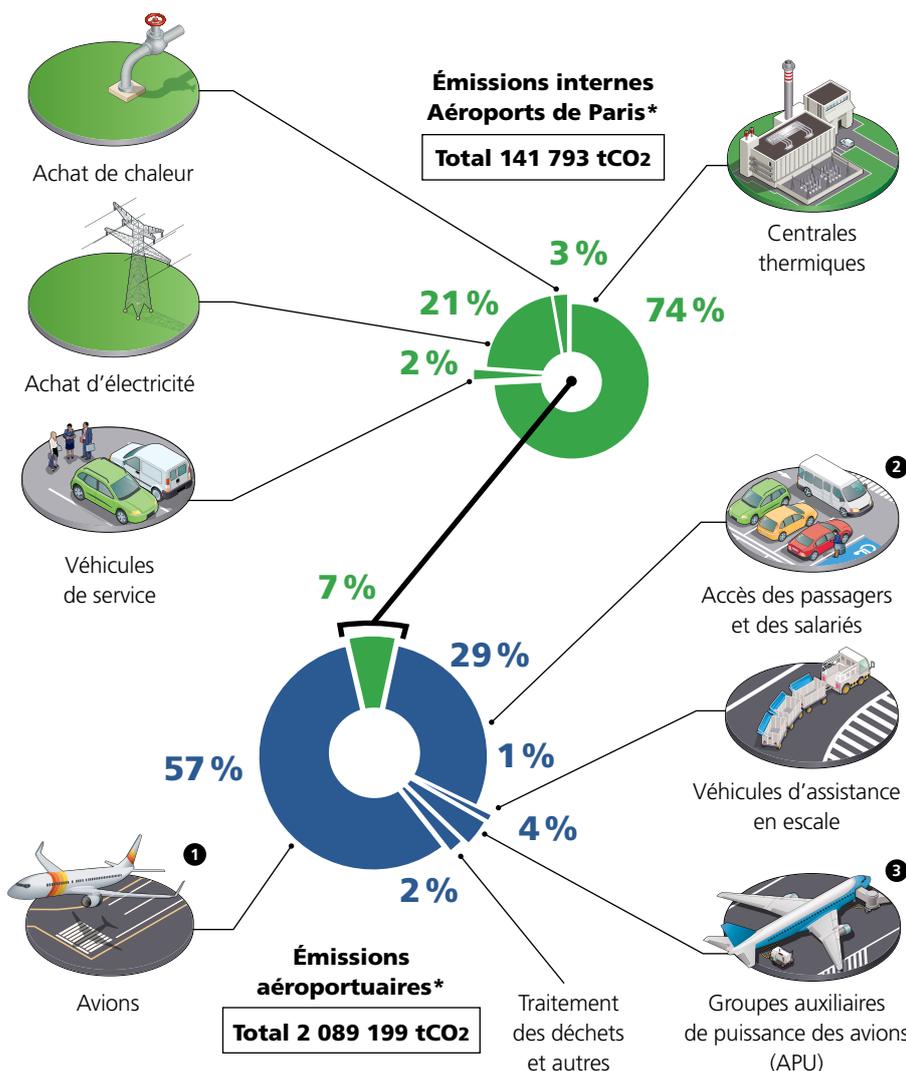
CLIMAT

Notre lutte contre le changement climatique est récompensée



En juillet 2012, nous avons obtenu le niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation* (ACA) pour les plates-formes de Paris-Orly et de Paris-Charles de Gaulle et le niveau 2 pour Paris-Le Bourget. Cette labellisation récompense plusieurs années d'efforts visant à connaître et réduire nos émissions de gaz à effet de serre (GES). Mis en place par l'ACI-Europe, l'organisation professionnelle des aéroports, l'ACA reconnaît et évalue la démarche entreprise par les aéroports pour alléger leurs émissions en CO₂. Elle est assortie

d'une vérification par un tiers indépendant. L'obtention du troisième niveau signifie que nous avons un système de management des émissions de GES imputables à nos activités directes (centrales thermiques, par exemple), que nous les avons diminuées et que nous avons identifié, pour tenter de les réduire, nos émissions indirectes (déplacements des salariés, émissions des avions). Il signifie enfin que nous agissons avec nos partenaires pour limiter leurs rejets. Seuls dix aéroports européens ont obtenu le niveau 3, dont celui d'Amsterdam.



* Données Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

ACA niveaux 1 et 2

Avec la mise en service des centrales à géothermie de Paris-Orly et à biomasse de Paris-Charles de Gaulle, nous avons accru notre production d'énergies renouvelables. À terme, ces deux installations éviteront l'émission de près de 27 000 tonnes de CO₂ par an.

ACA niveau 3

- Avec Air France et la DGAC, nous avons mis en place la gestion locale des départs. Issu du *Collaborative Decision Making* (CDM), cet outil de communication informatique contribue notamment à diminuer le temps de roulage d'un avion ❶, entre le moment où il quitte son stationnement et son décollage. Chaque année, près de 17 000 tonnes de CO₂ sont ainsi épargnées à l'atmosphère.
- Après celui de Paris-Charles de Gaulle, nous avons mis en place, avec nos partenaires, un PDIE à Paris-Orly pour diminuer les émissions liées aux déplacements professionnels des salariés ❷.
- Nous avons équipé de prises électriques au sol ❸ la totalité des postes de stationnement avion au contact de Paris-Orly et du terminal 2 de Paris-Charles de Gaulle et installé un dispositif de fourniture d'air conditionné au sol pour les postes au contact du satellite 4 à Paris-Charles de Gaulle.

PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE

Réduire l'appétit de l'informatique

La performance énergétique de nos équipements et salles informatiques progresse toujours. En 2012, nous avons optimisé avec succès le système de climatisation d'une salle hébergeant des serveurs et des équipements réseau : grâce à un refroidissement plus efficace et plus homogène, les consommations d'électricité et d'eau glacée ont fortement diminué et la durée de vie des matériels s'est allongée. Cette politique d'aménagement sera appliquée progressivement aux principales salles informatiques. Nous poursuivons aussi le renouvellement du parc de PC, la systématisation de la mise en veille automatique des postes et la virtualisation des serveurs. Côté exploitation, nous testons l'extinction à distance des écrans d'affichage en aéroport après la fermeture.



HQE

S4, une salle d'embarquement plus verte

Inauguré le 21 juin 2012, le satellite 4 (S4), nouvelle salle d'embarquement du terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle, est une vitrine de notre savoir-faire environnemental. Certifié HQE®, ce bâtiment de 100 000 m² dispose d'une enveloppe très performante et d'équipements énergétiques innovants. La production d'énergie est assurée par une thermo-frigo-pompe, système à haut rendement qui produit de la chaleur et du froid. Dimensionnée pour répondre aux besoins du S4 et d'une partie du satellite 3, cette installation génère une économie de 10 000 MWh/an de gaz pour la production de chaleur, et de 10 000 m³ d'eau. La climatisation est assurée par 45 centrales de traitement d'air à roue de récupération d'énergie ou utilisant le principe du *free cooling*. Ces systèmes réduiront encore de 1 000 MWh/an la consommation d'énergie du bâtiment. Au total, la demande énergétique du S4 devrait être inférieure de 30 % à la moyenne des aéroports existants.

ÉNERGIES RENOUVELABLES

Chauffer au bois

Nous avons mis en service, en 2012, une centrale à biomasse à Paris-Charles de Gaulle. Installées dans la centrale thermo-frigo-électrique, ses deux chaudières de 7 MW remplacent des chaudières à gaz. En vitesse de croisière, elles éviteront l'émission de 18 000 tonnes de CO₂. Approvisionnées par des forêts situées à quelques dizaines de kilomètres de la plateforme, elles produiront annuellement 85 000 MWh de chaleur, de quoi couvrir le quart des besoins de l'aéroport.

Ferme solaire

Nous bâtissons la première centrale photovoltaïque de Paris-Charles de Gaulle. Installée à proximité de la Maison de l'Environnement et du Développement durable (MDEDD), elle s'étendra sur une surface de 4 000 m² environ. D'une puissance de 190 kWc, elle sera raccordée, dès 2013, au réseau électrique et alimentera la MDEDD. Ce projet servira aussi à tester cette technologie en milieu aéroportuaire.

HQE

Altaï, immeuble sobre et intelligent

Le 12 octobre 2012, les groupes Aéroports de Paris et Schiphol Group, co-investisseurs, ont réceptionné l'immeuble Altaï. Bâti dans le quartier d'affaires de Roissypole, cet ensemble de bureaux accueille les sièges sociaux des groupes Servair et Air France-KLM. D'une surface de 13 250 m², Altaï est doté d'équipements à haute performance énergétique : baies vitrées à triple vitrage respirant, pompes à chaleur individuelles, gestion centralisée des consommations d'énergie. Certifié HQE®, cet immeuble de quatre étages est labellisé BBC-Effinergie®.

Deux gares de fret

Inaugurée en septembre 2012, la gare de fret GB3 de Paris-Charles de Gaulle comprend près de 14 000 m² d'entrepôts et 4 000 m² de bureaux. Conçue sur le modèle de la gare GB2, elle est certifiée HQE® avec des bureaux BBC. Construite en 2008, la gare GB2 a servi à élaborer le référentiel HQE® du secteur logistique.

ÉMISSIONS

Nous roulons électrique

Le jour de la réception de nos deux premiers véhicules électriques, nous avons mis en service les deux premières bornes de recharge à proximité de la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle. D'ici à 2015, les autres bornes dédiées à la flotte électrique d'Aéroports de Paris seront installées dans les aéroports parisiens. Pour réduire les émissions de notre flotte, nous prévoyons d'acquérir près de 200 véhicules électriques d'ici à fin 2015.

ÉMISSIONS DE NOS VÉHICULES

(en tonne de CO₂)

Périmètre : Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget

2010	3 508
2011	2 898
2012	3 084

2012

en actions



DÉCHETS

Les aiguilleurs du tri

Faute d'une qualité de tri suffisante, la majeure partie des déchets non dangereux valorisables collectés dans les bennes du terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle finissaient à l'incinération. Pour accroître le taux de recyclage, nous avons sollicité une entreprise d'insertion, spécialisée dans la gestion de déchets. Depuis octobre 2012, pour une période test de six mois, un régisseur de quai accueille les producteurs de déchets et les aide à choisir le bon geste de tri. Il assure aussi la liaison avec le prestataire qui gère les compacteurs et maintient la propreté du site. Quatre personnes, précédemment éloignées de l'emploi, occupent ce poste, assurant, par rotation, une présence de 18 heures par jour, 7 jours sur 7. À vocation sociale, ce poste de régisseur de quai est aussi un projet environnemental grâce auquel nous sensibilisons les entreprises partenaires et améliorons la valorisation des déchets.

Réduire les déchets

Depuis 2010, nous sommes labellisés par le ministère de l'Écologie pour notre programme d'actions lors de la Semaine européenne de la réduction des déchets. Cette année, du 19 au 23 novembre, nous avons sensibilisé 6 755 salariés et 450 élèves, avec 35 entreprises partenaires, 15 collectivités locales et cinq associations. À cette occasion, nous avons diffusé et mis en ligne un film original qui met en scène des peluches en matériaux recyclés, gardiennes des nouvelles poubelles bi-flux installées dans nos aérogares. Dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, ateliers et conférences ont traité de la gestion des déchets et du cycle de vie des produits. Dix-sept stands et lieux d'animation ont accueilli les visiteurs et des brochures d'information ont été distribuées. Des collectes de bouchons, de canettes, de stylos en plastique étaient organisées et 250 téléphones portables usagés ont été récoltés par la Fondation Air France. Enfants et adultes ont exposé des sculptures et objets réalisés à partir d'objets recyclés.

Recycler des meubles

Un projet de partenariat est en cours de validation avec la régie des quartiers Les Portes de l'Essonne dans le cadre de La Recyclerie, chantier d'insertion social. Nous nous engageons à offrir des meubles et fournitures de bureaux usagés et à en faciliter la récupération. Nous mettrons aussi à disposition des locaux pour la tenue d'événements.

BIODIVERSITÉ

Désherbage sobre

Afin de réduire la consommation de produits phytosanitaires pour le traitement des postes avion et des voies de circulation, l'unité chargée de la maintenance a mis en place un système de diffusion de produits très localisée, qui se déclenche seulement lorsque c'est nécessaire. Grâce à un positionnement par GPS, les zones déjà traitées sont également repérées, ce qui évite d'y passer une seconde fois. L'économie de matière active est de l'ordre de 85 %. Grâce à la nouvelle rampe d'épandage le gain de temps pour l'application avoisine 60 %.

BIODIVERSITÉ

Notre patrimoine arboré

En vue d'établir l'état des lieux des végétaux et de la faune, nous avons réalisé, en 2012, le recensement des arbres de la plateforme de Paris-Charles de Gaulle. Au total, 800 000 arbres et arbustes, dont certains spécimens remarquables, à l'instar de cèdres du Liban vieux de plus de 250 ans, d'un ginkgo biloba qui deviendra peut-être millénaire, ou d'un séquoia à feuilles d'if, l'un des plus grands arbres du monde !

ÉNERGIE

Gedeon gère

Système de gestion centralisée des flux vitaux, Gedeon est dédié au télélevage de tous les compteurs d'électricité, de gaz et d'eau de nos bâtiments. Gedeon assure ainsi le suivi de la demande, détecte les consommations inhabituelles, optimise les achats d'énergie. Il peut aussi être utilisé pour évaluer les gains possibles des projets d'économie d'énergie.

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 la température extérieure. 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. Mis en service en novembre 2011, il a généré une économie de 1 824 MW d'énergie frigorifique. Ses concepteurs ont reçu le Trophée des éco-gestes lors de la Semaine du développement durable.

EAU

Récupérer l'eau de pluie

Lors de la construction du bâtiment assurant la liaison entre les terminaux 2A et 2C de Paris-Charles de Gaulle, deux citernes de 35 000 litres de capacité unitaire ont été installées dans les sous-sols. Elles collectent les eaux pluviales, captées sur les 4 500 m² de la toiture. Cette eau alimente le réseau de distribution d'eau des sanitaires et sert à l'arrosage des parcelles fleuries.

Des roseaux antipollution

Maintenir l'activité aéroportuaire durant l'hiver n'est pas sans inconvénient pour l'environnement. Du déverglaçant doit être pulvérisé sur les pistes. Avant le décollage, les avions doivent souvent être dégivrés. Ces deux opérations nécessitent l'utilisation de fondants hivernaux. À Paris-Orly, plus de 1 200 m³ de formiate et de propylène glycol sont utilisés en moyenne chaque hiver. Une partie de ces produits, emportée par les précipitations, se retrouve dans les réseaux de collecte des eaux pluviales raccordés au système de traitement des eaux pluviales (Step). En complément du traitement physico-chimique actuel qui ne permet pas un traitement efficace de ce type de produit, nous réalisons un filtre planté, composé de sable et de roseaux. Ce choix résulte de plusieurs essais menés en partenariat avec le service technique de l'aviation civile. Le prétraitement s'effectue dans un nouveau bassin dit « tampon » de 12 000 m³ (biomasse et aération). La dégradation finale des polluants est assurée par un marais filtrant de 6 700 m². Ainsi « bioépurée », l'eau peut être rejetée dans le milieu naturel. Ces premiers marais filtrants seront installés sur l'aéroport au cours de l'année 2013.

Principe physique de la bio-épuratoire

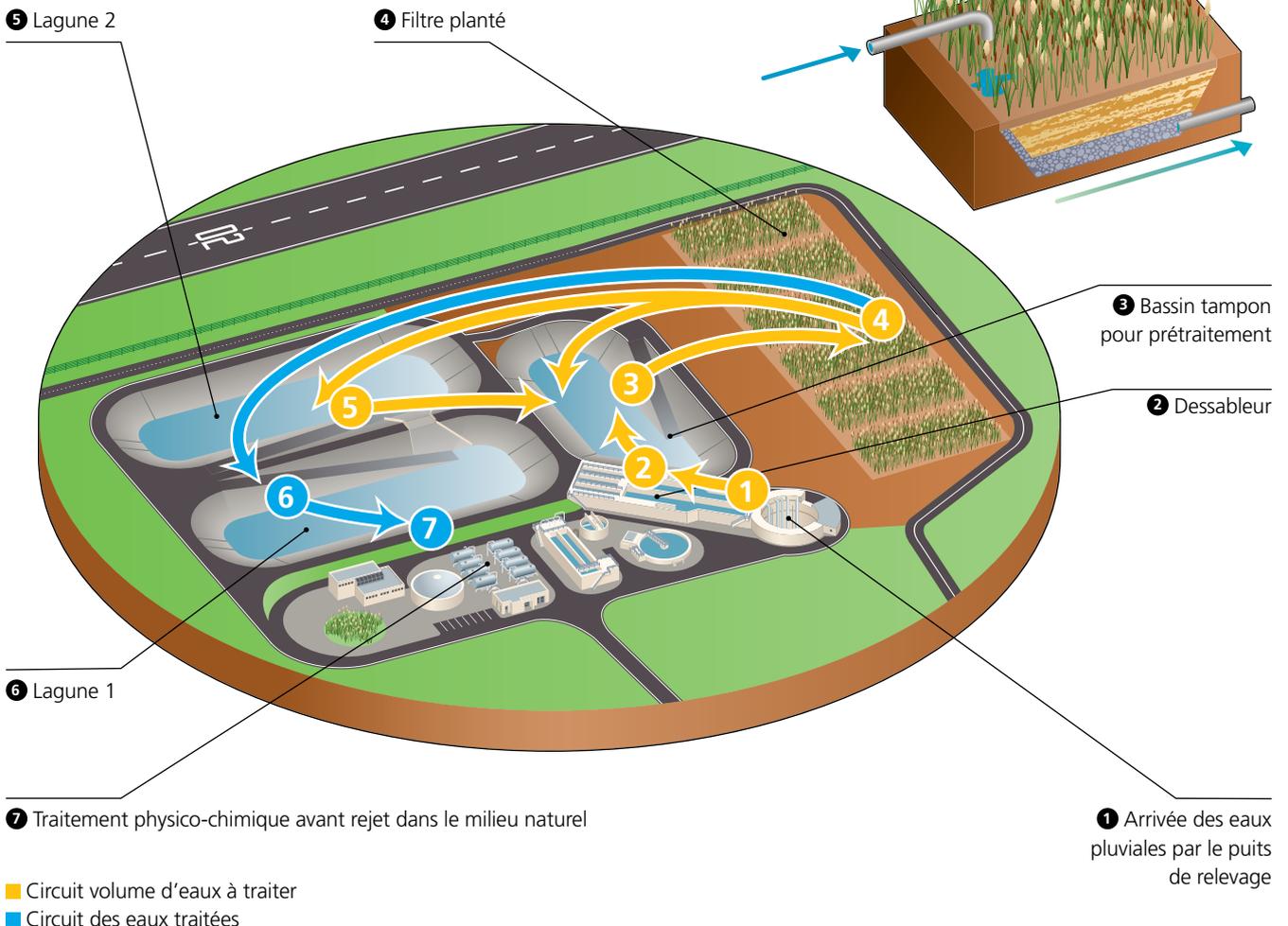
Dans le bassin tampon, la pollution est réduite de 50 %. L'eau est ensuite envoyée vers le marais filtrant où le sable opère la finalisation du traitement. Les roseaux jouent un rôle d'aérateur du sable afin d'achever la dépollution de l'eau grâce à la récupération des microparticules qui s'y trouvent.

À la découverte de l'eau



Pour aider nos partenaires à maîtriser leur consommation, nous avons réalisé, lors de la Semaine du développement durable, une initiation aux bonnes pratiques de gestion de l'eau. En mobilisant 90 partenaires, nous avons lancé une quarantaine d'animations, entre les 2 et 6 avril 2012, grâce auxquelles 5 000 salariés ont été sensibilisés. De nombreux guides et brochures sur le cycle de l'eau ont été distribués. Les meilleures éco-actions ont été récompensées. Cette année, 14 certificats et deux Trophées du développement durable ont été remis aux personnels et aux entreprises de Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle.

Traitement bio-épuratoire des produits hivernaux





4

Nous sommes à l'écoute **de nos clients et de nos fournisseurs**

Nous agissons
avec nos partenaires

— page 48

Nous améliorons l'expérience
du passager dans nos aéroports

— page 49

Nous fidélisons nos
entreprises locataires

— page 51

Nous développons
l'achat durable

— page 52

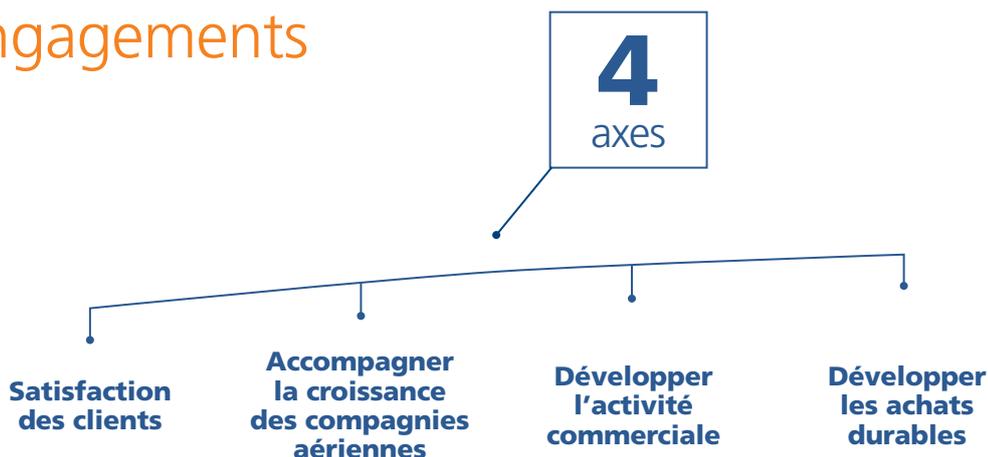
Points de vue croisés

— page 53

2012 en actions

— page 54

Nos engagements



8 priorités

2015

Objectifs

2012

Actions phares

Satisfaction clients	<ul style="list-style-type: none"> Figurer parmi les meilleures références européennes 	<ul style="list-style-type: none"> Expérimentations avec les compagnies Dépose bagage automatique
Culture clients	<ul style="list-style-type: none"> Développement de la culture clients au sein de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Université du Service : 2 460 personnes sensibilisées à l'approche culturelle des passagers étrangers
Qualité de service aux compagnies	<ul style="list-style-type: none"> Standards de qualité et démarches collaboratives, innovation 	<ul style="list-style-type: none"> 9 démarches participatives Comités opérationnels de la qualité
Qualité de service aux passagers	<ul style="list-style-type: none"> Standards de qualité, innovation 	<ul style="list-style-type: none"> Référentiels de qualité structurants en 2012 155 M€ consacrés aux actions prioritaires 5 800 m² de surfaces commerciales nouvelles
Innovation	<ul style="list-style-type: none"> Intégration de l'innovation dans tous les domaines de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 20 projets en cours Partenaire des grands prix de l'innovation de la Ville de Paris
Qualité de service pour les entreprises locataires	<ul style="list-style-type: none"> Amélioration de la satisfaction de nos clients 	<ul style="list-style-type: none"> Un forum du service pour améliorer la culture clients des équipes.
Qualité des infrastructures et des bâtiments	<ul style="list-style-type: none"> Moderniser et établir des standards de construction 	<ul style="list-style-type: none"> Ouverture du satellite 4 et de la liaison A/C à Paris-Charles de Gaulle
Fournisseurs et prestataires	<ul style="list-style-type: none"> Déontologie des achats 	<ul style="list-style-type: none"> Code de déontologie depuis 2010
	<ul style="list-style-type: none"> Prise en compte de la RSE dans les appels d'offres et les contrats 	<ul style="list-style-type: none"> Politique d'achats durables dans la nouvelle politique achats Évaluation des fournisseurs (aspects sociaux)
	<ul style="list-style-type: none"> Achats aux PME 	<ul style="list-style-type: none"> Signature du Pacte PME

Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2012-2015).

Démarrage ◀ **En cours** ▶ **Avancé** ↻ **Atteint** ●

Nous agissons avec nos partenaires

Notre culture de la relation clients

Une ambition et un enjeu

Améliorer la satisfaction de nos clients constitue l'axe numéro un de notre stratégie jusqu'en 2015. Nous sommes intégrateurs de services. Notre performance économique et sociétale repose sur l'amélioration de la qualité de notre prestation vis-à-vis des passagers, des compagnies aériennes et des entreprises basées sur nos aéroports. Nous ambitionnons de réaliser un saut de performance important pour devenir l'une des références européennes reconnues. Notre direction de la Satisfaction clients pilote nos plans de progrès depuis quatre ans. Un directeur de la Qualité clients opère au sein de chacune des directions des plates-formes Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle.

2012, l'année de la conformité

Nos plans de progrès s'appuient sur des programmes stratégiques et opérationnels, sur le respect de standards de qualité et sur la coopération étroite avec nos partenaires, fournisseurs et concessionnaires. En 2012, nous avons mis l'accent sur la consolidation de standards de conformité. Un « référentiel de services » et un « référentiel nouvelles infrastructures » définissent le niveau de service et de qualité auquel le passager peut prétendre tout au long de son parcours dans l'aéroport. Le référentiel de services relatif au parcours des passagers à l'arrivée a été validé en décembre 2012. Le volet couvrant le parcours au départ sera finalisé en 2013.

Notre Université du Service

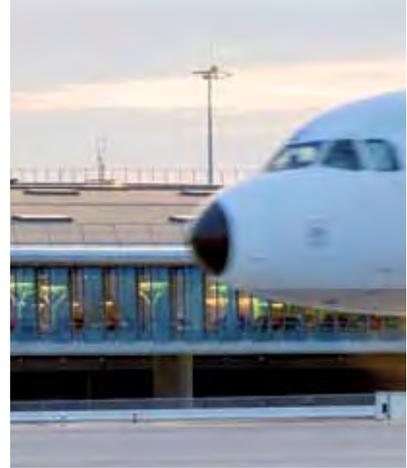
Depuis juin 2011, notre Université du Service, installée à Paris-Charles de Gaulle, développe des programmes dynamiques destinés à nos personnels et, depuis 2012, à ceux de nos partenaires. Ils s'accompagnent de pratiques d'immersion en situation réelle et d'entraînements réguliers. Un site intranet est ouvert aux salariés. Des forums du service réunissent régulièrement nos collaborateurs.

Nous voulons un aéroport coopératif

Les compagnies aériennes attendent de nous une écoute attentive de leurs besoins, des prestations aéroportuaires de haut niveau et des services de grande qualité à l'égard de nos clients communs, les passagers. Elles souhaitent être associées aux grands projets d'Aéroports de Paris. Pour répondre à ces attentes, nous avons développé des structures et des processus d'échange.

Contribuer à la compétitivité des compagnies

Notre département Marketing compagnies, créé en 2011 au sein de la direction de la Stratégie, a pour mission d'anticiper l'évolution du marché de l'aérien, de mieux cerner les attentes des compagnies et de les inciter à développer l'offre aérienne au départ de Paris. Cela suppose que nous diffusions une culture client compagnies auprès de nos salariés, notamment grâce à des outils collaboratifs. En 2012, nous avons ouvert,



REPÈRES

- **7 249** personnes ont fréquenté l'Université du Service en 2012, dont **45 %** de participants externes.
- **3** nouvelles compagnies régulières nous ont rejoints : ECAir (compagnie congolaise), Syphax (compagnie tunisienne) et Transaero (compagnie russe).

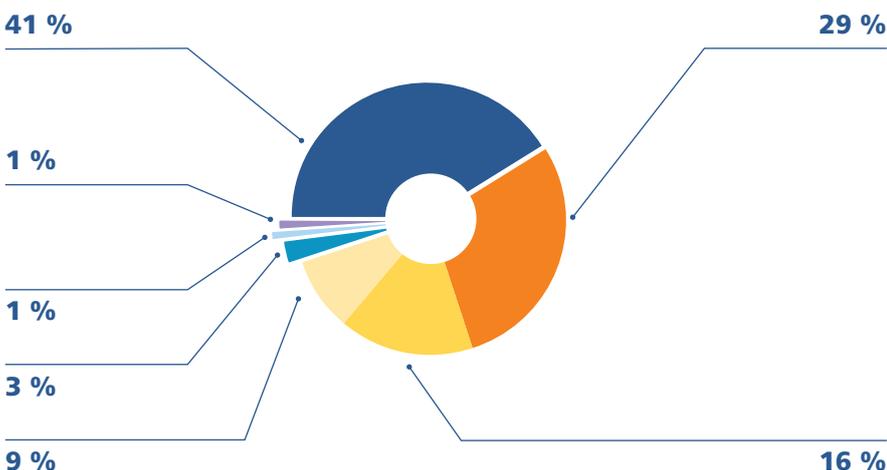
86 %

des compagnies sont satisfaites de leurs relations avec Aéroports de Paris

et 41 % estiment qu'elles se sont améliorées, selon notre enquête annuelle de satisfaction 2012.

ENVELOPPE SATISFACTION CLIENTS

Répartition sur la période 2011-2015



- Notre second contrat de régulation économique 2011-2015 (CRE 2) comprend **25** indicateurs relatifs à la qualité de service, à laquelle nous avons réservé une enveloppe budgétaire de **155 M€** pour soutenir les leviers d'action prioritaires.

- Ambiance et confort
- Propreté : blocs sanitaires
- Orientation
- Autres
- Initiatives locales
- Fluidité
- Accueil et information



à l'intention des compagnies, une rubrique professionnelle en anglais, « *Route development* », sur le site internet d'Aéroports de Paris. L'entreprise s'est également inscrite sur le site www.therouteshop.com et a tenu un stand lors du forum *World Routes 2012* à Abu Dhabi.

Travailler ensemble

Nous travaillons étroitement avec tous nos partenaires pour coordonner des actions centrées sur la qualité de service au bénéfice des compagnies et des passagers. En 2011, des comités opérationnels de la qualité de service ont été instaurés au sein de chaque unité opérationnelle. Ces comités réunissent les compagnies, les sociétés d'assistance en escale et Aéroports de Paris. Ils suivent les

indicateurs de notre second contrat de régulation économique (CRE 2) et pilotent des plans d'actions. Chaque unité opérationnelle tient au minimum un comité opérationnel de la qualité de service en aéroport par trimestre.

Depuis 2010 l'aéroport Paris-Charles de Gaulle est labellisé *Airport-CDM (Collaborative Decision Making)*. Ce label atteste de notre travail en concertation avec la navigation aérienne et les compagnies, notamment pour améliorer la ponctualité des vols et fluidifier le trafic au sol. En 2012, nous avons lancé le site extranet CDM@Paris-Orly grâce auquel toutes les parties prenantes visualisent en temps réel les éléments d'exploitation de la plate-forme côté piste.

Nous améliorons l'expérience du passager dans nos aéroports

Nous rendons l'aéroport facile

L'aéroport en version nomade

Grâce au service « Aéroports de Paris Live » que nous avons lancé en 2011, le voyageur peut accéder en temps réel à toutes les informations pratiques relatives à son vol et à l'actualité des aéroports. Surtout destinées aux *Frequent Flyers*, elles sont disponibles sur notre site internet www.aeroportsdeparis.fr, sur le site m.adp.fr en version mobile, sur l'application *My Airport* pour *smartphone* et par téléphone.

Paris-Charles de Gaulle dans un smartphone

Notre application de géolocalisation *My Way* pour *smartphone* guide le passager qui peut situer ainsi rapidement les services et les commerces dans les terminaux de Paris-Charles de Gaulle. Première mondiale en aéroport en 2011, *My Way* est téléchargeable gratuitement depuis les banques d'applications pour téléphones mobiles et

sera intégrée en 2013 à *My Airport*. Nous avons également complété ce dispositif par des bornes d'information et d'orientation tactiles déployées cette année à Orly sud.

Une signalétique intelligente

En 2011, en complément d'une signalétique entièrement repensée dans les terminaux et pour la desserte par les transports en commun, nous avons remodelé celle des accès routiers et des parkings. Depuis juillet 2012, un dispositif de guidage installé dans certains parkings aide les voyageurs à trouver rapidement une place. Ce système affiche les places disponibles, localisées et repérées par une diode de couleur.

Des parcours fluides

Nous améliorons chaque année la fluidité aux postes d'inspection filtrage. Une meilleure ergonomie des tables de dépose et des personnels d'accueil aidant les passagers à se préparer aux contrôles leur font gagner de précieuses minutes. Nous avons réservé une file d'attente aux familles, en période de grands départs. Pour les citoyens de

UNE DISTINCTION

- La société Viséo Conseil a élu Aéroports de Paris « Service client de l'année 2013 » dans la catégorie « aéroports » pour l'ensemble des services d'information qu'il propose.

UNE OFFRE POUR TOUS

- Nous avons lancé cette année la « Résa parking éco » qui propose à nos clients de se garer au tarif le plus bas, dans les parkings éloignés des terminaux.

CE QUE NOUS DISENT LES PASSAGERS

- Les passagers disposent de deux outils pour exprimer leur opinion sur nos services. Nos enquêtes au départ et à l'arrivée et le site www.ditesnous.fr.
- Ditesnous.fr a évolué en 2012. À partir d'un *smartphone* ou d'une tablette, les voyageurs peuvent aussi donner leur avis sur une dizaine de services mis à leur disposition, après les avoir testés *in situ*, en scannant un *sticker* porteur d'un code-barre. www.ditesnous.fr

1 million

L'application *My Airport* a été téléchargée 1 million de fois depuis sa création en 2009.

l'Union européenne franchissant les frontières de l'espace Schengen, nous avons généralisé l'inspection filtrage unique, qui évite de repasser les contrôles entre deux avions, et le système automatisé de reconnaissance biométrique Parafe, qui réduit à 30 secondes le temps de contrôle.

L'accès famille

Pendant les grands week-ends et les vacances scolaires, les agents de sûreté et les hôtesses, formés par l'association Le Rire Médecin, accueillent les jeunes enfants et leur expliquent de manière ludique le passage des contrôles de sûreté. Chaque enfant reçoit un livret de jeux mettant en scène Mickey et ses amis à l'aéroport.

Des écrans pour gérer son temps

Localement, nous déployons des écrans de téléaffichage aux points clés du parcours des passagers. En 2012, nous avons notamment systématisé le téléaffichage des temps d'attente aux postes d'inspection filtrage ou en salle de livraison bagages.

Des agents accueillants

Avec l'appui de notre Université du Service, nous entraînons à l'accueil tous nos agents en contact avec les passagers et, depuis 2012, nous sensibilisons les personnels de nos partenaires chargés de la sûreté. Une charte engage depuis 2011 les agents des

postes d'inspection filtrage à développer cette qualité. Nous menons aussi des démarches communes avec la direction de la police aux frontières dans ce but. Un service de conciergerie, ouvert en 2011 à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly, propose un accompagnement personnalisé aux voyageurs.

Nous voulons un aéroport rassurant

Des standards de confort et de netteté

Nous avons poursuivi notre programme d'actions pour le confort de nos passagers. Notre offre de sièges très diversifiée s'accroît et nous installons progressivement nos nouveaux standards de blocs sanitaires, spacieux et agréables. Ces blocs standards font l'objet d'un référentiel de nettoyage et de maintenance. Nos marchés de nettoyage sont désormais assortis de contraintes de qualité exigeantes. En 2012, nous avons testé un nouvel outil de mesure de la performance du nettoyage, adapté du système de notre homologue néerlandais et partenaire Schiphol, le *Schiphol Performance Measurement* (SPM). Nous développons également des standards de netteté. Nous soignons l'éclairage des terminaux qui obéit désormais à un schéma directeur des ambiances lumineuses (Sdal).



10 000 VISITES ANNUELLES

- Un dispositif quotidien de contrôle des commerces a été instauré en 2012 à Paris-Orly et Paris-Charles de Gaulle.
- Les opérateurs de restauration ont signé avec nous des accords de qualité. Leurs points de vente sont soumis à un système de bonus-malus annuel, fonction du respect de nos standards et du niveau de satisfaction des clients.

OUTILS DE PILOTAGE

- L'Observatoire des passagers
- L'enquête annuelle de satisfaction des compagnies
- *Airline Survey Quality*
- Les visites mystères

80 %

En 2012, le **taux de satisfaction des clients pour les bars et restaurants** à Paris-Orly est passé de 73 % à 80 %.



Ouverture à la Chine

Pour que les touristes chinois puissent préparer leur voyage depuis la Chine, nous avons ouvert un site internet en langue chinoise : www.Paris-LifeStyle.cn.com. Ce site fournit des informations pratiques pour se rendre dans nos aéroports et s'y déplacer. Il donne quelques notions de français et indique les meilleures adresses ou événements parisiens du moment. Nous avons aussi développé une application en mandarin, disponible sur *smartphone*, qui fournit des informations similaires et comprend une bibliothèque embarquée de traduction de plus de 150 panneaux signalétiques. Il suffit de prendre la photo du panneau pour que la traduction s'affiche. Ces dispositifs seront étendus à d'autres nationalités.

Des espaces variés de détente et de travail

Nos zones d'embarquement offrent divers services pour la détente et le travail : aires de jeux pour les enfants, jeux vidéo, cybercafés et bornes wifi, prises pour la recharge d'ordinateurs, commerces, restauration. Deux espaces vidéo haute définition et de détente musicale sont maintenant disponibles dans nos terminaux. En 2012, nous avons accru de 5 800 mètres carrés notre offre commerciale et de restauration notamment grâce à l'ouverture de la liaison A/C et du satellite 4. Nous avons signé un partenariat avec Disney pour créer

de nouvelles aires de jeux enfants et conçu des espaces réservés à l'événementiel où sont notamment retransmises les grandes compétitions sportives.

Attentifs aux personnes handicapées

Aéroports de Paris assume la responsabilité de l'accueil et de l'assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite (PHMR) dans ses installations. En 2012, nous avons créé un réseau « accessibilité » avec l'objectif que 100 % de nos installations soient accessibles en janvier 2015.



NOS SERVICES AUX PASSAGERS HANDICAPÉS OU À MOBILITÉ RÉDUITE

- Assistance à la personne du point de dépose au siège de l'avion, et inversement
- Parkings et lieux de dépose : 92 bornes interactives pour se signaler, adaptées à tous les handicaps
- 11 espaces d'accueil
- Aménagement adapté des comptoirs d'accueil, des postes d'inspection filtrage et des salles d'embarquement

Nous fidélisons nos entreprises locataires

Des services en progrès pour les entreprises des plates-formes

Nos trois aéroports principaux accueillent près de 1 000 entreprises, soit plus de 117 000 salariés. Ces chiffres devraient augmenter à Paris-Orly avec le futur quartier d'affaires Cœur d'Orly et, à Paris-Charles de Gaulle, avec l'extension du quartier d'affaires Roissy-pole et l'ouverture du futur centre de commerces et de services Aéroville. Aménageur, développeur et investisseur, nous bâtissons notre relation avec les entreprises implantées sur nos plates-formes en recherchant l'adéquation de nos services à leurs attentes.

Cultiver le dialogue

Cette mission est assurée par notre direction de l'Immobilier qui porte une attention particulière aux métiers en contact avec nos clients. Le Forum du Service 2012 a réuni 179 participants qui ont structuré, à cette

occasion, les grandes lignes de progrès dans le domaine de l'information, de l'accueil, des outils de suivi et de l'accompagnement de nos clients. L'équipe commerciale développe une politique de proximité. Elle a mené des visites régulières auprès des entreprises et organisé quatre réunions avec elles. Au quotidien, les entreprises peuvent signaler une anomalie ou demander une intervention grâce à un site extranet dédié.

Rénover les locaux

La rénovation des bâtiments existants constitue l'une de nos priorités. Elle contribuera à faire baisser les charges locatives et à atteindre les objectifs définis par la politique environnementale du Groupe. Nous respectons en effet des critères de haute qualité environnementale en matière d'économies d'énergie et de confort climatique. Nous poursuivons aussi la remise à niveau des parties communes, des sanitaires et des paliers ainsi que la refonte signalétique des bâtiments. Dans les trois aéroports, nous avons renforcé les contrôles qualité des prestations de nettoyage.

LES ENTREPRISES EN BREF

- **Mesurer la satisfaction et suivre la conformité** : une enquête annuelle évalue la satisfaction des entreprises. Des visites mystères mesurent régulièrement la conformité des prestations fournies à nos standards de qualité de service. Le taux de satisfaction globale des entreprises s'est élevé à **77 %** en 2012, pour un objectif de **73 %**.
- **Activités des entreprises utilisatrices des plates-formes** : activités tertiaires, commerciales ou industrielles, hôtellerie, services aéroportuaires, fret, prestation de sûreté et de maintenance.
- **Deux guides pour les nouveaux arrivants** : *S'implanter à Paris-Charles de Gaulle* (2009), *S'implanter à Paris-Orly* (2011).

REPÈRES

- **2 580 000 m²** de bâtiments, dont **1 210 000 m²** sont propriété d'Aéroports de Paris.
- **416 hectares** de réserves foncières.

1 000

entreprises sont implantées sur nos plates-formes

De meilleures conditions d'exploitation

Pour faciliter le travail de nos fournisseurs, nous avons lancé en 2012 un vaste programme d'amélioration des conditions d'exploitation. Il garantit notamment la disponibilité d'un quai de livraison aux prestataires des commerces. Nous avons également depuis juin 2012 procédé à une extension des réserves et des locaux sociaux de leurs

salariés. Le dispositif se met en place à Paris-Charles de Gaulle et sera déployé prochainement à Paris-Orly.

Un outil décisionnel

En 2011, inspirés par l'expérience de notre partenaire Schiphol, gestionnaire de l'aéroport d'Amsterdam, nous avons développé un outil informatique décisionnel, partagé avec les concessionnaires commerciaux.



REPÈRES FOURNISSEURS

- 1 000 contrats par an
- 1 350 M€ d'achats
- 3 300 fournisseurs

REPÈRES RSE 2012

- 310 k€ d'achats auprès des entreprises adaptées et du secteur protégé. Notre objectif est d'atteindre 600 k€ en 2015.

Nous développons l'achat durable

Une nouvelle politique d'achats

En 2012, nous avons formalisé notre politique d'achats axée sur la qualité, la relation aux fournisseurs et les achats durables. Nous y affirmons notre volonté d'excellence dans les domaines économique, éthique, environnemental et social. Cette politique s'accompagne d'un code de déontologie achats, annexé dès 2009 à notre règlement intérieur, qui définit les règles d'éthique à appliquer vis-à-vis de nos fournisseurs et prestataires. Ce code est diffusé aux salariés sous forme de guide et joint en annexe aux contrats passés dans le cadre de nos marchés. Depuis 2012, chaque collaborateur s'engage individuellement par écrit à respecter ce code de déontologie. Un code de déontologie adapté à nos filiales a été élaboré dans le cadre de notre partenariat avec l'ONG Transparence International France. Actuellement limité à Aéroports de Paris SA, le périmètre de responsabilité de notre direction des Achats s'étendra, à terme, au Groupe.

Critères environnementaux et RSE dans nos contrats

Nous avons travaillé en 2012 à l'intégration, dans nos consultations et dans nos cahiers des charges, de clauses environnementales et sociales que nos sous-traitants et fournisseurs doivent s'engager à respecter. En matière d'environnement, ces clauses concernent le traitement des déchets, les transports, la gestion de l'eau et de l'énergie. Les clauses sociales concernent le droit du travail. Sur ce dernier point, dans le cadre de la lutte contre le travail dissimulé, nous avons acquis en 2012 un outil de vérification de la conformité des informations fournies par nos prestataires et fournisseurs.

Fournisseurs et sous-traitants s'autoévaluent

Depuis 2009, nos prestataires et fournisseurs peuvent procéder à une autoévaluation sur notre place de marché TenderSmart.com. La direction des Achats, la direction des Ressources humaines et la direction de l'Environnement et du Développement durable

42,9%

42,9% de nos achats en 2012 ont été réalisés auprès de PME et ETI.

Privilégier les PME innovantes

En février 2012, nous avons signé le Pacte PME dont l'objectif est de soutenir les PME innovantes afin qu'elles puissent devenir fournisseurs des grands groupes français. Pacte PME réunit 47 grands comptes publics et privés ainsi que 37 organisations professionnelles et pôles de compétitivité.

Points de vue croisés

travaillent également, pour une finalisation en 2013, à la refonte des questionnaires d'évaluation RSE que nous proposons aux entreprises. Un audit par tierce partie pourrait être mené auprès de certaines entreprises en 2013.

Respecter les intérêts de nos fournisseurs

Nous sommes signataires, depuis 2010, de la charte de bonnes pratiques du ministère de l'Économie, qui encadre les relations des grands comptes avec les PME. Cette charte nous engage à protéger et soutenir les petites entreprises. Elle instaure la fonction de médiateur qui peut être saisi par les fournisseurs et les sous-traitants. Un médiateur a été désigné, en 2010, au sein d'Aéroports de Paris SA. Nos délais de paiement à 60 jours sont conformes aux principes de la commande publique et à la directive européenne 2004-17 du 31 mars 2004, portant coordination des procédures de passation des marchés dans les secteurs de l'eau, de l'énergie, des transports et des services postaux.

Le développement des achats solidaires

Nous avons, pour certains marchés, prévu des clauses d'insertion sociale. Deux marchés ont été préparés en 2012 à Paris-Orly. Aéroports de Paris a été accompagné dans cette démarche par le Plan local pour l'insertion et l'emploi (Plie) Orly, Choisy-le-Roi, Villeneuve-le-Roi (94) ainsi que par le Plie des Portes de l'Essonne (91). Le prestataire s'engage à réaliser une action d'insertion durant l'exécution du marché. Depuis de nombreuses années nous travaillons avec les entreprises des secteurs adapté et protégé (EA et Esat). En 2012, nous avons signé un partenariat avec le groupement d'entreprises adaptées Gesat qui nous aidera à identifier les établissements susceptibles de répondre à nos besoins. Nous avons également monté un groupe de travail avec la direction des Ressources humaines et la direction de l'Environnement et du Développement durable pour mieux identifier les opportunités de partenariat avec ce secteur.



Fabienne Speck

Directrice de l'Université du Service,
Aéroports de Paris

Se rencontrer pour grandir ensemble

F.S. : Outil de notre politique de satisfaction clients, l'Université du Service a un rôle d'ensemblier. Elle invite tous les acteurs de la chaîne de service au client à travailler ensemble pour partager les bonnes pratiques. De plus en plus de participants externes à l'entreprise la fréquentent (22 % en 2011 ; 45 % en 2012). C'est dans cet esprit collaboratif que nous avons inscrit l'approche culturelle dans notre programme « Accueil et relation client ». Nous l'avons lancée en décembre 2011 au terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle avec Air France en choisissant la clientèle chinoise qu'il importait de bien comprendre. En décembre 2012 nous en avons renouvelé le principe appliqué cette fois à la clientèle indienne. À CDG1 et CDGA, l'opération « Chine » a été menée avec d'autres compagnies. À Orly sud, le modèle a été décliné pour la clientèle des pays du Maghreb. En 2013, nous renouvelerons l'opération à Paris-Orly pour la Russie et avec Air France pour le Brésil. Ces journées portes ouvertes où les agents concernés rencontrent des personnes issues ou familières des cultures présentées ont attiré 3 244 personnes entre 2011 et 2012.

E.B.S. : Aux yeux de nos clients, la qualité de la relation humaine différencie plus sûrement les aéroports que l'offre commerciale. Depuis l'ouverture de l'Université du Service d'Aéroports de Paris fin 2011, nous avons constaté que le vécu des passagers s'est amélioré à Paris-Charles de Gaulle et que l'image de l'aéroport se redresse progressivement. C'est le résultat d'une collaboration orchestrée par l'Université entre tous les partenaires des plates-formes autour de la qualité de service. Air France est particulièrement sensible aux échanges qui s'opèrent dans ce cadre, notamment lors des cycles de conférences et au cours de nos expérimentations communes. L'approche culturelle de l'accueil des passagers chinois et indiens, initiée par l'Université du Service fin 2011, nous a conduits à conjuguer nos savoirs pour sensibiliser nos personnels et ceux de nos partenaires aux codes culturels de cette clientèle stratégique. Cette expérience réussie illustre la dynamique que nous recherchons pour mieux faire face à un environnement concurrentiel.

Estelle Brice Santos

Responsable Promotion et Valorisation produits/
services à la direction Expérience Client Long Courrier
d'Air France



2012

en actions



PASSAGERS

L'innovation

Créé en 2009, notre pôle Innovation initie et coordonne des projets innovants, notamment au service des passagers. Les nouvelles technologies de l'information y jouent souvent un rôle clé. En 2012, nous avons ouvert notre démarche en signant un partenariat avec l'association francilienne Paris Région Lab grâce à laquelle nous échangeons avec d'autres grands comptes et travaillons avec plusieurs *start-up*.

Trois innovations emblématiques

My Way Aéroports de Paris est notre service de géolocalisation sur téléphone mobile en aéroport. Le moteur de localisation a été conçu par la *start-up* Pole Star.

Les bornes d'information et d'orientation pour les passagers (BIOP) fournissent, en vidéo ou sous forme de plan, des informations personnalisées sur les vols, les itinéraires, les temps de parcours et sur les services disponibles. Il suffit de scanner sa carte d'embarquement devant le lecteur de code-barres de la borne ou d'utiliser l'interface tactile de l'écran.

« **Retrouver sa place** » : à Orly sud ce service permet au passager de localiser son véhicule dans un parking grâce à une borne intelligente. Il lui suffit pour cela d'entrer son numéro d'immatriculation dans le système. Ce service sera étendu aux autres parcs les plus proches des terminaux à Paris-Orly en 2013.

En test

Nous testons aussi un mur d'information sur les transports terrestres en salle de livraison des bagages à Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly. Ce mobilier géant regroupe les informations utiles pour se déplacer dans l'aéroport, accéder aux moyens de transport et les utiliser.

L'ACCUEIL

Ateliers « Communication avec le passager »

En 2012, nous avons déployé sur l'ensemble de nos terminaux un atelier test de sensibilisation à l'accueil mené avec les personnels des postes d'inspection filtrage. Conduit en partenariat avec les sociétés de sûreté, l'atelier instaure des jeux de rôles fondés sur des situations vécues aux trois moments clés de l'inspection filtrage : l'accueil, la palpation, la fouille du bagage.

COMPAGNIES

Simca

Notre département Marketing compagnies a lancé en 2012 le projet Simca (Système d'informations marketing compagnies aériennes). Cet outil de gestion de données facilite l'analyse des marchés du transport aérien et donc la compréhension de la stratégie des compagnies. Il s'intégrera, à terme, dans un portail d'information qui comprend déjà des fiches clients, utiles à toutes les personnes de l'entreprise qui travaillent avec les compagnies.

PASSAGERS

Mur végétal

À Paris-Charles de Gaulle, dans le satellite 4, un mur végétal orne deux patios extérieurs. Ces jardins verticaux de 172 m² au total sont plantés de plus de 5 600 vivaces issues de 15 variétés différentes. Le mur végétal est situé derrière de grandes baies vitrées. Il est visible depuis l'intérieur du hall et apporte sa touche verdoyante et naturelle à la salle d'embarquement.

INNOVATION

Plus de fluidité dans la dépose des bagages

À Paris-Orly, notre système de dépose bagages automatique permet aux voyageurs d'enregistrer leurs bagages en moins de trente secondes. Il sera déployé à Paris-Charles de Gaulle en 2013. La dépose bagage a été récompensée du prix *Best Baggage Initiative 2012* lors du forum *Future Travel Experience* qui se tenait en septembre à Vancouver (Canada).





PASSAGERS

Nos nouveaux parcours passagers

À terme, le parcours du passager reproduira dans tous nos terminaux les principes qui font aujourd'hui le succès du nouveau hub d'Air France et de la liaison A/C inaugurés cette année.

Des parcours plus rapides

Le hub d'Air France 2012 réunit désormais le terminal 2E, le satellite 4 – nouvelle salle d'embarquement pour les vols internationaux –, le terminal 2F et le satellite 3 – salle d'embarquement pour le trafic européen. Les parcours de correspondance sont plus simples et plus rapides grâce à la centralisation des postes d'inspection filtrage et grâce à la généralisation du poste d'inspection filtrage unique (PIFU) qui évite aux citoyens de l'espace Schengen de passer un second contrôle de sûreté entre deux avions. La liaison A/C mutualise en une seule zone les contrôles de police, le système Parafe et l'inspection filtrage.

Détente et loisirs

Passé les contrôles, les passagers entrent dans des zones de temps libre où boutiques, bars et restaurants occupent de vastes surfaces dégagées. Le satellite 4 abrite aussi le plus grand salon d'affaires d'Air France et un espace musée gratuit pour les passagers.

PASSAGERS

L'Art au service des voyageurs

Pour les passagers, nous avons inauguré en janvier 2013 notre Espace Musées au terminal 2E de Paris-Charles de Gaulle. La première exposition a été organisée avec le concours du musée Rodin. « Rodin, les ailes de la gloire » présente 50 œuvres du sculpteur, réunies par le thème de l'envol. On y revoit aussi ses chefs-d'œuvre connus du monde entier comme *Le Penseur*, *Le Baiser* ou *L'Âge d'airain*. L'Espace, libre d'accès, est ouvert du premier au dernier vol. Deux expositions thématiques seront proposées chaque année. La musique avait, de son côté, fait son entrée dans nos aéroports en 2011 avec *Les Jeudis du jazz* à Paris-Orly. Ce rendez-vous hebdomadaire de 17 à 19 heures rencontre un succès non démenti depuis sa création.

COMPAGNIES

Agir ensemble

À Paris-Charles de Gaulle, nous avons lancé en juillet 2012 l'opération « Mon vol préféré » avec Emirates, Air Canada et easyJet. Nos équipes ont suivi la rotation de vols importants de chaque compagnie en lien avec les entreprises intervenantes afin de développer des pistes d'amélioration durable dans les modes de fonctionnement. Nous avons également étendu à Paris-Orly l'opération Smart, menée à Paris-Charles de Gaulle depuis 2010. Smart réunit nos salariés et ceux de la direction de la police aux frontières (DPAF), de plusieurs compagnies aériennes dont Air France et de plusieurs prestataires de services aéroportuaires. Smart débouche sur des actions d'amélioration au service des passagers. Depuis 2006, nous coopérons avec Air France, au sein de la démarche Réussir Ensemble, pour améliorer notre performance commune.

PASSAGERS

Blocs sanitaires

Nous avons engagé un lourd programme de rénovation de nos blocs sanitaires dès 2010. Nous visons un saut qualitatif important lié au standard des nouvelles installations, qu'il s'agisse de volume et de dimensionnement, de matériaux ou de facilité de nettoyage. Trente blocs sanitaires ont déjà été installés en 2012. Grandement appréciés par les passagers, ils font l'objet d'un référentiel de nettoyage et de maintenance.





5

Nous nous engageons envers la société civile

Nos priorités sociétales

Nous innovons
pour l'emploi

Nous soutenons
les territoires

Nous resserrons nos liens
avec les riverains

page 58

page 59

page 62

page 63

L'aide à l'insonorisation

Points de vue croisés

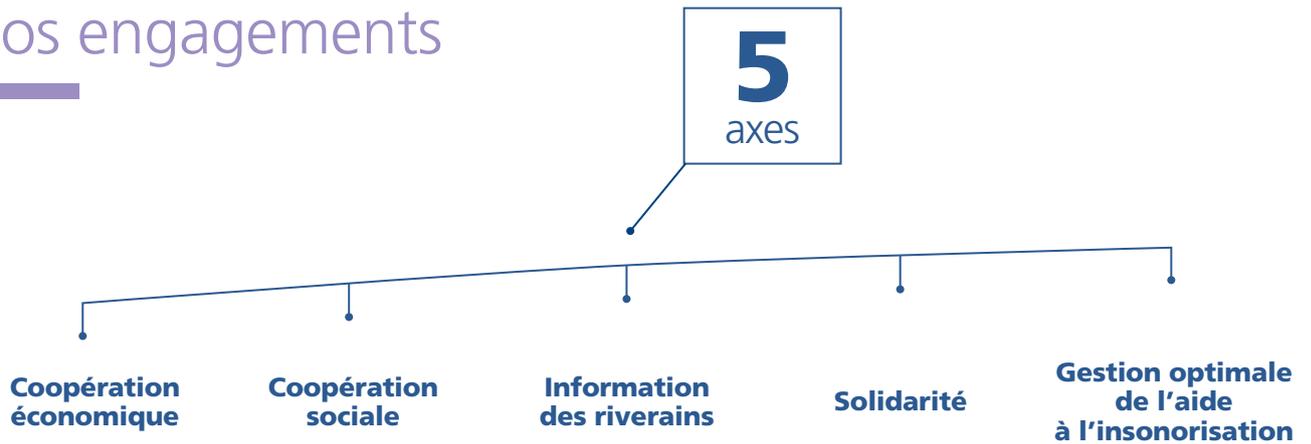
2012 en actions

page 64

page 65

page 66

Nos engagements



2015 Objectifs

2012 Actions phares

Attractivité territoriale	<ul style="list-style-type: none"> Contribution au développement économique du Grand Roissy et du Pôle d'Orly 	<ul style="list-style-type: none"> ● Démarche Hubstart Paris® depuis 2010 ● Orly International depuis 2009
Soutien aux PME	<ul style="list-style-type: none"> Aide aux très jeunes entreprises et accès des PME aux marchés d'Aéroports de Paris 	<ul style="list-style-type: none"> ● Offre de services de la pépinière d'entreprises AéroPôle ● Rencontres d'affaires du Grand Roissy ● Réseaux Plato Grand Roissy et Plato Écométiers (Orly)
Coopération avec les collectivités territoriales	<ul style="list-style-type: none"> Coopération dans les domaines environnemental, social, économique 	<ul style="list-style-type: none"> ● Chartes de partenariat ● Semaine du développement durable
Soutien à l'emploi local et à la formation	<ul style="list-style-type: none"> Offre de formation et d'accompagnement 	<ul style="list-style-type: none"> ● Offre Planèt'AIRport : complétée en 2012 par Prépa'Aéro, préparation à la formation régionale AERO Compétences
Diffusion de l'information en matière d'emploi et d'aide aux entreprises	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion de l'information auprès des acteurs de l'emploi 	<ul style="list-style-type: none"> ● Bilan 2011 des Observatoires de l'emploi pour les trois aéroports
Solidarité	<ul style="list-style-type: none"> Financement d'actions de solidarité de proximité 	<ul style="list-style-type: none"> ● Actions de la Fondation Aéroports de Paris. 2012 – lutte contre le décrochage scolaire
Aide à l'insonorisation	<ul style="list-style-type: none"> Gestion des fonds issus de la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Service gratuit d'aide à maîtrise d'ouvrage complété en 2012 par un dispositif qualité

Cette feuille de route présente les objectifs de progrès à moyen terme (2012-2015).

Démarrage ◂ **En cours** ◃ **Avancé** ◄ **Atteint** ●

Nos priorités sociétales

Une stratégie ambitieuse

Nous avons une ambition en matière de responsabilité sociétale : être en 2015 la référence européenne aéroportuaire. Aménageur et acteur économique majeur en Île-de-France, nous avons progressivement structuré et consolidé notre politique de coopération économique et sociale dans cette perspective.

Trois enjeux forts

Nous nous concentrons sur trois enjeux forts : promouvoir les atouts des territoires où nous sommes implantés – le Grand Roissy et le Pôle d’Orly ; faire bénéficier les populations et entreprises riveraines du dynamisme aéroportuaire parisien ; entretenir un dialogue suivi et transparent avec les riverains. Chaque année, nous investissons ainsi 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.

Une organisation de proximité

Au sein de la direction de l’Environnement et du Développement durable, deux délégations territoriales mettent en œuvre notre stratégie à l’échelle locale : l’une

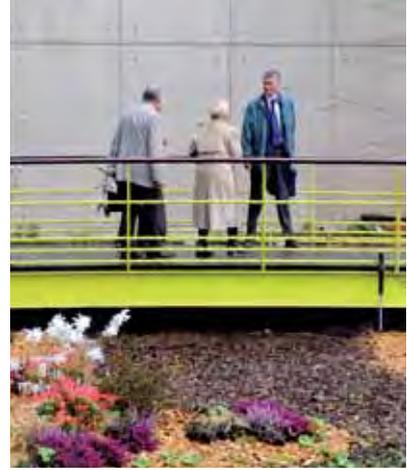
pour Paris-Orly et l’autre pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget. Nos Maisons de l’Environnement et du Développement durable sont nos principaux relais d’information et de dialogue direct avec les riverains et les élus.

Une priorité : soutenir l’accès à l’emploi

Sur nos plates-formes, plus de 117 000 personnes travaillent dans près de 1 000 entreprises. Plus de 346 000 emplois directs, indirects, induits et catalytiques sont générés par nos aéroports, soit plus de 8 % de l’emploi salarié francilien. Une grande part de notre budget de coopération économique et sociale est consacrée à l’accès à l’emploi aéroportuaire des riverains. Le financement des partenariats de coopération avec les organismes chargés de l’emploi et du développement du tissu économique est géré par un comité des subventions.

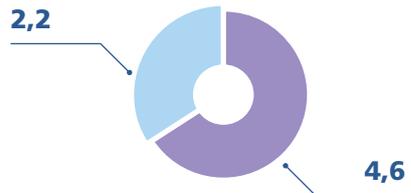
Un engagement national en 2012

En 2012, le Groupe s’est impliqué directement dans le processus de soutien aux riverains en signant l’Engagement national triennal pour l’emploi des habitants des quartiers prioritaires. La direction des Ressources humaines s’engage notamment pour l’accueil de 656 jeunes riverains entre 2012 et 2014, par le biais de stages, de contrats aidés ou en alternance.



BUDGET EN DIRECTION DES RIVERAINS (en M€)

→ Montant total : **6,8 M€**



- Coopération économique et sociale
- Fonds de compensation des nuisances aériennes

REPÈRE

→ **87 200** personnes travaillent sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle ; près de **50 %** d’entre elles vivent dans les trois départements d’emprise (données 2011).

DEUX GUIDES

→ *Le CÉDÉGÉ*, guide des salariés de Paris-Charles de Gaulle, et le *Guide des salariés de Paris-Orly* recensent les services disponibles sur les plates-formes.

NOTRE STRATÉGIE D’AIDE ET DE COOPÉRATION

Mécénat – soutien aux projets associatifs	<ul style="list-style-type: none"> • Handicap et santé • Insertion et formation • Citoyenneté et lutte contre l’exclusion
Partenariat – accès des riverains aux métiers aéroportuaires	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement social • Formation professionnelle • Mobilité • Insertion par l’activité économique ; économie sociale et solidaire
Territoires – attractivité et promotion	<ul style="list-style-type: none"> • Valorisation territoriale • Tourisme • Création d’entreprises • Coaching PME/PMI
Salariés des aéroports – vie quotidienne	<ul style="list-style-type: none"> • Petite enfance • Logement • Transports

Nous innovons pour l'emploi

Planèt'AIRport

Un programme stratégique pour l'emploi

Nous investissons depuis quinze ans dans des dispositifs d'aide à l'emploi adaptés aux spécificités aéroportuaires. Notre programme Planèt'AIRport aide chaque année 2 000 riverains à trouver ou à conserver un emploi. L'offre de services promue sous cette marque couvre des prestations de formation, d'évaluation des connaissances, de diagnostic social, de suivi, de conseil et d'accompagnement socioprofessionnel. Elle inclut des dispositifs d'insertion, d'aide à la mobilité et au logement. Planèt'AIRport s'adresse aussi aux collectivités locales et aux entreprises et mobilise les compétences de six structures partenariales que nous animons.

www.planetairport.com

Un éventail étendu de formations

AERO Compétences, formation qualifiante

Fondé en 2011, le groupement solidaire AERO Compétences est une composante de Planèt'AIRport. C'est le premier prestataire régional de formation diplômante ou qualifiante aux métiers aéroportuaires. Les formations, gratuites, durent de quatre mois à un an et concernent quatorze métiers. Les demandeurs d'emploi y ont accès

sous le statut de stagiaires rémunérés. Au sein du groupe Aéroports de Paris, la démarche associe la direction des Ressources humaines, les Maisons de l'Environnement et du Développement durable et, pour les stages pratiques de formation aux métiers de la sûreté, notre filiale Alyzia Sûreté. Depuis septembre 2012, Prépa'Aéro, cursus court de préqualification, ouvre AERO Compétences à un plus grand nombre de candidats.

Teach'Air et Navitic, cursus intensifs

À côté de ces programmes de longue durée, Planèt'AIRport propose des cursus plus courts comme Teach'Air® ou Navitic. Le premier est un programme régional organisé en 19 ateliers à la carte. Navitic est un atelier d'initiation aux outils informatiques.

À la découverte des métiers aéroportuaires

Les pôles économiques et sociaux des délégations territoriales organisent deux fois par an pendant cinq jours les séminaires « Découverte des métiers aéroportuaires » pour les demandeurs d'emploi. Nous informons les stagiaires sur les métiers aéroportuaires et sur les formations associées. Nous organisons pour eux des ateliers pédagogiques et une visite de la plate-forme. En fin de parcours, chaque stagiaire a rendez-vous avec les entreprises et organismes de formation susceptibles d'accompagner son projet professionnel.



AERO COMPÉTENCES

Partenaires

- AIR (mandataire et opérateur), Afpa, Camas Aéroformations, Greta BIP 93, Prom'hôte et la chambre de métiers de Seine-Saint-Denis
- Budget annuel (marché régional Île-de-France) : **2 215 k€**

Places par an	→ 665
Parcours préparatoires et qualifiants	→ 335
Qualifiés en 2011-2012	→ 222

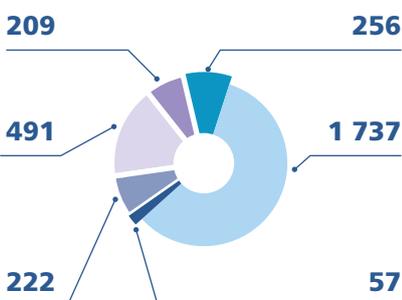
REPÈRE

- On estime à plus de **346 000** le nombre total d'emplois (directs, indirects, induits et catalytiques) générés par les aéroports, soit plus de **8 %** de l'emploi salarié francilien.

PLANÈT'AIRPORT EN BREF

BILAN 2012

- Nombre total de bénéficiaires : **2 972**



- Éducation populaire informatique
- Aide à la mobilité
- Accueil, information, conseil
- Accompagnement vers l'emploi
- Formation professionnelle
- Accompagnement social, logement

Structures partenariales Planèt'AIRport

- **AIR**, association d'intérêt régional
- **AERO Compétences**
- **Adife**, groupement d'intérêt public (GIP) de développement social urbain. Adife a financé le programme de formation Prépa'Aéro. En 2013, Adife deviendra fonds de dotation.
- **First Stade**, entreprise d'insertion agréée par l'État pour le transport de colis à la demande d'entreprises adhérentes
- **Papa Charlie**, association pour la location sociale de voitures
- **Comité Habitat**, association pour l'accès au logement

Partenaires

- L'État, la Région, les collectivités, les CCI, Pôle emploi, entreprises et Aéroports de Paris.
- Subventions Aéroports de Paris : **320 k€**
- Autres financements Planèt'AIRport : **914 k€**

Papa Charlie roule vers l'emploi

L'association Papa Charlie prête aux demandeurs d'emploi et accédants à l'emploi des véhicules à coût modéré pour une courte période. Ce service profite aux résidents d'Île-de-France qui n'ont pas de véhicule ou n'ont pas accès à un moyen de transport collectif pour rejoindre les plates-formes aéroportuaires ou leur futur lieu de travail. Ce service suscite des émules hors d'Île-de-France : en décembre 2012, la mission locale de l'emploi de Picardie-Pays de Valois a signé une convention de partenariat avec l'association pour transposer localement ce service. FedEx, qui soutient l'association depuis six ans, a également signé une convention avec Papa Charlie pour aider les salariés en difficulté économique et confrontés à un problème de mobilité susceptible d'hypothéquer leur maintien en emploi.

Nous agissons pour l'insertion

First Stade

L'entreprise d'insertion agréée par l'État, First Stade, structure de Planèt'Airport, emploie des personnes en grande difficulté sociale. Elle leur confie une mission de coursiers de proximité au service des 68 entreprises adhérentes. First Stade dispose de trois véhicules. Depuis sa création par AIR en 2009, 41 riverains ont accédé à un emploi.

Des marchés solidaires

Nous agissons également pour l'insertion sociale en incluant une clause spécifique dans nos marchés. En 2012, ces dispositions ont concerné un marché de petits travaux de démolition dans le terminal sud de Paris-Orly. Un second marché devrait être notifié en 2013 pour des travaux de maintenance dans les deux aéroports de cet aéroport.

Éducation prioritaire

Nous soutenons les réseaux de l'éducation prioritaire (Éclair-RAR-RRS) destinés aux élèves du primaire et du secondaire des zones d'éducation prioritaire ou des communes d'emprise des aéroports. Nous leur faisons découvrir les activités et les métiers aéroportuaires et nous organisons des événements pédagogiques sur les thématiques du développement durable. Nous avons conclu des partenariats avec l'inspection académique du Val-d'Oise pour Sarcelles en 2010, Villiers-le-Bel et Garges-lès-Gonesse en 2011, Goussainville en 2012, et avec l'inspection académique de Seine-et-Marne pour Meaux en 2011-2012 et Mitry-Mory en 2012. Nous étendrons en 2013 cette démarche à l'inspection académique de Seine-Saint-Denis.

Écoles de la deuxième chance

Nous avons signé en 2010 une convention de partenariat avec l'École de la deuxième chance du Val-de-Marne. Un premier site a été créé à Orly en 2011 et un second à Créteil en 2012. Nous sommes cofondateurs d'Écoles de la deuxième chance à La Courneuve, Cergy-Pontoise, Argenteuil,



PAPA CHARLIE EN BREF

- 92 véhicules récents ; 256 bénéficiaires
- Subvention Aéroports de Paris : **168,4 k€**
- Financement partenaires : **201,2 k€**
- Contributions des bénéficiaires : **94 k€**
- Depuis 2005, Papa Charlie a contribué à plus de **4 300** embauches en Île-de-France dont la moitié dans les aéroports parisiens.
- Dans le cadre du Pacte mondial (*Global Compact*) Papa Charlie a été reconnue par l'ONU comme bonne pratique pour la lutte contre la discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle.

« UN STAGE, J'Y AI DROIT »

- Nous avons signé, avec le conseil général de l'Essonne, la charte « Un stage, j'y ai droit », destinée à lutter contre les discriminations à l'accès au stage en entreprise des élèves de 3^e générale résidant en zone urbaine sensible.

MICROCRÉDIT

- Papa Charlie aide les bénéficiaires de son offre de mobilité à acquérir leur propre véhicule grâce à son système de microcrédit Auto Buy Project créé en 2011.
- À la fin de l'année 2012, Papa Charlie est devenue « association accompagnante » des bénéficiaires du Fonds de cohésion sociale, reconnue par le Crédit Coopératif.

GIP Emploi Roissy CDG

Nous sommes partenaires du GIP Emploi Roissy CDG qui regroupe les acteurs du territoire du Grand Roissy concernés par les politiques d'emploi et de formation : l'État, les services publics de l'emploi, les collectivités territoriales, les acteurs économiques et les partenaires sociaux. GIP Emploi a pour mission de faire bénéficier du développement de l'aéroport les populations riveraines. Il mène des actions combinant développement économique, emploi et formation. Le GIP a créé Step, démarche de sécurisation des parcours professionnels pour les salariés précaires de la plate-forme. Avec le Greta, la CCIV et Afpa, il a conçu une formation certifiante à l'anglais aéroportuaire, langue indispensable pour travailler dans un aéroport.



Sarcelles. Ces écoles ont pour vocation d'assurer l'insertion professionnelle de jeunes qui ont quitté le système scolaire depuis plus d'un an.

Nous suivons l'évolution de l'emploi

Les Observatoires des métiers, de l'emploi et de la formation ont été créés pour faciliter la visibilité de l'emploi et de son évolution dans les aéroports franciliens. Les observatoires sont régis par des accords-cadres entre l'État, la Région, les collectivités territoriales, les chambres consulaires, les services de l'État dans le domaine de l'emploi – Pôle emploi, la direction du Travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, l'Afpa – et les entreprises aéroportuaires, dont Aéroports de Paris.

Trois missions

- **Recenser** : tous les deux ans, les observatoires organisent un recensement complet auprès des entreprises et des services publics présents sur les trois plates-formes aéroportuaires.
- **Prévoir** : les observatoires conduisent des études prospectives destinées à évaluer les tendances futures de l'emploi dans les grands secteurs d'activité des plates-formes.
- **Échanger** : les observatoires nouent des partenariats avec d'autres observatoires et avec les acteurs socio-économiques des territoires riverains. Ils contribuent aux travaux de l'Observatoire régional de l'emploi et de la formation d'Île-de-France (Oref), du Pôle d'Orly et du GIP Emploi Roissy CDG.

Deux études en 2012

En 2012, les observatoires ont publié une étude sur « *L'insertion professionnelle des jeunes résidant à proximité des aéroports parisiens* ». Ils ont également contribué à la réalisation d'une étude conduite par le cabinet Ecodev pour l'EPA Plaine de France sur l'emploi prévisionnel dans le territoire du Grand Roissy, à un horizon de 15 et 25 ans. Cette étude montre qu'il existe de nombreuses opportunités d'emplois peu qualifiés mais que les niveaux de qualification exigés iront croissant d'ici à 2020.

La qualité de vie sur nos plates-formes

Crèches

Nos aéroports sont dotés de deux crèches interentreprises et intercommunales, créées à notre initiative : les P'tits Loup'ings à Paris-Orly (60 berceaux) et une Maison de l'enfance, les Globe-Trotteurs (100 berceaux), à Paris-Charles de Gaulle. Les Globe-Trotteurs comprend deux structures : l'Ombraïle, qui fonctionne en horaires atypiques, et l'Envol, ouverte aux horaires administratifs. En 2012 les Globe-Trotteurs a accueilli une moyenne mensuelle de 220 enfants et les P'tits Loup'ings 145 enfants. Ces crèches sont ouvertes en priorité aux parents qui travaillent en horaires décalés, résident à plus de deux heures de leur lieu de travail ou n'ont pas de structure d'accueil proche de leur domicile. Elles sont gérées par Aéroports de Paris, les collectivités territoriales, la DGAC, les services publics et les entreprises des plates-formes.

Logement social

Pour les salariés des plates-formes, le Comité Habitat développe le parc locatif autour des trois aéroports, avec les entreprises, les collectivités locales et les professionnels du logement. En 2012, huit partenariats ont été signés avec des investisseurs bailleurs privés pour 300 logements. Le Comité Habitat a logé 130 jeunes embauchés en 2012 et 1 700 personnes au total depuis 1995. Depuis 2008, une résidence de 213 logements est implantée à Paris-Charles de Gaulle pour les jeunes travailleurs. Un projet similaire est à l'étude à Paris-Orly.

Filéo, réseau de bus à la demande

Filéo, créé en 1998 par le Syndicat des transports d'Île-de-France (Stif), est un service de transport collectif à la demande destiné aux salariés de Paris-Charles de Gaulle. Complémentaire des services réguliers de transport en commun, ce réseau compte huit lignes de bus, deux nouvelles lignes ayant été mises en service cette année. Nous sommes la seule entreprise privée à participer financièrement à l'exploitation de ces lignes. Nous avons renouvelé notre engagement jusqu'en 2016 dans l'intérêt des salariés de la plate-forme.

PART DES EMPLOIS DIRECTS PAR PLATE-FORME

Nombre d'établissements

→ Total 2011 : 969

	2010	2011
Paris-Charles de Gaulle	637	656
Paris-Orly	203	238
Paris-Le Bourget	68	75

Effectifs totaux

→ Total 2011 : 117 515

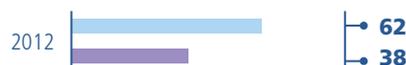
	2010	2011
Paris-Charles de Gaulle	86 000	87 200
Paris-Orly	26 745	27 200
Paris-Le Bourget	2 658	3 115

Typologie des salariés

- 80 % des salariés travaillent en horaires décalés à Paris-Charles de Gaulle, 69 % à Paris-Orly et 44 % à Paris-Le Bourget.
- 96 % des personnels travaillent en CDI (hors intérimaires).

Répartition hommes-femmes (en %)

→ Paris-Charles de Gaulle



→ Paris-Orly



→ Paris-Le Bourget



■ Hommes ■ Femmes

FILÉO EN BREF

- Réseau de bus ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7
- Participation d'Aéroports de Paris en 2012 : 329 k€
- Partenaires : Stif, conseils généraux de Seine-et-Marne et du Val-d'Oise, communauté d'agglomération Terres de France
- 504 000 réservations dont 15 % sur www.fileo.com
- 17 000 clients, 352 500 voyages

Nous soutenons les territoires

Des territoires majeurs

Les pôles de Roissy et d'Orly sont reconnus comme stratégiques dans le projet du Grand Paris et nos trois plates-formes – Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget – sont identifiées comme territoires économiques majeurs (TEM) par le schéma directeur régional d'Île-de-France (Sdrif). L'activité de nos aéroports a généré, en 2011, plus de 30 milliards d'euros de valeur ajoutée, correspondant à 5,8 % du PIB régional. Pour contribuer au développement économique durable de nos territoires d'ancrage, nous siégeons au sein de certaines instances de gouvernance, participons aux démarches collectives de promotion territoriale et nous aidons les entreprises à s'installer sur nos plates-formes ou dans leurs environs.

Le Pôle du Grand Roissy

Sous l'impulsion du préfet de région, le Pôle du Grand Roissy s'est doté, en 2011 et 2012, d'une gouvernance composée d'une Conférence territoriale et d'un Conseil de pôle distribué en quatre collèges : l'État, les élus, le monde économique et les associations. Nous sommes présents et actifs au sein de ce projet. Le Conseil de pôle a défini, en 2012, un programme de travail orienté vers la cohérence territoriale, les transports et le développement économique.

Le Pôle d'Orly

Engagés auprès du Pôle d'Orly depuis 2005, nous sommes présents au sein des instances de gouvernance du pacte territorial pour l'emploi, la formation et le développement économique. Le Pacte Orly Paris, reconduit pour les trois prochaines années, s'accompagne d'une charte de développement durable dont nous sommes signataires et qui nous engage collectivement à poursuivre des actions ambitieuses. En décembre 2012, la commission de réflexion constituée par le ministère de l'Écologie sur l'avenir de Paris-Orly, présidée par le préfet de région André Viau, a rendu son rapport et préconisé le maintien de l'aéroport.

Hubstart Paris® promoteur du Grand Roissy

Nous soutenons très activement, depuis sa création, Hubstart Paris®. Cette démarche collective de promotion territoriale à l'échelle internationale a été reconnue par les pouvoirs publics comme la démarche de valorisation du Grand Roissy. En 2012, Hubstart Paris® et l'association Aérotopolis Europe ont reçu le label Grand Paris. La seconde édition du séminaire « Sustainable Airport Areas » s'est tenue à Atlanta où 150 participants venus du monde entier ont échangé autour du concept de ville aéroportuaire durable. Hubstart Paris® a également signé cette année un accord de promotion croisée avec Shanghai Airport Area. Deux accords similaires avaient été conclus en 2011, aux États-Unis, avec les places aéroportuaires de Memphis et d'Atlanta.

www.hubstart-paris.com

Orly International

Les actions du Pacte Orly Paris sont mises en œuvre par la structure porteuse Orly International. Elle a vocation à soutenir l'emploi, valoriser les filières à potentiel et l'économie résidentielle afin de contribuer au développement économique du territoire. En 2012, Orly International a accueilli dans ses locaux une antenne de Pôle emploi destinée à l'affichage des offres des entreprises. Elle a ouvert aux demandeurs d'emploi ses premiers « Rendez-vous de l'emploi ». Elle a mené deux actions de marketing territorial : l'édition d'un film et d'une plaquette promotionnels et l'organisation d'un *business tour*.

Datagora

Datagora, centre de ressources et de valorisation du Grand Roissy, est un guichet d'informations socio-économiques destinées aux entreprises françaises ou étrangères qui souhaitent s'implanter sur ce territoire. Datagora apporte son soutien technique à Hubstart Paris® et assure une veille économique des pôles aéroportuaires de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Le Bourget. Pour donner plus de cohérence aux outils de promotion du Grand Roissy, Datagora et notre pépinière d'entreprises AéroPôle se rapprocheront en 2013 sous la marque Hubstart Paris®.



HUBSTART PARIS® EN BREF

- Animé par l'agence régionale de développement (ARD) Paris-Île-de-France, Hubstart Paris® compte **23** partenaires publics et privés : l'État, la région Île-de-France, les collectivités territoriales et leurs agences de développement, les chambres consulaires, des entreprises et des associations.

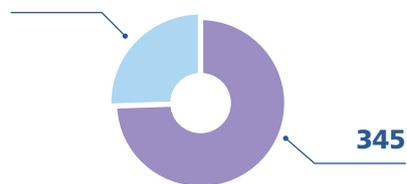
PACTE ORLY PARIS EN BREF

- Le pacte territorial Orly Paris a été signé pour les trois prochaines années le 18 décembre 2012, notamment par la région Île-de-France, les conseils généraux de l'Essonne et du Val-de-Marne, l'État, les chambres consulaires, l'Ador et la direction régionale de Pôle emploi.

DATAGORA

- Budget : **465 k€**

120



- Aéroports de Paris
- Autres partenaires

Partenaires financeurs de Datagora

- Départements (77, 93, 95), trois CCI, région Île-de-France, trois agences de développement, Agence régionale de développement Paris Île-de-France.
- Aéroports de Paris : subvention annuelle de **120 k€** et mise à disposition gratuite de locaux pour un montant estimé à **80 k€** par an.
- **1 300** présentations pour **8 000** visiteurs ont été menées depuis 2005.

Notre soutien aux PME

Nous accompagnons les jeunes entreprises et soutenons leur implantation sur nos territoires d'ancrage. Nous nous appuyons sur Datagora, centre de ressources du Grand Roissy, sur des conventions avec les organismes consulaires et sur notre pépinière d'entreprises AéroPôle.

AéroPôle, le parcours du créateur

Implantée sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle, la pépinière d'entreprises AéroPôle propose un « parcours du créateur » : nurserie, pépinière, hôtel d'entreprises. Créée en 2000 par Aéroports de Paris et ses partenaires, elle est la seule pépinière interdépartementale d'Île-de-France. Elle est labellisée « technopole et pépinière internationale ». L'offre d'AéroPôle, destinée aux jeunes créa-

teurs et aux entreprises de moins de trois ans, consiste à mettre à leur disposition des locaux équipés et à proposer des services mutualisés, du conseil et du coaching individuel. En 2012, la pépinière a inauguré un espace de télétravail.

Les réseaux Plato

Nous sommes membres des réseaux Plato dont l'objet est le partage d'expérience des grandes entreprises avec les PME-TPE. En 2013, le réseau Plato Grand Roissy Économique succédera au réseau Plato CDG (2011-2012). Interdépartemental, il réunira les CCI du Val-d'Oise, de Seine-Saint-Denis et de Seine-et-Marne, regroupées en CCI régionale à compter du 1^{er} janvier 2013. Le réseau Plato Orsa, initié par la CCIP 94, s'est achevé en 2012. Depuis septembre 2011, nous participons au réseau Plato Écométiers.



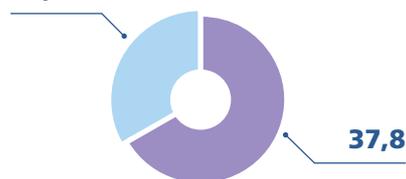
REPÈRES

- Nous avons organisé en juin 2012 les secondes Rencontres d'affaires du Grand Roissy, au cours desquelles **9** grands donneurs d'ordre présentaient leur politique d'achats et rencontraient quelque **150** PME.

AÉROPÔLE

- Budget : **56,7 k€**

18,9



■ Aéroports de Paris

■ Autres partenaires

Partenaires financeurs d'AéroPôle

- Départements 77, 93 et 95
- Aéroports de Paris : cotisation annuelle de **18,9 k€** et mise à disposition gratuite des locaux pour un montant estimé à **600 k€** par an.
- Autres partenaires : comités d'expansion économique (77, 93 et 95), CCI (77, 93 et 95), chambres de métiers de Meaux, du Val-d'Oise et de Seine-Saint-Denis, Medef, Air France

Nous resserrons nos liens avec les riverains

Accueillir, informer, animer

L'information des riverains de nos aéroports est inscrite à notre cahier des charges. Nous avons choisi d'établir, avec les collectivités territoriales, les associations et les populations, une relation de confiance et de promouvoir auprès d'elles nos valeurs de développement durable.

Au service des riverains et des communes

Situées au cœur de Paris-Charles de Gaulle et de Paris-Orly, les Maisons de l'Environnement et du Développement durable (MDEDD) sont les principaux relais de ces échanges de proximité. Elles reçoivent chaque année près de 30 000 riverains. Elles les renseignent sur l'impact environnemental des plates-formes et sur les opportunités économiques associées à l'activité aéroportuaire. Les MDEDD portent activement les partenariats avec les communes.

Relais vers l'emploi et partages culturels

Les MDEDD accueillent chaque année des séminaires « Découverte des métiers aéroportuaires » pour les demandeurs d'emploi. Elles abritent plusieurs forums de recrutement ou d'information sur les métiers, en lien avec les acteurs de l'emploi et les entreprises des plates-formes. Elles tissent des partenariats avec les acteurs locaux de la culture et de l'éducation, et conçoivent des expositions et des animations variées. Depuis 2011, une conférence mensuelle à Paris-Orly aborde des thèmes environnementaux ou de développement durable. À Paris-Charles de Gaulle, une exposition permanente est consacrée à la responsabilité sociétale d'Aéroports de Paris.

Partenaires des élus

Les MDEDD signent avec les communes des chartes de partenariat qui encadrent l'échange d'informations et la conduite d'actions partagées dans les domaines

75

C'est le nombre d'entreprises accueillies depuis 2002 par la **pépinière d'entreprises AéroPôle**.

environnemental, social et économique. À Paris-Charles de Gaulle, 37 chartes sont en vigueur, dont deux nouvelles chartes signées en 2012 avec Nantouillet (77) et avec Fontenay-en-Parisis (95). À Paris-Orly, les chartes sont au nombre de 17. En 2012, une nouvelle charte a été signée avec la commune de Villeneuve-Saint-Georges (94). Au total, 54 chartes ont été signées, depuis 2008, pour les deux aéroports. Les MDEDD proposent couramment aux élus des rencontres et la visite des aéroports, et participent aux travaux, locaux ou régionaux, axés sur les thématiques environnementales et de l'emploi liées à nos aéroports.

Un site internet pour les riverains

Le site internet www.entrevoisins.org offre dans ses rubriques des éléments d'information consacrés au secteur aérien, à la surveillance environnementale, à l'actualité des trois aéroports, et des informations pratiques associées à la politique de coopération économique et sociale d'Aéroports de Paris. Ce site s'adresse aux riverains, aux élus, aux entreprises et au grand public. La rubrique *Entre Jeunes* propose une découverte des métiers de l'aéronautique à travers la vision du professionnel et de l'apprenti.

www.entrevoisins.org

FORUMS DANS LES MDEDD

Paris-Charles de Gaulle

En 2012, **3** forums de recrutement

- **1** forum sur les métiers du fret
- **1** forum sur les métiers d'accueil
- **1** forum emplois saisonniers/jobs d'été

Paris-Orly

- **1** forum Alternance, stages et jobs d'été
- **1** forum Emploi handicap sportif

INSONORISATION

Logements ou locaux aidés

	2012	Total depuis 2004
Paris-Charles de Gaulle	→ 1 445	→ 21 653
Paris-Orly	→ 1 204	→ 11 277
Paris-Le Bourget	→ 30	→ 30

L'aide à l'insonorisation

Nous assurons la gestion du dispositif d'aide à l'insonorisation au voisinage des aéroports. Ce dispositif est financé par la taxe sur les nuisances sonores aériennes (TNSA) versée par les compagnies aériennes pour chaque décollage d'avion. En 2012, le produit de la TNSA s'est élevé à 43,51 millions d'euros. Notre pôle dédié au management de l'aide aux riverains met en œuvre et coordonne les processus d'attribution des aides à l'insonorisation. Il veille à la bonne utilisation des fonds.

Champs d'application

L'aide s'applique à certains locaux situés dans le plan de gêne sonore (PGS) de Paris-Orly et

de Paris-Charles de Gaulle et, depuis 2012, de Paris-Le Bourget. Le ministère de l'Écologie envisage d'étendre à de nouveaux secteurs géographiques l'éligibilité à l'aide. Cette aide est attribuée sur avis favorable de la Commission consultative d'aide aux riverains (CCAR), composée du préfet de région, de la direction générale de l'aviation civile, des collectivités locales, des associations et des collèges professionnels du transport aérien.

Les dispositions tarifaires

Le taux réglementaire de prise en charge est de 100 % pour les diagnostics acoustiques et de 95 % pour les travaux qui font l'objet

MONTANT DES TRAVAUX (2004-2012)

- **329,19 M€** pour **32 904** logements et **56** bâtiments tertiaires situés dans le plan de gêne sonore des trois aéroports, à raison de **209,53 M€** pour Paris-Charles de Gaulle, **119,21 M€** pour Paris-Orly et **0,45 M€** pour Paris-Le Bourget.
- Montants autorisés en 2012 pour les travaux : **54,01 M€**, dont **32,76 M€** pour Paris-Charles de Gaulle, **20,80 M€** pour Paris-Orly et **0,45 M€** pour Paris-Le Bourget.
- Montants notifiés pour les diagnostics acoustiques en 2012 : **3,41 M€** pour **6 093** locaux.

S'informer sur le bruit

La DGAC renseigne les riverains, dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable, sur l'environnement sonore des aéroports. Elle s'appuie sur des logiciels de visualisation du trafic et des niveaux sonores. Parmi ces outils, le logiciel Vitrail, conçu par Aéroports de Paris, visualise les trajectoires des avions en temps légèrement différé. Il est également installé dans les mairies qui le souhaitent (24 communes en sont équipées). Chaque année, la DGAC mène une campagne d'information avec Aéroports de Paris sur l'aide à l'insonorisation relayée par le site www.entrevoisins.org. Pour les riverains de Paris-Charles de Gaulle, le logiciel en *self-service* Visiobruit propose depuis 2012 des notions d'acoustique et explique les indices de niveau de bruit utilisés dans l'aéronautique.

Points de vue croisés

de demandes groupées. Jusqu'à fin 2013, un taux à 100 % est applicable pour le diagnostic et les travaux sous certaines conditions. Le plafond du montant des prestations est majoré de 5 000 € pour les travaux d'isolation de toiture par l'extérieur et de 1 000 € par logement pour la réhabilitation des systèmes de VMC dans les logements collectifs. Le plafond peut être jusqu'à trois fois supérieur pour certains logements sociaux. Un mécanisme d'avance de fonds existe depuis 2010.

Assistance à maîtrise d'ouvrage et qualité

Nous mettons à la disposition des riverains un service gratuit d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) qui garantit la bonne coordination des travaux et l'optimisation des coûts. L'AMO qui intervient à l'issue du diagnostic acoustique est obligatoire dans le cas de demandes groupées et pour bénéficier du taux de 100 %. Elle est recommandée dans les autres cas. En 2012, nous avons créé un dispositif qualité entreprises pour encadrer les prestations proposées.

COMMISSIONS CONSULTATIVES DE L'ENVIRONNEMENT

- En 2012, **12** réunions de commissions consultatives de l'environnement (CCE) ont eu lieu : **2** pour Paris-Charles de Gaulle, **1** pour Paris-Orly, **2** pour Paris-Le Bourget et **7** pour les aérodromes d'aviation générale.
- Ces instances de concertation locale, réunies par le préfet, sont sollicitées sur les questions relatives aux incidences sur l'environnement, de l'aménagement ou de l'exploitation de l'aéroport. Le secrétariat des CCE est assuré par Aéroports de Paris.



Élisabeth Le Masson

Déléguée au développement durable Nord, Aéroports de Paris

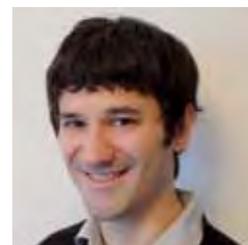
Agir au cœur du bassin d'emploi du Grand Roissy

E.I.M. : Il est de notre devoir de faire bénéficier les territoires d'emprise de nos aéroports du dynamisme de notre activité. Notre présence au sein du GIP Emploi Roissy CDG compte parmi les actions significatives de cet engagement. Nous en sommes membres fondateurs aux côtés de la Région, de l'État et des acteurs locaux de l'emploi et de la formation. Nous lui apportons depuis 1999 notre soutien financier et logistique. Le GIP Emploi agit en faveur des populations du bassin du Grand Roissy. Depuis 2010, il a resserré ses interventions autour de l'emploi, de l'insertion, de la sécurisation des parcours professionnels et de la formation. Le bilan 2012 est bon. D'une part le Step emploi, le dispositif de sécurisation des parcours professionnels pour les salariés précaires, fonctionne bien. D'autre part, le parcours de formation à l'anglais aéroportuaire, qui bénéficie de la certification européenne Bulats, a intéressé près de 550 personnes depuis son lancement en 2011. En 2013, les forces du GIP Emploi seront démultipliées, notamment grâce à une gouvernance plus efficace, un périmètre d'action élargi et la création de l'observatoire emploi-formation du Grand Roissy.

N.R. : Depuis 2010, je pilote le Step emploi pour le compte du GIP Emploi Roissy CDG. Cette plate-forme de sécurisation des parcours professionnels est destinée aux salariés précaires. Le cœur du dispositif est l'entretien conseil. Nous proposons aux salariés une série de trois entretiens individuels pour étudier avec eux leur situation, leur projet professionnel, leurs besoins et les solutions de formation correspondantes. Nous les conseillons pour monter leurs dossiers. Ces entretiens peuvent être prolongés par un accompagnement sur une période de six mois. Le Step emploi organise également tous les mardis matin des ateliers d'information sur les différents thèmes liés à la sécurisation du parcours professionnel. En 2012, 500 personnes ont contacté la plate-forme, 108 entretiens individuels ont été menés et 88 personnes ont participé aux ateliers. Aéroports de Paris, très actif dans la construction du Step emploi, nous apporte notamment sa connaissance fine des emplois aéroportuaires et un appui logistique pour faciliter la diffusion de l'information auprès des publics visés.

Nicolas Rivier

Manager de formation à l'Afpa



2012

en actions



EMPLOI

Prépa'Aéro : un parcours vers les formations qualifiantes

Opérationnel depuis septembre 2012, Prépa'Aéro est un cursus court de préqualification conçu par Planèt'Airport pour accéder, notamment, à son dispositif qualifiant AERO Compétences. Financé par Adife, ce programme est réservé aux demandeurs d'emploi de l'est du Val-d'Oise. Il propose des parcours personnalisés, de courte durée, fondés sur quatre ateliers autonomes : savoirs de base, mobilité (apprendre à se déplacer et à se repérer), projet pédagogique, techniques de recherche d'emploi. 120 stagiaires sont attendus en 2012-2013.

Apprendre à conduire avec Papa Charlie

Savoir conduire est indispensable pour travailler sur les plates-formes aéroportuaires. Papa Charlie étudie, pour 2013, un projet qui permettrait aux plus démunis d'acquérir les bases de la conduite automobile avant de se présenter à l'examen du permis de conduire. Le futur conducteur fera ses premières armes avec une voiture sans permis. Puis il se formera en conduite accompagnée sur un véhicule à permis B avec l'aide des bénévoles de Planèt'Airport et notamment grâce aux salariés en insertion de l'entreprise First Stade.

EMPLOI JEUNES

Des fiches métiers interactives pour les jeunes !

Depuis 2012, à la rubrique *Entre Jeunes* du site internet www.entrevoisins.org, 60 fiches interactives guident et renseignent les jeunes riverains sur les métiers aéroportuaires et les compétences requises. Ordonnées par filière et par profession, ces fiches proposent un test interactif – « Êtes-vous fait pour ce métier ? » – et deux témoignages filmés d'un professionnel en poste et d'un étudiant en formation. Une version PDF de ces fiches est téléchargeable et imprimable. Nous mettons aussi à la disposition des riverains 36 fiches *Métiers aéroportuaires* qui ont été élaborées par Pôle emploi CDG et notre pôle Économique et social nord. Ces fiches sont diffusées par les acteurs de l'emploi et les représentants de nos délégations territoriales lors des forums auxquels nous participons.

www.entrevoisins.org

DIVERSITÉ

Avec l'Institut national des jeunes sourds

En juillet 2012, nous avons signé une convention de partenariat avec l'Institut national des jeunes sourds. Nous accueillerons chaque année en stage des élèves de l'institut au sein de notre agence graphique. L'institut proposera également à ceux de nos agents qui le souhaiteront de les sensibiliser à la communication avec les jeunes sourds et malentendants. Ils pourraient notamment s'initier à la langue des signes française (LSF).

Sensibiliser les jeunes aux droits de la femme

À l'occasion de la Journée internationale de la femme, la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle a organisé une manifestation sur « *Les femmes au cœur de la diversité des métiers* ». Cet événement s'adressait à des élèves de seconde et de première et aux élus des communes.

EMPLOI

Comment nos jeunes riverains voient le travail sur les aéroports



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 expériences 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. Cette enquête, publiée sous le titre « *L'insertion professionnelle des jeunes résidant à proximité des aéroports parisiens* », est téléchargeable à partir de notre site internet.

<http://bit.ly/WyEdep>



PROMOTION DES TERRITOIRES

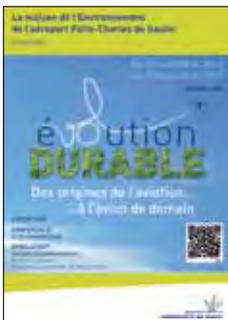
Hubstart Live, maquette virtuelle du Grand Roissy

Présenté pour la première fois en juin 2012 lors du festival Futur en Seine, « Hubstart Live » est un prototype de maquette interactive du Grand Roissy. Ce projet, cofinancé par le conseil régional d'Île-de-France, l'EPA Plaine de France, Aéroports de Paris et Datagora, utilise une technologie interactive. L'utilisateur va se déplacer sur une représentation du Grand Roissy en bougeant simplement les mains devant une table qui capte ses mouvements. Il accède ainsi à des contenus variés, tels que les projets d'aménagement ou la fiche d'identité des sites du territoire. La première version d'Hubstart Live était opérationnelle début décembre 2012. Elle a été complétée par une déclinaison sur tablette. Une version exploitable sur *smartphone* devrait voir le jour en 2013.

<http://bit.ly/13z0w8X>

RIVERAINS

Cultures locales



Deux expositions ont marqué l'année dans les Maisons de l'Environnement et du Développement durable. Lors des Journées du patrimoine, « Paris-Orly, une invitation au voyage » proposait une démonstration des pompiers, une traversée de piste et la présentation du PC piste. À Paris-Charles de Gaulle, « évOLution durable » racontait les avions « cultes » de l'aviation commerciale et présentait les « *concept planes* » de demain. En 2012, pour mieux accueillir les riverains, l'espace dédié aux expositions a été repensé dans la MDEDD de Paris-Charles de Gaulle : un *cosy corner* doté d'une cascade végétale a été aménagé et une fresque réalisée par une jeune artiste peintre orne l'entrée de la salle de conférence.

QUALITÉ DE VIE

Aérovert Un parcours de santé en plein cœur de CDG

En 2013, un parcours piétonnier de 3,8 kilomètres devrait voir le jour autour de la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle. Ce projet a été proposé par les équipes de la direction de l'Immobilier d'Aéroports de Paris. Dans l'espace abrité où ce parcours sera tracé, les salariés de la plate-forme, les visiteurs, les clients des compagnies aériennes pourront se détendre en profitant de sa richesse végétale. Cette promenade s'intégrera, à plus long terme, dans nos actions de sensibilisation à la biodiversité.

INSONORISATION

La qualité pour les riverains

Dans le cadre de l'aide aux travaux d'insonorisation, nous proposons aux riverains un service gratuit d'assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO). L'AMO les accompagne depuis la consultation des entreprises jusqu'à la réception des travaux. En 2012, nous avons créé un dispositif qualité afin d'harmoniser les pratiques des bureaux d'études lors de la consultation des entreprises de travaux. Nous voulons améliorer ainsi la qualité en proposant aux riverains des offres globales. Ce dispositif indique aux entreprises les procédures à suivre et les critères de qualité attendus. Il vise aussi à valoriser les produits disposant de certifications et de labels qualité.

PME

Notre pépinière d'entreprises inaugure son télécentre

Notre pépinière d'entreprises a ouvert en 2012 un espace de télétravail et de travail en réseau. Ce télécentre est installé dans les locaux d'Aéropôle, au cœur de la plate-forme de Paris-Charles de Gaulle. Il dispose de 21 postes de travail et de salles de réunion mutualisées équipées de systèmes de visioconférence. Ce projet est financé à 50 % par la région Île-de-France.

www.aeropole-roissy.com

2012

en actions



SOLIDARITÉ

La Fondation Aéroports de Paris

Nous avons développé le mécénat avec la création de la Fondation Aéroports de Paris en 2003. La Fondation cofinance des projets d'initiative locale en faveur des populations les plus fragilisées dans l'environnement des plates-formes aéroportuaires. Placée sous l'égide de la Fondation de France, elle intervient financièrement dans le domaine des solidarités de proximité. Son comité exécutif, présidé par le président-directeur général d'Aéroports de Paris, a défini trois domaines d'action prioritaires : l'insertion et la formation ; la citoyenneté et la lutte contre l'exclusion ; le handicap et la santé.

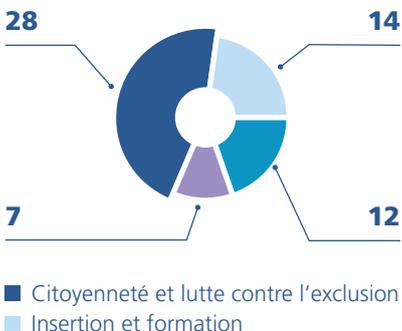
Lutter contre le décrochage scolaire

En 2012, la fondation a contribué à l'émergence de projets nouveaux orientés vers la lutte contre le décrochage scolaire dans les collèges situés à proximité des aéroports. Dans ce cadre, 150 000 euros ont été alloués à des projets mis en œuvre au profit de collèges de la communauté d'agglomération Val-de-France et des villes de Gonesse et de Goussainville. Pour offrir un accès à la culture aux jeunes défavorisés, la fondation signe également des conventions pluriannuelles avec de hauts lieux culturels. Le détail des actions de la Fondation est disponible via l'onglet « Développement durable » de notre site internet.

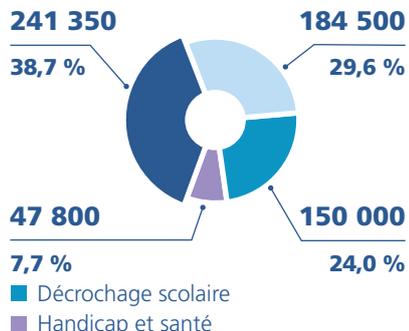
www.aeroportsdeparis.fr, rubrique « Groupe »

BILAN FONDATION

→ Nombre de projets : **61**



→ Montant total des aides : **623 k€**



HANDICAP

En faveur de l'insertion et du handicap

Pour l'entretien de ses parcelles fleuries, la MDEDD de Paris-Charles de Gaulle a choisi de recourir aux services d'une entreprise du secteur adapté. Paris-Orly a renouvelé son partenariat avec l'association d'aide à l'insertion professionnelle « Les Potagers de Marcoussis » qui fournit des paniers de légumes bios aux salariés de la plate-forme.

SOLIDARITÉ

Nos mécénats en nature et en compétences

Le pôle Management partenarial de la direction de l'Environnement et du Développement durable pilote le mécénat et le bénévolat de compétences ainsi que les mécénats en nature. Nous avons constitué un vivier de 150 bénévoles du Groupe mobilisables sur tout projet proposé par les structures d'utilité sociale et d'intérêt général que nous soutenons. En 2012, nous avons organisé le réemploi de biens d'Aéroports de Paris. Ordinateurs, équipements agricoles ou véhicules de secours incendie sont collectés et distribués aux associations d'insertion, en l'état ou après remise à niveau. Planèt'AIRport, avec le concours bénévole de la direction des Systèmes d'information, a ainsi pu équiper quatre plateaux techniques pour la formation simultanée de 60 personnes à l'informatique. Tous les permanents des structures Planèt'AIRport pratiquent aussi le mécénat de compétences, notamment pour l'accompagnement socioprofessionnel des personnes en grande difficulté d'insertion.

EMPLOI

Matinées découverte des métiers

Sous l'impulsion du conseil général de Seine-et-Marne (77), la Maison de l'Environnement et du Développement durable de Paris-Charles de Gaulle a conçu, en partenariat avec l'association Aireemploi, des matinées-découvertes professionnelles. Destinées aux collégiens vivant dans ce département, ces matinées s'organisent autour d'une présentation de l'aéroport et des filières métiers.

INSERTION

Une conciergerie d'entreprise

Dans le cadre de notre convention avec le conseil général de Seine-et-Marne, nous avons financé une étude sur un projet de conciergerie d'entreprises. Destinée aux salariés travaillant sur la plate-forme Paris-Charles de Gaulle, elle offrirait des services de proximité assurés par des salariés en insertion. Les choix et la validation du projet seront opérés en 2013, en concertation avec Aéroports de Paris et la structure d'insertion sociale du conseil général, Initiatives 77.



6

La notation **extrafinancière**

Des résultats toujours
en progrès depuis neuf ans

→ page 70

Filiales, un effort probant

→ page 71

Hub télécom, une filiale
proactive

→ page 72

Des résultats toujours en progrès depuis neuf ans

Une notation sollicitée depuis 2003

Depuis 2003, nous faisons évaluer notre performance par une agence indépendante de notation extrafinancière. Annuelle jusqu'en 2010, cette évaluation est désormais réalisée tous les deux ans, pour que nous puissions conduire les actions d'amélioration nécessaires à notre progression. L'agence Vigeo analyse six domaines : gouvernement d'entreprise, environnement, ressources humaines, droits humains, comportement sur les marchés et engagement sociétal. Pour la première fois en 2010, la notation extrafinancière a été étendue au Groupe. Aéroports de Paris est le seul groupe aéroportuaire européen majeur à se soumettre à une notation extrafinancière sollicitée.



Un score global Groupe en progression de 7 points

L'audit a conclu à un niveau d'engagement élevé du Groupe en faveur des objectifs environnementaux, sociaux, sociétaux et de gouvernance qui lui sont opposables. Le score global d'Aéroports de Paris SA et ses 3 principales filiales – Hub télécom, ADP Ingénierie et Aéroports de Paris Management – a progressé de 7 points par rapport à 2010.*

Aéroports de Paris SA proche de l'excellence

Aéroports de Paris SA, en progression de 5 points par rapport à 2010, démontre un engagement probant et homogène sur toutes les composantes de la performance durable.

Le gouvernement d'entreprise

La performance est jugée robuste. Les avancées les plus significatives sont le renforcement du comité d'audit du conseil d'administration ; le rapprochement des politiques risques et contrôle interne ; les critères de développement durable dans la fixation de la part variable des mandataires sociaux.

L'environnement

L'engagement est jugé probant et la performance proche de l'excellence. Contribuent à cette appréciation : une nouvelle politique environnementale ; le management de l'énergie selon la norme ISO 50001 ; l'aboutissement des projets de production d'énergies renouvelables ; la mise en service du satellite 4, du Bâtiment Altaï et d'une gare de fret certifiés HQE® ; l'obtention du niveau 3 de l'*Airport Carbon Accreditation* pour Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly.

Ressources humaines et Droits humains

La performance montre un niveau d'engagement tangible avec pour points forts une feuille de route précise pour 2013-2015, un dispositif de contrôle interne des processus RH, des moyens importants dédiés à la formation et la volonté de développer une culture managériale.

Comportement sur les marchés

L'engagement est probant pour le respect des intérêts des clients et des fournisseurs et le développement des achats durables. Il est avancé pour la prévention de la corruption. La notation valorise notamment une nouvelle organisation tournée vers la satisfaction des passagers, l'Université du Service et de nouveaux outils de dialogue avec les compagnies aériennes. Une nouvelle politique achat intègre le développement des achats durables.

Engagement sociétal

L'engagement est tangible pour le développement économique du territoire, l'emploi local et la formation, les relations avec les parties prenantes et l'accessibilité des services aéroportuaires pour les personnes à mobilité réduite. La contribution à la promotion de l'attractivité économique du Grand Roissy et les actions en faveur de l'accès des riverains à l'emploi et à la formation sont particulièrement valorisées.

* En 2010, le groupe Alyzia était intégré au périmètre d'étude.

LA GRILLE DE NOTATION DE VIGEO

- ■ Non tangible
- ■ Amorcé
- ■ Probant
- ■ Avancé

2012 Score global Groupe : **42,5/60**



2010 Score global Groupe : **35,5/60**

2012 Score global Aéroports de Paris SA : **43/60**



2010 Score global Aéroports de Paris SA : **38/60**

2012 : **49/60**



2010 : **44/60**

2012 : **48/60**



2010 : **45/60**

2012 : **41/60**

2012 : **33/60**



2010 : **37/60**

2010 : **30/60**

2012 : **44/60**



2010 : **39/60**

2012 : **39/60**



2010 : **35/60**

Filiales, un effort probant

Détenues à 100 % par Aéroports de Paris, ses trois filiales principales progressent et ressortent toutes trois à un niveau d'engagement probant (3-).

Hub télécom

Hub télécom est un opérateur de télécommunications spécialisé dans les services et les réseaux de communication électroniques sur les plates-formes aéroportuaires et les sites à forte fréquentation de professionnels. Cette filiale, qui décline les services et solutions du Groupe sous la marque Hub One, a fait l'objet d'une notation extrafinancière dès 2008. En 2012, l'évaluation de l'agence de notation montre que l'entreprise a progressé par rapport à 2010 sur l'ensemble des critères examinés. Elle se positionne de manière homogène au niveau 3- (probant) avec un score global en augmentation de deux points (34/60 au lieu de 32/60). Les achats durables, la maîtrise des flux sortants, les dispositifs de contrôle interne et le respect des droits fondamentaux font partie des domaines qui ont le plus progressé. Son principal levier d'amélioration pour les deux ans à venir sera la mise en place d'un *reporting* RSE.

2012 : **34/60**



2010 : **32/60**

ADP Ingénierie

Filiale à 100 % d'Aéroports de Paris, ADP Ingénierie est une société française d'architecture et d'ingénierie spécialisée dans le domaine aéroportuaire. Elle conçoit et réalise pour ce secteur des projets d'aménagement, de construction de bâtiments, d'infrastructures et des projets d'équipements. Elle réalise également des projets urbains complexes : bâtiments diplomatiques, stades, salles de spectacles. Elle intervient en qualité de conseil, de maître d'œuvre ou d'assistant à maître d'ouvrage. Employant fin 2012 environ 450 personnes et implantée dans 12 pays, l'entreprise compte à son actif plus de 500 projets dans le monde entier. La notation extrafinancière de l'année 2012 marque une évolution tangible de la performance avec un score global en progression de 4 points par rapport à 2010 (29/60 à 33/60) qui la positionne au niveau 3- (probant). Chaque domaine progresse de façon homogène. Vigeo relève que les engagements RSE ont été formalisés et les moyens alloués renforcés. La gouvernance (contrôle interne, audit et lutte contre la corruption) et les ressources humaines constituent les domaines les plus avancés. Les progrès à venir porteront principalement sur l'amélioration du *reporting*, le développement d'une offre environnementale et l'intégration de sites situés à l'étranger au sein de la politique RSE.

2012 : **33/60**



2010 : **29/60**

Aéroports de Paris Management

Aéroports de Paris Management est une entreprise dédiée à la gestion d'aéroports et à la prise de participations dans des sociétés aéroportuaires. Elle exploite, gère et développe directement ou indirectement 22 aéroports pour un trafic de plus de 42 millions de passagers. Cette filiale emploie 49 salariés dont 28 expatriés dans 9 pays. La notation extrafinancière de l'année 2012 montre une amélioration sensible de la performance globale d'Aéroports de Paris Management avec un score de 29,5/60 en progression de 4,5 points par rapport à 2010 (25/60), qui place l'entreprise au niveau probant 3-. Cette avancée est tirée principalement par la gouvernance d'entreprise (24,6/60 en 2010 ; 35,5/60 en 2012). Le domaine « comportement sur les marchés » marque également une avancée spectaculaire : la note passe de 15,7/60 en 2010 à 28/60 en 2012. L'agence relève notamment la mise en place de nouveaux dispositifs de contrôle et d'audit et une politique clarifiée de prévention de la corruption. Plus généralement cinq critères sur sept présentent des tendances positives, ce qui témoigne de la continuité des efforts de l'entreprise. L'agence recommande à l'entreprise de mieux intégrer dans ses axes stratégiques la contribution au progrès environnemental et social de ses clients gestionnaires d'aéroports.

2012 : **29,5/60**



2010 : **25/60**

Hub télécom

Une filiale proactive

Une démarche RSE depuis 2008

Sous l'impulsion d'Aéroports de Paris, Hub télécom a entrepris dès 2008 une démarche volontaire en matière de RSE. Elle a signé en 2010 la charte d'engagement volontaire du secteur des télécoms pour le développement durable et formalisé progressivement sa politique RSE en s'appuyant sur un réseau interne de 22 personnes.

Moments marquants en 2012

Déontologie et achats durables

En 2012, Hub télécom s'est dotée d'un code de déontologie, conçu avec l'appui de l'ONG Transparence International France dans le cadre d'un partenariat engagé en 2011 (voir page 17) et déploie progressivement ses dispositifs de contrôle interne. Dans le cadre de sa politique d'achats responsables, Hub télécom a investi dans un outil d'évaluation de ses fournisseurs, afin de vérifier notamment qu'ils respectent sa charte de développement durable.

Environnement, diversité, qualité de vie

En 2012, Hub télécom a signé son premier accord sur l'égalité professionnelle hommes-femmes. Dans le prolongement de cet accord, l'entreprise a également signé un accord sur le télétravail avec un double objectif social et environnemental : l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, l'insertion et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap et la réduction des temps de trajets d'une part ; la réduction de l'impact environnemental des transports, d'autre part. En complément, l'entreprise vient de mettre en place l'auto-partage : elle met à la disposition de ses collaborateurs 48 véhicules en libre-service. Appréciée des collaborateurs pour sa grande flexibilité, cette solution optimise le volume et l'utilisation du parc de véhicules.

Insertion et solidarité

Depuis 2011, Hub télécom propose à ses salariés de partir en congé solidaire dans le cadre d'une convention avec l'association de solidarité internationale Planète Urgence. Elle fait aussi appel aux entreprises du secteur adapté pour des prestations de restauration, de fourniture de papier et de collecte de papiers usagés.

Pour en savoir plus

→ www.hubone.fr

FICHE D'IDENTITÉ

- Certifiée ISO 9001
- **420** personnes
- Chiffre d'affaires 2012 : **142 M€**
- Acquisition en 2012 de Nomadvance et création de la marque Hub One
- Premier rapport de développement durable : 2010

L'ENGAGEMENT RSE

- Le développement d'offres de produits *Green IT* qui contribue à réduire l'impact environnemental des activités de ses clients
- Une politique d'achats durables
- L'amélioration de la performance énergétique des infrastructures informatiques et télécom
- La gestion de la fin de vie des produits et la question de leur recyclage
- La maîtrise des émissions du parc de véhicules.
- La promotion des écogestes au sein de l'entreprise
- Le respect de la diversité
- La qualité de vie au travail
- Les initiatives sociétales

1,7 tonne

de papier a été collectée en 6 mois.

Déchets : la responsabilité au quotidien

Depuis septembre 2012, les collaborateurs de Hub télécom trient leurs papiers et leurs gobelets de plastique sur les quatre sites de l'entreprise. Le produit du tri est collecté par Le Petit Plus, entreprise adaptée de Seine-Saint-Denis qui a pourvu les bureaux, les espaces commun et les cafétérias de poubelles et de « gobbox » (boîtes à gobelets). Le papier sera recyclé par le papetier ArjoWiggins dans son usine de Château-Thierry (77). En amont Hub télécom a sensibilisé ses collaborateurs qui se sont par la suite très fortement impliqués dans la réussite de l'opération. L'entreprise montre ainsi de façon exemplaire comment vivre le développement durable au quotidien : achat solidaire, diminution des consommations, diminution de l'empreinte carbone, valorisation des déchets et engagement de tous.





7

Annexes

Indicateurs
de la gouvernance

Avis du panel
des parties prenantes

Dialogue sociétal et
conventions internationales

Méthodologie de *reporting*
des indicateurs

page 74

page 75

page 76

page 77

Tableau des indicateurs

Sommaire GRI

Sigles, acronymes, index
thématique

page 78

page 80

page 81

Indicateurs de la gouvernance

PARTIES PRENANTES

Administrateurs	
Durée du mandat	→ 5 ans
18 membres	→ État : 6 → Désignés par l'AG des actionnaires : 6 → Élus par les salariés : 6
Compétence	→ Inscription des administrateurs à l'IFA ⁽¹⁾
Indépendance	→ Rapport du président du conseil d'administration
Auditeurs	
Les commissaires aux comptes ne peuvent fournir de prestations de conseil, à l'exception des prestations accessoires d'audit.	→ Oui
Actionnaires	
Une action est égale à un droit de vote.	→ Oui

IMPLICATION DANS LES DÉCISIONS

Conseil d'administration			
Nombre de réunions et taux moyen de participation	→ 11 réunions → 76,3 %		
Règlement intérieur et code d'éthique	→ Oui		
Comités d'audit, de la stratégie et des rémunérations	Audit	Stratégie et investissements	Rémunérations
• Nombre de membres	→ 4	→ 6	→ 3
• Nombre de réunions	→ 7	→ 3	→ 2
• Taux de présence	→ 85,7 %	→ 72,2 %	→ 100 %
Évaluation annuelle du fonctionnement du conseil, résultat de l'évaluation annuelle 2011 présentée en 2012	→ Évaluation interne (questionnaire confidentiel et entretien) → Satisfaction régulièrement croissante et de haut niveau		
Assemblée générale			
Taux de participation à la dernière assemblée générale	→ 86,6 % des droits de vote		
Part des votes exprimés lors de l'assemblée générale (3 mai 2012) par les actionnaires	→ Résolutions adoptées à plus de 84,5 %		

INFORMATIONS FINANCIÈRES ET EXTRAFINANCIÈRES

Publication des critères et du montant de la rémunération des mandataires sociaux	→ Oui (rapport de gestion, document de référence). → Adhésion au code Afep-Medef sur la rémunération
Publication du montant des jetons de présence	→ Oui (rapport de gestion, document de référence)
Stock-options, attribution gratuite d'actions consenties aux mandataires sociaux	→ Non

(1) Institut français des administrateurs

La publication des informations concernant la structure du capital de la Société et des éléments susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique sont mentionnés dans le rapport de gestion 2012.

REPÈRES

- Le président du conseil d'administration assure la fonction de directeur général.
- Trois administrateurs sont indépendants au regard des critères posés par le code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef. Les administrateurs indépendants représentent la moitié des administrateurs désignés par l'assemblée générale et moins du tiers des membres du conseil.
- Le conseil d'administration est équilibré dans sa composition pour garantir aux actionnaires et au marché l'accomplissement de ses missions avec indépendance et objectivité.
- Au-delà de la qualification d'indépendance examinée au regard des critères du code Afep-Medef, il convient de noter que chaque administrateur et chaque censeur s'engage, au travers de la charte de l'administrateur figurant en annexe du règlement intérieur du conseil d'administration, à maintenir son indépendance d'analyse, de jugement, de décision et d'action (art.6 de la charte). Le questionnaire annuel d'évaluation portant sur le fonctionnement du conseil d'administration conforte Aéroports de Paris sur l'indépendance des administrateurs.
- Introduction en 2010 d'un premier critère extrafinancier dans les déterminants de la part variable de la rémunération des mandataires sociaux.
- Le dispositif de rémunération des dirigeants lié aux performances, la gestion des conflits d'intérêts et les compétences des administrateurs sont présentés dans le rapport du président du conseil d'administration, annexe 2 du document de référence d'Aéroports de Paris, consultable sur le site :

www.aeroportsdeparis.fr

Avis du panel des parties prenantes

Depuis 2006, nous demandons à un panel de parties prenantes d'évaluer la qualité de notre rapport de responsabilité sociétale d'entreprise et la qualité de la communication de notre stratégie en la matière. Le suivi des suggestions et remarques des parties prenantes, d'une année sur l'autre, illustre notre exigence méthodologique d'amélioration continue. Les membres du panel des parties prenantes 2012 considèrent que le rapport est exhaustif et présente des éléments exacts et fiables. Ils s'y sentent bien représentés, leurs avis y sont exposés et pris en compte. Ils en apprécient la transparence et la sincérité. Ils estiment que le rapport reflète bien la progression continue de la politique de responsabilité sociétale du Groupe.

Le contenu du rapport

Les membres du panel des parties prenantes jugent l'information claire et de qualité et le traitement des thèmes équilibré, pertinent et très complet. Le rapport fournit les éléments de compréhension et d'appréciation nécessaires et autorise la comparaison avec les années antérieures. Ils estiment chaque partie bien construite et fournissant de bons repères. Parmi les points forts, les membres du panel relèvent notamment la bonne visibilité de la stratégie d'ensemble, de la gouvernance et du lien avec la société civile. Ils apprécient la présentation d'objectifs chiffrés, les témoignages fournis par les interviews croisées, les explications pédagogiques et la mise en valeur d'actions détaillées et illustrées.

Axes d'amélioration

Les membres du panel des parties prenantes suggèrent de : mieux différencier les axes d'engagement des actions prioritaires pour en faciliter l'identification ; développer l'information sur les actions RSE à l'égard des aéro-

ports étrangers où le Groupe a pris des participations ; développer l'information relative à l'alliance avec Schiphol Group, notamment par un rappel des termes de cette alliance ; mieux valoriser les domaines où les actions du Groupe vont au-delà des exigences réglementaires. Un des membres regrette que le développement durable ne soit pas positionné en leader dans les 10 axes de la stratégie 2011-2015 du Groupe alors que le rapport montre que l'entreprise mène une politique très ambitieuse dans ce domaine.

La forme

Les membres du panel des parties prenantes ont apprécié : la simplicité et la clarté du style ; la présentation sous une forme graphique très pédagogique des éléments suivants : les parties prenantes et leurs attentes, les objectifs à moyen terme et les feuilles de route associées, l'infographie localisant les projets environnementaux ; la variété des niveaux de lecture.

Axes d'amélioration

Les lecteurs ont émis plusieurs suggestions pour faciliter la mémorisation de ce rapport jugé très dense. Regrouper les éléments de synthèse tels que les feuilles de route en début de rapport pour fournir une vision complète des enjeux et objectifs dès l'ouverture du rapport. Fournir un schéma de l'organisation de la direction de l'Environnement et du Développement durable. Aérer le tableau des indicateurs GRI et y introduire des éléments de comparaison (pourcentages).

Ces remarques que nous avons sollicitées seront étudiées avec le plus grand soin et prises en compte, autant que possible, dans la rédaction de notre rapport de responsabilité sociétale d'entreprise 2013.

MÉTHODOLOGIE

- La rédaction de cet avis respecte les recommandations de la troisième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative* (GRI), référentiel qui fait autorité.

La collecte de l'avis des parties prenantes

- La collecte est effectuée selon quatre axes, qui servent de grille d'analyse aux parties prenantes consultées :
- la pertinence des politiques et actions décrites ;
- l'implication des parties prenantes, par leur identification et l'attention portée à leurs attentes dans le traitement des thématiques abordées ;
- l'intégration de la performance dans une vision globale de long terme ;
- l'exhaustivité, autorisant une appréciation raisonnable des points forts et des points faibles de la performance.

Cinq principes pour la qualité du rapport

- Son équilibre : les informations doivent pouvoir être analysées les unes par rapport aux autres de façon objective.
- Sa comparabilité d'une année sur l'autre.
- Son exactitude : les informations doivent être précises et détaillées.
- Sa clarté : les informations doivent être compréhensibles, accessibles et facilement exploitables par les parties prenantes.
- Sa fiabilité : elle est caractérisée par la qualité de compilation.

LES MEMBRES DU PANEL 2012

- Nathalie CHESNAIS, directrice Développement durable et Qualité, Servair
- Marie-Christine KORNILOFF, responsable ISR, Financière de l'Échiquier
- Yann LE MOULLEC, responsable Développement économique de la ville d'Orly
- Romuald RAMBOER, membre du comité d'entreprise d'Aéroports de Paris

La prise en compte des remarques 2011

Le panel des parties prenantes notait, en 2011, un rapport équilibré, clair, exhaustif et fiable. Les membres du panel estimaient disposer d'une vision détaillée des actions menées par Aéroports de Paris et d'éléments chiffrés pertinents, leur permettant d'évaluer l'évolution du Groupe d'une année sur l'autre. Le panel avait proposé les axes d'amélioration suivants : présenter plus clairement les projets structurants notamment immobiliers ; mieux valoriser l'implication d'Aéroports de Paris aux côtés des collectivités ; fournir une description synthétique des attentes des parties prenantes et des réponses adoptées par le Groupe ; préciser les actions d'Aéroports de Paris en matière d'achats durables. Le rapport 2012 a tenu compte de ces propositions : les attentes des parties prenantes et les réponses apportées sont présentées sous une forme graphique simple complétée par des interviews croisées, mettant en dialogue un représentant de l'entreprise et un représentant des parties prenantes ; les grands projets immobiliers stratégiques ainsi que les réalisations et projets majeurs en matière environnementale sont présentés sous forme de tableau et d'infographie.

Dialogue sociétal et conventions internationales

COMMUNICATION ET INFORMATION DE NOS PARTIES PRENANTES

	Outils d'information	Modes de consultation
Société civile	<ul style="list-style-type: none"> Sites internet Rapports annuels Presse Maisons de l'Environnement et du Développement durable 	<ul style="list-style-type: none"> Forums et expositions Commissions consultatives de l'environnement Fondation Aéroports de Paris
Salariés	<ul style="list-style-type: none"> Intranet Journaux, lettres d'information internes Livrets d'information et de sensibilisation pour les salariés 	<ul style="list-style-type: none"> Enquête annuelle de climat social Comité d'entreprise Clubs DRH des entreprises aéroportuaires
Clients • Passagers	<ul style="list-style-type: none"> Sites internet Magazine : <i>Aéroports de Paris LifeStyle</i> Guides du client Lettres électroniques 	<ul style="list-style-type: none"> Site internet Tablettes aux points d'information Numéro unique 39 50 Enquêtes de satisfaction
• Compagnies	<ul style="list-style-type: none"> Sites internet et sites intranet Guides du client Lettres électroniques Comité d'orientation aéroportuaire (COA) 	<ul style="list-style-type: none"> Dialogue avec les compagnies Comités opérationnels de la qualité de service Enquêtes de satisfaction
• Entreprises utilisatrice des plates-formes	<ul style="list-style-type: none"> Sites internet et sites intranet Lettres électroniques 	<ul style="list-style-type: none"> Réunions
Partenaires économiques (prestataires, fournisseurs, sous-traitants)	<ul style="list-style-type: none"> Colloques et conférences www.ecoairport.fr www.tendersmart.com 	<ul style="list-style-type: none"> www.tendersmart.com (consultation des fournisseurs) Questionnaires d'autoévaluation Marchés et consultations Clubs des partenaires environnement
Partenaires financiers (État, établissements financiers, investisseurs, actionnaires individuels)	<ul style="list-style-type: none"> Rapports annuels Lettres aux actionnaires et guide internet Présentations trimestrielles Présentations semestrielles 	<ul style="list-style-type: none"> Assemblée générale des actionnaires Club des actionnaires Réunions d'actionnaires Visites de sites
État, organismes publics	<ul style="list-style-type: none"> Rapports annuels 	<ul style="list-style-type: none"> Groupes de travail Participation aux groupes territoriaux Échanges avec les ministères et agences de l'État

RESPECT DES PRINCIPES DE L'ONU ET DE L'OIT

- Aéroports de Paris développe son activité en accord avec les principes du Pacte mondial de l'ONU dont il est signataire depuis 2003. Le Groupe confirme ainsi son adhésion aux conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) reprises par le Pacte mondial. Chaque année, nous apportons la preuve que nous tenons nos engagements en publiant nos bonnes pratiques « reconnues » par l'ONU. Elles correspondent à l'un des 10 principes du Pacte mondial et sont consultables *via* notre site internet www.aeroportsdeparis.fr, rubrique « Groupe », onglet « Développement durable ».

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.	<ul style="list-style-type: none"> Action d'amélioration de la qualité de service pour l'accueil et l'assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite
2. S'assurer que les sociétés du Groupe ne se rendent pas complices de violations des droits de l'homme.	<ul style="list-style-type: none"> Action de lutte contre le travail dissimulé chez les fournisseurs
Norme du travail et principes de l'OIT	
3. Faire respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit aux négociations collectives.	<ul style="list-style-type: none"> Droit individuel à la formation syndicale Accords sur le droit syndical
4. Éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.	<ul style="list-style-type: none"> Critères éthiques dans notre cahier des charges applicable à nos fournisseurs et prestataires
5. Assurer l'abolition effective du travail des enfants.	<ul style="list-style-type: none"> Code déontologique achats annexé aux contrats passés avec les fournisseurs et les prestataires, visant à prévenir le risque de travail des enfants
6. Éliminer la discrimination dans le travail et les professions.	<ul style="list-style-type: none"> Accords, régulièrement renouvelés, sur l'égalité professionnelle hommes-femmes ; l'insertion des personnes en situation de handicap ; l'emploi et le maintien dans l'emploi des seniors
Respect de l'environnement	
7. Soutenir une approche préventive des défis environnementaux.	<ul style="list-style-type: none"> Politique environnementale d'Aéroports de Paris
8. Prendre des initiatives pour promouvoir une responsabilité environnementale plus grande.	<ul style="list-style-type: none"> Formation et sensibilisation à l'environnement de l'ensemble du personnel d'Aéroports de Paris
9. Encourager l'essor et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.	<ul style="list-style-type: none"> Veille technologique et innovation
Lutte contre la corruption	
10. Agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris contre l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	<ul style="list-style-type: none"> Convention de partenariat 2011-2012 entre le Groupe et l'ONG Transparence International France sur la lutte contre la corruption 2^e programme triennal de prévention de la fraude 2012-2014 pour Aéroports de Paris SA

Méthodologie de reporting des indicateurs

Ce rapport concerne les activités d'Aéroports de Paris du 1^{er} janvier au 31 décembre 2012. Il a été réalisé en s'inspirant de la troisième génération des lignes directrices relatives au management et au reporting de la *Global Reporting Initiative* (GRI). Il s'agit d'une initiative copilotée par le Programme des Nations unies pour l'environnement (Pnue), destinée à harmoniser la consolidation des données sur le développement durable. 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 (voir p. 80).

Contrôle et consolidation

La direction de l'Environnement et du Développement durable réalise la consolidation des indicateurs de développement durable à partir des données transmises par les services responsables.

Conformément au décret du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des sociétés cotées, les données publiées dans notre rapport de gestion ont été vérifiées par un organisme tiers. KPMG a mené des travaux de vérification sur les données quantitatives et qualitatives publiées dans la partie 4 « Informations sociales, environnementales et sociétales » du rapport de gestion 2012 d'Aéroports de Paris, avec un niveau d'assurance modérée ayant donné lieu au rapport figurant en annexe 3 du rapport de gestion.

- Compte tenu des modalités de collecte et des systèmes de fonctionnement des différents aéroports, le périmètre de reporting peut varier selon les indicateurs.
- Pour les indicateurs du nombre de personnes employées sur les 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.
- Les données de trafic de nuit sont collectées par Aéroports de Paris.
- Pour les indicateurs de l'aide à l'insonorisation, les données sont issues du bilan établi fin décembre 2012.
- Pour les indicateurs environnementaux, Aéroports de Paris dispose d'un protocole de reporting précisant la définition de l'indicateur, le périmètre et la méthodologie de calcul.
- Pour les indicateurs qualité de l'air et émissions, les données sont fournies par le laboratoire d'Aéroports de Paris, accrédité Cofrac et certifié ISO 9001, sur la base de guides méthodologiques regroupant les instructions utilisées. Puis elles sont 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*).

Changements de périmètres

- Pour la présentation des comptes : le groupe Aéroports de Paris a adopté une nouvelle présentation des comptes consolidés à compter de l'exercice clos au 31 décembre 2011. Des comptes 2010 Proforma ont été établis conformément à ces changements.
- Pour les données sociales : nouveau périmètre hors assistance en escale et *joint-ventures* commerciales.



ASPI Eurozone®

- L'ASPI Eurozone® (*Advanced Sustainable Performance Indices*) est un des indices de référence européen en matière de développement durable et de responsabilité sociétale des entreprises. Les entreprises incluses dans l'indice ASPI sont sélectionnées sur la base des évaluations réalisées par Vigeo Rating. Aéroports de Paris, présent dans cet indice depuis 2011, y est leader du secteur Transport et logistique.



Euronext Vigeo Europe 120

- Euronext Vigeo Europe 120 regroupe les 120 entreprises européennes les plus avancées en matière de responsabilité sociétale. Cet indice est établi à partir d'un univers composé des entreprises appartenant à l'indice Stoxx 1800. Sont admises dans un indice Vigeo les entreprises qui obtiennent les meilleures notes agrégées de leurs univers de référence. Aéroports de Paris est présent dans l'indice Euronext Vigeo Europe 120 depuis 2012.

Index GLOBAL 100

- Le classement Global 100 rassemble les 100 entreprises les plus performantes à l'échelle mondiale en matière de développement durable. Cet indice compare des entreprises de 22 nationalités issues de tous les secteurs de l'économie. Le classement est réalisé à partir de douze indicateurs clés tels que la production d'énergie, les émissions de carbone, la diversité des dirigeants, les investissements en matière d'innovation. Aéroports de Paris est entré dans ce classement au 39^e rang.



ESI Europe Excellence Europe

- L'indice *Ethibel Sustainability Index* (ESI) Europe comprend 200 entreprises, toutes leaders en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). Il est fondé sur des critères éthiques et de durabilité, offre un aperçu global des prestations financières des entreprises leaders en matière d'entrepreneuriat durable. Aéroports de Paris est présent dans l'indice ESI depuis 2009.

Tableau des indicateurs

AÉROPORTS DE PARIS EN CHIFFRES

INDICATEURS	UNITÉS	2010 PROFORMA ^(a)				2011		2012		RÉF. GRI
		GROUPE AÉROPORTS DE PARIS		AÉROPORTS DE PARIS SA		GROUPE AÉROPORTS DE PARIS		AÉROPORTS DE PARIS SA		
Chiffre d'affaires	M€	2 480	2 385	2 502	2 473	2 640	2 607	EC1		
EBITDA	M€	922	–	972	–	1 017	–	EC1		
Résultat net : part du Groupe/résultat de l'exercice	M€	300	238	348	312	341	272	EC1		
Investissements*	M€	496	482	686	657	647	616	EC1		

DONNÉES ÉCONOMIQUES

INDICATEURS	UNITÉS	2010				2011				2012				RÉF. GRI
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
Nombre d'entreprises sur les aéroports	nombre	637	203	68	908	656	238	75	969	nd	nd	nd	nd	EC9
Emplois sur les aéroports (hors intérimaires)	nombre	86 000	26 745	2 658	115 403	87 200	27 200	3 115	117 515	nd	nd	nd	nd	EC9
Fonds de compensation nuisances aéroportuaires (FCNA)	M€	2,61	1,96	na	4,57	2,80	1,77	nd	4,57	nd	nd	nd	4,57	EC9
Fondation Aéroports de Paris : montant accordé par la Fondation	€	na	na	na	508 500	na	na	na	573 700	na	na	na	623 650	EC8
PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ														
Trafic aérien de passagers	millions	58,2	25,2	nd	83,4	61,0	27,1	nd	88,1	61,6	27,2	nd	88,8	EC6
Nombres de mouvements avions	milliers	491,9	215,6	nd	707,5	506,9	228,5	nd	735,4	491,3	230,6	nd	721,9	EC6

DONNÉES SOCIALES

INDICATEURS	UNITÉS	2010 PROFORMA ^(b)				2011				2012				RÉF. GRI
		GROUPE AÉROPORTS DE PARIS		AÉROPORTS DE PARIS SA		GROUPE AÉROPORTS DE PARIS		AÉROPORTS DE PARIS SA		GROUPE AÉROPORTS DE PARIS		AÉROPORTS DE PARIS SA		
EFFECTIF TOTAL MOYEN														
Aéroports de Paris	nombre	6 958				6 879				6 851				LA1
Filiales	nombre	5 261				2 213				2 184				LA1
Groupe Aéroports de Paris	nombre	12 219				9 092				9 035				LA1
Travailleurs handicapés ⁽¹⁾	nombre	320				335				345				LA13
Moyenne d'âge ⁽²⁾	an	44,8				45,3				45,8				LA13
Taux de féminisation ⁽²⁾	%	38,2				38,3				38,2				LA13
EMBAUCHES ET DÉPARTS														
Embauches contrats CDI ⁽¹⁾	nombre	571				263				320				LA2
Embauches salariés de moins de 25 ans ⁽²⁾	nombre	29				35				29				LA2
Départs tous motifs confondus ⁽¹⁾	nombre	1 630				613				478				LA2
Taux de promotion ⁽²⁾	%	3,8				5,9				5,2				LA2
Taux de remplacements sur les emplois permanents ⁽²⁾	%	1,7				2,3				2				LA2
FORMATION														
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation continue ⁽²⁾	%	6,13				6,6				6,01				LA10
ABSENTÉISME														
Taux d'absentéisme toutes causes confondues ⁽²⁾	%	7,06				6,6				6,6				LA7
Absentéisme ⁽²⁾	heures	773 859				715 671				713 555				LA7
HYGIÈNE, SÉCURITÉ ET CONDITIONS DE TRAVAIL														
Accidents de travail ⁽²⁾	nombre	151				114				141				LA7
Accidents mortels ⁽²⁾	nombre	0				0				0				LA7
Taux de fréquence accidents du travail ⁽²⁾	%	14,6				11,1				13,6				LA7
Taux de gravité accidents du travail ⁽²⁾	%	1				0,6				0,75				LA7

DONNÉES SOCIÉTALES

INDICATEURS	UNITÉS	2010		2011		2012		RÉF. GRI
		GROUPE AÉROPORTS DE PARIS	AÉROPORTS DE PARIS SA	GROUPE AÉROPORTS DE PARIS	AÉROPORTS DE PARIS SA	GROUPE AÉROPORTS DE PARIS	AÉROPORTS DE PARIS SA	
Participants aux séminaires « métiers aéroportuaires et connexes »	nombre	725		268		305		S01
Bénéficiaires d'aides à l'emploi (formation, accompagnement, aide à la mobilité)	nombre	1 557		2 002		2 972		S01

* Investissements corporels et incorporels hors acquisition de filiales (668 millions d'euros en 2012 pour l'acquisition de TAV Airports). (1) Périmètre Groupe Aéroports de Paris. (2) Périmètre Aéroports de Paris SA. Pour plus d'informations, voir les annexes aux comptes consolidés disponibles sur www.aeroportsdeparis.fr. (a) Le groupe Aéroports de Paris a adopté une nouvelle présentation des comptes consolidés à compter de l'exercice clos au 31 décembre 2011. Des comptes 2010 Proforma ont été établis conformément à ces changements. (b) Nouveau périmètre : hors assistance en escale et joint-ventures commerciales.

DONNÉES ENVIRONNEMENTALES

INDICATEURS	UNITÉS	2010				2011				2012				RÉF. GRI
		CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	CDG	ORLY	LBG	TOTAL	
DÉROGATIONS ACCORDÉES POUR LE COUVRE-FEU (PARIS-ORLY)														
Nombre de dérogations	nombre	na	181	na	na	na	69	na	na	na	24	na	na	S01
dont entre 23 h 30 et 23 h 45	nombre	na	88	na	na	na	45	na	na	na	15	na	na	S01
TRAFFIC DE NUIT PAR TRANCHE HORAIRE (PARIS-CHARLES DE GAULLE)														
22 h - 24 h locales	nombre	28 487	na	na	na	27 922	na	na	na	27 126	na	na	na	S01
00 h - 05 h locales	nombre	22 308	na	na	na	21 062	na	na	na	20 371	na	na	na	S01
05 h - 06 h locales	nombre	10 460	na	na	na	10 226	na	na	na	9 847	na	na	na	S01
Total	nombre	61 255	na	na	na	59 210	na	na	na	57 344	na	na	na	S01
BRUIT														
Dossiers traités	nombre	1 666	971	na	2 637	1 578	1 272	na	2 850	1 445	1 204	30	2 679	S01
Logements ou locaux insonorisés	nombre	2 816	1 082	na	3 898	1 762	1 292	na	3 054	3 131	1 820	30	4 981	S01
Aides accordées ⁽¹⁾	M€	25,4	11	na	36,4	21,2	19,0	na	40,2	32,7	20,8	0,45	54,01	S01
QUALITÉ DE L'AIR, ÉMISSIONS ET EFFLUENTS														
Qualité de l'air sur les aéroports														
Taux de dioxyde d'azote (NO ₂)	µg/m ³	nd	34	nd	na	28	29	nd	na	28	28	nd	na	/
Taux de particules (PM 2,5)	µg/m ³	19	21	nd	na	19	19	nd	na	14	16	nd	na	/
Taux d'ozone (O ₃)	µg/m ³	39	42	nd	na	41	43	nd	na	40	44	nd	na	/
Taux de monoxyde d'azote (NO)	µg/m ³	nd	13	nd	na	11	12	nd	na	11	13	nd	na	/
Émissions des centrales														
Émissions CO ₂ ⁽²⁾	tonne	126 146	24 520	5 451	156 117	93 318	10 708	3 849	107 875	107 913	11 743	4 162	123 818	EN16
Émissions NOx	kg	94 508	15 508	3 437	113 453	67 272	6 774	2 427	76 473	88 263	7 508	2 624	98 395	EN16
Émissions de GES des avions														
Émissions CO ₂	tonne	856 800	288 000	nd	1 144 800	894 600	301 700	nd	1 196 300	878 071	298 838	nd	1 176 909	EN17
Émissions NOx	tonne	4 032	1 183	nd	5 215	4 225	1 241	nd	5 466	4 225	1 217	nd	5 442	EN20
Émissions des véhicules														
Émissions CO ₂	tonne	1 917	1 338	253	3 508	1 458	1 177	263	2 898	1 766	1 067	251	3 084	EN16
ÉNERGIE														
Part d'énergie renouvelable dans notre consommation d'énergie interne finale	%	–	–	–	1,03	–	–	–	3,86	–	–	–	8,05	EN6
Production thermique	MWh	340 890	145 232	23 976	510 098	259 168	102 531	13 251	374 950	287 968	113 473	18 664	420 105	EN4
Production frigorifique	MWh	123 825	17 196	na	141 021	118 135	20 162	na	138 297	118 541	19 277	855	138 673	EN4
Part de la cogénération dans la consommation d'énergie destinée à la production thermique de Paris-Charles de Gaulle	%	42,8	na	na	na	42,6	na	na	na	50,0	na	na	na	EN4
Achat d'électricité total par plate-forme (interne + externe)	GWh	339	101	32	472	329	100	29	458	338	111	28	478	EN4
Consommation énergies internes Aéroports de Paris (chaud, froid, électricité)	GWhep	1 043	281	13	1 337	961	290	9	1 260	1 055	306	8	1 370	EN3
EAU														
Consommations d'eau	milliers de m ³	2 294	478	86	2 858	2 406	492	84	2 982	2 359	519	96	2 974	EN8
dont interne Aéroports de Paris	milliers de m ³	1 395	275	21	1 691	1 252	309	13	1 574	1 238	322	14	1 574	EN8
DÉCHETS														
Volume DIB collectés	tonne	36 887	12 675	1 561	51 123	35 386	10 548	1 362	47 296	34 761	7 048	1 506	43 315	EN22
Enfouis	%	4	9	31	5,9	1	6	49	3,6	1	4	47	7,9	EN22
Recyclables	%	19	18	40	19,5	22	20	23	21,7	23	22	22	23,9	EN22
Incinérés	%	77	73	29	74,6	76	75	28	74,7	76	75	30	68,2	EN22
Volume DID collectés	tonne	2 160	162	42	2 364	2 208	124	70	2 402	2 484	106	27	2 617	EN24
TRANSPORT														
Part des transports en commun pour l'accès des passagers aux aéroports	%	45,2	36,8	na	42,1	45,3	36,6	na	42,1	45,4	36,5	na	42,3	EN29

na = non applicable ; nd = non disponible. (1) Montants au 31/12/2012 ne prenant pas en compte la possible augmentation du taux de couverture pour certains dossiers. (2) Données vérifiées par un tiers (Apave).

@ aeroportsdeparis.fr

Aéroports de Paris
291, boulevard Raspail
75675 Paris Cedex 14



This airport is participating in Airport Carbon Accreditation



AÉROPORTS DE PARIS



Société anonyme au capital de 296 881 806 euros – SIREN 552 016 626 RCS Paris – APE 5223Z – Conception et réalisation : ENERGOGRAF – Rédaction : Anne LOMBARD, Aéroports de Paris – Maquette : Pascale MICHON – Infographies Laurent RULLIER / comillus.com – Crédits photos : © Aéroports de Paris avec Eric ANCEL, Stéphane de BOURGIE, Sylvain CAMBON, © Idéc, Jean-Marc JOUANNEAUX, Grégoire KORGANOW, Sébastien Le Clézio – Hubstart Paris®, Émile LUIDER / LA COMPANYY, Mikael LAFONTAN et Olivier SEIGNETTE, Philippe STROPPA / STUDIO PONS – Imprimerie Spéciale Aéroports de Paris. Tél. : 01 49 75 62 70 – Imprimé sur du papier labellisé PEFC.